



Nombre del Programa: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

Responsable del programa: Psic. Rosa Altagracia López Guerrero

1. Resumen ejecutivo

El Programa de Atención a Grupos Vulnerables (PAGV) es uno de los programas que forma parte de la política social del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia que cumple funciones clave para alcanzar algunos de los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 del Gobierno de la República, específicamente el de “Inclusión” que busca garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales de todos los mexicanos, que disminuya las brechas de desigualdad y que promueva la más amplia participación social.

Dicho programa tiene como eje rector las familias en situación de vulnerabilidad y contribuye a la garantía de sus derechos sociales mediante la aplicación de una política social incluyente. Este programa tiene como población objetivo a grupos que se encuentren en situación de vulnerabilidad, que de acuerdo con el Programa Anual de Trabajo de la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables, los grupos en situación de vulnerabilidad “son aquellos grupos o comunidades, que por circunstancias de pobreza, origen étnico, estado de salud, edad, género o discapacidad, se encuentran en una situación de mayor desventaja para hacer frente a los problemas que plantea la vida y no cuentan con los recursos necesarios para satisfacer sus necesidades básicas”, como lo son las mujeres (con o sin hijos) víctimas de violencia, niños, migrantes, población indígena, adultos mayores y personas con discapacidad, a los cuales se les brinda diferentes tipos de ayuda: emocional, psicológica, jurídica, refugio o albergue.

La presente evaluación, de consistencia y resultados del PAGV, se divide en seis secciones.: en la primera, se describe de manera detallada el diseño del programa y con base a la evidencia documental, así como en la entrevista con el responsable se afirma que el programa cuenta con un diagnóstico que identifica causas, efectos y características del problema que pretende atender.

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

Se hace una comparación entre los objetivos y metas del programa con las del Plan Nacional de Desarrollo, con el fin de conocer si el programa de Atención a Grupos Vulnerable contribuye a alcanzar tales objetivos.

El propósito establecido en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa contribuye a alcanzar objetivos 1.2, 2.2 del eje de seguridad, los 2.3, 2.4 del eje de calidad de vida y el 6.1 del eje de administración eficiente moderna y transparente del Programa Sectorial de Desarrollo Social y el objetivo 2.1 de la meta nacional “México Incluyente” del Plan Nacional de Desarrollo. Se identificó que contribuye de manera indirecta con las metas sobre pobreza, salud y educación de los Objetivos del Milenio, que buscan “erradicar la pobreza y el hambre, además garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades”.

Por otro lado, existe información que permite conocer a la población objetivo, potencial y beneficiaria; asimismo, el resumen narrativo de la MIR está reflejado en las Reglas de Operación del Programa (ROP). En cuanto a la comparación con otros programas federales, se encontró evidencia de coincidencia con el programa “Adultos mayores” y “Atención a la niñez vulnerable”, los programas que le son complementarios son “Equidad de género” y “Alimentación y desarrollo comunitario”.

La segunda sección se dedica a la evaluación de la planeación y resultados del programa y se determinó que el programa cuenta con un plan estratégico en que se contempla el fin y el propósito del programa y opera con planes de trabajo anuales para alcanzar los objetivos planteados. Sin embargo, es importante mencionar que, dado que no existen evaluaciones externas recientes del programa, los directivos que se apoyan en auditorías internas financieras y de gestión para la toma de decisiones que contribuyan a mejorar la gestión e incluye de manera consensada operadores, gerentes y personal de la unidad responsable del programa. Asimismo el programa recolecta información para monitorear su desempeño y conocer las características socioeconómicas de sus beneficiarios, los tipos y los montos de apoyo otorgados.

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

En la sección tres se aborda el tema de la cobertura y la focalización del programa, en donde se presentan las estrategias de cobertura documentada para atender a su población objetivo, además posee mecanismos para identificar a ésta y se apega a las definiciones de población que se indican en sus ROP.

En la cuarta sección se analiza la operación del programa, en el cual se realiza un análisis de los procesos establecidos en las ROP, y se encontró que el programa conserva información sistematizada que le permite conocer la demanda total de apoyos y las características de sus solicitantes, aunado a esto existen procedimientos claramente establecidos en las ROP, en manuales y en formatos para la percepción, registro y trámite de las solicitudes de apoyo así como para la selección y entrega de los mismos a los beneficiarios. Dichos procedimientos se encuentran especificados y difundidos públicamente.

La sección cinco se utiliza para analizar los mecanismos para medir la percepción de la población atendida, sin embargo no se han encontrado instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población, por lo que se ha hecho la recomendación de implementar un instrumento como la implementación de encuestas para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, las cuales se sugiere iniciar con una prueba piloto con base al padrón de beneficiarios y posteriormente evaluar la efectividad de este instrumento.

La última sección se enfoca en la medición de resultados a través de los indicadores de la MIR. Con base al análisis del diseño y documentos oficiales del programa se determinó que existe un obstáculo de alcance de los indicadores de la MIR como medio de información sobre el desempeño del programa, es decir, que los indicadores proporcionan información limitada, lo cual no permite conocer el verdadero impacto del programa en la calidad de vida de los beneficiarios.



2. Índice

1. Resumen ejecutivo	1
2. Índice	4
3. Introducción	5
4. Tema I. Diseño del programa	6
5. Tema II. Planeación y Orientación a resultados del programa	21
6. Tema III. Cobertura y Focalización del programa	26
7. Tema IV. Operación del programa.....	29
8. Tema V. Percepción de la población atendida del programa	39
9. Tema VI. Resultados del programa.....	40
10. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y recomendaciones	43
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.	43
11. Comparación con los resultados de la evaluación de consistencias y resultados.....	45
12. Conclusiones	46
13. Bibliografía.....	49



3. Introducción

La Comisión de Atención a Grupos Vulnerables frente al incremento de los grupos vulnerables en México, busca defender y fortalecer ampliamente los derechos y libertades de quienes padece una situación de desventaja en su vida, por lo que el Programa de Atención a Grupos Vulnerables (PAGV) surge como respuesta a esta problemática en la ciudad de Tijuana. Tales grupos enfrentan situaciones de pobreza, hambre, violencia, discapacidad, falta de refugio, senectud, enfermedad, situación migratoria irregular y lo preocupante es que esto incluye a personas de todas las edades, desde niños hasta ancianos.

Por lo anterior, es de vital importancia evaluar los programas sociales que se dedican a mitigar este tipo de problemáticas, por lo que en este documento se evalúa la consistencia y orientación a resultados del Programa de Atención a Grupos Vulnerables con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión, operación y resultados. Para cumplir con los objetivos de la evaluación se analiza la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación nacional y sectorial, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias.

Asimismo, se realiza una recisión documental para determinar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados. De igual forma, se examina si el programa cuenta con una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo y los avances presentado; también, se analizan los principales procesos establecidos, así como los sistemas de información, sistematización con los que cuenta el programa y mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Siguiendo los lineamientos de evaluación del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo social, el documento se divide conforme a las secciones de las 51 preguntas asociadas: Diseño (1-13), Planeación y Orientación a Resultados (14-22), Cobertura y Focalización (23-25), Operación (26-42), Percepción de la Población Atendida (46) y Medición de Resultados (44-51). Además se incluyen los anexos que recaban, describen y ordenan de manera esquemática, la información contenida en las preguntas de la evaluación.

Todas las secciones incluyen una redacción de las respuestas a las preguntas específicas que corresponde, de las que 34 se responden a través de una respuesta binaria (Si/No). La

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

justificación se sustenta con evidencia documental y realizando una explicación detallada de la calificación asignada, así como de los argumentos por la cual se obtiene este nivel y algunas recomendaciones pertinentes, en caso de ser necesario. Por otro lado, las preguntas que no requieren de una valoración cuantitativa incluyen la descripción y comparación detallada basadas en el análisis de los documentos oficiales del programa.

4. Tema I. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
3	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cuenta con dos las características establecidas en la pregunta.	SI

Dado el aumento de la población vulnerable en México, el Estado debe tener como “prioridad y obligación el respetar, ampliar y promover los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, así como protegerlos contra aquellos actos que atenten contra su dignidad, eliminando en la medida de lo posible, la discriminación que padecen” (CAGV, 2016).

Por lo anterior, es necesario el diseño de programas sociales como el de Atención a Grupos Vulnerables que apoyen a este sector de la población y contrarresten el condicionamiento y limitación de los derechos humanos, mediante la ampliación de sus titulares y beneficiarios.

