



**TIJUANA**

XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

# Programa Anual de Evaluación 2021

Sistema para el Desarrollo  
Integral de la Familia (SDIF)

71. Atención a grupos  
vulnerables

**Informe Final**  
Evaluación de  
Consistencia y Resultados

## Resumen Ejecutivo



La evaluación de la política social en México “es una herramienta fundamental para mejorar constantemente su desempeño y conocer cuáles de las acciones son o no efectivas para resolver los grandes problemas sociales y económicos que todavía aquejan al País” (CONEVAL, s.f.). La evaluación de Consistencia y Resultados analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa, contiene seis temas: Diseño, planeación estratégica, operación, cobertura y focalización, percepción de beneficiarios y resultados (CONEVAL, s.f.).

El programa 71 Atención a grupos vulnerables, está a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF), como un organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal de Tijuana, dotado de personalidad jurídica y patrimonios propios, perteneciente al sector administrativo de la Secretaría del Bienestar Municipal. Su objetivo principal es: “Promover acciones sociales en favor de los grupos en situación de vulnerabilidad”.

El problema que el programa pretende atender es: “La población en condición de vulnerabilidad se enfrenta a una insuficiente asistencia social”, estableciendo como propósito del programa: “La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social”. El propósito establecido es congruente con el acuerdo de creación y su normatividad, también se encuentra alineado al Plan Nacional, Estatal y Municipal de Desarrollo, a programas sectoriales estatales y nacionales y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En cuanto al diseño del programa se elaboró el diagnóstico y justificación de la intervención, señalando que para atender a la población objetivo se establecen cuatro ejes operativos del programa, 1) Atención a la niñez, 2) Atención a grupos vulnerables, 3) Atención a la familia y 4) Atención a la comunidad. La población objetivo se encuentra definida como “personas en situación de vulnerabilidad”, cuantificando un total de 751,465 personas, especificando una meta de cobertura de 58,180 personas. Los objetivos establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) son 18, los cuales se encuentran identificados en los documentos normativos del organismo.

Respecto al capítulo de planeación, Plan Estratégico 2018 – 2030, el cual contempla el mediano y largo plazo, así como con un Manual de Organización y Procedimientos, el cual contempla todas las actividades establecidas en la MIR. El logro de los indicadores se mide en el seguimiento del Programa Operativo Anual, realizando la presentación y publicación de manera trimestral. El programa utiliza como elemento para la toma de decisiones los resultados

de las evaluaciones externas. El programa recolecta información de los beneficiarios de los apoyos y servicios otorgados, generando con esta información los padrones de beneficiarios.

La estrategia de cobertura se define en el Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030 y en el documento “Cobertura de intervención del programa” para el ejercicio 2020 que forma parte de su planeación anual. Según la información entregada por el organismo, se logró una cobertura del 56.06% de su población objetivo, es decir, se atendieron a 32,616 personas de una meta de 58,180 personas. Se observa que no se tienen reportes institucionalizados y homologados entre los diversos departamentos, que faciliten conocer el total de personas atendidas por el programa.

Para la operación del programa, y de manera específica el otorgamiento de apoyos económicos y en especie se utiliza el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAT) el cual se encuentra enlazado con todas las dependencias centrales y entidades paramunicipales. Se cuenta con una estrategia para la recopilación de la información de los beneficiarios y sus características socioeconómicas y verificar el procedimiento de solicitud, registro y trámite de los apoyos. Las normas técnicas señalan que el titular del organismo es quien autoriza las solicitudes de apoyo, sin embargo, no señala claramente los criterios de elegibilidad. Los procedimientos relacionados con los bienes y servicios que el programa entrega a la comunidad se encuentran publicados en su página de internet. La principal fuente de ingresos del programa proviene de las aportaciones municipales, en segundo lugar, los ingresos propios y como tercer lugar de un convenio con Gobierno del Estado.

La percepción de la población se cuenta con mecanismos para medir la satisfacción de los beneficiarios, la cual es realizada por el mismo organismo por medio de la aplicación de un instrumento, el cual pregunta sobre la entrega del apoyo, el cumplimiento de expectativas, el grado de beneficio para su familia, si el apoyo otorgado coincide con lo solicitado, quejas y sugerencias.

Los resultados del programa se miden a través del seguimiento de los indicadores establecidos en la MIR, durante el ejercicio 2020 se declaró emergencia de salud debido a la pandemia de COVID-19, lo que ocasionó la suspensión de actividades económicas dejando a muchas familias en estado de vulnerabilidad, adicionalmente, se suspendieron actividades no esenciales por lo que se cerraron los centros educativos, estancias infantiles, centros comunitarios, pláticas, etc., afectando el cumplimiento de las metas establecidas.

Las evaluaciones externas al programa han reflejado una mejoría significativa en los resultados obtenidos, y por consecuencia en el desempeño del programa.

# Índice

Resumen Ejecutivo . . . . .	2
Índice . . . . .	4
Introducción . . . . .	5
Características del programa . . . . .	6
Tema I. Diseño del programa . . . . .	9
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa . . . . .	13
Tema III. Cobertura y Focalización del programa . . . . .	16
Tema IV. Operación del programa . . . . .	18
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa . . . . .	22
Tema VI. Resultados del programa . . . . .	23
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones . . . . .	25
Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados . . . . .	29
Conclusiones . . . . .	31
Bibliografía . . . . .	34
Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación . . . . .	35
Anexos . . . . .	40

## Introducción



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

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

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

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

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

## ▶ Características del programa



### 1. Identificación del programa

El programa 71 "Atención a grupos vulnerables", se encuentra bajo la responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana B.C., creado el 19 de septiembre de 1984, como un organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal de Tijuana, dotado de personalidad jurídica y patrimonios propios, perteneciente al sector administrativo de la Secretaría del Bienestar, ubicado en Blvd. Insurgentes No. 1760-8, fraccionamiento Los Alamos, C.P. 22110, Tijuana, Baja California, México.

### 2. Problema o necesidad que pretende atender

El problema que el programa pretende atender es: "La población en condición de vulnerabilidad se enfrenta a una insuficiente asistencia social".

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

Eje 2 Política Social, Objetivos 2.1 Construir un país con bienestar, Objetivo 2.2 Desarrollo sostenible, Objetivo 2.6 Cultura para la paz, para el bienestar y para todos.

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

Su objetivo principal es: "Promover acciones sociales en favor de los grupos en situación de vulnerabilidad".

Los principales servicios prestados son:

1. Atención a la niñez. Centro para la protección social de la niñez.
2. Atención a personas con discapacidad. Expedición de credencial y tarjetón azul de discapacidad.
3. Atención a personas mayores. Expedición de credenciales INAPAM (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores).
4. Apoyo nutricional y alimentario. Desayunos escolares a escuelas preescolares, primarias, secundarias, centros comunitarios y desayunadores, así como orientación alimentaria, despensas y supervisión de comedores.

5. Atención a la comunidad. A través de los centros de desarrollo comunitario.
6. Atención integral para víctimas de violencia. Atención a cualquier tipo de población, sobre todo aquellos usuarios víctimas de violencia física, verbal, económica o sexual, proporcionando asesoría jurídica, atención psicológica y trabajo social.

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

La población potencial y objetivo se definen en el documento "Cobertura de intervención del programa", señalando que para su cálculo se utilizaron diversas fuentes, tales como, el Censo de Población y Vivienda 2020, el Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, entre otros. Con el análisis de la información se definió a la población potencial de 751,465 personas que representan el 45.8% del total de la población de la ciudad de Tijuana.

Para determinar la población objetivo el documento señalado anteriormente indica que, primero se delimitó a la población con hogares jefas de familia, por considerar que existen otras instituciones que atienden a este grupo en los distintos niveles de gobierno, obteniendo 404,922 personas en estado de vulnerabilidad, posteriormente se consideró la capacidad presupuestaria, ponderando la disponibilidad presupuestaria y el nivel histórico de gasto, así como, el costo unitario de los servicios, atenciones y apoyos que se brindan, determinando población objetivo de 58,180 personas.

### 6. Cobertura y mecanismos de focalización.

La estrategia de cobertura se encuentra definida en el Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030, así como, en el documento "Cobertura de intervención del programa" para el ejercicio 2020, organizándose operativamente en cuatro ejes: Atención a la Niñez, Atención a Grupos Vulnerables Atención a la Familia, y Atención a la Comunidad, los cuales son congruentes con el diseño y diagnóstico del programa.

### 7. Presupuesto aprobado 2020.

Capítulos	Concepto	Total	%
1000	Servicios personales	71,449,377.57	76.93%
2000	Materiales y suministros	6,320,000.00	6.80%
3000	Servicios generales	13,610,325.43	14.65%
4000	Otras ayudas	1,120,000.00	1.21%

Capítulos	Concepto	Total	%
5000	Bienes muebles e inmuebles	375,000.00	0.40%
<b>Total Presupuesto Autorizado</b>		<b>92,874,703.00</b>	<b>100%</b>

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

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)
Fin	Porcentaje de atención brindada	Anual	100%	203%	203%
Propósito	Porcentaje de atención brindada	Semestral	100%	50%	50%
P1C1	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%
P1C2	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%
P1C3	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%

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

El programa se encuentra diseñado conforme al objetivo establecido en el acuerdo de creación, el cual es “promover el bienestar social y prestar al efecto servicios y asistencia social”. Como parte de la planeación del ejercicio 2020 se realizó el documento: “Diagnóstico y justificación de la intervención del programa”, el cual se sustenta en la Ley General de Desarrollo Social, estadísticas del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), investigaciones académicas, entre otros, dejando clara su intervención en la atención de la población vulnerable. El programa se encuentra alineado a los planes de desarrollo nacionales, estatales y municipales, contando con complementariedad con programas en otros niveles de gobierno. Para garantizar la atención de la población objetivo, como parte de la planeación se utilizó la metodología para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así mismo, cuenta con normatividad actualizada, manuales de procedimientos y planes estratégicos que contemplan el corto y largo plazo.

## Tema I. Diseño del programa

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

Para el diseño del programa evaluado se utilizó la Metodología del Marco Lógico (MML), definiendo el problema como “La población en condición de vulnerabilidad se enfrenta a una insuficiente asistencia social”, el cual no describe de manera concreta el problema que se busca resolver, ya que se encuentra redactado como la ausencia de un servicio, es decir, la ausencia de asistencia social, sin identificar las causas reales del problema.

Para el análisis del problema se elaboró el árbol de problemas, en dónde se incluyeron únicamente un nivel de causas y un nivel de efectos; según lo señalado por CONEVAL en la Guía para la elaboración de la MIR, al no identificar todas las causas relacionadas con el origen del problema, el programa no la considera y se corre el riesgo de no establecer de manera correcta los bienes o servicios que el programa debe entregar.

Como parte de la planeación se elaboró el documento: “Diagnóstico y justificación de intervención del programa”, en dónde se establecen cuatro ejes operativos del programa, 1) Atención a la niñez, 2) Atención a grupos vulnerables, 3) Atención a la familia y 4) Atención a la comunidad, justificando cada uno de ellos con información de la Ley General de Desarrollo Social, CONEVAL, INEGI, ONU, investigaciones académicas, entre otras; justificando así la intervención que realiza en su población objetivo.

El propósito del programa se define como: “La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social”, el cual se encuentra vinculado con los objetivos, población objetivo y tipo de apoyos otorgados del Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024, publicado el 26 de junio de 2020 en el Diario Oficial de la Federación a cargo de la Secretaría de Bienestar del orden federal, observando la contribución directa del programa evaluado al logro de los objetivos del programa sectorial. De igual forma, se mostró la vinculación del propósito con tres Objetivos de Desarrollo Sostenible, siendo estos, 1. Fin de la pobreza, 2. Poner fin al hambre, 3. Reducción de las desigualdades.

El documento proporcionado “Cobertura de Intervención del Programa” y el “Plan Estratégico 2018-2030”, define a la población potencial como “personas en situación de vulnerabilidad”, cuantificando un total de 751,465 personas, las cuales se determinaron utilizando la información de INEGI y CONEVAL, seleccionando a la población que se encuentra dentro de los grupos de atención prioritaria del programa. En el mismo documento se define a la población objetivo como “el subconjunto de la población potencial que se busca atender en el corto plazo, que se encuentra en condición de vulnerabilidad y que requiere recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja”, cuantificando un total de 58,180 personas.

El organismo cuenta con el Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual permite llevar un control de las solicitudes y apoyos otorgados, así como, anotar las características del apoyo del beneficiario, también permite verificar el historial de los beneficiarios a fin de cumplir con la normatividad que señala que los apoyos solo se pueden otorgar una vez en el ejercicio, por lo que dicho sistema constituye un medio de comunicación entre las dependencias de la administración pública centralizada del municipio, las entidades paramunicipales y la Sindicatura Procuradora como organismo de control.

El programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios, por medio de un instrumento el cual es aplicado por un trabajador social del organismo, dando cumplimiento a lo señalado en las Normas Técnicas 16 y 19 que rigen el otorgamiento de gastos de orden social, en dónde, además de señalar la información general y documentos que integran el expediente del apoyo, indica los casos específicos en los cuales se requiere obtener la información socioeconómica. Para las entidades con fines no lucrativos, el solicitante deberá ser el representante legal, y su solicitud se canalizará a la Secretaría del Bienestar, quien revisará su registro y les brindará la atención que sea procedente.

El documento normativo del programa es el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, Baja California, dónde se identificó el 95% de los objetivos de la MIR, excepto por el objetivo P1C3A5 Mantener el equilibrio de igualdad de género de la población beneficiada de las acciones del programa. La MIR se compone por el fin, propósito, 3 componentes y 13 acciones.

Se entregaron un total de 18 fichas de indicadores, las cuales cumplen con los campos solicitados en su totalidad. Los indicadores nos permiten medir el avance en el logro de los objetivos y evaluar el resultado del programa, por lo que es importante construir indicadores que permitan medir aspectos relevantes de los objetivos planteados, según CONEVAL, cada indicador mide un aspecto distinto. Respecto a las metas de los indicadores, de acuerdo con

lo establecido por CONEVAL en el Manual para el diseño y construcción de indicadores, las metas permiten acreditar el grado de avance de los objetivos, las cuales deben ser realistas, es decir, que esté de acuerdo con la capacidad técnica, humana y financiera del programa, que no sean demasiado ambiciosas que no puedan cumplirse o laxas que sean alcanzadas con facilidad. Considerando lo anterior, en cuanto a las metas establecidas en la MIR se encontró que, el indicador del FIN no mide la contribución del programa a la solución de un problema de desarrollo o al logro de un objetivo estratégico; en cuanto al método de cálculo de los indicadores del Propósito no corresponden con las metas que se pretenden medir, ya que faltan elementos de ponderación para que el cálculo sea correcto, y no mide el cambio generado por el programa en la población objetivo; respecto a los indicadores de los componentes se utilizaron como variables “informes realizados”, por lo que se considera que las metas de dichos indicadores no impulsan el desempeño, es decir, son laxas. El método de cálculo de los indicadores de las actividades no corresponde con las metas que se pretenden medir, ya que faltan elementos de ponderación para que el cálculo sea correcto.

El acuerdo de creación del organismo señala que su objeto es promover el bienestar social y prestar al efecto servicios y asistencia social, conforme a las normas que dicte entre otros, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, porque existe coincidencia con los programas de este último, siendo estos, 164 “Atención a población vulnerable”, 165 “Asistencia social alimentaria”, 166 “Protección y restitución de los derechos de niñas y niños adolescentes” y 168 “Desarrollo de la persona, la familia y la comunidad”, coincidiendo en la población objetivo y el tipo de apoyos entregados; por otra parte, con los programas 167 “Centros de atención y cuidado para niñas y niños en situación de marginación social y 170 “Atención y asistencia social a personas con discapacidad”, se encontró que son complementarios, ya que ya que atienden a la misma población, pero con diferentes tipos de apoyos.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora de este apartado:

1. Apegarse a la metodología del marco lógico, replanteando el problema, identificando la problemática central y no los síntomas, utilizando información, análisis y diagnósticos y de un equipo multidisciplinario que pueda mostrar evidencia empírica de las causas y efectos del problema, a fin de definir adecuadamente el problema que debe ser resuelto por el programa.
2. Incluir de manera expresa en el documento de diagnóstico un plazo para su revisión y/o actualización.

3. Realizar la vinculación al nivel de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de asegurarse que el objetivo señalado corresponde con el propósito del programa.
4. Incluir de manera precisa la metodología para la cuantificación de la población potencial y objetivo, así como, las fuentes de información señaladas tanto en el documento "Cobertura de intervención del programa", como en el "Plan Estratégico 2018-2030", ya que se mencionan de manera muy general, esto con la finalidad de tener más claridad respecto de la información utilizada, y facilite su actualización en el futuro, así mismo, señalar la fecha para revisión y actualización.
5. Indicar claramente en los reportes el tipo y concepto de apoyo otorgado en lugar de incluir únicamente los conceptos generales de "apoyo en efectivo" o "apoyo en especie"; así mismo, incluir el importe otorgado en caso de ser en efectivo y el valor de los bienes entregados en caso del apoyo en especie.
6. Replantear el indicador del Fin por uno que sea relevante e impulse el desempeño, que estén relacionado con los factores relevantes del objetivo, es decir, el qué se va a medir y en quién se va a medir, y que mida la contribución del programa a la solución de un problema de desarrollo o al logro de un objetivo estratégico.
7. Replantear el indicador del Propósito para que mida el cambio generado por el programa en la población objetivo.
8. Modificar los indicadores de los componentes por unos que impulsen el desempeño y no midan el logro con la simple elaboración de reportes
9. Corregir los indicadores de las actividades, agregando los elementos de la ponderación, para que el resultado coincida con la meta establecida.

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



En el presente apartado identifica si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados. La planeación o planificación estratégica es el proceso a través del cual se declara la visión y la misión de la organización, se analiza la situación interna y externa de ésta, se establecen los objetivos generales, y se formulan las estrategias y planes necesarios para alcanzar dichos objetivos. La planeación estratégica permite a las organizaciones actuar de forma proactiva y no reactiva, da a todo el equipo de colaboradores un sentido de dirección, permite tomar mejores decisiones. Sobre la base de la planeación estratégica en que se elaboran los demás planes de la organización, tanto los planes tácticos como los operativos, por lo que un plan estratégico no se puede considerar como la suma de éstos.

Se presentó el Plan Estratégico 2018 – 2030, el cual contempla el mediano y largo plazo. El objetivo general del plan se define como: “Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en condiciones de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana, mediante la implementación de estrategias innovadoras en la asistencia social; así como fortalecer los programas existentes, con el fin de atender las necesidades específicas de personas y grupos en situación de vulnerabilidad, mediante acciones sociales y políticas incluyentes”, el cual se encuentra relacionado con el fin y propósitos del programa. El documento incluye seis capítulos, describiendo la cultura organizacional, el marco jurídico; la vinculación con la planeación de desarrollo nacional y estatal y los objetivos de desarrollo sostenible, así como con las leyes federales y estatales; el diagnóstico y justificación de la intervención, la estrategia de cobertura; el plan estratégico que contempla objetivos específicos, estrategias, líneas de acción e indicadores relacionados con los objetivos de la MIR.

El organismo cuenta con un Manual de Organización y Procedimientos, en el cual se realiza una descripción de los puestos de todos los departamentos desde auxiliares hasta el nivel directivo, así mismo, se incluyen los procedimientos de las actividades realizadas por cada área.

El seguimiento de las metas establecidas en la MIR se realiza a través del Programa Operativo Anual, el cual se captura en el sistema que administra la Tesorería Municipal, realizando la presentación y publicación de manera trimestral.

El programa utiliza como elemento para la toma de decisiones los resultados de las evaluaciones externas. Se han aplicado tres tipos de evaluaciones: Consistencia y Resultados para los ejercicios 2016, 2017 y 2018, evaluación de diseño del ejercicio 2019 y evaluación específica de desempeño del ejercicio 2019 y primer semestre del 2020. Como evidencia de la contribución de las evaluaciones en la mejora del programa, se presenta el listado de los aspectos susceptibles de mejora resultado de dichas evaluaciones atendidos durante el ejercicio 2020 y 2021, con un 85% de avance en su solventación, quedando únicamente un aspecto pendiente de atender. Dentro de los aspectos atendidos se encuentra el definir una línea base para los indicadores, la actualización de las fuentes utilizadas en el diagnóstico del programa; se realizaron aclaraciones en cuanto a la observación de incluir otros grupos de la población, señalando que existen programas que atienden a dichos grupos; señalar cómo se determinó la cobertura de la intervención del programa. El aspecto pendiente de atender es “Medir todos los indicadores de manera que se refleje la población atendida y no únicamente los reportes realizados”, del cual se observa que tres componentes tienen asignados indicadores que miden el logro de objetivos con la realización de informes, por lo que se considera no atendida.

El programa recolecta información de los beneficiarios de los apoyos otorgados, sus características, tipo de apoyo y monto, generando con esta información los padrones de beneficiarios, también se recopila información de los beneficiarios de algunos de los servicios otorgados por el organismo. La información socioeconómica se recolecta para la autorización de apoyos sociales, los cuales se pueden otorgar en efectivo o en especie, los cuales se encuentran regulados por la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales y la Norma Técnica P-16 Apoyo a personas con discapacidad, exclusiva del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

El programa recolecta información para monitorear su desempeño, el cual se realiza primero por medio del avance del Programa Operativo Anual, adicionalmente, el organismo cuenta con un procedimiento específico a cargo del Departamento de Auditoría Interna y Evaluación del Desempeño, en el cual se recaba la información de los distintos departamentos que reportan en el Programa Operativo Anual, a más tardar el día 10 del mes posterior al que se informa, revisando que la información esté completa, realizando una evaluación del desempeño de las áreas de acuerdo con las metas obtenidas y el presupuesto ejercido en el mes a informar, notificando a las áreas de cualquier observación o recomendación derivada de la evaluación, las cuales tienen que solventarse dentro del plazo indicado, en caso de no atenderse se notifica a Dirección, y si se continúa sin atender las recomendaciones

se emite un oficio a Sindicatura Procuradora. En cuanto a la información contable y presupuestal, el organismo utiliza el Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), en el cual la información se encuentra actualizada, generándose en tiempo real y disponible para realizar su seguimiento.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora de este apartado:

1. Actualizar el Plan Estratégico con la normatividad vigente, y con los nuevos estudios y datos estadísticos, así como, establecer metas para cada línea de acción y el ejercicio fiscal en el que se pretenden lograr.
2. Actualizar el Manual de Organización y Procedimientos, con el fin de verificar que los procesos se encuentren actualizados, así mismo, actualizar los datos del personal del organismo e incluir una fecha para su revisión y actualización.

## Tema III. Cobertura y Focalización del programa



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

El programa cuenta una estrategia de cobertura para atender a su población objetivo, la cual se encuentra documentada en el apartado 6 de su Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030, así como, en el documento "Cobertura de intervención del programa" para el ejercicio 2020 que forma parte de su planeación anual. El organismo señala que, para atender a las personas que necesiten de los servicios y apoyos que ofrece el programa se ha organizado operativamente en cuatro ejes: Atención a la Niñez, Atención a Grupos Vulnerables Atención a la Familia, y Atención a la Comunidad, los cuales son congruentes con el diseño y diagnóstico del programa.

La población potencial y objetivo se encuentran cuantificadas, señalando como fuente de información la generada por organismos nacionales, como el Censo de Población y Vivienda 2010, el Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, Indicadores de Incidencia delictiva en Baja California de la Secretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública 2017 y 2018, La Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, el Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE) 2014 y la Encuesta Nacional de Nutrición 2014, entre otros.

Para la población potencial se cuantificó tomando como base la estimación de población de Tijuana en 2015, la cual ascendió a 1,641,570 personas, descontando 890,105 personas que no se encuentran en el foco de atención prioritaria de la estrategia de intervención sin mencionar detalladamente los criterios y cálculos realizados para llegar a esa cifra, resultando una población potencial de 751,465 personas.

Respecto a la población objetivo la cuantificación se realizó con base en la población potencial, considerando dos criterios, primero delimitando a la población de hogares con jefas de familia, considerando que existen otras instituciones en los diferentes niveles de gobierno que atienden a este grupo, como segundo criterio se consideró la capacidad presupuestaria ponderándose la disponibilidad presupuestaria y el nivel histórico de gasto, costo unitario de los servicios, atenciones y apoyos que se brindan en cada una de las Unidades Administrativas, estableciendo una población objetivo para el ejercicio 2020 de 58,180 personas.

Rango de edad	Número de personas
0 - 14 años	13,500
15 - 44 años	9,370
45 - 64 años	22,290
65 años o más	13,020
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

Se mostraron los listados de los beneficiarios de cuatro de las trece actividades contempladas en la MIR: P1C1A1 "Atención personalizada para orientar a la ciudadanía según sus necesidades básicas inmediatas", P1C1A2 "Atención y servicios de salud y psicoterapia a víctimas de contingencias y crisis", P1C1A3 "Impartición de talleres artísticos, culturales, deportivos, educativos y productivos", P1C3A3 "Otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos a la población en condición de vulnerabilidad y a las personas cuidadoras de personas con discapacidad", sumando un total de 32,616 personas, es decir, un 56.06% de la población objetivo.

A continuación, se presentan los siguientes aspectos susceptibles de mejora:

1. Detallar la metodología utilizada para cuantificar a la población que el organismo considera que se encuentra fuera del foco de atención prioritaria de la estrategia de intervención de DIF Municipal, con el fin de actualizarlo periódicamente.
2. Elaborar reportes institucionalizados y homologados entre los diversos departamentos, que faciliten conocer el total de personas atendidas por el programa.

## Tema IV. Operación del programa



De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado analiza los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa o en la normatividad aplicable, así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.

Para el registro de las solicitudes de apoyos, el organismo utiliza el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAT) el cual está enlazado con todas las dependencias centrales y entidades paramunicipales, en donde se registran la totalidad solicitudes con el fin de conocer la demanda total y en caso de no ser de la competencia del organismo o no contar con recurso poder canalizarlo a otra dependencia. En el sistema se capturan los datos generales del solicitante, sus características socioeconómicas y el tipo de apoyo otorgado. De acuerdo con las normas técnicas los apoyos solo se otorgan una vez en el mismo ejercicio fiscal, por lo que al estar enlazado con otros entes municipales el sistema es un medio de registro de la información de solicitantes, beneficiarios, así como un medio de comunicación entre las dependencias para lograr la coordinación en el otorgamiento de apoyos sociales y evitar duplicidades.

Se cuenta con un procedimiento para solicitud, registro y trámite de las solicitudes de apoyo, denominado "Atención personalizada a ciudadanos" incluido en el Manual de Organización y Procedimientos, el cual inicia cuando el ciudadano acude directamente a las oficinas del organismo para solicitar el apoyo, el personal del organismo lo atiende directamente y se aplica el formato del socioeconómico de acuerdo con lo establecido en las normas técnicas. Se integra el expediente, se captura en el sistema SIAT y el trabajador social se encarga de dar seguimiento hasta que el trámite quede concluido, el titular del organismo es el único que puede realizar la autorización de los apoyos.

Con el fin de verificar el procedimiento de solicitud, registro y trámite de los apoyos, el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño de acuerdo con el procedimiento "Evaluación al Desempeño", realiza llamadas telefónicas a las personas que fueron beneficiarias de apoyos, aplicando el "Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por el DIF Tijuana", en el cual se pregunta al beneficiario el tipo de apoyo, fecha, si el apoyo cumplió sus expectativas, el grado de beneficio para su familia, cuál es su situación después de recibir

el apoyo, si el apoyo otorgado coincide con el trámite realizado, si solicitaría nuevamente el apoyo en caso de requerirlo, así como, sus comentarios y sugerencias.

El procedimiento para la selección de beneficiarios se encuentra en la Norma Técnica No. P-19 "Gastos de Orden Social en la Entidades Paramunicipales", y Norma Técnica P-16 "Apoyo a personas con discapacidad, exclusiva del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia" emitidas por la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana, en donde se señala el procedimiento desde la solicitud por parte del beneficiario hasta la entrega del apoyo y los casos en los que se requiere la aplicación de un estudio socioeconómico. Las normas técnicas señalan que el titular del organismo es quien autoriza las solicitudes de apoyo, sin embargo, no señala claramente los criterios de elegibilidad, mencionando únicamente como criterio la evaluación del resultado del estudio socioeconómico para su autorización, tampoco se señala el criterio para determinar el importe del apoyo. Como evidencia de la aplicación del procedimiento se debe integrar un expediente con los datos que señalan las mismas normas, así como, la solicitud impresa del SIAT. Las normas se encuentran publicadas en la página del Ayuntamiento de Tijuana.

Para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios, la sindicatura procuradora de acuerdo con la Norma Técnica 19 revisará que los procedimientos para el otorgamiento de ayuda económica para ejercer los recursos destinados para ellos se lleven a cabo de manera correcta y de conformidad a lo establecido en la norma y disposiciones legales aplicables. Adicionalmente el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño aplica el "Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por DIF Tijuana", en donde se pregunta directamente al beneficiario si se recibió el apoyo.

Los procedimientos de los servicios que brinda la entidad se encuentran difundidos públicamente en la página de internet de la entidad, en donde se proporcionan los datos del nombre del servicio, la descripción, requisitos para su trámite, horario y lugares de atención.

El seguimiento de los objetivos de la MIR, plasmados en el Programa Operativo Anual, se documenta con la captura del avance programático trimestral. Como seguimiento a este proceso, el Departamento de Auditoría Interna realiza una revisión de la información que se presenta como evidencia del Programa Operativo Anual, con el fin de evaluar el desempeño de las áreas acorde a metas obtenidas y el presupuesto ejercido en el mes a informar.

Derivado de la evaluación se realizan observaciones y recomendaciones a las áreas, las cuales tienen que solventarse dentro del plazo indicado, en caso de no atenderse se notifica a Dirección, y si se continúa sin atender las recomendaciones se emite un oficio a Sindicatura Procuradora.

No se mostró evidencia de modificaciones a los documentos normativos que permitan agilizar el procedimiento para otorgar apoyos.

La entrega de apoyos económicos se realiza por medio de cheque nominativo, con el fin de contar con la firma de recibido del beneficiario como evidencia, así como, facilitar el proceso de identificación en los registros contables. El presupuesto asignado a la entidad se presenta clasificado de conformidad con el Clasificador por Objeto del Gasto publicado por el Consejo Nacional de Armonización Contable. No se realiza el cálculo del gasto unitario.

Las fuentes de financiamiento para la operación del programa son provienen de tres fuentes de financiamiento: el 89.53% de los recaudados en el 2020 son de la aportación municipal, el 10.30% de ingresos propios y 0.17% del convenio con Gobierno del Estado. Los ingresos propios se componen principalmente por: las cuotas de los Centros de desarrollo infantil comunitario, Centros de desarrollo comunitario, programas alimentarios grupos vulnerables, centro de protección social de la mujer, casa del abuelo, patronato, pláticas prematrimoniales, Credenciales y placas de discapacidad.

Los sistemas utilizados por el organismo son tres principales, el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC) se utiliza para el control y seguimiento de la información programática, para el registro del ejercicio presupuestal y el registro contable se utiliza el Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), para el seguimiento de las solicitudes a ciudadanos y organismos con fines no lucrativos de apoyos y servicios que ofrece la entidad, se utiliza el Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual se encuentra enlazado con todas las dependencias y organismos municipales con el fin de consultar el historial de apoyos otorgados a los beneficiarios y evitar duplicidades.

El 24 de marzo de 2020 el Gobierno Federal decretó el inicio de la fase 2 de la pandemia por COVID-19 en el país, por lo que se suspendieron actividades, se restringieron las congregaciones masivas, se recomienda a la población general quedarse en casa. El 30 de marzo de 2020 se decreta emergencia de salud nacional en México, estableciendo como medida la suspensión inmediata de actividades no esenciales en todos los sectores económicos del país, por lo que las actividades realizadas por el organismo, fueron suspendidas en su mayoría, por ejemplo, los talleres, pláticas, solicitudes de apoyo por ser un trámite presencial, atención de salud, expedición

de credenciales a personas con discapacidad y adultos mayores, resguardo de mujeres víctimas de violencia, por lo que no se lograron las metas planteadas en la mayoría de los objetivos de la MIR. Como medida de atención a la ciudadanía se destinaron recursos propios para la entrega de despensas, adicionalmente se recibieron despensas por parte de Gobierno del Estado y donadas por particulares, dichos apoyos se repartían a domicilio por personal de DIF, por lo que el indicador del Fin se superó en un 103%.

El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas. Los documentos normativos de la Dependencia se encuentran difundidos y actualizados en la página de internet del Ayuntamiento de Tijuana, Los resultados del programa, indicadores, metas e información contable están disponibles en la página del organismo. Con el fin de propiciar la participación ciudadana en la toma de decisiones, señala que el organismo participa en lo subcomités sectoriales organizados por el Instituto Municipal de Participación Ciudadana (IMPAC), estos subcomités están formados por representantes de organismos de la sociedad civil (OSC) colegios de profesionistas, clubes de servicio y barras de profesionistas, entre otros, que interactúan con directores de las dependencias municipales, los regidores y funcionarios del IMPAC, dentro de sus atribuciones se encuentra el hacer propuestas que enriquezcan la implementación del Plan Municipal de Desarrollo.

A continuación, se presentan los aspectos susceptibles de mejora de esta sección:

1. Contar con la cuantificación de la población total atendida, con el fin de poder cuantificar el presupuesto que llega a la población atendida en bienes y/o servicios.
2. Contar con criterios de elegibilidad claramente especificados en la normatividad y difundidos públicamente, así como los criterios para la definición del importe del apoyo.
3. Hacer público el mecanismo para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.
4. Revisión de los procesos para otorgar apoyos, con el fin de mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes, así como, realizar los cambios en el documento normativo.
5. Cuantificar a población atendida, con el fin de poder conocer el total del presupuesto que llega a la población atendida en bienes y/o servicios.

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



De acuerdo con los términos de referencia de la evaluación de Consistencia y Resultados del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en este apartado identifica si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.

El programa está dirigido a la población que se encuentra en estado de vulnerabilidad, y por medio del programa se le otorgan apoyos y servicios, por ejemplo, orientación personalizada, servicios de psicoterapia, impartición de talleres artísticos, culturales, deportivos, educativos y productivos, impartición de pláticas de valores, servicios educativos a infantes menores de 5 años, resguardo de la seguridad de las mujeres e hijos víctimas de violencia, otorgamiento de apoyos en efectivo y en especie. Respecto al otorgamiento de apoyos, el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño tiene a su cargo el procedimiento “Evaluación al Desempeño”, el cual incluye realizar entrevistas telefónicas a las personas que hayan sido beneficiarias de apoyos a través del “Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por el DIF Tijuana”, con la finalidad de medir el grado de satisfacción de la población atendida, en el cual se pregunta al beneficiario el tipo de apoyo, fecha, si el apoyo cumplió sus expectativas, el grado de beneficio para su familia, cuál es su situación después de recibir el apoyo, si el apoyo otorgado coincide con el trámite realizado, si solicitaría nuevamente el apoyo si lo requiriera, así como, sus comentarios y sugerencias. La información para seleccionar a los beneficiarios a entrevistar se obtiene del Sistema Integral de Atención (SIAT), por lo que se considera se encuentra automatizada. Sin embargo, no se mostró evidencia de su aplicación por parte de la entidad.

Los aspectos susceptibles de mejora de este apartado son:

1. Considerar aplicar la encuesta de satisfacción en el momento en que se entregan los apoyos, con el fin de asegurarse y facilitar que se recaben los datos.
2. Aplicar un instrumento para medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios proporcionados por el organismo, distintos a los apoyos en especie y efectivo.
3. Elaborar un reporte periódico que muestre los resultados obtenidos de la aplicación del “Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por el DIF Tijuana”.

## Tema VI. Resultados del programa

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

Los resultados del programa se miden a través de los indicadores de la MIR, los cuales son presentados en los avances trimestrales del Programa Operativo Anual (POA), que son enviados a la Tesorería Municipal, adicionalmente, por parte del organismo el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño realiza auditorías internas que revisa los resultados entregados, realizando observaciones en caso de incumplimiento y especificando la fecha para su solventación.

En cuanto a los resultados obtenidos en los indicadores del Fin y Propósito; la meta establecida para el Fin es una meta anual del 100% la cual se reporta en el cuarto trimestre, obteniendo un 203% de cumplimiento en el ejercicio 2020, excediendo en un 103% la meta establecida, el organismo explicó que, debido a la declaración de emergencia de salud nacional por la pandemia de COVID-19 y la suspensión de actividades llevó a que muchas familias perdieran sus fuentes de ingresos dejándolas en un estado de vulnerabilidad, por lo que se tomó como medida la entrega de despensas, las cuales fueron repartidas en los domicilios de las personas y a través de jornadas, por lo que el número de personas atendidas se incrementó; por otro lado, respecto al indicador del Propósito se estableció en 100% anual, del cual se realiza una medición semestral, logrando el 50% en el ejercicio.

El programa ha realizado evaluaciones de consistencia y resultados para los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y evaluación de diseño en 2019, y específica de desempeño en 2019 y primer semestre del 2020, documentando el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora producto de dichas evaluaciones, documentando el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora.

En la evaluación del ejercicio 2016 se realizaron observaciones de los indicadores del Fin y Propósito, señalando que estos no son de impacto, y mencionando la necesidad de replantearlos, con el fin de que tengan un enfoque hacia el desempeño e impacto y que en caso de plantearse como porcentaje, que la meta no exceda el 100%. La valoración final de la evaluación presentada fue de 84 de 136 puntos posibles (61.6%).

La evaluación del ejercicio 2017 señala que los indicadores no reflejan la cantidad de población beneficiada, se deben de replantear para que la información sea más representativa y se mida el impacto que se causa, se mencionó la falta de seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación 2016. Se recomendó realizar la medición del fin y propósito en forma semestral, para contar con cortes del avance que permitan dar seguimiento puntual y tener información para mejorar la toma de decisiones. Como resultado final, de los seis apartados evaluados, en diseño y operación se obtuvo cumplimiento en nivel medio; en el resto de los apartados se obtuvo cumplimiento con nivel bajo.

En la evaluación del 2018 se observa una mejora significativa en los resultados obtenidos respecto a la evaluación anterior, obteniendo en cinco de los 6 apartados cumplimiento en nivel alto y únicamente en el apartado de medición de resultados se obtuvo cumplimiento bajo.

En la evaluación de diseño de 2019, se menciona que el Propósito cumple con las características señaladas y está contribuye al logro del fin, no se realizan sugerencias de mejora a los indicadores. En valoración final del programa se obtuvo 3.96 puntos en promedio del total de temas evaluados, con un cumplimiento nivel alto.

El programa no se ha sometido a evaluaciones que comparen la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, ni permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa, tampoco se ha sometido a evaluaciones de impacto, las cuales según lo señalado por CONEVAL, permiten medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que un programa puede tener sobre su población beneficiaria y conocer si dichos efectos son en realidad atribuibles a su intervención, con ello determinar qué habría pasado con los beneficiarios si el programa no hubiera existido.