Siguiendo la misma línea, es importante definir el término vulnerabilidad, el cual ha sido empleado “para designar a las condiciones sociales en referencia a un determinado estado de susceptibilidad de recibir algún daño o violación a derechos por parte de una comunidad o grupo

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

social, aún del Estado o de personas en lo particular, frente a una situación, agresión, desconocimiento, ignorancia o violación determinada de los mismos” (Ibid).

De acuerdo a Espinosa (2000), entre las causas que inciden en la existencia de vulnerabilidad, se encuentran: “Falta de igualdad de oportunidades; Incapacidad para satisfacer las necesidades básicas; Desnutrición y enfermedad; Incapacidad para acceder a los servicios públicos y Marginación”.

Considerando la metodología de CONEVAL, es que se analizará el diseño del PAGV, para lo cual se emplearon los documentos del árbol de problemas y reglas de operación (ROP), identificándose que el problema principal que atiende el programa es el de la existencia de una atención deficiente y rezago social lo cual afecta el desarrollo integral de las familias y de la población en general. El problema se plantea en el árbol como una situación negativa pero que se puede revertir, acción que es congruente, en términos metodológicos. Es necesario mencionar que la estructura del árbol no está en el orden correcto y la redacción no es la adecuada.

Se entiende que el programa está dirigido a aquellos núcleos de la población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida. El programa no considera diferentes beneficios entre hombres y mujeres, ya que está dirigido a la población en general, situación que se considera pertinente en alineado a la promoción de la equidad de género. Sin embargo, en el árbol no se define el plazo para su revisión ni actualización, sino que en la ficha técnica se indica que el desempeño del programa se estará monitoreando cada trimestre y la meta es anual, cabe mencionar que los indicadores planteados son porcentajes y se observa que la meta (proyectada) de cumplimiento excede el 100%, en algunos indicadores de las fichas técnicas, así como en el POA 2016.

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



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

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un diagnóstico del problema, y • El diagnóstico cuenta con todas las características establecidas en la pregunta. 	SI

El PAGV está alineado con el Programa Nacional de Atención a grupos vulnerables y para la elaboración del diagnóstico del PAGV se observa que se tomaron como referencia los resultados generales del Censo de Población y Vivienda, al menos para tener una perspectiva del panorama nacional de la dimensión y situación de los grupos vulnerables, especialmente en lo referente a tres grupos vulnerables plenamente identificados como son niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad y personas adultas mayores y donde se identificó lo siguiente:

- En 2010 había en el país 39, 226,978 niñas y niños menores de 18 años de edad (34.91% de la población total), de los cuales 51% son niños y 49% niñas.
- En ese mismo año, México tenía 10, 612,489 personas mayores de 60 años, lo que representó el 6.1% de la población total.
- En México 5, 739, 270 personas viven con discapacidad, lo que representa el 5.1% de la población total.

Además se llevó a cabo una revisión de los documentos de años anteriores en cuanto a la implementación de programas similares y una investigación sobre la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad, asimismo se consultaron las estadísticas que arrojaron los programas del DIF en años anteriores. También se trabajó en coordinación con redes de instituciones que atienden a personas con discapacidades y se obtuvieron datos demográficos como edad, tipo de discapacidad. Lo cual se tiene registrado. El plazo para su revisión y actualización es anual.



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

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

En lo que respecta a la justificación teórica y empírica documentada, el programa sustenta su intervención en los fundamentos normativos que facultan y regulan al SNDIF para la atención de familias y población vulnerable que son la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Ley de Asistencia Social y la Ley General de Salud (DIF, 2014). En los artículos 4 y 25 de la Constitución se establece claramente el derecho a la protección de la ley a la organización y de desarrollo de la familia, el derecho a la alimentación, el derecho a la protección de la salud, el derecho de vivienda y los derechos de la niñez; el artículo 25 sobre el ejercicio de la libertad y la dignidad de los individuos, grupos y clases sociales. Asimismo, se analizan los tipos de apoyo brindados por los programas similares anteriores, los cuales son (DIF, 2014):

- Apoyos económicos
- Apoyos en especie
- Apoyo económico para atención especializada

Por su parte, en el marco conceptual sobre Grupos Vulnerables, se citan diversas definiciones de vulnerabilidad emitidas por instituciones tanto nacionales como internacionales como la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), la Comisión Económica para América Latina (CEPAL) y el Banco Mundial; se

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



recomienda revisar el trabajo de Banerjee y Duflo (2011), en donde se abordan problemáticas (acceso a salud, alimentación que calidad, entre otros) que contribuyen a la presencia de pobreza en un proporción significativa y la manera en la que se puede mitigarse .

ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LOS OBJETIVOS NACIONALES Y LOS SECTORIALES

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

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

Para analizar la vinculación del programa de Atención a Grupos Vulnerables con el Programa Municipal de Desarrollo se utilizó la Matriz de Planeación de Estrategias 2016 con la cual se determinó que le programa en cuestión se encuentra vinculado con los siguientes ejes transversales y objetivos del Programa Municipal de Desarrollo:

1. Seguridad: garantizar que se salvaguarde la integridad de la población en todas sus dimensiones. Objetivos:
 - 1.2 Fortalecer la prevención del delito y rehabilitación, promoviendo el respeto a los derechos humanos.
 - 2.2 Consolidar una política social integral e incluyente para el desarrollo de las personas, la familia y la sociedad.

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

2. Calidad de vida: Pobreza, desigualdad, exclusión.

2.3 Fortalecer la infraestructura social para promover y apoyar el desarrollo individual y la convivencia ciudadana a través de la educación, arte, cultura y deporte.

2.4 Impulsar la calidad de vida de los ciudadanos a través de esquemas participativos y administrativos incluyentes y eficientes.

3. Administración eficiente moderna y transparente.

6.1 Fortalecer la estabilidad financiera y eficiente administración para el óptimo desempeño del gobierno municipal.

Específicamente el programa AGV sigue las líneas de acción 1.2.1.3 “atender la prevención de la violencia en las mujeres desde un óptica integral”, 1.2.1.4 “impulsar esfuerzos orientados a prevenir los delitos producto del rezago social”, 1.2.1.7 “implementar programas que fortalezcan una cultura e paz entre la ciudadanía, principalmente en la niñez y la juventud”, 1.2.1.9 “implementar esfuerzos que apoyen a migrantes en estado de repatriación para prevenir su involucramiento en actividades delictivas”, 1.2.1.3 “apoyar la sana alimentación en la niñez del municipio dentro y fuera de sus hogares”, 2.1.1.6 “apoyar la reinserción a la comunidad de la población en situación de calle”, 2.1.2.2 “impulsar el servicio de estancias infantiles 24 horas, incluyendo infantes con discapacidad”, 2.1.2.4 “promover el respeto, atención e inclusión de las personas discapacitadas en la dinámica diaria de la comunidad, 2.2.1.2 “coordinar acciones con los demás órdenes de gobierno para promover el desarrollo integral de la niñez y la juventud, particularmente en materia de salud, alimentación y educación”, 2.2.1.5 “fomentar el desarrollo personal de la juventud, para la generación de oportunidades laborales, sociales y culturales a través de la capacitación y participación en actividades para el desarrollo comunitario”, 2.2.1.8 “fortalecer el respeto y la inclusión de las personas adultos mayores en su vida diaria”, 2.3.2.1 “desarrollar actividades culturales y de recreación en las comunidades, escuelas y espacios públicos dentro de las zonas con mayor rezago social”, 2.1.1.4 “fomentar a las organizaciones de la sociedad civil y a las personas que apoyen el desarrollo de los grupos en situación de rezago social y vulnerabilidad para elevar su capacidad de apoyo, 2.4.2.2 “evaluar las acciones y programas sociales con indicadores claros, medibles y transparentes”, 6.1.2.2 “modernizar el sistema de contabilidad gubernamental implementando el sistema de armonización contable” y el

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

6.1.2.4 “aplicar políticas de gasto responsable en todo el gasto corriente de la administración central.

Por otra parte, el programa se alinea con los siguientes objetivos del PMD:

- 3.1. Atender la prevención de la violencia en las mujeres desde una óptica integral.
- 3.2. Impulsar esfuerzos orientado a prevenir los delitos producto del rezago social.
- 3.3. Apoyar la sana alimentación en la niñez del municipio dentro y fuera de sus hogares.
- 3.4. Gestionar y brindar apoyos que mejoren la calidad de vida de las personas adultas mayores.

5. ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

No procede valoración cuantitativa.