En la presente evaluación el programa obtuvo en la totalidad de los apartados un cumplimiento con nivel alto.

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


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

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	NUMERO DE PREGUNTA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
DISEÑO	<b>Fortaleza</b>		
	1. Se cuenta con el diagnóstico y justificación del programa, aplicando diferentes normativas	2	
	2. Se tiene una metodología para el cálculo de la población potencial y objetivo.	7	
	3. Cuenta con los padrones actualizados de beneficiarios de los programas.	8	
	4. Se cuenta con un software para el control de las solicitudes y apoyos otorgados.	8	
	5. El resumen narrativo de la MIR está vinculado a los documentos normativos del DIF.	10	
	<b>Oportunidad</b>		
	1. Se tiene complementariedad y coincidencias con programas en otros niveles de gobierno.	13	
	2. El programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	6	
	<b>Debilidad</b>		
	1. El problema se define como la ausencia de un servicio.	1	Apegarse a la metodología del marco lógico, replanteando el problema, identificando la problemática central y no los síntomas.
	2. El indicador del fin y propósito no son los adecuados para medir el logro del objetivo.	12	Construir indicadores de impacto adecuados que mida en el Fin la contribución a la solución del objetivo estratégico, y para el Propósito que mida el cambio generado por el programa en la población objetivo.
	<b>Amenaza</b>		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN

PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	<b>Fortaleza</b>		
	1. Se cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano y largo plazo.	14	
	2. El programa cuenta con planes de trabajo anuales (POA) estableciendo las metas de forma trimestral y manuales de organización y procedimientos.	15	
	3. El programa utiliza informes de evaluaciones externas y da seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora.	16 a 20	
	4. El programa genera padrones de beneficiarios siguiendo la normativa aplicable.	21	
	5. Recolecta información para medir su desempeño.	22	
	<b>Oportunidad</b>		
	<b>Debilidad</b>		
	1. No se presenta información que contraste a los beneficiarios de los que no reciben algún beneficio del programa.	21	Realizar evaluaciones que midan el impacto del programa en la población objetivo.
<b>Amenaza</b>			

<b>PROGRAMA:</b>			
<b>APARTADO</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>REFERENCIA DEL CUESTIONARIO</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>
COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	<b>Fortaleza</b>		
	1. Se cuenta con una estrategia de cobertura para atender a la población objetivo.	23	
	2. Se identifica a la población potencial y objetivo de acuerdo con datos y estadísticas de organismos nacionales y estatales.	24 y 25	
	<b>Oportunidad</b>		
	<b>Debilidad</b>		
	1. No se cuantifica a los beneficiarios de todas las actividades.	25	Diseñar informes que unifiquen la cuantificación y unidad de medida utilizada, que permitan cuantificar a las personas beneficiadas y no solo los servicios otorgados.
	2. No se logra la meta de cobertura	25	Analizar la meta de cobertura establecida en el plan estratégico, para adaptarla a la capacidad de atención del programa.
	<b>Amenaza</b>		

	1. Debido al eventos fortuitos y contingencias sanitarias se puede dar un incremento en la población en situación de vulnerabilidad, incrementando la demanda de apoyos.	24 y 25	Trazar un plan de contingencia con la experiencia vivida durante la emergencia sanitaria.
--	--	---------	---

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
OPERACIÓN	<b>Fortaleza</b>		
	1. Se cuenta con un manual de procedimientos de las actividades de cada departamento.	26	
	2. Se cuenta con Sistema Integral de Atención (SIAT) para la gestión de apoyos sociales.	27 y 28	
	3. Se tiene un procedimiento para la selección de beneficiarios.	30	
	4. Se cuenta con los mecanismos y procedimientos para la selección de beneficiarios del programa.	32	
	5. Existencia de mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a los beneficiarios.	33	
	<b>Oportunidad</b>		
	<b>Debilidad</b>		
	1. La Norma Técnica P-19 no señala claramente los criterios de elegibilidad ni el monto de los apoyos.	30	Especificar criterios de elegibilidad de acuerdo con la normatividad aplicable, que sirvan de guía para los responsables de autorizar los apoyos y den transparencia al procedimiento.
	2. No se han realizado cambios en los procesos para el otorgamiento de apoyos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.	36	Realizar una reunión con los involucrados para detectar áreas de oportunidad y poder realizar las mejoras.
<b>Amenaza</b>			

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDAD / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	<b>Fortaleza</b>		
	1. Se cuenta con un instrumento de seguimiento y evaluación de los apoyos otorgados por SDIF Tijuana.	43	
	<b>Oportunidad</b>		

	Debilidad		
	Amenaza		

PROGRAMA:			
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	REFERENCIA DEL CUESTIONARIO	RECOMENDACIÓN
MEDICIÓN DE RESULTADOS	Fortaleza		
	1. El programa cuenta con evaluaciones externas.	44	
	2. Se ha dado seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora señaladas en las evaluaciones externas.	47	
	Oportunidad		
	Debilidad		
	1. No se han realizado evaluaciones para medir el impacto del programa en los beneficiarios.	46	Revisar la factibilidad de la aplicación de evaluaciones de impacto.
	Amenaza		

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



APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	2020		2018	
			VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.5	4.0	4.0	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.1	4.0	3.6	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.3	4.0	4.0	4.0
Operación	26-42	17	3.6	4.0	3.7	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	3.3	4.0	2.3	4.0
<b>TOTAL</b>	51	51				

Para realizar el análisis de este apartado, se realiza la comparación de los resultados obtenidos en la presente evaluación con la evaluación de consistencia y resultados del ejercicio 2018. Como se muestra en la tabla, los resultados se mantuvieron muy similares entre sí.

En el apartado de diseño, la definición del problema no se realizó conforme a la metodología del marco lógico al establecerlo como la ausencia de un servicio, es decir, se identificaron los síntomas y no el problema real que presenta la población. En la definición de la población objetivo del Plan Estratégico, no se señalan los cálculos precisos para la cuantificación de dicha población, ni se señala una fecha para su revisión y actualización. Otro aspecto es la definición de los indicadores del Fin y Propósito ya que no son los adecuados para medir el logro del objetivo, de acuerdo con lo establecido en la metodología.

Respecto al apartado de planeación y orientación a resultados, No mostró evidencia de que el organismo recolecte información de la contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, ni de las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación. La entidad mostró que se realiza la captura de las características socioeconómicas de los beneficiarios en el Sistema Integral de Atención (SIAT), lo cual se observó en la evaluación de 2018.

En el apartado de cobertura y focalización, se observa que no se realiza la cuantificación de las personas beneficiadas en todas las actividades y servicios que otorga el programa, por lo que no se tiene la información del

total de beneficiarios del programa. De acuerdo con la evidencia mostrada por el organismo, en el ejercicio 2020 no se alcanzó la cobertura planeada. Debido a lo anterior el valor obtenido en el apartado disminuyó para el 2020. En el apartado de operación el resultado obtenido fue muy similar en las dos evaluaciones, observándose en la presente evaluación la necesidad de revisar los procesos para el otorgamiento de apoyos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.

El valor obtenido en la percepción de la población objetivo fue la misma en ambas evaluaciones, mencionando como fortaleza el contar con un instrumento para su medición.

En el apartado de resultados, se observa un incremento en el nivel de cumplimiento, se observa una mejora en el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora, ya que en el 2018 se señalaron como una debilidad y en 2020 se señalan como fortaleza.

## Conclusiones



La Evaluación de Consistencia y Resultados analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa (CONEVAL, s.f.). A lo largo de la presente evaluación y derivado del análisis de los resultados obtenidos en evaluaciones externas en los ejercicios anteriores, se observa una mejora significativa en el desempeño del programa.

En el apartado de diseño se muestra lógica y congruencia en la elaboración del diagnóstico y el desarrollo de la planeación que culmina con la elaboración de la MIR. Se muestra consistencia de los objetivos planteados para atender a la población objetivo con los documentos normativos y los programas sectoriales en otros niveles de gobierno.

El programa cuenta con instrumentos de planeación estratégica que abarcan el mediano y largo plazo, utilizando evaluaciones externas en su toma de decisiones, observándose que se ha dado seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora. Se observa que es necesario replantear algunos de los indicadores ya que no impulsan el desempeño, al no ser adecuados para el nivel de objetivo o al realizar la medición con la elaboración de reportes. Considerando la población objetivo del programa, es importante conocer el impacto su impacto en la población atendida, para poder tomar decisiones en cuanto a los servicios y apoyos proporcionados.

El programa tiene una estrategia de cobertura que abarca el mediano y largo plazo, la cual está sustentada en la información publicada por organismos nacionales, estatales y municipales, organizando sus actividades en cuatro ejes: Atención a la Niñez, Atención a Grupos Vulnerables Atención a la Familia, y Atención a la Comunidad. Se observa que no se realiza la cuantificación de las personas beneficiadas en todas las actividades y servicios que otorga el programa, por lo que no se tiene la información del total de beneficiarios del programa.

Se cuenta con una estrategia para medir el grado de satisfacción de la población atendida, aplicando un instrumento que permite recopilar información que valida el que se hayan entregado efectivamente los apoyos, así como, si el apoyo cumplió sus expectativas, el grado de beneficio para su familia, cuál es su situación después de recibir el apoyo.

En cuanto a los resultados alcanzados en el ejercicio 2020, estos se vieron afectados por la declaratoria de emergencia de salud por la pandemia de COVID-19, por lo que el organismo se vio obligado a suspender actividades

y por otro lado se adaptó a las necesidades de la población objetivo ampliando la entrega de despensas, ya que muchas familias en la ciudad se quedaron sin trabajo o su ingreso se vio disminuido con las restricciones derivadas de la pandemia.

Las condiciones mundiales por la pandemia y las afectaciones económicas que esto provoca, además del crecimiento acelerado de la ciudad que la posiciona como el municipio más poblado del país, genera condiciones que incrementan el número de personas en situación vulnerable, por lo que el programa deberá realizar adecuaciones a su planeación para hacer frente a estos retos y lograr su objeto de promover el bien social.

**Tabla 2. Valoración Final del programa**
**Nombre del Programa:**
**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:**
**Unidad Responsable:**
**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2021

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.5	La definición del problema no se realizó conforme a la metodología del marco lógico al establecerlo como la ausencia de un servicio, es decir, se identificaron los síntomas y no el problema real que presenta la población.
Planeación y Orientación a Resultados	3.1	No mostró evidencia de que el organismo recolecte información de la contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, ni de las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación.
Cobertura y Focalización	3.3	No se realiza la cuantificación de las personas beneficiadas en todas las actividades y servicios que otorga el programa, por lo que no se tiene la información del total de beneficiarios del programa. De acuerdo con la evidencia mostrada por el organismo, en el ejercicio 2020 no se alcanzó la cobertura planeada.
Operación	3.6	No se han realizado adecuaciones en los procesos para el otorgamiento de apoyos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.  Las normas no especifican claramente los criterios de elegibilidad para el otorgamiento de apoyos.
Percepción de la Población Atendida	3.0	Se cuentan con procedimientos para medir la percepción de la población atendida, sin embargo, no se mostró evidencia de la aplicación.
Resultados	3.3	Debido a la pandemia por COVID-19 no se mostraron resultados positivos en los indicadores.  No compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, ni permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
Valoración Final	3.3	

## Bibliografía



- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
- Plan Estatal de Desarrollo 2020-2024
- Plan Municipal de Desarrollo 2020-2021
- Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, B.C.
- Acuerdo que crea el Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Municipal denominado: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
- Norma Técnica No. P-16 Apoyo a personas con discapacidad, exclusiva del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
- Norma Técnica No. P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales.
- Manual de organización y procedimientos (SDIF)
- Plan estratégico 2018-2030 (SDIF)
- Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados – Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)
- Manual para el diseño y la construcción de indicadores – Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)
- Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados – Secretaría de Hacienda y Crédito Público

## Formato para la Difusión de los Resultados de la Evaluación



### 1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN

1.1 Nombre de la evaluación: **Consistencia y Resultados**

1.2 Fecha de inicio de la evaluación: **(01/06/2021)**

1.3 Fecha de término de la evaluación: **(27/08/2021)**

1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:

Nombre: **C. María Magdalena Bautista Ramírez**

Unidad administrativa: **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**

1.5 Objetivo general de la evaluación: **Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.**

1.6 Objetivos específicos de la evaluación:

- **Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.**
- **Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.**
- **Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.**
- **Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.**
- **Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.**
- **Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.**

1.7 Metodología utilizada en la evaluación: **Metodología del Marco Lógico y evaluación de consistencia y resultados, de acuerdo los términos de referencia del CONEVAL.**

Instrumentos de recolección de información: **Digital**

Cuestionarios  Entrevistas  Formatos  Otros  Especifique: **Análisis e investigación**

Descripción de las técnicas y modelos utilizados: **Análítico**

### 2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- **Se cuenta con el diagnóstico y justificación del programa, aplicando diferentes normativas.**
- **Existencia de mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a los beneficiarios.**
- **El programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.**
- **La Norma Técnica P-19 no señala claramente los criterios de elegibilidad ni el monto de los apoyos.**
- **El problema se define como la ausencia de un servicio.**

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones

2.2.1 Fortalezas:

- **Se cuenta con el diagnóstico y justificación del programa, aplicando diferentes normativas.**
- **Se tiene una metodología para el cálculo de la población potencial y objetivo.**
- **Cuenta con los padrones actualizados de beneficiarios de los programas.**
- **Se cuenta con un software para el control de las solicitudes y apoyos otorgados.**
- **El resumen narrativo de la MIR está vinculado a los documentos normativos del DIF.**
- **Se cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano y largo plazo.**
- **El programa cuenta con planes de trabajo anuales (POA) estableciendo las metas de forma trimestral y manuales de organización y procedimientos.**
- **El programa utiliza informes de evaluaciones externas y da seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora.**
- **El programa genera padrones de beneficiarios siguiendo la normativa aplicable.**

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recolecta información para medir su desempeño.</li> <li>• Se cuenta con una estrategia de cobertura para atender a la población objetivo.</li> <li>• Se identifica a la población potencial y objetivo de acuerdo con datos y estadísticas de organismos nacionales y estatales.</li> <li>• Se cuenta con un manual de procedimientos de las actividades de cada departamento.</li> <li>• Se cuenta con Sistema Integral de Atención (SIAT) para la gestión de apoyos sociales.</li> <li>• Se cuenta con los mecanismos y procedimientos para la selección de beneficiarios del programa.</li> <li>• Existencia de mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a los beneficiarios.</li> <li>• El programa cuenta con evaluaciones externas.</li> <li>• Se ha dado seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora señaladas en las evaluaciones externas.</li> </ul>
<p>2.2.2 Oportunidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tiene complementariedad y coincidencias con programas en otros niveles de gobierno.</li> <li>• El programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.</li> </ul>
<p>2.2.3 Debilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El problema se define como la ausencia de un servicio.</li> <li>• El indicador del fin y propósito no son los adecuados para medir el logro del objetivo.</li> <li>• No se presenta información que contraste a los beneficiarios de los que no reciben algún beneficio del programa.</li> <li>• No se cuantifica a los beneficiarios de todas las actividades.</li> <li>• No se logra la meta de cobertura.</li> <li>• La Norma Técnica P-19 no señala claramente los criterios de elegibilidad ni el monto de los apoyos.</li> <li>• No se han realizado cambios en los procesos para el otorgamiento de apoyos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.</li> <li>• No se han realizado evaluaciones para medir el impacto del programa en los beneficiarios.</li> </ul>
<p>2.2.4 Amenazas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debido al eventos fortuitos y contingencias sanitarias se puede dar un incremento en la población en situación de vulnerabilidad, incrementando la demanda de apoyos.</li> </ul>

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

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

En el apartado de diseño se muestra lógica y congruencia en la elaboración del diagnóstico y el desarrollo de la planeación que culmina con la elaboración de la MIR. Se muestra consistencia de los objetivos planteados para atender a la población objetivo con los documentos normativos y los programas sectoriales en otros niveles de gobierno.

El programa cuenta con instrumentos de planeación estratégica que abarcan el mediano y largo plazo, utilizando evaluaciones externas en su toma de decisiones, observándose que se ha dado seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora. Se observa que es necesario replantear algunos de los indicadores ya que no impulsan el desempeño, al no ser adecuados para el nivel de objetivo o al realizar la medición con la elaboración de reportes. Considerando la población objetivo del programa, es importante conocer el impacto su impacto en la población atendida, para poder tomar decisiones en cuanto a los servicios y apoyos proporcionados.

El programa tiene una estrategia de cobertura que abarca el mediano y largo plazo, la cual está sustentada en la información publicada por organismos nacionales, estatales y municipales, organizando sus actividades en cuatro ejes: Atención a la Niñez, Atención a Grupos Vulnerables Atención a la Familia, y Atención a la Comunidad. Se observa que no se realiza la cuantificación de las personas beneficiadas en todas las actividades y servicios que otorga el programa, por lo que no se tiene la información del total de beneficiarios del programa.

Se cuenta con una estrategia para medir el grado de satisfacción de la población atendida, aplicando un instrumento que permite recopilar información que valida el que se hayan entregado efectivamente los apoyos, así como, si el apoyo cumplió sus expectativas, el grado de beneficio para su familia, cuál es su situación después de recibir el apoyo.

En cuanto a los resultados alcanzados en el ejercicio 2020, estos se vieron afectados por la declaratoria de emergencia de salud por la pandemia de COVID-19, por lo que el organismo se vio obligado a suspender actividades y por otro lado se adaptó a las necesidades de la población objetivo ampliando la entrega de despensas, ya que muchas familias en la ciudad se quedaron sin trabajo o su ingreso se vio disminuido con las restricciones derivadas de la pandemia.

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

1.	Apegarse a la metodología del marco lógico, replanteando el problema, identificando la problemática central y no los síntomas, utilizando información, análisis y diagnósticos y de un equipo multidisciplinario que pueda mostrar evidencia empírica de las causas y efectos del problema, a fin de definir adecuadamente el problema que debe ser resuelto por el programa.
2.	Replantear el indicador del Fin por uno que sea relevante e impulse el desempeño, que estén relacionado con los factores relevantes del objetivo.
3.	Replantear el indicador del Propósito para que mida el cambio generado por el programa en la población objetivo.
4.	Incluir de manera expresa en el documento de diagnóstico un plazo para su revisión y/o actualización.
5.	Realizar la vinculación al nivel de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de asegurarse que el objetivo señalado corresponde con el propósito del programa.
6.	Indicar claramente en los reportes el tipo y concepto de apoyo otorgado en lugar de incluir únicamente los conceptos generales de "apoyo en efectivo" o "apoyo en especie"; así mismo, incluir el importe otorgado en caso de ser en efectivo y el valor de los bienes entregados en caso del apoyo en especie.
7.	Modificar los indicadores de los componentes por unos que impulsen el desempeño y no midan el logro con la simple elaboración de reportes

8.	Corregir los indicadores de las actividades, agregando los elementos de la ponderación, para que el resultado coincida con la meta establecida.
9.	Actualizar el Plan Estratégico con la normatividad vigente, y con los nuevos estudios y datos estadísticos, así como, establecer metas para cada línea de acción y el ejercicio fiscal en el que se pretenden lograr.
10.	Incluir de manera precisa la metodología para la cuantificación de la población potencial y objetivo, así como, las fuentes de información señaladas tanto en el documento "Cobertura de intervención del programa", como en el "Plan Estratégico 2018-2030".
11.	Elaborar reportes institucionalizados y homologados entre los diversos departamentos, que faciliten conocer el total de personas atendidas por el programa.
12.	Contar con la cuantificación de la población total atendida, con el fin de poder cuantificar el presupuesto que llega a la población atendida en bienes y/o servicios.
13.	Contar con criterios de elegibilidad claramente especificados en la normatividad y difundidos públicamente, así como los criterios para la definición del importe del apoyo.
14.	Hacer público el mecanismo para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.
15.	Revisión de los procesos para otorgar apoyos, con el fin de mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes, así como, realizar los cambios en el documento normativo.
16.	Considerar aplicar la encuesta de satisfacción en el momento en que se entregan los apoyos, con el fin de asegurarse y facilitar que se recaben los datos.
17.	Aplicar un instrumento para medir el grado de satisfacción de los usuarios de los servicios proporcionados por el organismo, distintos a los apoyos en especie y efectivo.
18.	Elaborar un reporte periódico que muestre los resultados obtenidos de la aplicación del "Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por el DIF Tijuana".
19.	Actualizar el Manual de Organización y Procedimientos, con el fin de verificar que los procesos se encuentren actualizados, así mismo, actualizar los datos del personal del organismo e incluir una fecha para su revisión y actualización.

#### 4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

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

4.2 Cargo: **Director**

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

4.4 Principales colaboradores: **Evaluador: C.P. Miriam Jiménez Rodríguez** Apoyo: **David Carrera Nolasco**  
**Coordinadores Operativos: L.C.F. Susana Chan Galvez, L.C. Israel De Luna García**

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

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

#### 5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): **71 Atención a Grupos Vulnerables**

5.2 Siglas: **SDIF**

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): **Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia**

5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): **Secretaría del Bienestar**

Poder Ejecutivo  Poder Legislativo \_\_\_ Poder Judicial \_\_\_ Ente Autónomo \_\_\_\_\_

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Federal _____ Estatal _____ Local <input checked="" type="checkbox"/>	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s): <b>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Tijuana, B.C.</b>	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Teléfono: <b>(664) 608-71-00 ext. 8024</b> correo electrónico: <b>mmbautista.dif@tijuana.gob.mx</b>	
Nombre: <b>C. María Magdalena Bautista Ramírez</b>	Unidad administrativa: <b>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia</b>
<b>6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
6.1 Tipo de contratación: <b>Prestación de servicios</b>	
6.1.1 Adjudicación Directa _____ 6.1.2 Invitación a tres <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.3 Licitación Pública Nacional _____	
6.1.4 Licitación Pública Internacional _____ 6.1.5 Otro: _____ ( Señalar),	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: <b>Subdirección Administrativa</b>	
6.3 Costo total de la evaluación: <b>\$70,200 Pesos (Setenta mil doscientos pesos 00/100)</b>	
6.4 Fuente de Financiamiento: <b>Recurso Propio</b>	
<b>7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN</b>	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: <b><a href="https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/">https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/</a></b>	
7.2 Difusión en internet del formato: <b><a href="https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/">https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/</a></b>	

## Anexos

Anexo 1 "Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo"

Anexo 2 "Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios"

Anexo 3 "Matriz de Indicadores para Resultados del programa evaluado"

Anexo 4 "Indicadores"

Anexo 5 "Metas del programa"

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

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

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

Anexo 9 "Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas"

Anexo 10 "Evolución de la Cobertura"

Anexo 11 "Información de la Población Atendida"

Anexo 12 "Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves"

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

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

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

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

Anexo 17 "Primer informe"

## Anexo 1

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Población/Documento	Reglas de Operación	POA	Ficha Técnica
Población Potencial			
Población Objetivo		<p>Niñas, niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, personas con discapacidad, en situación de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana durante el ejercicio presupuestal 2020.</p> <p>Por genero Hombres 31,550 Mujeres 26,630 Total 58,180</p>	

## Anexo 2

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Según lo establecido en el Manual de Organización y Procedimientos, la Norma Técnica No. P-19 Gastos de Orden Social en las Entidades Paramunicipales, y la retroalimentación de la dependencia, a continuación, se detalla lo siguiente:

#### **Procedimiento de recolección de información de beneficiarios.**

El ciudadano llega a oficinas solicitando apoyos debido a que ha acudido alguna jornada, llamó por teléfono, algún vecino le brindó la información o por medio de redes sociales.

En primera estancia se lleva un registro del ciudadano, se le pregunta qué servicio es el que solicita, el trabajador social lleva a cabo el llenado de una ficha en la cual se especifica su situación económica.

El ciudadano pasa a entrevista con un trabajador social, se llena una ficha de estudio socioeconómico para verificar si la persona acredita para el apoyo. Se le solicita su INE y comprobante de domicilio en dado caso que lo requiera dependiendo el apoyo que está solicitando.

De acuerdo con la ficha de estudio socioeconómico que se llenó de acuerdo con la información brindada por el ciudadano, el trabajador social determinará si el ciudadano califica para brindar dicho apoyo solicitado. Así como en la recepción se lleva un registro de todas las personas que se atendieron en el día y se entrega un reporte.

El trabajador social captura el expediente en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAT).

En cada trámite de solicitud de un apoyo se solicita la documentación para la integración de un expediente, por lo que se considera que la información está actualizada en el sistema.

A continuación, se detallan la documentación solicitada según la Norma Técnica 19:

- Solicitud de apoyo.
- Copia de identificación oficial con fotografía vigente con domicilio en la ciudad de Tijuana.
- Copia de comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses.

- Formato único de gastos de orden social debidamente firmado por el solicitante, el administrador y el Director de la Entidad Paramunicipal.
- Factura de la comprobación del gasto, excepto los casos que no excedan de 55 UMAS.

## Anexo 3

**"Matriz de Indicadores para Resultados del programa evaluado"**
**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

SECRETARÍA:		SECRETARÍA DEL BIENESTAR		AYUNTAMIENTO DE TIJUANA		
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA, DE TIJUANA,		<b>MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS</b>				
DEPENDENCIA:		B.C.				
EJERCICIO FISCAL 2020						
NOMBRE DEL PROGRAMA:		ATENCIÓN A GRUPOS VULNERABLES		COSTO DEL PROGRAMA:		
71				No. PROGRAMA		
EJE PND 2019-2024:		EJE PED 2014-2019: 1. DESARROLLO		EJE PMD 2017-2019: 1. CIUDAD INCLUYENTE		
				No. DE LINEA DE ACCIÓN PMD: 1.5.9.2		
CLASIFICACIÓN	PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	CARACTERÍSTICAS GENERALES:				
2E	2. DESEMPEÑO DE LAS FUNCIONES	E. PRESTACIÓN DE SERVICIOS				
CLASIFICACIÓN FUNCIONAL:	FINALIDAD (fi):	FUNCIÓN (fu):		SUB FUNCIÓN (sf):		
2.6.8	2. DESARROLLO SOCIAL	2.6 PROTECCIÓN SOCIAL		2.6.8 OTROS GRUPOS VULNERABLES		
NIVEL	RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR		UNIDAD DE MEDIDA	MEDIO DE VERIFICACIÓN	SUPUESTO O HIPÓTE
		1. NOMBRE DEL INDICADOR - 2. MÉTODO DE CÁLCULO - 3. LÍNEA BASE - 4. META				
F	CONTRIBUIR A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LAS FAMILIAS EN CONDICIONES DE VULNERABILIDAD EN EL MUNICIPIO DE TIJUANA MEDIANTE ACCIONES SOCIALES Y POLÍTICAS INCLUYENTES.	1	PORCENTAJE DE ATENCIÓN BRINDADA	PORCENTAJE DE FAMILIAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ATENDIDAS	INFORME DE GESTIÓN DE RESULTADOS, ELABORADO POR LA COORDINACIÓN DE FINANZAS	LOS RECURSOS ASIGNADOS PARA CONTRIBUIR A MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA DE LA POBLACIÓN, SON SUMINISTRADOS OPORTUNAMENTE
		2	(TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS * PROMEDIO DE MIEMBROS POR FAMILIA EN MEXICO SEGÚN INEGI / TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS POR ATENDER * PROMEDIO DE MIEMBROS POR FAMILIA EN MEXICO SEGÚN INEGI) * 100			
		3	100%			
		4	TRIMESTRE			
			PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO			
		5	MIDE EL NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN TODOS LOS TEMAS QUE ATIENDE DIF CON RELACIÓN AL TOTAL DE LAS PERSONAS PROGRAMADAS PARA ATENDER			
		6	ANUAL			
		7	ESTRATÉGICO			
		8	ASCENDENTE			
		9	EFICACIA			
P	LA POBLACIÓN DE TIJUANA EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD RECIBE ASISTENCIA SOCIAL.	1	PORCENTAJE DE ATENCIÓN BRINDADA	PORCENTAJE DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD ATENDIDAS	INFORME DE GESTIÓN DE RESULTADOS, ELABORADO POR LA COORDINACIÓN DE FINANZAS	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE Y ACCEDA AL PROGRAMA SOCIAL DE DIF, Y DIF PROMUEVE Y PROVEE SUS SERVICIOS
		2	(SUMATORIA DE LOS RESULTADOS DE LOS TRIMESTRES EJECUTADOS DEL COMPONENTE UNO DURANTE EL SEMESTRE) + (SUMATORIA DE LOS RESULTADOS DE LOS TRIMESTRES EJECUTADOS DEL COMPONENTE DOS DURANTE EL SEMESTRE) + (SUMATORIA DE LOS RESULTADOS DE LOS TRIMESTRES EJECUTADOS DEL COMPONENTE TRES DURANTE EL SEMESTRE) / 3			
		3	100%			
		4	TRIMESTRE			
			PRIMERO SEGUNDO TERCERO CUARTO			
		5	MIDE EL NÚMERO DE PERSONAS ATENDIDAS EN TODOS LOS TEMAS QUE ATIENDE DIF			
		6	SEMESTRAL			
		7	ESTRATÉGICO			
		8	ASCENDENTE			
		9	EFICACIA			

P1C1	ADECUADA ATENCIÓN INTEGRAL Y SERVICIOS ESPECIALIZADOS NECESARIOS PARA LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD, BRINDADOS	1	<b>PORCENTAJE DE GESTIONES REALIZADAS</b>				PORCENTAJE DE ATENCIONES Y SERVICIOS OTORGADOS	INFORME DE GESTIÓN DE RESULTADOS, ELABORADO POR LA COORDINACIÓN DE FINANZAS	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE Y ACCEDE A LOS SERVICIOS DE DIF, Y DIF LOS PROMUEVE Y PROVEE DE MANERA ADECUADA
		2	(TOTAL DE INFORMES REALIZADOS / TOTAL DE INFORMES PROGRAMADOS)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL OTORGAMIENTO DE ATENCIÓN Y SERVICIOS A LA POBLACIÓN						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C1A1	ATENCIÓN PERSONALIZADA PARA ORIENTAR A LA CIUDADANÍA SEGÚN SUS NECESIDADES BÁSICAS INMEDIATAS	1	<b>PORCENTAJE DE ATENCIÓN PERSONALIZADA BRINDADA</b>				PORCENTAJE DE ATENCIONES CUIDADANAS BRINDADAS	REPORTE DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA ELABORADOS POR LOS DEPARTAMENTOS: Atención a la Niñez Atención a personas con discapacidad Atención a personas adultas mayores Unidad Integral de protección familiar Bienestar Social	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE Y ACCEDE A LOS SERVICIOS DE DIF, Y DIF LOS PROMUEVE Y PROVEE DE MANERA ADECUADA Y OPORTUNA A TRAVÉS DE PERSONAL CAPACITADO
		2	(TOTAL DE PERSONAS QUE RECIBIERON ATENCIÓN PERSONALIZADA / TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS PARA ATENDER)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL PORCENTAJE DE ATENCIONES BRINDADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C1A2	ATENCIÓN Y SERVICIOS DE SALUD Y PSICOTERAPIA A VÍCTIMAS DE CONTINGENCIAS Y CRISIS	1	<b>PORCENTAJE DE ASISTENCIA DE SALUD</b>				PORCENTAJE DE ASISTENCIAS DE SALUD BRINDADAS	BITACORA MENSUAL DE SERVICIOS DE SALUD BRINDADOS, ELABORADOS POR LOS DEPARTAMENTOS: : 075 Línea de Apoyo Comunitario DIF Protección social a la Niñez	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE Y ACCEDE A LOS SERVICIOS DE DIF, Y DIF LOS PROMUEVE Y PROVEE DE MANERA ADECUADA Y OPORTUNA A TRAVÉS DE PERSONAL CAPACITADO
		2	(TOTAL DE PERSONAS EN CONTINGENCIAS Y CRISIS QUE RECIBIERON ATENCIÓN, ASISTENCIA Y SERVICIOS DE SALUD / TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS PARA ATENDER)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL PORCENTAJE DE SERVICIOS BRINDADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C1A3	IMPARTICIÓN DE TALLERES ARTÍSTICOS, CULTURALES, DEPORTIVOS, EDUCATIVOS Y PRODUCTIVOS	1	<b>PORCENTAJE DE TALLERES IMPARTIDOS</b>				PORCENTAJE DE TALLERES IMPARTIDOS	REPORTE MENSUAL DE TALLERES IMPARTIDOS, ELABORADO POR EL DEPARTAMENTO: Centros de Desarrollo Comunitario DIF	LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE TIJUANA CONOCE Y ACCEDE A LOS DIVERSOS TALLERES DERIVADO DE LA OFERTA Y PROMOCIÓN QUE REALIZA DIF
		2	(TOTAL DE SESIONES DE TALLERES REALIZADOS / TOTAL DE SESIONES DE TALLERES PROGRAMADOS)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE TALLERES IMPARTIDOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C1A4	IMPARTICIÓN DE PLÁTICAS SOBRE TEMAS DE VALORES, NUTRICIÓN, PREMATRIMONIALES, PROGRAMAS PREVENTIVOS INCORPORANDO LA PERSPECTIVA DE GÉNERO	1	<b>PORCENTAJE DE PLÁTICAS IMPARTIDAS</b>				PORCENTAJE DE PLÁTICAS IMPARTIDAS	BITACORA MENSUAL DE PLÁTICAS IMPARTIDAS, ELABORADO POR EL DEPARTAMENTO: Pláticas, Preventivas y Valores Apoyo Nutricional y Alimentario	LA POBLACIÓN DEL MUNICIPIO DE TIJUANA CONOCE Y ACCEDE A LAS DIVERSAS PLÁTICAS DERIVADO DE LA OFERTA Y PROMOCIÓN QUE REALIZA DIF
		2	(TOTAL DE PLÁTICAS IMPARTIDAS / TOTAL DE PLÁTICAS PROGRAMADAS)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE PLÁTICAS IMPARTIDAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C2	ATENCIÓN OPORTUNA A TRAVÉS DE SERVICIOS DE SALUD, CUIDADOS, ALIMENTACIÓN Y EDUCACIÓN, OTORGADOS.	1	<b>PORCENTAJE DE GESTIONES REALIZADAS</b>				PORCENTAJE DE APOYOS OTORGADOS	INFORME DE GESTIÓN DE RESULTADOS, ELABORADO POR LA COORDINACIÓN DE FINANZAS	LA POBLACIÓN VULNERABLE CONOCE LOS SERVICIOS SOCIALES DE DIF Y ACCEDE A ELLOS SOLICITÁNDOLOS, Y DIF LOS PROMUEVE Y PROVEE DE MANERA OPORTUNA
		2	(TOTAL DE INFORMES REALIZADOS / TOTAL DE INFORMES PROGRAMADOS)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL OTORGAMIENTO DE APOYO A LA POBLACIÓN						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C2A1	ATENCIÓN ASISTENCIAL Y SERVICIOS EDUCATIVOS A NIÑAS Y NIÑOS MENORES DE 5 AÑOS 11 MESES DE EDAD, HIJOS DE PADRES Y MADRES TRABAJADORES, EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD	1	<b>PORCENTAJE DE ATENCIONES Y SERVICIOS BRINDADOS</b>				PORCENTAJE DE ATENCIONES ASISTENCIALES Y EDUCATIVOS BRINDADOS	REPORTE MENSUAL DE MENORES ATENDIDOS, ELABORADO POR LOS DEPARTAMENTOS: Centros de Desarrollo Infantil Comunitario CDIC	LOS PADRES, MADRES Y CUIDADORES DE FAMILIA, INTEGRAN A LAS NIÑAS Y NIÑOS, PARA QUERECIBAN ATENCIÓN Y CUIDAD, Y DIF PROMUEVE Y PROVEE SUS SERVICIOS OPORTUNAMENTE
		2	(TOTAL DE NIÑOS, NIÑAS QUE RECIBIERON SERVICIOS ASISTENCIALES Y EDUCATIVOS / TOTAL DE MENORES PROGRAMADOS PARA ATENDER)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE ATENCIONES Y SERVICIOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C2A2	RESGUARDO DE LA SEGURIDAD DE LAS MUJERES Y SUS HIJAS E HIJAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR	1	<b>PORCENTAJE DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA ATENDIDAS</b>				PORCENTAJE DE PERSONAS REFUGIADAS	REPORTE MENSUAL DE VÍCTIMAS DE VIOLENCIA Y REPORTE DE INCIDENCIA DELICTIVA DE SEGURIDAD BC, A TRAVÉS DE LA LIGA ELECTRÓNICA, REPORTE ELABORADO POR: Refugio para víctimas de violencia familiar	LAS MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR CONOCEN Y SOLICITAN SERVICIOS DE PROTECCIÓN VOLUNTARIAMENTE PARA Ellas Y SUS HIJOS E HIJAS, Y DIF OFRECE Y PROMUEVE DICHO SERVICIO ADECUADAMENTE
		2	(TOTAL DE PERSONAS VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FAMILIAR / TOTAL DE DELITOS DE VIOLENCIA FAMILIAR CONTADOS EN TIJUANA)*100						
		3	100%						
		4	<b>TRIMESTRE</b>						
			<b>PRIMERO</b>	<b>SEGUNDO</b>	<b>TERCERO</b>	<b>CUARTO</b>			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE PERSONAS VIOLENTADAS ATENDIDAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								