Se hizo una comparación con los objetivos y metas del Plan Nacional de Desarrollo (PND), el cual establece cinco metas nacionales: México en Paz, México Incluyente, México con Educación de Calidad, México Próspero y México con Responsabilidad Global. En donde se identificó que el propósito establecido en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) del programa cumple con la Meta Nacional “México Incluyente” y por lo tanto, contribuye a alcanzar los objetivos 2.1 “garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales para toda la población”, 2.2 “transitar hacia una sociedad equitativa e incluyente”, y 2.5 “proveer un entorno adecuado para el desarrollo de una vida digna” (Gobierno de la República, Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018).

Dicha relación se obtiene a través del alineamiento de conceptos, objetivos y metas comunes, como lo es la consecución y contribución de sistemas de seguridad que protejan a los menos favorecidos de la población y como se observa en los siguientes puntos, el programa de Atención a Grupos vulnerables al igual que la meta de inclusión del PND busca incluir a estos grupos y mejorar su calidad de vida a través de:

- a. Impartición talleres artísticos, culturales, deportivos, educativos y productivos.

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

- b. Promoción de asistencia social mediante la ejecución de programas sociales, asistenciales y autosustentables que fortalezcan el desarrollo comunitario y su bienestar.
- c. Otorgamiento de atención integral y servicios especializados a la población en situación de vulnerabilidad.
- d. Brindar atención, asesoría, trámites, gestión y canalización de las necesidades de los ciudadanos.
- e. Brindar asistencia, servicios y traslados de salud.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con las Metas del Milenio?

No procede valoración cuantitativa.

Se identificó que contribuye de manera indirecta con algunos de los objetivos del milenio, los cuales fueron establecidos a través de la Declaración del Milenio del año 2000 y fue revalidado por 189 naciones en la 65ª Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).

Los objetivos del milenio son 17: 1.Pobreza, 2.Hambre y seguridad alimentaria, 3.Salud, 4.Educación, 5. Igualdad de género y empoderamiento de la mujer, 6.Agua y saneamiento, 7.Energía, 8.Crecimiento económico, 9.Infraestructura, 10.Reducir desigualdades en y entre los países, 11. Ciudades, 12. Producción y consumo sostenible, 13.Cambio climático, 14.Océanos, 15.Bosques, desertificación y diversidad biológica, 16.Justicia y paz y 17. Alianzas. Dado que el propósito del programa de Atención a Grupos Vulnerables es contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad mediante la garantía de sus derechos sociales y la aplicación de una política social incluyente se infiere que este programa contribuye indirectamente con los objetivos: 1, que busca poner fin a la pobreza en todas sus formas; 2. Hambre y seguridad alimentaria que busca poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y le mejora en la nutrición y 3. Salud: garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.



ANÁLISIS DE LA 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.

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cuentan con todas las características establecidas. 	SI

En referencia a la población que se atiende en el PAGV y tomando como base los objetivos y metas del programa, así como los documentos oficiales, se determina que la población objetivo está definida y cuenta con unidad de medida y está cuantificada (28070 mujeres y 23528 hombres), además el programa tiene un departamento interno de estadística el cual lleva el control y registro de todos los beneficiarios.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:
- Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
 - Incluya el tipo de apoyo otorgado.
 - Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
 - Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
3	<ul style="list-style-type: none"> La información de los beneficiarios cuentan con tres de las características establecidas. 	SI

Además del diagnóstico, se integra una base de datos que incorpora información confiable derivada de censos, encuestas y reportes institucionales. Aunado a ello, el Diagnóstico presenta

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

la información en un determinado momento (corte transversal) y la base de datos es un seguimiento en el tiempo (corte longitudinal) que permite evaluar y conocer el impacto de las acciones como son los programas o la creación, modificación y derogación de normas (CAGV, 2012).

Se sugiere que la información contenida en la base de datos se actualice y esté georreferenciada, en la medida en que las fuentes institucionales así la generen, e integrar las capas de información necesarias para contar con un diagnóstico preciso sobre la situación de los distintos grupos considerados vulnerables y su distribución en el territorio nacional. Además, a la base de datos se le puede integrar un registro de las distintas dependencias públicas de los tres órdenes de gobierno responsables de la atención a grupos vulnerables, así como de las organizaciones de la sociedad civil dedicadas a este mismo fin (CAGV, 2012).

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

No procede valoración cuantitativa.

El programa cuenta con un sistema de recolección de información sobre los usuarios y se lleva a cabo por los siguientes canales:

- Línea telefónica 075, dicha línea se utiliza para dar apoyo psicológico a cualquier persona y en cualquier persona, por lo que se lleva un registro confidencial de cada llamada, es decir nombre, edad, motivo y cantidad de veces que ha llamado.
- Por otro lado, se lleva un control de las personas en situación de vulnerabilidad que acuden al DIF para solicitar algún tipo de apoyo, ya sea psicológico, emocional, despensa, etc. por lo que se registran los datos de la persona que acude así como el tipo de apoyo que se le otorga, también se registra la cantidad de veces que la persona va.
- A través de la impartición de talleres y de las citas con los psicólogos o médicos también se lleva un registro de los asistentes y se le da un seguimiento ya que se dan a la tarea de llamar a las personas que por ejemplo, faltan a una cita.



ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
2	• Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.	SI

En lo que concierne al análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados se encontró que en la MIR se mencionan cada uno de los indicadores y sus objetivos. Sin embargo, es importante mencionar que los indicadores se definen como “porcentajes de cumplimiento” limitando así la transmisión de información sobre todas las actividades que en realidad se hacen, lo que a su vez impide que se pueda medir el impacto de estas actividades u objetivos. Se indica la periodicidad del indicador, así como el método de cálculo y la frecuencia de medición. Es fácil determinar el nivel del indicador y los medios de verificación son informes, los cuales básicamente dan a conocer sobre el porcentaje de avance de gestión, al igual que los indicadores brindan información muy limitada de las actividades que se realizan para alcanzar los objetivos planteados. Se recomienda que se haga una modificación tanto de los indicadores como de los medios de comunicación, y que se haga con el enfoque en la medición de impacto de todas las actividades realizadas como talleres, conferencias, jornadas informativas y médicas, etc.



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, regular ó nominal).**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
1	• Más del 0% y hasta el 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas	SI

Las fichas técnicas cuentan información sobre: nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base y comportamiento del indicador. Respecto a las metas, la información se debe arrojar de manera trimestral. De acuerdo con la información proporcionada por el área responsable del programa los veintitrés indicadores disponen de dato para los tres tipos de metas.

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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
1	• Más del 0% y hasta el 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.	SI

A pesar de que las metas de los indicadores de la MIR cuentan con unidad de medida, especificada como un porcentaje de gestión o de informe, estos no están orientados a impulsar o medir el desempeño de las actividades que se realizan para lograr los objetivos establecidos, es decir, el medir el impacto de los objetivos del programa es imposible al contar con la única información de porcentajes sobre la gestión. El realizar este tipo de medición es muy limitado y

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

da muy poco margen para saber si el programa está siendo efectivo y cumpliendo con su propósito. Lo anterior se debe a que las metas no están especificadas, sólo se indica que se mide un porcentaje de cumplimiento pero no se explica de cuales metas se hace la medición. Además, algunas de las metas (tanto en fichas técnicas como POA), exceden el 100% y al hablar de porcentajes, se incurre en un error (mismo que puede estar asociado al planteamiento del indicador o a las unidades de medida).

Sin embargo, al considerar los plazos, recursos humanos y financieros, el plantear los objetivos meramente como porcentajes se consideran como factibles (aunque no el que excedan el 100%).

ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

13. ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No procede valoración cuantitativa.

En este apartado se realiza un breve análisis sobre las posibles similitudes o complementariedades con otros programas sociales vigentes, por lo que es conveniente dar una descripción general del programa que se está evaluando.

El programa “Atención a grupos vulnerables” tiene como propósito principal contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad, mediante la garantía de sus derechos sociales y la aplicación de una política social incluyente. Aunque su propósito menciona a las “familias” como población objetivo este programa en realidad atiende a todas aquellas personas con problemas emocionales, psicológicos, en situación de calle, que sufran algún tipo de violencia, escasez alimentaria o tengan alguna discapacidad (aunque claro, una gran proporción se asume que debe pertenecer a una familia, aunque no se presente en indicadores o registre así). De esta forma, los apoyos que se brindan como parte de este programa son: terapia psicológica y emocional vía telefónica y de manera presencial, asesorías jurídicas, apoyo en alimentación, aseo, aparatos para movilidad asistida (como bastones), se

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

otorga refugio para mujeres e hijos que han sido víctimas de violencia, apoyo en estancias infantiles en las cuales se brindan desayunos por una módica cantidad de dinero (\$4.00 pesos) y además se realizan jornadas comunitarias en zonas marginadas o escuelas.