P1C2A3	DACIÓN DE ASISTENCIA SOCIAL A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS PARA PREVENIR RIESGOS PSICOSOCIALES	1	PORCENTAJE DE MENORES EN SITUACIÓN DE RIESGO DE CALLE				PORCENTAJE DE ATENCIONES BRINDADAS	REPORTE MENSUAL DE ASISTENCIA DE MENORES, ELABORADO POR:  Departamento de Protección a la Niñez	LOS NIÑOS, NIÑAS, ADOLESCENTES Y SUS FAMILIAS ACEPTAN ATENCIONES Y CUIDADOS, Y DIF O FRECE Y PROMUEVE SERVICIOS DE ASISTENCIA ADECUADAMENTE
		2	(TOTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES ATENDIDOS / TOTAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES PROGRAMADOS PARA ATENDER) *100						
		3	100%						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE LOS NIÑOS ATENDIDOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C2A4	ATENCIÓN Y CUIDADO A PERSONAS ADULTAS MAYORES EN ESTANCIA Y CLUBES DE LA ALEGRÍA	1	PORCENTAJE DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS				PORCENTAJE DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS	REPORTE MENSUAL DE ADULTOS MAYORES, ELABORADO POR:  Departamento de Atención a Personas Adultas Mayores	LOS FAMILIARES Y LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES CONOCEN Y SOLICITAN SERVICIOS DE ATENCIÓN Y CUIDADO, Y DIF LOS OFRECE Y PROVEE DE MANERA ADECUADA
		2	(TOTAL DE ADULTOS MAYORES ATENDIDOS / TOTAL DE ADULTOS MAYORES PROGRAMADOS PARA ATENDER) *100						
		3	100%						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE ADULTOS MAYORES BENEFICIADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3	CANALIZACIÓN DE APOYOS DIVERSOS, PROGRAMA DE CREDENCIALIZACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES QUE SATISFACEN LAS NECESIDADES BÁSICAS, ENTREGADOS	1	PORCENTAJE DE GESTIONES REALIZADAS				PORCENTAJE DE POBLACIÓN ATENDIDA	INFORME DE GESTIÓN DE RESULTADOS, ELABORADO POR LA COORDINACIÓN DE FINANZAS	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES Y COMUNIDAD EN GENERAL, FACILITAN EL ACCESO A LOS TRÁMITES Y SERVICIOS ASÍ COMO LA PROMOCIÓN DE LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN
		2	(TOTAL DE INFORMES REALIZADOS / TOTAL DE INFORMES PROGRAMADOS) *100						
		3	100%						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE BENEFICIADOS CON APOYOS DIVERSOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3A1	OTORGAMIENTO DE CREDENCIALES Y PLACAS PERSONALIZADAS A LA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD Y PERSONAS ADULTAS MAYORES	1	PORCENTAJE DE ACREDITACIONES REALIZADAS				PORCENTAJE DE ACREDITACIONES REALIZADAS	REPORTE MENSUAL DE PLACAS Y CREDENCIALES, ELABORADO POR:  Departamento de Atención a Personas con Discapacidad  Departamento de Atención a Personas Adultas Mayores	QUE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD, PERSONAS ADULTAS MAYORES O SUS FAMILIARES ACUDAN Y SOLICITEN DICHSOS SERVICIOS Y TRÁMITES Y DIF ORTORGA Y BRINDA DE MANERA ADECUADA LOS SERVICIOS
		2	(TOTAL DE PLACAS Y CREDENCIALES ENTREGADAS / TOTAL DE PLACAS Y CREDENCIALES PROGRAMADAS PARA OTORGAR) *100						
		3	100%						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL LOGRO DE LAS PERSONAS CREDENCIALIZADAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3A2	DISTRIBUCIÓN DE APOYOS ALIMENTARIOS A NIVEL MUNICIPAL PARA LA POBLACIÓN A BENEFICIAR SEGÚN PADRÓN	1	PORCENTAJE DE DESAYUNOS Y DESPENSAS ENTREGADOS				PORCENTAJE DE RACIONES ENTREGADAS	BITÁCORA MENSUAL DE DESPENSAS Y DESAYUNOS, ELABORADO POR:  Departamento de Apoyo Nutricional Alimenerario	DIF PERMANECE INTEGRADO EN EL PROGRAMA ALIMENTARIO ESTATAL, Y LA POBLACIÓN CONOCE Y CUMPLE CON LOS REQUISITOS DE INSCRIPCIÓN AL PADRÓN
		2	(TOTAL DE DESAYUNOS ESCOLARES Y DESPENSAS ENTREGADOS / TOTAL DE DESAYUNOS Y DESPENSAS PROGRAMADOS PARA ENTREGAR) *100						
		3	80% DE DESAYUNOS Y DESPENSAS PROGRAMADOS SON ENTREGADOS						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL LOGRO DE PERSONAS BENEFICIADAS CON DESAYUNOS Y DESPENSAS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3A3	OTORGAMIENTO DE APOYOS EN ESPECIE Y/O ECONÓMICOS A LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD Y A LAS PERSONAS CUIDADORAS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD	1	PORCENTAJE DE APOYOS ENTREGADOS				PORCENTAJE DE APOYOS OTORGADOS	REPORTE MENSUAL DE APOYOS OTORGADOS, ELABORADO POR:  Departamento de Atención a Personas Adultas Mayores Departamento de la Unidad de Protección Familiar Departamento de Bienestar Social	LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN VULNERABLE SOLICITA Y ACCDE A APOYOS Y CUMPLE CON LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVA Y DIF PROMUEVE Y OTORGA DICHSOS APOYOS
		2	(TOTAL DE APOYOS EN ESPECIE Y/O ECONÓMICOS OTORGADOS / TOTAL DE APOYOS EN ESPECIE Y/O ECONÓMICOS PROGRAMADOS) *100						
		3	100%						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE APOYOS ENTREGADOS A LA COMUNIDAD						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3A4	INFORMACIÓN DE CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN Y EVENTOS ESPECIALES, DIRIGIDOS A LA COMUNIDAD	1	PORCENTAJE DE EVENTOS REALIZADOS				PORCENTAJE DE EVENTOS REALIZADOS	REPORTE MENSUAL DE EVENTOS, ELABORADO POR: Coordinación de Atención a la Niñez Coordinación de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad Coordinación de Atención a la Familia Coordinación de Atención a la Comunidad	DIF DIFUNDE SUS TRÁMITES Y SERVICIOS DIRECTAMENTE EN LA COMUNIDAD Y LA POBLACIÓN ACUDE VOLUNTARIAMENTE
		2	(TOTAL DE CAMPAÑAS Y EVENTOS REALIZADOS / TOTAL DE CAMPAÑAS Y EVENTOS PROGRAMADOS) *100						
		3	100%						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	MIDE EL TOTAL DE EVENTOS REALIZADOS						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	ASCENDENTE								
9	EFICACIA								
P1C3A5	MANTENER EL EQUILIBRIO DE IGUALDAD DE GÉNERO DE LA POBLACIÓN BENEFICIADA DE LAS ACCIONES DEL PROGRAMA	1	PORCENTAJE DE BRECHA DE GÉNERO				PORCENTAJE DE MEJORA EN IGUALDAD DE GÉNERO	GRÁFICA MENSUAL QUE INDIQUE POBLACIÓN ATENDIDA POR GÉNERO, ELABORADO POR: Coordinación de Atención a la Niñez Coordinación de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad Coordinación de Atención a la Familia	LAS CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y LA PARTICIPACIÓN DE LAS DIVERSAS ORGANIZACIONES CIVILES Y COMUNIDAD EN GENERAL, FACILITAN EL ACCESO A LOS SERVICIOS Y DIF REALIZA LA DIFUSIÓN, ASÍ COMO LA INCLUSIÓN DE LA POBLACIÓN VULNERABLE
		2	((TOTAL DE MUJERES ATENDIDAS / TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS) - (TOTAL DE HOMBRES ATENDIDOS / TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS)) *100						
		3	100%						
		4	TRIMESTRE						
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO			
			25%	25%	25%	25%			
		5	REPRESENTA EL PORCENTAJE DE BRECHA DE GÉNERO, RESPECTO A LA ENTREGA DE						
		6	TRIMESTRAL						
		7	GESTIÓN						
8	DESCENDENTE								
9	EFICACIA								

## Anexo 4

### "Indicadores"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Porcentaje de atención brindada	(Total de personas atendidas *4.1/ total de personas programas por atender*4.1) * 100	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Porcentaje de atención brindada	(Total de personas atendidas/total de personas programadas por atender)*100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C1	Porcentaje de gestiones realizadas	(Total de informes realizados/total de informes programados) *100	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C1A1	Porcentaje de atención personalizada brindada	(Total de personas que recibieron atención personalizada/total de personas programadas para atender) * 100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C1A2	Porcentaje de asistencia de salud	(Total de personas en contingencias y crisis que recibieron atención, asistencia y servicios de salud / total de personas programadas por atender) *100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C1A3	Porcentaje de talleres impartidos	(Total de sesiones de talleres realizados/total de sesiones de talleres programados) * 100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C1A4	Porcentaje de pláticas impartidas	(Total de pláticas impartidas/total de pláticas programadas) * 100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C2	Porcentaje de gestiones realizadas	(Total de informes realizados/total de informes programados) * 100	Sí	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C2A1	Porcentaje de atención y servicios brindados	(Total de niños, niñas que recibieron servicios asistenciales y educativos/total de menores programados para atender) * 100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C2A2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	(Total de personas víctimas de violencia familiar/total de delitos de violencia familiar contados en Tijuana) * 100	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
P1C2A3	Porcentaje de menores en	(Total de niños, niñas y adolescentes / total de niños, niñas y	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

	situación de riesgo de calle atendidos	adolescentes programados para atender) * 100											
P1C2A4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	(Total de adultos mayores atendidos/ total de adultos mayores programados para atender) * 100	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Ascendente
P1C3	Porcentaje de gestiones realizadas	(Total de informes realizados/total de informes programados) * 100	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Ascendente
P1C3A1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	(Total de placas y credenciales entregadas/total de placas y credenciales programadas para otorgar) * 100	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Ascendente
P1C3A2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	(Total de desayunos escolares y despensas entregados/total de desayunos y despensas programados para entregar) * 100	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Ascendente
P1C3A3	Porcentaje de apoyos entregados	(Total de apoyos en especie y/o económicos otorgados/total de apoyos en especie y/o económicos programados) * 100	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Ascendente
P1C3A4	Porcentaje de eventos realizados	(Total de campañas y eventos realizados/total de campañas y eventos programados) * 100	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Ascendente
P1C3A5	Porcentaje de brecha de género	((Total de mujeres atendidas/total de personas atendidas) - (total de hombres atendidos/total de personas atendidas)) * 100	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Ascendente

## Anexo 5

### "Metas del programa"

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Porcentaje de atención brindada	100% cuarto trimestre	Sí	Porcentaje de familias en situación de vulnerabilidad atendidas	Sí	Planea atender al 100% de las personas programadas.	Sí	Se cuenta con los recursos para lograrlo.	Replantear el indicador, por uno que sea relevante, es decir, que los elementos del indicador estén relacionados con los factores relevantes del objetivo, en este caso, que mida la mejora en la calidad de vida de la población en condiciones de vulnerabilidad en la ciudad de Tijuana.
Propósito	Porcentaje de atención brindada	50% segundo trimestre, 50% cuarto trimestre	Sí	Porcentaje de personas en situación de vulnerabilidad atendidas	Sí	Planea atender al 100% de las personas programadas.	Sí	Se cuenta con los recursos para lograrlo.	Reestructurar el método de cálculo, ya que faltan los elementos de la ponderación para que pueda reflejar los resultados planteados en las metas.
PIC1	Porcentaje de gestiones realizadas	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de atenciones y servicios otorgados	No	Se mide con base en informes realizados.	Sí	Con la elaboración de informes se cumple la meta.	Replantear el indicador por uno que sea relevante, es decir, que los elementos del indicador estén relacionados con los factores relevantes del objetivo y que impulse el desempeño, es decir, que no se mida con la elaboración de reportes.
P1C1A1	Porcentaje de atención personalizada brindada	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de atenciones ciudadanas brindadas	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
P1C1A2	Porcentaje de asistencia de salud	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de asistencias de salud brindadas	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C1A3	Porcentaje de talleres impartidos	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de talleres impartidos	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C1A4	Porcentaje de pláticas impartidas	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de pláticas impartidas	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C2	Porcentaje de gestiones realizadas	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de apoyos otorgados	No	Se mide con base en informes realizados.	Sí	Con la elaboración de informes se cumple la meta.	Replantear el indicador por uno que sea relevante, es decir, que los elementos del indicador estén relacionados con los factores relevantes del objetivo y que impulse el desempeño, es decir, que no se mida con la elaboración de reportes.
P1C2A1	Porcentaje de atención y servicios brindados	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de atenciones asistenciales y educativos brindados	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C2A2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de personas refugiadas	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C2A3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de atenciones brindadas	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C2A4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de adultos mayores atendidos	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
P1C3	Porcentaje de gestiones realizadas	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de población atendida	No	Se mide con base en informes realizados.	Sí	Con la elaboración de informes se cumple la meta.	Replantear el indicador por uno que sea relevante, es decir, que los elementos del indicador estén relacionados con los factores relevantes del objetivo y que impulse el desempeño, es decir, que no se mida con la elaboración de reportes.
P1C3A1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de acreditaciones realizadas	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C3A2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de raciones entregadas	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C3A3	Porcentaje de apoyos entregados	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de apoyos otorgados	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C3A4	Porcentaje de eventos realizados	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de eventos realizados	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.
P1C3A5	Porcentaje de brecha de género	25% cada trimestre	Sí	Porcentaje de mejora en igualdad de género	Sí	Gestión	Sí	Mide el avance y logro de acciones y actividades atendidas	Corregir el método de cálculo agregando la ponderación trimestral.

**Anexo 6**

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia/ Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Atención a la Población Vulnerable	164	DIF-Estatal	La población vulnerable y de escasos recursos que enfrenta situaciones de vulnerabilidad en el Estado cuentan con servicios y apoyos asistenciales que les permitan mitigar esta situación.	Personas en vulnerabilidad	Servicios funerarios y apoyo en ámbitos de salud, educativo, rehabilitación de vivienda, apoyo de transporte.	Estatal	Programa Operativo Anual DIF Estatal	Sí	No	Coindicen por atender a la misma población: “personas en situación vulnerable” y ofrecer los mismos apoyos, tales como gastos funerarios, de vivienda o, cualquier otra emergencia por la que atraviesa una persona en condición de vulnerabilidad.
Asistencia Social Alimentaria	165	DIF-Estatal	Las personas con vulnerabilidad alimentaria en el Estado cuentan con acceso a la alimentación a través de la entrega de apoyos alimentarios con esquemas de calidad nutricia y seguridad alimentaria	Personas en vulnerabilidad alimentaria	Despensas, alimentos en escuelas y/o centros comunitarios	Estatal	Programa Operativo Anual DIF Estatal	Sí	No	Los programas coinciden al ofrecer despensas y alimentos y atender a la misma población.

Protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes	167	DIF-Estatal	En Baja California se realizan las acciones jurídicas, psicológicas, y sociales necesarias que protegen y permiten el pleno goce y ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo o carentes de cuidados parentales	Niñas, niños y adolescentes en situación de riesgo	Atención médica, psicológica, psiquiátrica, académica y social	Estatal	Programa Operativo Anual DIF Estatal	Sí	No	Ambos programas coinciden en la población que atienden, buscando contribuir al bienestar de las niñas, niños y adolescentes, ofreciendo los mismos servicios
Desarrollo de la persona, la familia y la comunidad	168	DIF-Estatal	Las personas y familias son beneficiadas a través de intervenciones de atención y prevención de riesgos psicosociales y desarrollo de habilidades que les permiten lograr el bienestar integral de sus familias y comunidad.	Comunidad en general	Talleres de habilidades productivas y alimentación, terapias psicológicas, actividades para adultos mayores	Estatal	Programa Operativo Anual DIF Estatal	Sí	No	Los programas coinciden al estar destinados a la población y brindar los mismos servicios a la comunidad.
Atención y asistencia social a personas con discapacidad	170	DIF-Estatal	Las personas con discapacidad y con riesgo a presentarla, reciben atención médica y paramédica integral para mejorar su calidad de vida y contribuir a su inclusión social.	Personas con discapacidad	Atención en centros de rehabilitación básica e integral, personas con trastornos del espectro autista.	Estatal	Programa Operativo Anual DIF Estatal	No	Sí	Son complementarios al atender a las personas con discapacidad, pero no se otorgan los mismos servicios.
El valor de la experiencia	089	Secretaría de Integración y Bienestar Social	La población de sesenta y cinco años o más, cuentan con apoyos que contribuyen a mejorar su situación económica	Adulto mayor	Autoempleo, apoyos económicos, asistencia social, apoyo alimenticio	Estatal	Programa Operativo Anual DIF Estatal	No	Sí	Ambos programas atienden a la población "adulto mayor" en vulnerabilidad y se complementan al ofrecer servicios médicos (cirugía de cataratas y promoción al autoempleo), los cuales son distintos a los del programa evaluado.

Gente como tú	087	Secretaría de Integración y Bienestar Social	Las familias en Baja California mejoran la línea de bienestar, y disminuye su vulnerabilidad por ingresos	Personas en vulnerabilidad por ingresos	Uniformes escolares, descuentos en energía eléctrica, entrega directa de apoyos de previsión social	Estatal	Programa Operativo Anual DIF Estatal	Sí	No	Ambos programas coinciden al atender a las familias en riesgo y situación de vulnerabilidad, y los mismos servicios al otorgar apoyos y uniformes escolares, becas de transporte y tarjetas con subsidio para el consumo de energía
---------------	-----	--	---	---	---	---------	--------------------------------------	----	----	---

## Anexo 7

**“Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”**
**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años							Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término			sep-2018	mar-2019	sep-2019	mar-2020	sep-2020	mar-2021	sep-2021		
1	Actualizar periódicamente la información para conocer la evolución del problema	Actualizar cifras en el diagnóstico y determinación de la población potencial actualizada	Coordinación de Finanzas	2019	30/09/2021	Diagnóstico y determinación de la población potencial actualizada según censo de población y vivienda 2020	Documento de diagnóstico y justificación de intervención del programa entregado como parte del proyecto de presupuesto de egresos ejercicio fiscal 2021	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	Documento de diagnóstico y justificación de intervención del programa entregado como parte del proyecto de presupuesto de egresos ejercicio fiscal 2021	N/A

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años							Identificación del documento probatorio	Observaciones	
				Ciclo de inicio	Fecha de término			sep-2018	mar-2019	sep-2019	mar-2020	sep-2020	mar-2021	sep-2021			
2	Como se determinó la cobertura de intervención del programa por grupos de edad	Se remitió al evaluador, Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030, donde se identifica la cobertura del programa en el plan estratégico de trabajo 2018-2030	Coordinación de Finanzas y el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación del Desempeño	2019	31/12/2019	Se explica cómo se determina la cobertura de la evaluación, con el plan estratégico desde el ejercicio 2019	Documento de diagnóstico y justificación del programa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	Documento de diagnóstico y justificación de intervención del programa entregado como parte del proyecto de presupuesto de egresos ejercicio fiscal 2020	N/A
3	Se recomienda agregar otros grupos de población tales como madres solteras, jefas de familia, con el objetivo de identificar el impacto	Se remitió al evaluador documento denominado Justificación del Programa que se contempla a jefas de familia, entre otros grupos de atención prioritarios	Coordinación de Finanzas y el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación del Desempeño	2019	31/12/2021	Se explicó al evaluador que, al ser un grupo que atienden otras dependencias no se considera como población potencial en el SDIF	Documento de diagnóstico y justificación del programa	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	Documento de diagnóstico y justificación de intervención del programa entregado como parte del proyecto de presupuesto de egresos ejercicio fiscal 2020	N/A

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años							Identificación del documento probatorio	Observaciones	
				Ciclo de inicio	Fecha de término			sep-2018	mar-2019	sep-2019	mar-2020	sep-2020	mar-2021	sep-2021			
4	Se recomienda verificar análisis para mejorar la claridad de los indicadores para lograr un objetivo	Incluir base en la elaboración de los indicadores para el presupuesto 2021. En la Matriz de Indicadores Presupuesto 2021	Coordinación de Finanzas	2019	30/10/2020	Se incluyó línea base para la elaboración de los indicadores para el presupuesto 2021	Matriz de Indicadores para Resultados 2021	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	Matriz de Indicadores para Resultados 2021	N/A
5	Se recomienda un análisis periódicamente de las fichas técnicas de la MIR	Revisar fichas técnicas de los Indicadores para ejercicio fiscal 2021	Coordinación de Finanzas	2019	Constante	Durante todo el ejercicio 2020 y lo que queda del 2021, se está en constante revisión de los indicadores, para la mejora en su redacción y su evaluación	Modificaciones programáticas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	Matriz de Indicadores para Resultados 2020	N/A
6	Medir todos los indicadores de manera que se refleje la población atendida y no únicamente los reportes realizados	Revisar fichas técnicas de los indicadores para ejercicio fiscal 2021	Coordinación de Finanzas	2019	Constante	Modificación de los Indicadores	Modificaciones programáticas	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	25%	Matriz de Indicadores para Resultados	N/A

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso del ASM		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años							Identificación del documento probatorio	Observaciones	
				Ciclo de inicio	Fecha de término			sep-2018	mar-2019	sep-2019	mar-2020	sep-2020	mar-2021	sep-2021			
7	Establecer el año base, este dato se requiere ya que se considera con el punto de partida para medir y comparar los resultados de los indicadores a través del tiempo	Incluir línea base en la elaboración de los Indicadores para el presupuesto 2021. En la Matriz de Indicadores Presupuesto 2021	Coordinación de Finanzas	2019	30/10/2021	Se incluyó línea base para la elaboración de los indicadores para el Presupuesto 2021	Matriz de Indicadores para Resultados 2021	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	100%	Matriz de Indicadores para Resultados 2021	El programa cuenta con línea base en la Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2020, por lo que se considera cumplida.