Nombre del programa: Equidad de género

Dependencia/Entidad: IMMujER-Baja California

Propósito: Impulsar la equidad de género encaminado al desarrollo integral de la mujer a fin de mejorar su calidad de vida, sus expectativas dentro de la sociedad y el ejercicio pleno de sus derechos.

Población objetivo: Mujeres y hombres.

Cobertura geográfica: Municipal

Fuentes de información: MIR del programa Equidad de género.

Complementa/ Coincide: Complementa

Justificación: Este programa al igual que el de “Atención a grupos vulnerables” atienden a mujeres que hayan sido víctimas de algún tipo de violencia, brindándoles apoyo psicológico, emocional, asesoría jurídica y en los casos que se requiera se les da refugio, lo cual contribuye a mejorar su calidad de vida.

Nombre del programa: Adultos mayores (asistencia social)

Dependencia/Entidad: Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Baja California

Propósito: Apoyo para adultos mayores de escasos recursos y que no cuenten con algún tipo de pensión

Población objetivo: Adultos mayores

Cobertura geográfica: Estatal

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

Fuentes de información: Catálogo de Programas y Acciones Federales y Estatales para el Desarrollo Social. Sistema Nacional de Programas de combate a la pobreza.
<http://www.programassociales.mx>

Complementa/ Coincide: Complementa.

Justificación: Aunque ambos programas apoyan a adultos mayores, el programa de Atención a grupos vulnerables ayuda a este sector de la población con alimentos o con aparatos para movilidad asistida como bastones.

Nombre del programa: Alimentación y desarrollo comunitario

Dependencia/Entidad: DIF Baja California

Propósito: Promover y generar que las personas en situación económica desfavorable adquieran, hábitos, habilidades, actitudes y capacidades que redundan en valores y estilos de vida saludables.

Población objetivo: Población con alto grado de marginación.

Cobertura geográfica: Estatal

Fuentes de información: Catálogo de Programas y Acciones Federales y Estatales para el Desarrollo Social. Sistema Nacional de Programas de combate a la pobreza.
<http://www.programassociales.mx>

Complementa/ Coincide: Complementa

Justificación: Se complementan ya que aunque ambos programas proporcionan desayunos en estancias infantiles y otorgan despensas, este programa brinda orientación alimentaria y capacitación para el trabajo y apoyo a impulsar la organización comunitaria.

Nombre del programa: Atención a la niñez vulnerable

Dependencia/Entidad: DIF Baja California

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



Propósito: Brindar la protección física y jurídica a niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia familiar que son puestos bajo esquemas de protección.

Población objetivo: niños, niñas y familias.

Cobertura geográfica: Estatal

Fuentes de información: Catálogo de Programas y Acciones Federales y Estatales para el Desarrollo Social. Sistema Nacional de Programas de combate a la pobreza.
<http://www.programassociales.mx>

Complementa/ Coincide: Coincide

Justificación: Coincide, ya que ambos programas atienden a niños, niñas y familias que fueron víctimas de violencia brindándoles asesoría jurídica y albergue.

4. Tema II. Planeación y Orientación a resultados del programa

INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

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

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
2	• El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.	SI

La unidad responsable del programa cuenta con un documento que contiene una matriz de Responsabilidad y Competencia como parte de su Ejercicio Fiscal 2016. En dicho documento se establecen primeramente los ejes de acción que son: seguridad y calidad de vida, asimismo se

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



establecen los objetivos que se plantean en relación a estos ejes. De ahí se desprenden las estrategias diseñadas para alcanzar dichos objetivos y se especifica qué líneas de acción se van a seguir para cada estrategia. En cuanto a lo que se refiere a la planeación de mediano y largo plazo no se considera o al menos no se hace mención en el documento consultado; sin embargo, en la entrevista que se hizo personalmente al responsable del programa se mencionó que la estructuración del programa se entrega preparada para la siguiente administración y que de esta manera se prevé, exista una continuidad.

El Fin y el Propósito del PAGV se encuentran planteados en la Matriz de Indicadores de Resultados, donde se especifica claramente qué tipo de objetivo se trata y se explica su definición, por lo que se puede entender qué resultados se esperan obtener del programa.

Es importante mencionar que no se cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados, sino como ya se mencionó anteriormente solo se mide el porcentaje de gestión.

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

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
3	• Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.	SI

En la Matriz de Planeación se especifican los objetivos para el año 2016 así como las estrategias y líneas de acción a seguir.

Asimismo esta matriz la conoce el responsable y éste lleva un control riguroso de todas las acciones, lo cual lo hace mediante la solicitud de repostes trimestrales documentados con fotos y descripción de todas las actividades. Lo único que se puede recomendar en este caso es que aparte de revisar y de mantener un control, se realicen actualizaciones de los planes anuales con base a los objetivos logrados y a los que no se han podido alcanzar.

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



Es importante además que especifiquen las metas a alcanzar durante el año ya que esto sirve para guiar a los operantes a alcanzar los objetivos del programa, y el plantearlo como porcentaje no brinda mucha información de las variables que forman parte del indicador y su comportamiento.

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.

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
0	Información inexistente	NO

En lo que concierne a la implementación de recomendaciones obtenidas de evaluaciones anteriores aún no se tiene un seguimiento establecido, esto debido a que no hay antecedentes de evaluaciones (de consistencia y resultados) y las evaluaciones que se reportaron son financieras y de gestión. Por lo tanto, se recomienda que con los resultados de esta evaluación se estructure un plan de mejora para corregir o mejorar algunos aspectos clave del programa.

18. 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 acorde con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
0	Información inexistente	NO

19. ¿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?



Información inexistente

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

Información inexistente

21. 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?

Información inexistente

DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

22. El Programa recolecta información acerca de:

- a) **La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.**
- 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
3	• El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.	SI

En el área de generación de información del programa se puede inferir que tiene un buen sistema, primeramente porque se registra el porcentaje de gestión, es decir se conoce la cantidad de talleres impartidos, de pláticas, jornadas, de terapias, etcétera, sin embargo con esta información no es posible determinar si las personas que recibieron estos servicios tuvieron mejoras (o no) en su calidad de vida, lo cual proporciona información sobre si se están alcanzando o no los objetivos del programa.

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



Por otro lado, un aspecto positivo de su sistema es que sí se cuenta con un registro de cada una de las personas que asisten a solicitar apoyo del programa y es posible determinar el número de veces que ha sido atendido y de qué manera se le ha apoyado. Asimismo, se obtiene información socioeconómica de los beneficiarios con el fin de tener la seguridad de que ese recurso se está implementando de manera eficiente. Una recomendación en esta área es se sistematice toda la información relacionada con los usuarios e incluya variables socioeconómicas además, que se realicen análisis comparativos entre la población beneficiaria y no beneficiaria para identificar el impacto del programa en la calidad de vida de los usuarios.

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

- a) **Es oportuna.**
- b) **Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.**
- 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
3	• La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.	SI

Para recolectar información sobre el programa y poder monitorear su desempeño, el responsable del programa solicita a cada uno de sus colaboradores y operadores del mismo, que entreguen reportes trimestrales sobre las actividades que se llevan a cabo, los cuales deben incluir fotografías y descripciones detalladas (evidencias). Dado esto, la información es confiable y se valida por el responsable. Es pertinente tener este control sistematizado (en aras de ahorrar papel y contribuir al medio ambiente) para verificar que se esté trabajando en el alcance de los objetivos del programa y dado que esta información se obtiene trimestralmente esté actualizada y disponible.



6. Tema III. Cobertura y Focalización del programa

ANÁLISIS DE COBERTURA

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

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
3	El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:	SI

El programa indica en sus documentos oficiales como la MIR y matriz de planeación su población objetivo la cual considera a toda persona que se encuentre en situación de vulnerabilidad, es decir, familia y sociedad. Asimismo se especifican las metas que se esperan cumplir durante el año. En este sentido, recomienda ser más claro con las líneas acción ya que es necesario incluir actividades concretas.

Con base a esto, se identificó que el programa se planea para la administración actual y también se prevé su preparación para entregarlo a la próxima administración y darle continuidad.

Habiendo analizado las estrategias de cobertura se determina que están alineados con los objetivos principales del programa.

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

Los mecanismos que implementa el programa para identificar a su población objetivo son los siguientes:

- a) Se revisan los datos obtenidos en años anteriores del programa, es decir, estadísticas y reportes.