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Resultados Esperados	Resultados Obtenidos
1	Como se determinó la cobertura de intervención del programa por grupos de edad	Se remitió al evaluador, Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030, donde se identifica la cobertura del programa en el plan estratégico de trabajo 2018-2030	Se explica cómo se determina la cobertura de la evaluación, con el plan estratégico desde el ejercicio 2019	Atendida
2	Se recomienda agregar otros grupos de población tales como madres solteras, jefas de familia, con el objetivo de identificar el impacto	Se remitió al evaluador documento denominado Justificación del Programa que se contempla a jefas de familia, entre otros grupos de atención prioritarios	Se explicó al evaluador que, al ser un grupo que atienden otras dependencias no se considera como población potencial en el SDIF	Atendida
3	Se recomienda verificar análisis para mejorar la claridad de los indicadores para lograr un objetivo	Incluir base en la elaboración de los indicadores para el presupuesto 2021. En la Matriz de Indicadores Presupuesto 2021	Se incluyó línea base para la elaboración de los indicadores para el presupuesto 2021	Atendida
4	Establecer el año base, este dato se requiere ya que se considera con el punto de partida para medir y comparar los resultados de los indicadores a través del tiempo	Incluir línea base en la elaboración de los Indicadores para el presupuesto 2021. En la Matriz de Indicadores Presupuesto 2021	Se incluyó línea base para la elaboración de los indicadores para el Presupuesto 2021	Atendida

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

No.	Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Resultados Esperados	Resultados Obtenidos
1	Actualizar periódicamente la información para conocer la evolución del problema	Actualizar cifras en el diagnóstico y determinación de la población potencial actualizada	Diagnóstico y determinación de la población potencial actualizada según censo de población y vivienda 2020	No atendida
2	Se recomienda un análisis periódico de las fichas técnicas de la MIR	Revisar fichas técnicas de los Indicadores para ejercicio fiscal 2021	Durante todo el ejercicio 2020 y lo que queda del 2021, se está en constante revisión de los indicadores, para la mejora en su redacción y su evaluación	En proceso
3	Medir todos los indicadores de manera que se refleje la población atendida y no únicamente los reportes realizados	Revisar fichas técnicas de los indicadores para ejercicio fiscal 2021	Modificación de los Indicadores	En proceso

## Anexo 10

### “Evolución de la Cobertura”

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

La entidad mostró evidencia de la cuantificación de la población atendida de cuatro actividades de trece contempladas en la MIR: P1C1A1 “Atención personalizada para orientar a la ciudadanía según sus necesidades básicas inmediatas”, P1C1A2 “Atención y servicios de salud y psicoterapia a víctimas de contingencias y crisis”, P1C1A3 “Impartición de talleres artísticos, culturales, deportivos, educativos y productivos”, P1C3A3 “Otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos a la población en condición de vulnerabilidad y a las personas cuidadoras de personas con discapacidad”.

Tipo de Población	Unidad de Medida	2018	2019	2020
P. Potencial	Personas	751,465	751,465	751,465
P. Objetivo	Personas	58,180	58,180	58,180
P. Atendida	Personas	31,794	36,431	32,616
$\frac{P. A}{P. O} \times 100$	%	54.65%	62.62%	56.06%

## Anexo 11

### “Información de la Población Atendida”

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 - 5 años y 11 meses	Niñas y niños 6 - 12 años y 11 meses	Adolescentes 13 - 17 años y 11 meses	Jóvenes 18 - 29 años y 11 meses	Adultos 30 - 64 años y 11 meses	Adultos mayores > 65 años	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad
	Baja California		Tijuana		Tijuana	32,616											

## Anexo 12

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

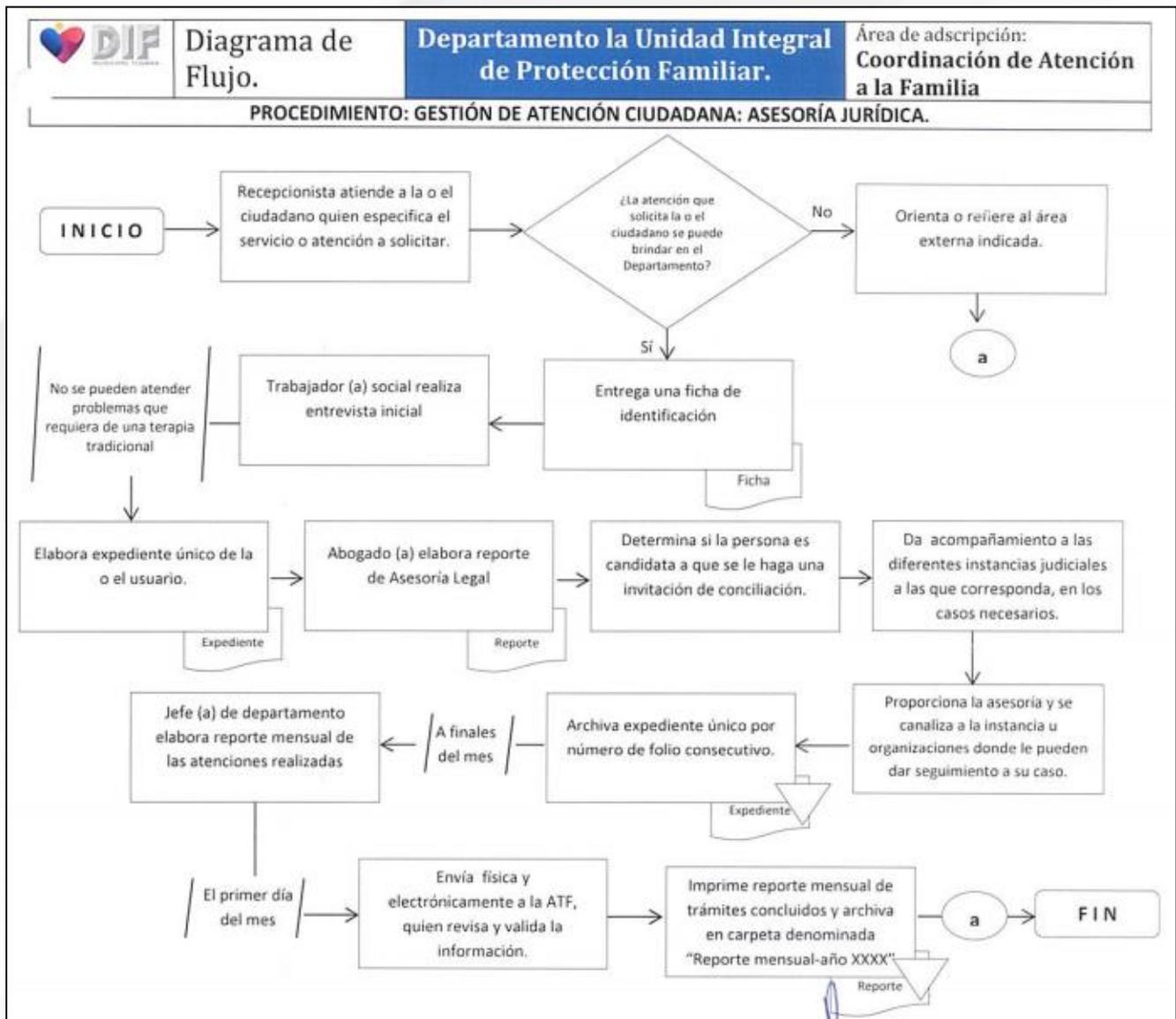
**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

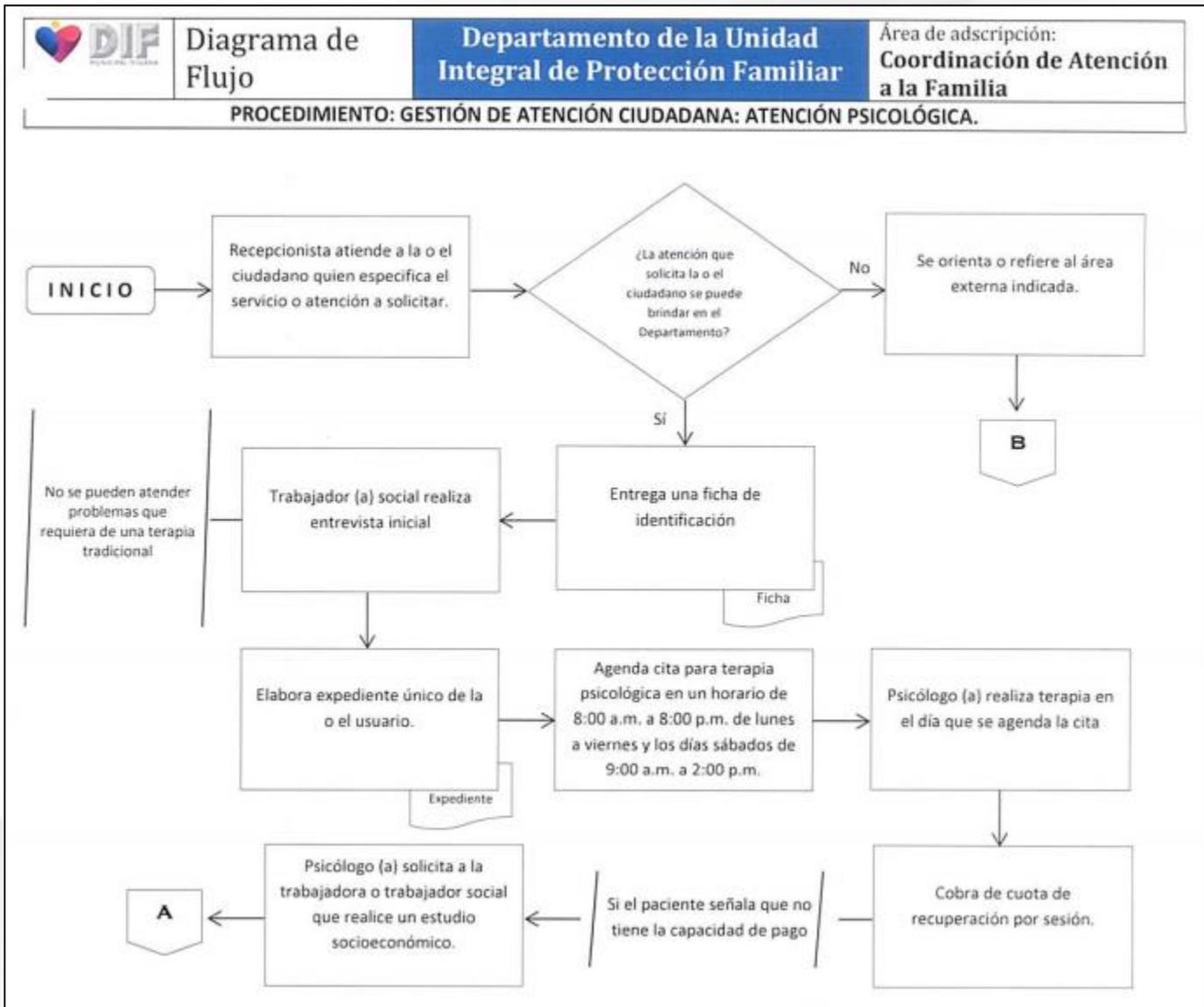
**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

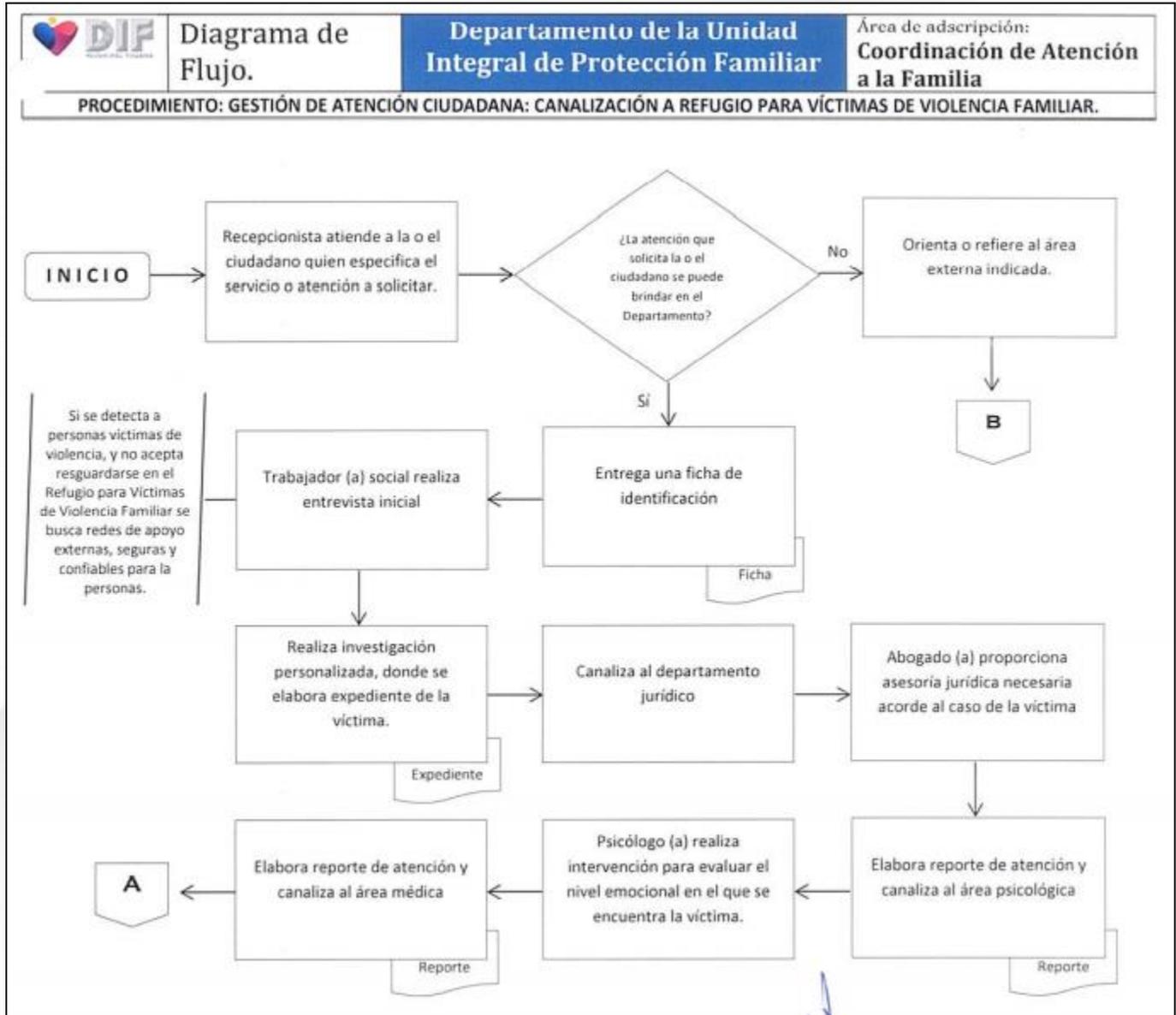
**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Procedimientos relacionados con el Componente 1: Adecuada atención integral y servicios especializados necesarios para la población en condición de vulnerabilidad brindados.





Procedimientos relacionados con el Componente 2: Atención oportuna a través de servicios de salud, cuidados, alimentación y educación otorgados.



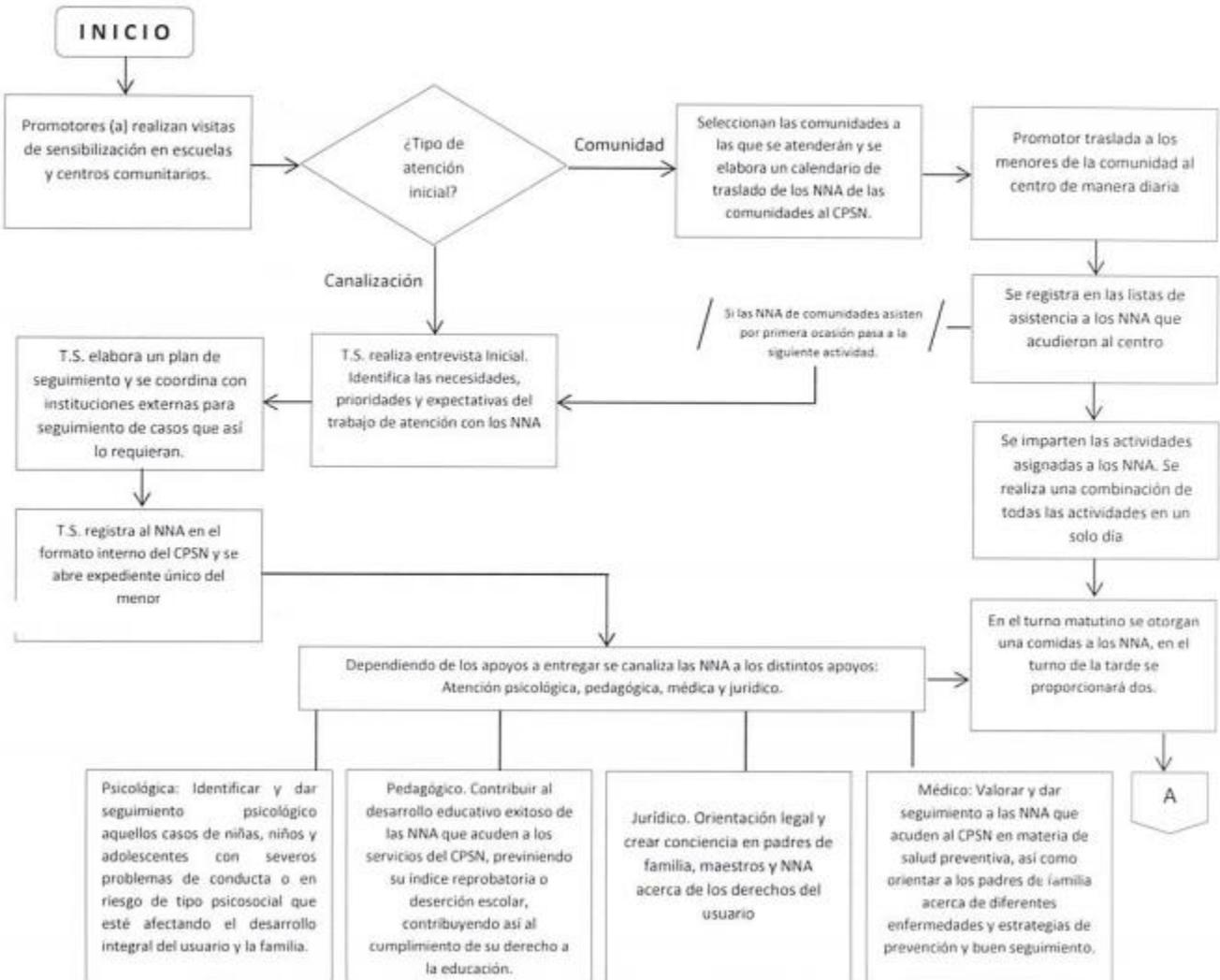


**Diagrama de Flujo**

**Departamento de Protección Social a la Niñez**

Área de adscripción: **Coordinación de Atención a la Niñez.**

**PROCEDIMIENTO: BRINDAR ATENCIÓN INTEGRAL A LAS NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES EN SITUACIÓN DE CALLE Y ALTO RIESGO.**



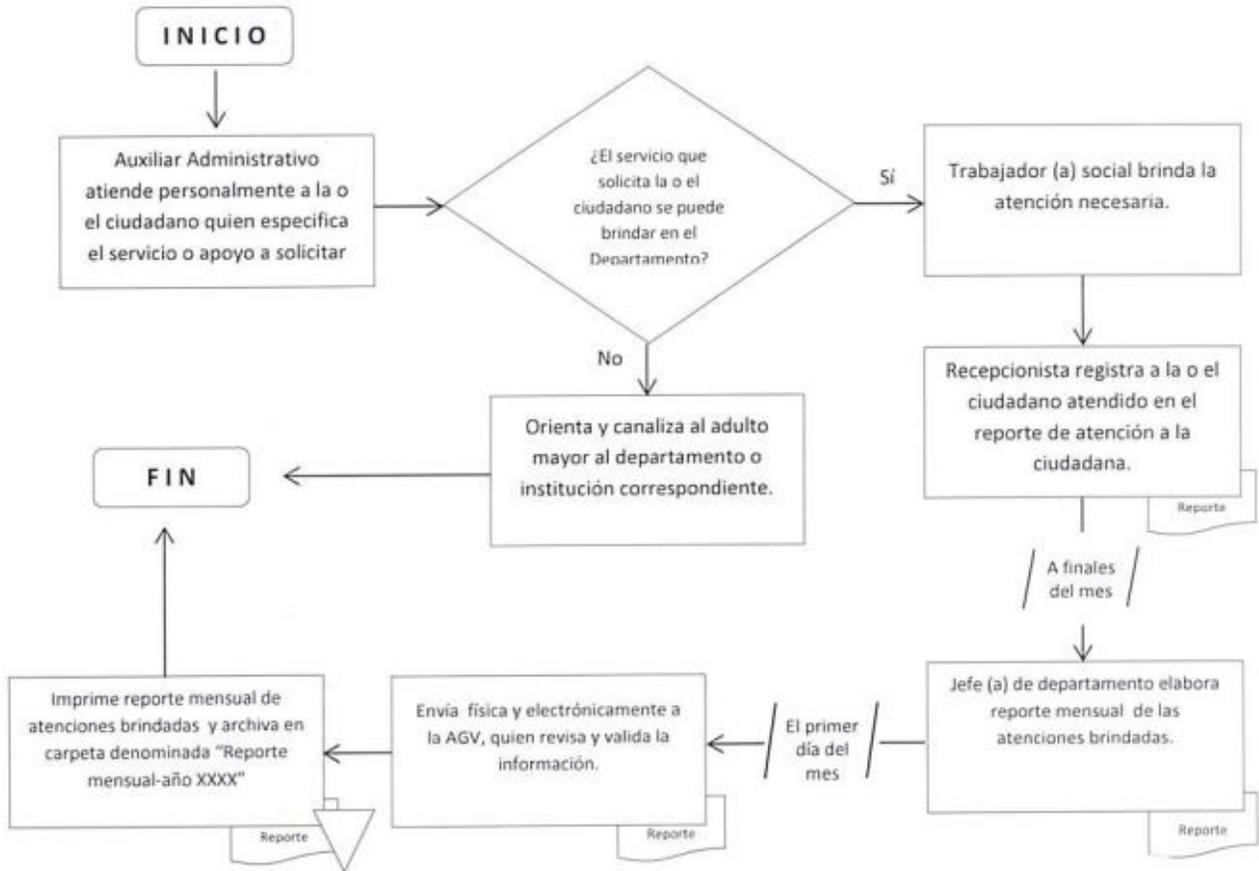


**Diagrama de Flujo.**

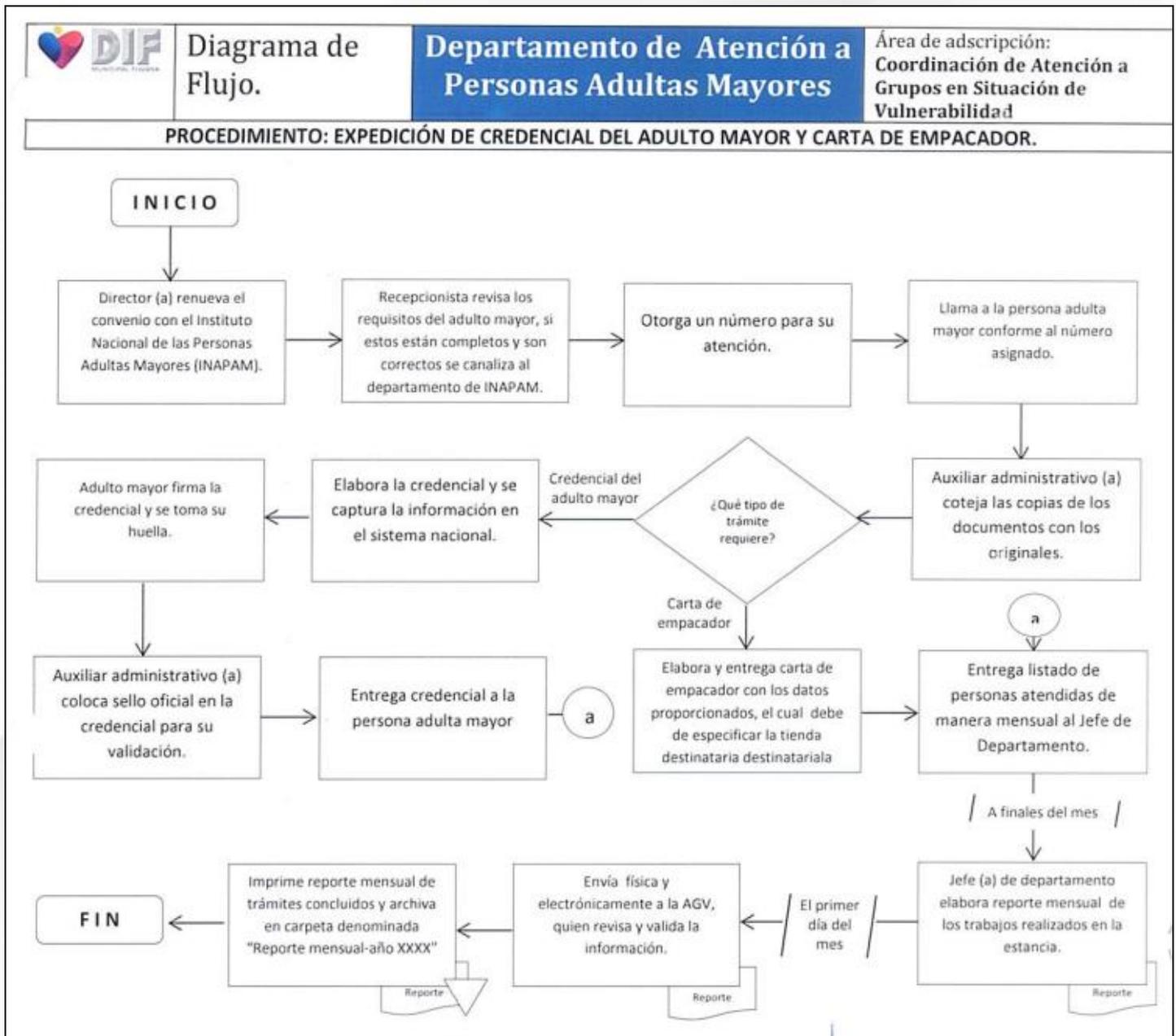
**Departamento de Atención a Personas Adultas Mayores**

Área de adscripción:  
**Coordinación de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**

**PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DE ACCIONES DE ASISTENCIA SOCIAL A PERSONAS ADULTAS MAYORES**



Procedimientos relacionados con el Componente 3: Canalización de apoyos diversos, programas de credencialización y eventos especiales que satisfacen las necesidades básicas, entregados.



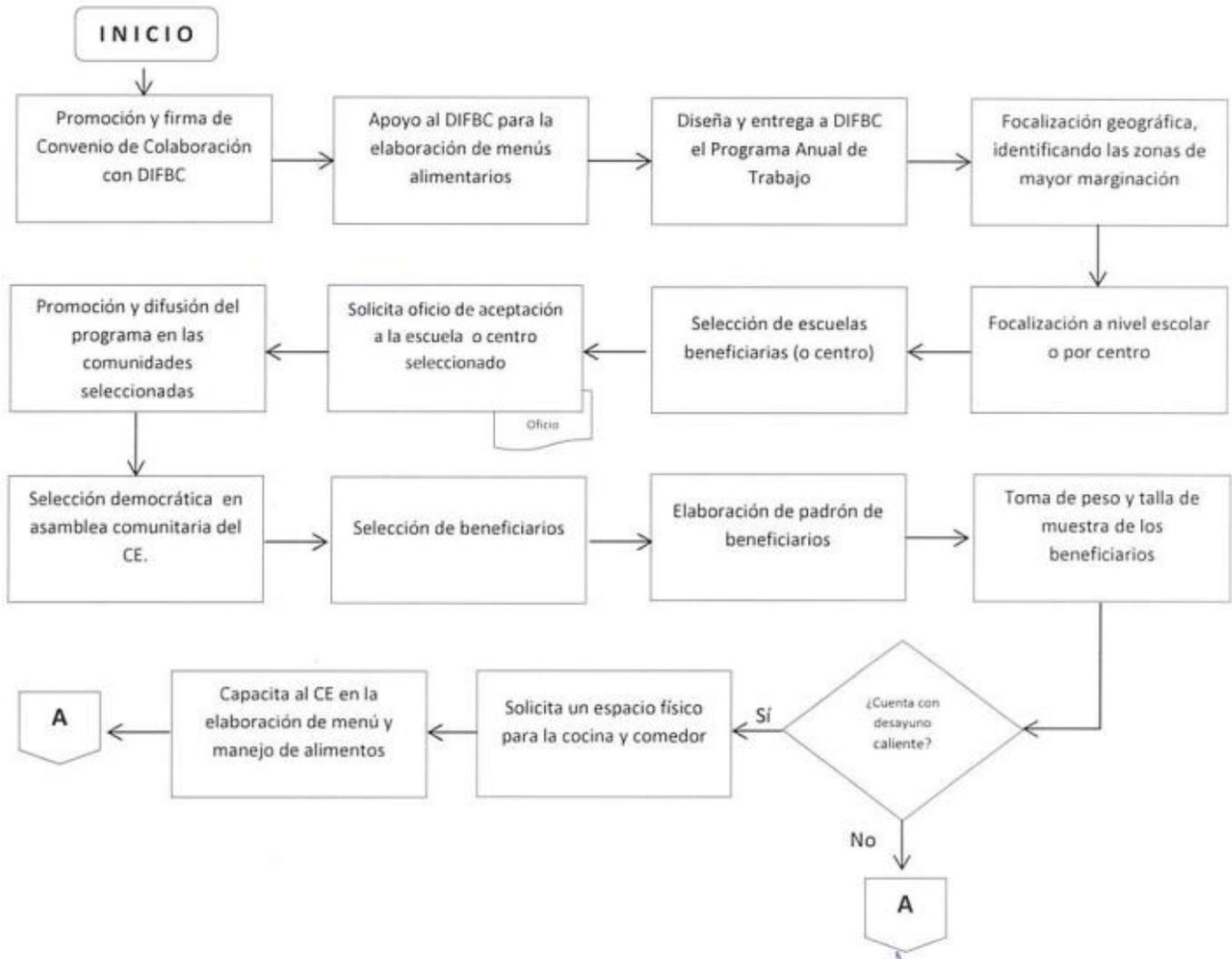


**Diagrama de Flujo**

**Departamento de Apoyo Nutricional y Alimentario**

Área de adscripción:  
**Coordinación de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**

**PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DESAYUNOS ESCOLARES**



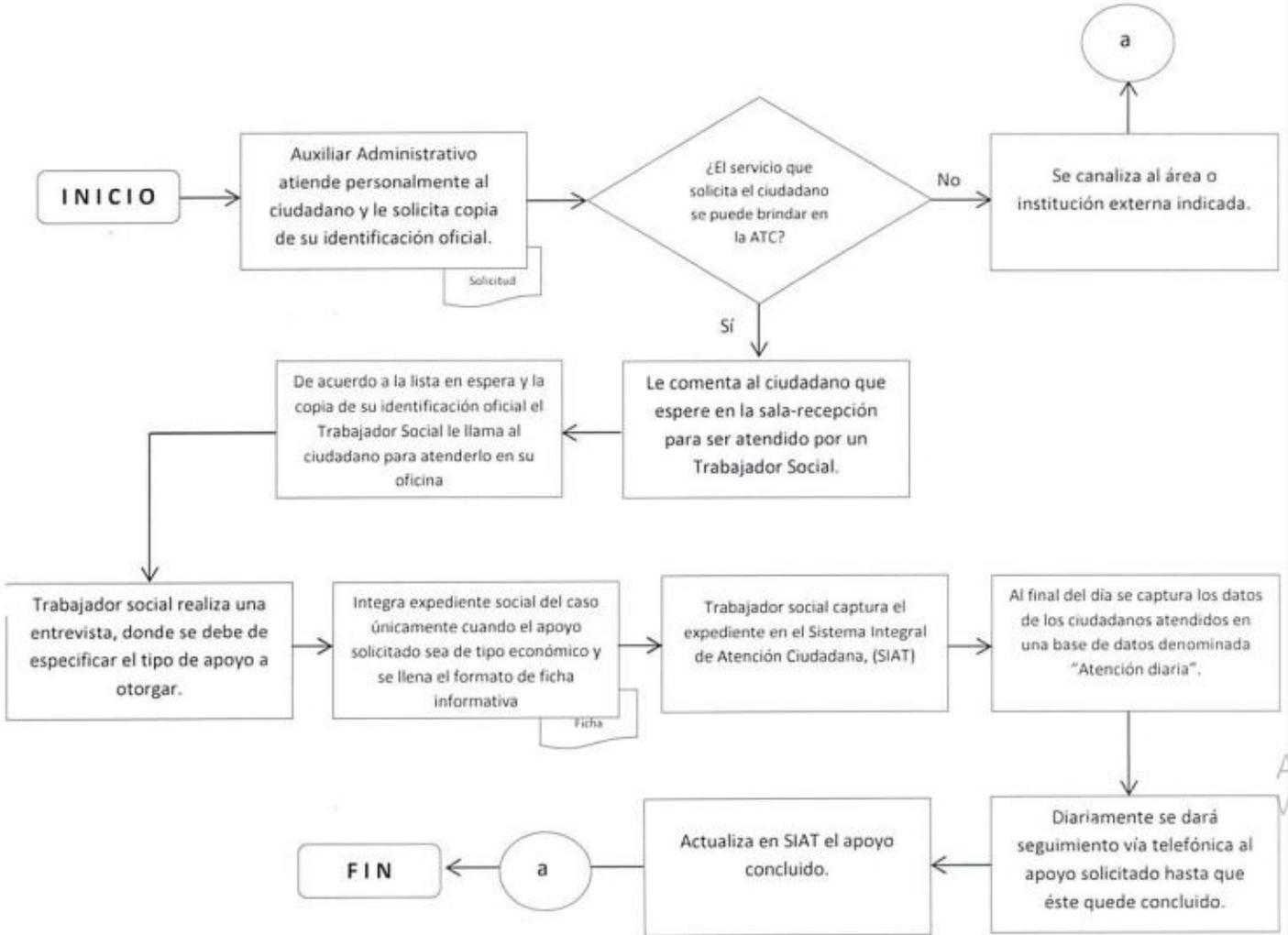


**Diagrama de Flujo**

**Departamento de Bienestar Social**

Área de adscripción: **Coordinación de Atención a la Comunidad.**

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS CIUDADANOS**



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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Capítulos de gasto	Concepto		Total
1000: Servicios personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	18,068,770.99
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	15,633,445.00
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	16,865,091.77
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	3,250,470.40
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	17,631,599.41
	1600	PREVISIONES	-
	1700	PAGO PARA ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	-
	<b>Subtotal de Capítulo 1000</b>		
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	855,000.00
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	2,840,000.00
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	-
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	320,000.00
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	-
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	1,910,000.00
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	115,000.00
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	-
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	280,000.00
<b>Subtotal de Capítulo 2000</b>			<b>6,320,000.00</b>
3000: Servicios generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	3,305,000.00
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	725,000.00
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SEVICIOS	1,290,000.00
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	458,000.00
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	2,008,000.00
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	255,000.00

	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	108,000.00
	3800	SERVICIOS OFICIALES	480,000.00
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	4,981,325.43
	<b>Subtotal de Capítulo 3000</b>		<b>13,610,325.43</b>
4000: Transferencias, asignaciones, subsidiros y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	-
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	-
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	-
	4400	AYUDAS SOCIALES	1,120,000.00
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	-
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	-
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	-
	4800	DONATIVOS	-
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	-
	<b>Subtotal de Capítulo 4000</b>		<b>1,120,000.00</b>
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	240,000.00
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	5,000.00
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	-
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	-
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	-
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	80,000.00
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	-
	5800	BIENES INMUEBLES	-
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES	50,000.00
	<b>Subtotal de Capítulo 5000</b>		<b>375,000.00</b>
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	-
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	-
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	-
	<b>Subtotal Capítulo 6000</b>		<b>-</b>
<b>Gasto Total:</b>			<b>92,874,703.00</b>

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de atención brindada	Anual	100%	203%	203%	Incremento de atención debido a la Pandemia COVID-19
Propósito	Porcentaje de atención brindada	Semestral	100%	50%	50%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.
Componente1	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.
Actividad 1	Porcentaje de atención personalizada brindada	Trimestral	100%	82%	82%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron algunos servicios.
Actividad 2	Porcentaje de asistencia de salud	Trimestral	94%	67%	71.27%	Debido a la pandemia COVID-19 se cerraron las instalaciones, por los que se suspendieron los servicios presenciales. Quedó activa la línea 075.
Actividad 3	Porcentaje de talleres impartidos	Trimestral	81%	54%	66.6%	Debido a la pandemia COVID-19 se cerraron las instalaciones de los centros comunitarios.
Actividad 4	Porcentaje de pláticas impartidas	Trimestral	100%	70%	70%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
Componente 2	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)	Justificación
Actividad 1	Porcentaje de atención y servicios brindados	Trimestral	100%	64%	64%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
Actividad 2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	Trimestral	82%	53%	64.63%	Debido a la pandemia COVID-19 se disminuyeron los servicios.
Actividad 3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	Trimestral	100%	76%	76%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
Actividad 4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	Trimestral	75%	50%	66.6%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
Componente 3	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.
Actividad 1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	Trimestral	88%	59%	67.04%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
Actividad 2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	Trimestral	79%	53%	67.08%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
Actividad 3	Porcentaje de apoyos entregados	Trimestral	100%	100%	87%	Debido a la pandemia COVID-19 se modificaron los servicios.
Actividad 4	Porcentaje de eventos realizados	Trimestral	100%	100%	89%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
Actividad 5	Porcentaje de brecha de género	Trimestral	100%	80%	80%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.

## Anexo 15

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

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño según el procedimiento “Evaluación al desempeño”.



**INSTRUMENTO DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE  
APOYOS OTORGADOS POR EL DIF TIJUANA.**

SEXO: ( F ) ( M )      EDAD: \_\_\_\_\_

TIPO DE APOYO RECIBIDO: \_\_\_\_\_

1. ¿Recuerda en qué fecha recibió el apoyo?
  