- b) Se consulta la población que se encuentra en situación de vulnerabilidad.
- c) Se trabaja en coordinación con redes que atienden a la población con discapacidad, compartiendo información sociodemográfica.
- d) Se tienen estadísticas internas, y las denominan así porque es información que se obtiene a través de la línea telefónica “075” donde se brinda apoyo psicológico y emocional, se tiene un registro de la persona que llaman y la frecuencia con que lo hacen, además se registra el motivo y se les da seguimiento.

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

De acuerdo con el objetivo del programa, se ha buscado atender a cualquier persona que se encuentre en situación de vulnerabilidad y que requiera apoyo psicológico, emocional, jurídico, si requieren refugio o albergue, esto ha incluido a mujeres, madres con hijos, adultos mayores, personas (niños y adultos) con discapacidad, hombres, migrantes y personas de origen indígena. En su Programa de Operación Anual 2016 se indica que para este año se planteó atender a 51,598 personas de las cuales 28,070 son mujeres y 23,528 son hombres.

Sin embargo, se sugiere el diseño de una estrategia de cobertura que incluya la definición y justificación de su población potencial y objetivo tanto en el mediano como largo plazo, que esta se alinee con metas anuales y sea congruente con el diseño del programa.

Asimismo, es necesario que se delimite el área de intervención (colonias con mayor vulnerabilidad o índices de violencia, por ejemplo), así como las características socioeconómicas de la población a atender, para definir la estrategia adecuada que tome en cuenta las características de la ciudad de Tijuana.

De acuerdo al CONEVAL, para delimitar la cobertura es necesario que se realice lo siguiente:

- Identificar y caracterizar a la *población potencial*; es decir, identificar a la población en donde en mayor medida está presente la problemática que dio origen al programa y que puede ser elegida para brindarle atención. La caracterización estará asociada a la interpretación de variables socioeconómicas y demográficas de esta población, con la



finalidad de tener un panorama antes de la intervención y estar en condiciones de realizar análisis comparativos una vez que se dé por concluida la asistencia a través del programa.

- Identificar y caracterizar a la *población objetivo*; es decir, delimitar a la población que, en el marco del programa, se tiene planeado (o programado) atender en determinado periodo. Es importante que se especifique su ubicación geográfica (priorizar zonas de atención) y se identifiquen y sistematicen las características socioeconómicas y demográficas a efectos de darle continuidad y medir el impacto del programa una vez que culmine.
- Cuantificación de la población objetivo; se requiere que se realice una estimación justificada (ya sea con antecedentes del programa o se haga referencia a otros programas que coincidan) del total de la población que se planea atender y si es posible realizar una estratificación de la misma (por género, edad, condición laboral, etc.), ya que puede brindar mayor información para la eficiente conducción y un mayor impacto en la población, en aras de alcanzar el objetivo que dio inicio al programa.
- Frecuencia de actualización de la población potencial y objetivo; considerando la dinámica de la población, tanto potencial como objetivo, es necesario que se establezca la frecuencia con la que se actualizará la identificación, caracterización y cuantificación de las poblaciones.

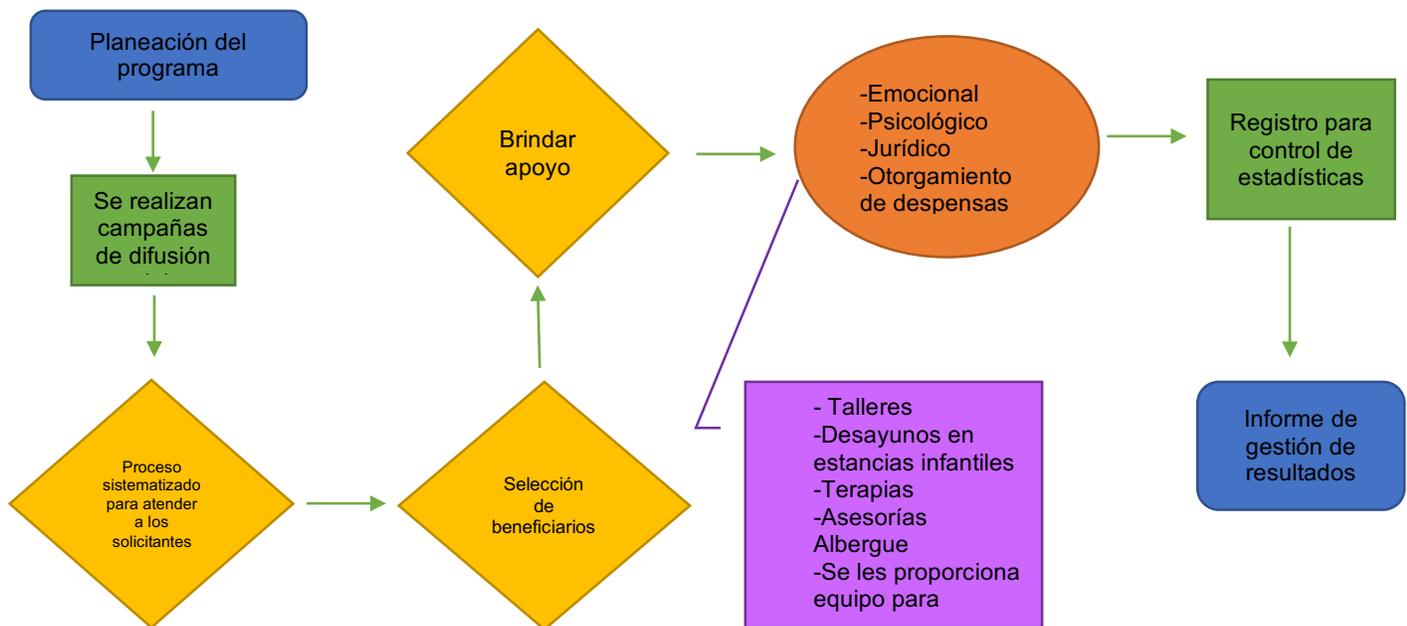
Se recomienda que como mecanismo de focalización 1) se identifiquen las zonas de mayor vulnerabilidad socioeconómica, 2) se aplique una encuesta socioeconómica y demográfica para conocer la situación a priori en las zonas delimitadas, 3) se seleccionen a las personas que se encuentren en mayor desventaja o situación de vulnerabilidad para brindarles asistencia continua e integral, así como un seguimiento que permita conocer el impacto del programa.

Como fuentes de información que, en un primer momento permiten tener acceso a la población potencial se cuenta con el INEGI, con datos socioeconómicos desagregados a nivel AGEB o manzana.

7. Tema IV. Operación del programa

ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

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



El proceso general contempla cuatro procedimientos clave para cumplir con los bienes y servicios catalogados a nivel componentes en la MIR. El primer procedimiento consta en dar a conocer el programa a través de una campaña de difusión de los servicios que se brindan, lo cual se logra difundiendo la información mediante carteles que cuales se colocan en escuelas, centros comunitarios y otros lugares públicos (de acuerdo a entrevista), además se utilizan las redes sociales para tener un mayor alcance.

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



Después, el personal operativo del programa sale a buscar a la población en situación vulnerable, por ejemplo, acuden al cruce fronterizo donde se encuentra un número importante de familias de origen indígena quienes trabajan en esa área como comerciantes o vendedores y que tienen a sus hijos (menores de edad) acompañándolos y en algunos casos trabajando; además, se imparten pláticas en escuelas y brinda apoyo en estancias infantiles, proporcionando desayunos a los niños, así como también se realizan jornadas comunitarias y se otorgan diversos servicios gratuitos como despensas, terapias, cortes de cabello, etc. en zonas de mayor marginación.

En el segundo procedimiento se realiza la selección de beneficiarios, lo cual está sistematizado mediante el registro de los solicitantes (de acuerdo a información proporcionada en entrevista), así como sus características socioeconómicas, demográficas, tipo de apoyo que solicita y si este se le otorga. En caso de no cumplir con algún lineamiento, el promotor informará verbalmente el motivo del rechazo e indicará como satisfacer los requisitos de las ROP para llevar a cabo el registro.

En el tercer paso se brindan los apoyos antes mencionados y se lleva un registro de todo esto para control de estadísticas.

Por último se elaboran los informes de gestión de resultados por cada uno de los encargados.

Solicitud de apoyos

28. ¿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)

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
3	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.	SI

Como ya se mencionó anteriormente, el programa realiza un levantamiento de información a través de todos los solicitantes, ya que se les interroga sobre sus características

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



sociodemográficas, de la misma forma se registra el tipo de apoyo que se le otorga a la persona, por lo tanto, el programa si cuenta con información sistematizada y ésta permite conocer la demanda total de apoyo y las características socioeconómicas de los beneficiarios.

Además se registra la frecuencia con que acuden a solicitar ayuda al programa. Aunado a esto se utiliza la información de los años anteriores y también existe una coordinación con otras asociaciones que apoyan a grupos vulnerables como las personas con discapacidad. De aquí se lleva a cabo la función más importante que es el registro de esta información cuya actividad está a cargo del departamento interno de estadística.

29. 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.**

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

Los procedimientos que se llevan a cabo dentro del programa para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo corresponden a las características de la población objetivo, ya que, al momento de que una persona acude a solicitar apoyo, se le hace una breve entrevista sobre su situación actual, información sociodemográfica y tipo de apoyo que requiere; es importante mencionar que quien se encarga de recibir a los solicitantes es personal especializado y preparado para atender a los solicitantes.

Además de brindar atención especializada, el programa cuenta con formatos estructurados y requisitos definidos que los solicitantes deben cumplir, mismos que están disponibles para la población en la dependencia, además están publicados en página web del DIF (<http://www.dif.tijuana.gob.mx>) y en los carteles o volantes que se distribuyen en la ciudad.



30. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.	SI

En relación a los mecanismos con que cuenta el programa para verificar el procedimiento que llevan a cabo a fin de recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo también son consistentes con las características de la población objetivo ya que se mantiene un monitoreo sobre el personal que atiende a los solicitantes y se les capacita constantemente, además estos procedimientos están estandarizados, es decir, se utilizan en todas las instancias ejecutoras, por lo que están sistematizadas y se difunden públicamente en sus campañas.

31. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.	SI

La selección de beneficiarios que hace el programa se realiza a través de procedimientos que incluyen claros criterios estipulados de elegibilidad, los cuales están especificados en la página web del DIF, en dicha página se pueden encontrar todos los requisitos y documentación que los solicitantes deben presentar para poder ser acreedores de apoyo por parte del programa, además

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



también los dan a conocer durante las campañas y jornadas de servicio comunitario que se hacen en diferentes zonas de la ciudad. Dichos procedimientos están estandarizados y son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

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

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.	SI

Los procedimientos de selección de beneficiarios son verificados por los responsables de cada departamento y se hace de manera estandarizada.

Tipos de apoyos

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

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.	SI

El proceso para otorgar los apoyos también se encuentra difundido públicamente en la página web del DIF y durante las campañas de difusión del programa y se encuentra estandarizado y sistematizado por todas las instancias ejecutoras, es decir, por todos los responsables operantes del programa, esto mediante el registro de los tipos de apoyo que se brinda a cada persona, la



frecuencia y la necesidad. Además estos procedimientos están apegados al planteamiento inicial y a los objetivos del programa.

34. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.	SI

Los mecanismos que se utilizan para verificar el procedimiento de entrega de los apoyos a beneficiarios tienen un control donde se documenta la forma en que se entrega el apoyo, de tal manera que se pueden comparar con lo establecido en el programa y se verifica si son acordes o no. Dado que este proceso lo realizan los operadores del programa conocen bien los mecanismos y éstos están estandarizados y sistematizados.

Ejecución

35. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.	SI

De acuerdo a la planeación del programa los procedimientos que se deben seguir para ejecutar las obras o acciones, éstos también se encuentran estandarizados y sistematizados, es decir, que



todos los operantes reciben indicaciones sobre cómo llevar a cabo las acciones para cumplir con los objetivos del programa.

36. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.	SI

Dado que todos los operadores del programa siguen la misma línea de acción esto permite identificar si las obras se realizan conforme a lo establecido en el programa, además al ser una indicación general los procesos están estandarizados y sistematizados.

MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

37. ¿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?

Información inexistente

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

38. ¿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?

Información inexistente

EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

Eficiencia y Eficacia



39. 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 los siguientes conceptos:

- a) **Gastos en operación: Directos e Indirectos.**
- 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 y/o 3000.**
- 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 de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
4	• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.	SI

En lo que concierne a la eficiencia económica y operativa del programa, se identificaron tanto aspectos positivos como negativos, por ejemplo, en su documento de Programa Operativo Anual se encuentra desglosado el presupuesto al indicarse la cantidad de recursos que se dedica a cada actividad, de cada uno de los objetivos. Es decir, especifica los gastos de operación (servicios personales, materiales y suministros, servicios generales), gastos de mantenimiento (transferencias, asignaciones y subsidios, bienes muebles, inmuebles e intangibles) y gastos en capital (inversión pública, inversión financiera, participaciones y aportaciones, deuda pública). Sin embargo, es necesario que se especifiquen el gasto unitario, si bien los datos para obtener la cifra están disponibles, se requiere agregarlos y es necesario incluir cuales son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto representa.

Economía

40. ¿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?

NO

Otra información que es necesario incluir son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto representa.

IV.4.5 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN



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

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

En cuanto a la sistematización de la información el programa cuenta con un departamento interno de estadística, el cual lleva el control de toda la información que se recaba al atender a los beneficiarios, por lo que los operadores del programa están en constante comunicación con este departamento, con la finalidad de actualizar la información, de tal manera que no haya discrepancias en la misma. Sin embargo, no se tiene bien establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de las variables.

CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

42. ¿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?

Los resultados a nivel de fin y propósito no se encuentran actualmente disponibles para consulta pública, sin embargo, en las fichas técnicas se puede encontrar información sobre el las metas y en los avances programáticos, su alcance al segundo trimestre. Es importante mencionar que en indicador de fin y propósito no cuentan con meta.

A nivel componente se presentan cinco indicadores en la MIR, cuyo nombre es el mismo: “porcentaje de informe de gestión”, el cual cuenta con una medición trimestral y al segundo trimestre se alcanzaron las metas planteadas. Por la descripción del indicador, se sugiere replantear su nombre y variables de medición, para evitar futuras confusiones.

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

Se proponen 16 indicadores a nivel actividad: 1. Porcentaje de la atención brindada, 2. Porcentaje de asistencia de salud, 3. Porcentaje de atenciones en línea, 4. Porcentaje de menores atendidos, 5. Porcentaje de víctimas de violencia atendidas, 6. Porcentaje de menores Atendidos, 7. Porcentaje de adultos mayores atendidos, 8. Porcentaje de talleres impartidos, 9. Porcentaje de pláticas matrimoniales impartidas, 10. Porcentaje de cursos impartidos, 11. Porcentaje de acreditaciones realizadas, 12. Porcentaje de desayunos y despensas entregados, 13. Porcentaje de apoyos entregados, 14. Porcentaje de eventos realizados, 15. Porcentaje de mejora en equidad de género, 16. Porcentaje de estados financieros, 17. Porcentaje de gestiones realizadas. La información que se encontró en las fichas técnicas muestra que se plantea como meta una proporción mayor al 100%, lo cual es indicio de un planteamiento erróneo, ya que en las fichas técnicas la meta programada no debe exceder al 100%; en el avance programático, se observa que al segundo trimestre se alcanzó la meta en todos los indicadores.

Es importante señalar que los indicadores planteados limitan a los responsables para conocer el verdadero desempeño del programa, ya que eliminan la posibilidad de saber si las actividades que se realizan tienen un impacto significativo en el nivel de calidad de vida de los beneficiarios.

Se recomienda revisar y replantear los indicadores, con el fin de valorar la utilidad de los datos manejados, resultados obtenidos y medir impacto.

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

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

- a) Las ROP o documento normativo están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.**
- b) Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.**
- c) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.**
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con *modificación de respuesta* a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).**



En cuanto a rendición de cuentas se refiere, se puede determinar como un área de oportunidad, ya que es necesario que se tomen medidas para mejorar en este aspecto, porque, por ejemplo, las reglas de operación no se encuentran en la página web del DIF ni tampoco se publican los principales resultados del programa lo cual evidencia una falta de transparencia por parte del programa y la dependencia.

A pesar de lo comentado anteriormente, la página web tiene un diseño amigable y es fácil encontrar los datos de contacto del personal directivo del DIF, y también está disponible un teléfono para atención al público, además el documento del programa operativo anual se encuentra disponible para quien consulte la página y se puede hacer en tres clics.

8. Tema V. Percepción de la población atendida del programa

- 44. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
0	Información inexistente	NO

Revisando la información proporcionada, no se encuentra evidencia sobre el monitoreo o la percepción de la población atendida.

Un aspecto que es esencial para la medición del resultado del programa es conocer el grado de satisfacción de la población atendida; sin embargo, el PAGV no cuenta con esta parte en el diseño y planeación, lo cual puede considerarse como un foco rojo, ya que sin esta información no es posible conocer si realmente está teniendo un impacto en la calidad de vida de los beneficiarios.

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

Dada esta cuestión, se recomienda se le dé prioridad a la percepción de la población atendida, lo cual se puede lograr a través del diseño y aplicación de instrumentos para medir su satisfacción; éstos pueden ser elaborados como encuestas breve, cuyas preguntas no induzcan las respuestas de los beneficiarios, asimismo que esta encuesta corresponda a las características socioeconómicas de los usuarios y que los resultados que arroje sean representativos.

Se recomienda, además, que dicha percepción se sistematice a efectos de realizar comparaciones con futuros usuarios o analizar en el tiempo el desempeño de la población atendida y el impacto que el programa tiene en cuanto a mejora de la calidad de vida.

9. Tema VI. Resultados del programa

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

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

En lo que a medición de resultados se refiere, el programa lo hace a través de los indicadores de la MIR los cuales, como se ha venido comentando, son porcentajes de gestión de resultados.

Es importante comentar que utilizar solo este factor para medir los resultados de Fin y Propósito, es muy limitante ya que solo se consideran aspectos de gestión y no de calidad; sin embargo,

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



según información proporcionada durante la entrevista con los responsables, se plantean de esta manera porque así es requerido por el área de tesorería del Ayuntamiento de Tijuana.

Se recomienda se realice una modificación del enfoque de lo que miden los indicadores, para lo cual es necesario revisar literatura sobre la elaboración de indicadores así como antecedentes de programas similares.

46. 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?

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
1	• No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.	SI

47. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s) que no sea(n) de impacto y que permite(n) identificar hallazgo(s) relacionado(s) con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

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

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
0	Información inexistente	NO

Dado que el programa no cuenta con evaluaciones externas anteriores a la presente, se espera que con los resultados de esta evaluación se hagan modificaciones en los aspectos señalados. De igual forma, se recomienda se realicen evaluaciones (internas y se consideren las recomendaciones externas) de impacto para que estén en condiciones de conocer los resultados del programa y es deseable que las evaluaciones comparen situaciones de los beneficiarios en, mínimamente, dos momentos en el tiempo: antes y después de la intervención o apoyo otorgado

También se requiere que cuente con una metodología que les permita captar el impacto de la intervención en la situación actual del usuario y si dicho estudio no considerara a toda la

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



población objetivo, se recomienda que la muestra sea representativa y estadísticamente significativa.

Se recomienda que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones que muestren el impacto de programas similares; en este sentido, CONEVAL cuenta con un resumen de evaluaciones de programas sociales.

48. En caso de que el programa cuente con evaluación(es) externa(s), diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

NO

49. 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. 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.**
- 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
0	Información inexistente	NO

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

NO

51. 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.**

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta</i>
--------------	-----------------	------------------



		<i>binaria</i>
0	Información inexistente	NO

52. 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?

<i>Nivel</i>	<i>Criterio</i>	<i>Respuesta binaria</i>
0	Información inexistente	NO

10. Análisis de fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y recomendaciones

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.	
Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> • Existe una vinculación con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, estatal y municipal • El programa satisface a un porcentaje considerable de la población en situación de vulnerabilidad • Existe información y evidencia sobre las actividades realizadas y la población atendida. • Disposición para trabajar programas sociales bajo la metodología de marco lógico 	<ul style="list-style-type: none"> • El desempeño correcto del programa beneficia y crea una sociedad más inclusiva para aquellos en situación de vulnerabilidad • Crear área de rendición de cuentas y transparencia • Medir la percepción de la población atendida • Trabajar en coordinación con otras dependencias públicas como el Instituto municipal de la Mujer • Documentar la estrategia de cobertura de mediano- largo plazo del programa, definiendo población objetivo y metas • Realizar una evaluación de impacto del PAGV
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> • Los indicadores no son de impacto • El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción y percepción de la población atendida • Débil área de rendición de cuentas y transparencia • Las metas planteadas son solamente de gestión 	<ul style="list-style-type: none"> • La tesorería como superior de la dependencia solicita indicadores de gestión • El presupuesto otorgado depende de la estabilidad del presupuesto nacional y está sujeto a recortes cuando se considere o requiera • Cambios en la administración de gobierno que limiten alcanzar objetivos en el mediano plazo



--	--

- En cuanto al *diseño* del programa, de acuerdo con lo indicado en la primera sección respecto a la estructuración del árbol de problemas y tomando como base los lineamientos de la Comisión Económica para América Latina (*CEPAL*) sobre la elaboración del diagnóstico, árbol de problemas y árbol de objetivos en se recomienda lo siguiente:
 1. El árbol de problemas debe tener una lógica ascendente y se debe iniciar con el planteamiento general del problema:

“La población vulnerable y en rezago social carece de apoyos por parte de programas sociales y asistenciales lo cual afecta su desarrollo integral”.
 2. En segundo lugar se colocan sobre el problema los efectos directos o inmediatos, por ejemplo:
 - Alta tasa de mortalidad materna
 - Alta tasa de desnutrición en el embarazo.
 - Gran número de madres con bajo nivel educativo
 - Ausencia de valores, conocimientos y habilidades en las familias.
 - Baja productividad
 - Carencia de apoyos y programas públicos dirigidos a la población vulnerable.
 3. Indicar si hay otros efectos derivados de los anteriores.
- Se recomienda se integre toda la evidencia diagnóstica con la que cuentan en un solo documento como parte del diseño del programa y que además incluya: problema a atender, objetivos, metas, población (potencial y objetivo), sustento teórico y metodológico del PAGV, MIR, etc.
- Es necesario que se sistematice (de una manera más rigurosa) el registro de los beneficiarios, proporcionando una clave única de identificación por beneficiario, lo cual ayudaría a tener un mejor control de los apoyos que se otorgan disminuyendo la probabilidad de duplicar los apoyos aunado a saber si la ayuda brindada está teniendo un impacto real en la calidad de vida del beneficiario.
- Los indicadores (y metas) se definen como “porcentajes de cumplimiento” limitando así la transmisión de información sobre todas las actividades que en realidad se hacen, lo que



a su vez impide que se pueda medir el impacto de estas actividades u objetivos. Se recomienda fuertemente que los indicadores (y metas) sean modificados, esto con el fin de que tengan un enfoque hacia el desempeño e impacto y si se plantea como porcentaje, que la meta no exceda el 100% (programado).

- Se recomienda desarrollar un instrumento que permita recabar información de forma sistemática y actualizada, tomando en cuenta variables socioeconómicas (individuales y familiares) de los beneficiarios, la frecuencia de entrega y el tipo de apoyo otorgado, en una redacción sencilla de las preguntas y de fácil entendimiento, esto con la intención de medir y monitorear la percepción de la población atendida y aplicarlo a grupos de control (que no fueron objeto de intervenciones), para realizar análisis comparativo y medir impacto.
- Dada la importancia de un programa de esta naturaleza y considerando que el problema se mitiga en un periodo de tiempo amplio, se sugiere Documentar la estrategia de cobertura de mediano- largo plazo del programa, definiendo población objetivo y metas, para dar continuidad al mismo.
- Realizar una evaluación de impacto del PAGV, que compare a un grupo de beneficiarios con no beneficiarios de características similares, en dos momentos en el tiempo, con muestra representativa y metodológicamente robusto.

11. Comparación con los resultados de la evaluación de consistencias y resultados

No aplica, esto debido a que el Programa no tiene una Evaluación de Consistencia y Resultados anterior a la presente evaluación.



12. Conclusiones

El programa de Atención a Grupos Vulnerables responde a la problemática del rezago social de cierto sector de la población mexicana así como la existencia de grupos en situación de vulnerabilidad por lo que tiene como propósito principal contribuir a mejorar la calidad de vida de las familias en situación de vulnerabilidad, mediante la garantía de sus derechos sociales y la aplicación de una política social incluyente.

Este programa tiene como población objetivo a cualquier persona que se encuentre en situación de vulnerabilidad, es decir, familia y sociedad. Lo anterior incluye a mujeres y sus hijos quienes han sido víctimas de violencia, adultos mayores, personas (niños y adultos) con discapacidad, hombres, migrantes y personas de origen indígena, por lo que requiere un proceso de gestión más amplio que el resto de los programas. Por una parte para focalizar y registrar a los solicitantes y por otro, otorgar los apoyos necesarios y dar seguimiento para garantizar el mejoramiento de su calidad de vida.

En cuanto a **diseño**, el programa cuenta con un diagnóstico donde se identifica el problema como un hecho negativo pero que se puede revertir, además se identifican causas y efectos. El programa establece la relación del propósito con los objetivos y estrategias del Programa Sectorial de Desarrollo Social en sus Reglas de Operación 2015 (ROP). Asimismo, se menciona la concordancia con los ejes del Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos del Milenio. De igual forma, el programa define correctamente su población potencial, objetivo y atendida pero no establece sus mecanismos de medición y cuantificación. También se cuenta con un padrón de beneficiarios que recaba información socioeconómica de los mismos, sin embargo este necesita un enfoque más riguroso tal y como se indica en la sección correspondiente, si cuenta con una Matriz de Indicadores y Resultados con sus respectivas fichas de indicadores. Se obtuvo una valoración para este apartado de 26 de 36 puntos posibles (72.22 %).

Con respecto a **planeación y orientación a resultados**, el programa sí cuenta con un plan estratégico y plan de trabajo anual para alcanzar sus objetivos. A pesar de esto, como se no se han tenido evaluaciones externas anteriores no es posible evaluar este aspecto. Por otro lado, el programa si tiene un sistema para recabar información sobre los tipos de montos de apoyo

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

otorgados a los beneficiarios, así como la frecuencia con que se les otorga y se conocen las características socioeconómicas. Otro factor negativo, es que no se tiene información para monitorear el desempeño del programa. Se recomienda realizar un estudio de factibilidad para realizar una evaluación de impacto, este tipo de evaluación permitiría apreciar en qué medida el programa alcanza sus objetivos y cuáles son sus efectos secundarios (previstos y no previstos). Se obtuvo una valoración para este apartado de 11 de 24 puntos posibles (45.8%).

En cuanto a **cobertura y focalización**, el programa cuenta con un plan de cobertura con estrategias y líneas de acción. Asimismo, el programa cuenta con mecanismos para definir su población objetivo. Se obtuvo una valoración para este apartado de 3 de 4 puntos posibles (75%).

Con respecto a **operación**, el programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. Asimismo, cuenta con un Manual de Operaciones y Procesos de uso interno, donde están contenidos los procedimientos de recepción y trámite de solicitudes de apoyo, selección de beneficiarios, de entrega de los apoyos, de ejecución de acciones. Los principales problemas que enfrenta la unidad operativa para la transferencia de los recursos a los beneficiarios son la insuficiencia de recursos para actividades de planeación, operación y seguimiento, así como la falta de especificación de la procedencia de los recursos, al menos en los documentos oficiales del programa. El programa tampoco cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas, ya que las reglas de operación no se encuentran en la página web del DIF y no se publican los principales resultados del programa. Se obtuvo una valoración para este apartado de 43 de 48 puntos posibles (89.5%).

En cuanto a **percepción de la población o área de enfoque atendida**, actualmente el programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida. Por lo que en este apartado se obtuvo una valoración 0 de 4 puntos posibles (0%).

Con respecto a la **Medición de Resultados**, el programa no documenta sus resultados a nivel de fin y de propósito a través de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR). Tampoco se han realizado evaluaciones externas al programa. Se obtuvo una valoración para este apartado de 1 de 20 puntos posibles (5%).

PAE Tijuana 2016

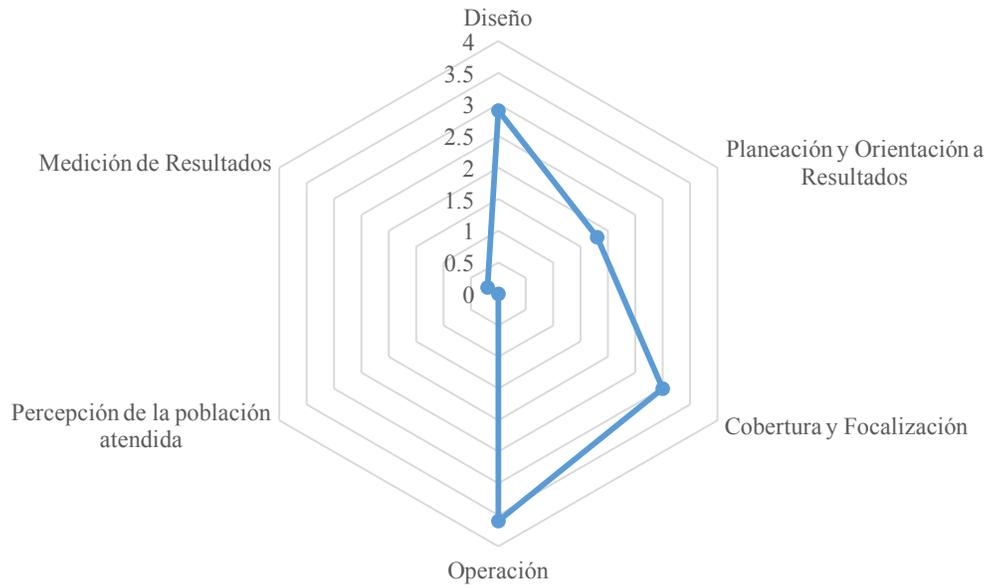
Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

La **valoración final del Programa** es de 84 de 136 puntos posibles (61.6%).

En la siguiente figura se presentan los resultados finales de la evaluación:





13. Bibliografía

Ayuntamiento de Tijuana. (2013-2016). Plan Municipal de Desarrollo 2014-2016 Recuperado el 3 de Septiembre de 2016 de: <http://www.tijuana.gob.mx/pmd/pmd%202014%20a.pdf>.

Banerjee y Duflo, Esther (2011). Rethinking poverty

CEPAL. (2008). Metodología de Marco Lógico. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016 de: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5607/S057518_es.pdf.

Comisión de Atención a Grupos Vulnerables. (Octubre de 2015 -Agosto de 2016). Programa Anual de Trabajo. H. Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión LXIII Legislatura. Recuperado el 16 de Septiembre de 2016 de: http://archivos.diputados.gob.mx/Programas_anuales/programas_trabajo/LXIII/pgrmvulnerables_2015.pdf

Comisión de Atención a Grupos Vulnerables. (2012). Primer año de ejercicio legislativo. LXII Legislatura.

CONEVAL (2011). Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación y Consistencia de Resultados. Recuperado el 3 de Septiembre de 2016 de: http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/evaluacion_consistencia_resultados.aspx

CONEVAL. (2016). Inventario CONEVAL de Programas y Acciones Estatales de Desarrollo Social. Recuperado el 13 de Septiembre de 2016 de: <http://www.coneval.org.mx/Evaluacion/IPE/Paginas/default.aspx>.

DIF Nacional. (2014). Diagnóstico del Programa de Atención a Familias y Población Vulnerable.

DIF Tijuana. (2016). Programa Operativo Anual 2016. Obtenido de Programa de Atención a Grupos Vulnerables.

PAE Tijuana 2016

Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales

Espinosa, Torres Patricia. (2000). Grupos vulnerables y cambio social. Quórum, México, Instituto de Investigaciones Legislativas de la Cámara de Diputados, año IX, núm. 72.

Gobierno de la República. (2016). Plan Nacional de Desarrollo. Recuperado el 4 de Septiembre de 2016 de: <http://pnd.gob.mx/>

ONU. (2016). Objetivos de desarrollo del Milenio. Recuperado el 4 de septiembre de 2016 de: <http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

SEDESOL. (2016). Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, B.C. Fichas Técnicas de la Matriz de Indicadores para Resultados. Obtenido de Programa de Atención a Grupos Vulnerables.

SEDESOL. (2016). Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, B.C. Matriz de Indicadores para Resultados 2016. Obtenido de Programa de Atención a Grupos Vulnerables.

SEDESOL. (2016). Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, B.C. Matriz de Responsabilidad y Competencia, Ejercicio Fiscal 2016. Obtenido de Programa de Atención a Grupos Vulnerables.

SEDESOL. (2016). Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, B.C. Árbol de problemas y Árbol de objetivos, Ejercicio Fiscal 2016. Obtenido de Programa de Atención a Grupos Vulnerables.

Sistema Nacional de Programas de Combate a la Pobreza. (2016). Catálogo de Programas y Acciones Federales y Estatales para el Desarrollo Social. Recuperado el 13 de Septiembre de 2016 de: <http://www.programassociales.mx/>

PAE Tijuana 2016
Evaluación de consistencia y resultados



FEYRI
Facultad de Economía y
Relaciones Internacionales