2. ¿Considera que el apoyo otorgado cumplió sus expectativas?

Muy poco	Poco	Regular	Alto	Muy alto
----------	------	---------	------	----------

  
3. ¿Considera que el apoyo otorgado lo benefició a Usted y a su familia?

Muy poco	Poco	Regular	Alto	Muy alto
----------	------	---------	------	----------

  
4. ¿Cómo considera Usted que se encuentra después de haber recibido el apoyo?

Mucho mejor	Mejor	Igual	Peor	Mucho peor
-------------	-------	-------	------	------------

  
5. ¿El apoyo que se le otorgó corresponde a lo establecido al inicio del trámite?

Sí       No

  
6. ¿Volvería a solicitar el apoyo si lo requiriera nuevamente?

Sí       No

  
7. Mejoras, sugerencias o comentarios:

**Anexo 16**
**“Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior”**
**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020

PROGRAMA:					
APARTADO	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	Pregunta #	FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA	Pregunta #	SITUACIÓN
DISEÑO	<b>Fortaleza 2020</b>		<b>Fortaleza 2018</b>		
	1. Se cuenta con el diagnóstico y justificación del programa, aplicando diferentes normativas	2	1. Para su diagnóstico se basa en datos e información de estudios nacionales de INEGI y CONEVAL.	2	
			2. Está vinculado a un programa nacional.	4	
	2. Se tiene una metodología para el cálculo de la población potencial y objetivo.	7	3. Tiene una metodología y fuentes para determinar su población potencial y objetivo.	7	
	3. Cuenta con los padrones actualizados de beneficiarios de los programas.	8	4. Cuenta con medios para conocer quienes reciben los apoyos.	8 y 9	
	4. Se cuenta con un software para el control de las solicitudes y apoyos otorgados.	8			
	5. El resumen narrativo de la MIR está vinculado a los documentos normativos del DIF.	10	5. La MIR está relacionada con sus documentos normativos.	10	
	<b>6. Oportunidad 2020</b>		<b>6. Oportunidad 2018</b>		
	1. Se tiene complementariedad y coincidencias con programas en otros niveles de gobierno.	13	1. Tiene complementariedad con programas similares a nivel estatal y federal.	13	
	2. El programa se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	6	2. Posibles cambios en las políticas federales en materia de asistencia a grupos vulnerables	13	
	<b>Debilidad 2020</b>		<b>Debilidad 2018</b>		
	1. El problema se define como la ausencia de un servicio.	1	No se cuenta con manual para el uso del SIAT, esto para un mejor control de su utilización por parte del personal involucrado.	8	

	2. El indicador del fin y propósito no son los adecuados para medir el logro del objetivo.	12			
	<b>Amenaza 2020</b>		<b>Amenaza 2018</b>		
	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>SITUACIÓN</b>
<b>APARTADO</b>	<b>Fortaleza 2020</b>		<b>Fortaleza 2018</b>		
<b>PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS</b>	1. Se cuenta con un plan estratégico que contempla el mediano y largo plazo.	14	1. Se cuenta con un plan estratégico de largo plazo.	14	
	2. El programa cuenta con planes de trabajo anuales (POA) estableciendo las metas de forma trimestral y manuales de organización y procedimientos.	15	2. Se da seguimiento a los resultados de evaluación externas de consistencia y resultados y a evaluaciones del Plan Municipal de Desarrollo.	16	
	3. El programa utiliza informes de evaluaciones externas y da seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora.	16 a 20	3. Se están atendiendo los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de consistencia y resultados de 2017.	18 a 20	
	4. El programa genera padrones de beneficiarios siguiendo la normativa aplicable.	21	4. Se recolecta información socioeconómica de los beneficiarios del programa.	21	
	5. Recolecta información para medir su desempeño.	22	5. Se cuenta con normatividad para el tipo de apoyos.	21	
			6. Se cumple en tiempo y forma con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.	22	
	<b>Oportunidad 2020</b>		<b>Oportunidad 2018</b>		
			1. Considerar capturar en el sistema todos los datos del estudio socioeconómico de los solicitantes de apoyos.	21	
	<b>Debilidad 2020</b>		<b>Debilidad 2018</b>		
	No se presenta información que contraste a los beneficiarios de los que no reciben algún beneficio del programa.	21			
	1.				
	<b>Amenaza 2020</b>		<b>Amenaza 2018</b>		



			6. Se lleva un avance del 100% en la programación de los indicadores al cierre del segundo trimestre de 2018.	41	
	<b>Oportunidad 2020</b>		<b>Oportunidad 2018</b>		
			1. En la Norma Técnica P-19 no se establecen las características específicas que deben de tener los beneficiarios	28	
			2. No está en los procedimientos del DIF establecer los casos en que se solicitan apoyos económicos, refiriendo a la Norma Técnica No. 19.	32	
	<b>Debilidad 2020</b>		<b>Debilidad 2018</b>		
	1. La Norma Técnica P-19 no señala claramente los criterios de elegibilidad ni el monto de los apoyos.	30			
	2. No se han realizado cambios en los procesos para el otorgamiento de apoyos, con el fin de disminuir el tiempo de respuesta a las solicitudes.	36			
	<b>Amenaza 2020</b>		<b>Amenaza 2018</b>		
	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>SITUACIÓN</b>
<b>APARTADO</b>	<b>Fortaleza 2020</b>		<b>Fortaleza 2018</b>		
<b>PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA</b>	1. Se cuenta con un instrumento de seguimiento y evaluación de los apoyos otorgados por SDIF Tijuana.	43	1. Atendiendo los ASM de 2017, se agregaron a la encuesta preguntas para conocer el perfil de la persona que las contesta, como edad, escolaridad, sexo, departamento al que acudió	43	
	<b>Oportunidad 2020</b>		<b>Oportunidad 2018</b>		
	<b>Debilidad 2020</b>		<b>Debilidad 2018</b>		
	<b>Amenaza 2020</b>		<b>Amenaza 2018</b>		
	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>FORTALEZA Y OPORTUNIDA / DEBILIDAD O AMENAZA</b>	<b>Pregunta #</b>	<b>SITUACIÓN</b>
<b>APARTADO</b>	<b>Fortaleza 2020</b>		<b>Fortaleza 2018</b>		

MEDICIÓN DE RESULTADOS	1. El programa cuenta con evaluaciones externas.	44	1. Se cuenta con evaluaciones externas de consistencia y resultados.	44	
	2. Se ha dado seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora señaladas en las evaluaciones externas.	47	2. La situación de los beneficiados respecto a la intervención del programa la mide la propia entidad	46	
	<b>Oportunidad 2020</b>		<b>Oportunidad 2018</b>		
			1. El indicador de Fin no se mide solo se mide en forma anual, podría medirse en forma semestral.	45	
	<b>Debilidad 2020</b>		<b>Debilidad 2018</b>		
	1. No se han realizado evaluaciones para medir el impacto del programa en los beneficiarios.	46	1. Algunos de los aspectos susceptibles de mejora detectados en 2017 continúan en 2018.	46 y 47	
	<b>Amenaza 2020</b>		<b>Amenaza 2018</b>		

## Anexo 17

### “Primer informe”

**Nombre del Programa:** Atención a Grupos Vulnerables

**Modalidad:** Consistencia y Resultados

**Dependencia/Entidad:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Unidad Responsable:** Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (SDIF)

**Tipo de Evaluación:** Consistencia y Resultados

**Año de la Evaluación:** Ejercicio 2020



**TIJUANA**

XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

# Programa Anual de Evaluación 2021

**Sistema para el Desarrollo  
Integral de la Familia (SDIF)**

**71. Atención a grupos  
vulnerables**

**Primer Informe**  
Evaluación de  
Consistencia y Resultados

# Índice

<b>1. Introducción</b> . . . . .	<b>3</b> 
1.1. Primer Informe . . . . .	4 
1.2. Objetivos de la evaluación . . . . .	5 
1.3. Características del programa . . . . .	6 
<b>2. Evaluación de consistencia y resultados</b> . . . . .	<b>7</b> 
2.1. Diseño . . . . .	9 
2.2. Planeación y Orientación a Resultados . . . . .	26 
2.3. Cobertura y Focalización . . . . .	33 
2.4. Operación . . . . .	36 
2.5. Percepción de la Población Atendida . . . . .	64 
2.6. Medición de Resultados . . . . .	65 
<b>3. Resultados</b> . . . . .	<b>70</b> 
3.1. Resumen . . . . .	71 
3.2. Valoración por apartado . . . . .	72 

## 1. Introducción

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

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

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

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

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

## ▶ 1.1. Primer Informe

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

## ▶ 1.2. Objetivos de la evaluación

### OBJETIVO GENERAL

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

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

## 1.3. Características del programa

### 1. Identificación del programa

El programa 71 "Atención a grupos vulnerables", se encuentra bajo la responsabilidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana B.C., creado en 2004, como un organismo descentralizado de la Administración Pública Municipal de Tijuana, dotado de personalidad jurídica y patrimonios propios, perteneciente al sector administrativo de la Secretaría del Bienestar, ubicado en Blvd. Insurgentes No. 1760-8, fraccionamiento Los Álamos, C.P. 22110, Tijuana, Baja California, México.

### 2. Problema o necesidad que pretende atender

El problema que el programa pretende atender es: "La población en condición de vulnerabilidad se enfrenta a una insuficiente asistencia social".

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

Su objetivo principal es: "Promover acciones sociales en favor de los grupos en situación de vulnerabilidad".

Los principales servicios prestados son:

1. Atención a la niñez. Centro para la protección social de la niñez.
2. Atención a personas con discapacidad. Expedición de credencial y tarjetón azul de discapacidad.
3. Atención a personas mayores. Expedición de credenciales INAPAM (Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores).
4. Apoyo nutricional y alimentario. Desayunos escolares a escuelas preescolares, primarias, secundarias, centros comunitarios y desayunadores, así como orientación alimentaria, despensas y supervisión de comedores.
5. Atención a la comunidad. A través de los centros de desarrollo comunitario.
6. Atención integral para víctimas de violencia. Atención a cualquier tipo de población, sobre todo aquellos usuarios víctimas de violencia física, verbal, económica o sexual, proporcionando asesoría jurídica, atención psicológica y trabajo social.

## 2. Evaluación de consistencia y resultados

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

- **Diseño.**

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

- **Planeación estratégica.**

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

- **Operación.**

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

- **Cobertura y focalización.**

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

- **Percepción de beneficiarios.**

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

- **Resultados.**

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

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

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

## 2.1. Diseño

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

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

Sí

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

Se define en el problema que la entidad pretende atender como, "La población en condición de vulnerabilidad se enfrenta a una insuficiente asistencia social", el cual define la población que tiene el problema o necesidad. En la redacción no se señalan las diferencias entre hombres y mujeres con el fin de detallar las características de la población y promover la igualdad.

Se observa que el problema se formula como la ausencia de un servicio al establecer que existe una insuficiente asistencia social, por lo tanto, no se describe de manera concreta el problema que el programa buscar revertir.

En el Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030 se señala que la periodicidad con la que se revisarán las causas y efectos del problema será anual.

La definición del problema es una de las partes más importantes en el proceso de elaboración de la matriz indicadores para resultados (MIR), por lo que como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de apegarse a la metodología del marco lógico, replanteando el problema, identificando la problemática central y no los síntomas, utilizando información, análisis y diagnósticos y de un equipo multidisciplinario que pueda mostrar

evidencia empírica de las causas y efectos del problema, como lo recomienda CONEVAL, a fin de definir adecuadamente el problema que debe ser resuelto por el programa.

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

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

Sí

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

Se proporcionó el documento “Diagnóstico y justificación de intervención del programa: 71 Atención a grupos vulnerables”, en donde se utilizan diferentes normativas que definen a la “población en condición de vulnerabilidad”, ya que constituye la población o área de enfoque del programa.

Así mismo, establece cuatro ejes operativos del programa:

- 1) Atención a la niñez
- 2) Atención a grupos vulnerables
- 3) Atención a la familia
- 4) Atención a la comunidad

Muestra la justificación de cada uno de los ejes, basados en la información proporcionada por distintos organismos y documentos, tales como, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2016-2017, Sistema Estatal de Información Sociodemográfica, Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE), Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012, Consejo Nacional de Evaluación, Estudios realizados por investigadores de la Universidad Autónoma de Baja California, Organización de las Naciones Unidas (ONU), entre otros.

El documento indica que corresponde al ejercicio 2020, por lo que se considera se encuentra actualizado, aunque no señala de manera expresa la fecha para actualizarse, al revisar las evaluaciones anteriores se encontró que dicho diagnóstico se realiza cada año.

En el árbol de problemas se indica solo un nivel de causas, indicando tres causas que originan el problema:

- a) Inadecuada atención integral y servicios especializados para satisfacer las necesidades básicas de la población en condición de vulnerabilidad;
- b) Falta de atención oportuna a través de servicios de salud, cuidados, alimentación y educación;
- c) Insuficientes apoyos diversos, programas de credencialización y eventos especiales que satisfagan las necesidades básicas.

Adicionalmente se proporcionó el documento "Árbol de causas y efectos", en dónde se establecieron 3 causas principales:

- a) Insuficiente atención y servicios especializados;
- b) Falta de atención en materia de salud, alimentación y educación;
- c) Insuficientes apoyos y programas de credencialización a la población vulnerable;

Así mismo, se establecieron tres efectos principales:

- a) Aumento en el índice de violencia, desintegración familiar, delincuencia y desempleo;
- b) Las familias de bajos recursos no tienen la capacidad de cubrir las necesidades básicas, lo que provoca desnutrición y bajo rendimiento escolar;
- c) Grupos en situación de vulnerabilidad con rezago social, exclusión de personas con discapacidad y adultos mayores.

Como aspecto susceptible de mejora, se señala el incluir de manera expresa en el documento de diagnóstico un plazo para su revisión y/o actualización.

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

Sí

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

El documento “Diagnóstico y justificación de intervención del programa: 71 Atención a grupos vulnerables”, señala como parte de su justificación, la definición de la Ley General de Desarrollo Social en su artículo 4, de los grupos sociales en situación de vulnerabilidad, como “aquellos núcleos de 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 y por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar”. Se menciona también que, para DIF Tijuana, “los grupos en condición de vulnerabilidad son aquellos grupos que por sus condiciones sociales, económicas, culturales o psicológicas pueden sufrir maltratos por sus derechos humanos”, también menciona que “dentro de estos grupos se encuentran insertas las personas de la tercera edad, personas con discapacidad, mujeres violentadas, niños, pueblos indígenas, personas con enfermedades mentales, entre otros”.

Aunado a lo anterior, menciona que la Ley General de Desarrollo Social, establece en el artículo 8 que, “toda persona o grupo social en situación de vulnerabilidad tiene derecho a recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja”, y que, considerando los objetivos descritos en su acuerdo de creación, la intervención del programa es imprescindible.

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

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

Sí

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

El propósito del programa “71 Atención de Grupos Vulnerables” es: “La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social”, el cual se encuentra vinculado con los objetivos del Programa Sectorial del Bienestar, así como con su población objetivo y los tipos de apoyo otorgados. En el cuadro adjunto se detallan los aspectos con los que se encontró relación al programa evaluado. Con base en lo anterior se evidencia que el cumplimiento del propósito del programa evaluado contribuye al logro de los objetivos del programa sectorial.

Programa Sectorial	Objetivos del programa sectorial	Población objetivo	Tipo de apoyo
Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024	Objetivo 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan.	Grupos poblacionales vulnerables.	Aplicación de los programas prioritarios de la Secretaría de Bienestar dirigidos a los sectores olvidados y vulnerables en todo el territorio nacional:

Programa Sectorial	Objetivos del programa sectorial	Población objetivo	Tipo de apoyo
	Objetivo 2. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica entre territorios. Objetivo 4. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica que enfrentan los grupos poblacionales históricamente excluidos. Objetivo 5. Contribuir a una cultura para la paz para incidir en la disminución de la violencia en comunidades y territorios.		1. Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores. 2. Programa Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente. 3. Programa de Apoyo a las Instancias de Mujeres en las Entidades Federativas. 4. Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras 5. Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia.

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

El programa sectorial relacionado con el programa evaluado está vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo en el Eje 2 Política Social, y dos de sus programas. La vinculación encontrada es el grupo de la población objetivo y los tipos de apoyos tendientes a lograr el bienestar de las personas y disminuir la desigualdad social.

Plan Nacional de Desarrollo 2019 - 2024		Objetivo del programa sectorial
Línea de acción	Programas	
Eje 2 Política Social  Construir un país con bienestar  Desarrollo sostenible  Cultura para la paz, para el bienestar y para todos	1. El Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores  2. Programa Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad	Objetivo 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan. Objetivo 2. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica entre territorios. Objetivo 4. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica que enfrentan los grupos poblacionales históricamente excluidos. Objetivo 5. Contribuir a una cultura para la paz para incidir en la disminución de la violencia en comunidades y territorios.

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

El organismo entregó un documento donde se señala la vinculación con los Objetivos de Desarrollo del Milenio y los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sin embargo, no se menciona la vinculación específica a las metas ni la justificación.

El organismo señala la vinculación del programa en su Plan Estratégico 2018-2030 con los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible: 1. Fin a la pobreza, 2. Poner fin al hambre, 3. Salud y bienestar social, y 10. Reducción de las desigualdades, entre otros, sin detallar con cuales metas se tiene relación y la justificación. Como parte de la revisión se estableció la vinculación en la siguiente tabla:

Propósito del Programa 71. Atención a grupos vulnerables	Objetivos del Desarrollo Sostenible	Meta	Justificación
La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social	1. Fin de la pobreza	1.3 Poner en práctica a nivel nacional sistemas y medidas apropiadas de protección social para todos y, para 2030, lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.	La vinculación es <b>indirecta</b> , ya que cumplimiento del propósito del programa, aporta al cumplimiento del lograr una amplia cobertura de los pobres y los más vulnerables.
	2. Poner fin al hambre	2.1 Para 2030, poner fin al hambre y asegurar el acceso de todas las personas, en particular los pobres y las personas en situaciones vulnerables, incluidos los lactantes, a una alimentación sana, nutritiva y suficiente durante todo el año.	La vinculación es <b>indirecta</b> ya que el cumplimiento del propósito del programa aporta al cumplimiento de asegurar el acceso a una alimentación sana, nutritiva y suficiente.
	10. Reducción de las desigualdades	10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición	La vinculación es <b>indirecta</b> , ya que cumplimiento del propósito del programa, aporta a la promoción de la inclusión social.

Como aspectos susceptibles de mejora se señala el realizar la vinculación al nivel de las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, con el fin de asegurarse que el objetivo señalado corresponde con el propósito del programa.

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

#### Población potencial y objetivo

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

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

Sí

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

En el documento proporcionado "Cobertura de Intervención del Programa" y el "Plan Estratégico 2018-2030" se define a la población potencial como personas en condición de vulnerabilidad, seleccionando a la población que se encuentra dentro de los grupos de atención prioritaria del programa, señalando a los siguientes grupos y su cuantificación:

Condición de vulnerabilidad	Total
Niños y niñas en edad de guardería	6,158
Niños y niñas en edad preescolar	41,596
Personas con discapacidad	50,464
Personas adultas mayores	92,888
Hogares con jefas de familia	495,062
Personas en pobreza extrema	56,736
Víctimas de violencia familiar	8,564
<b>Total</b>	<b>751,465</b>

No se detallaron las fuentes de información, únicamente se menciona que se elaboraron con datos de INEGI y CONEVAL.

En cuanto a la población objetivo, se define en el documento como “el subconjunto de la población potencial que se busca atender en el corto plazo, que se encuentra en condición de vulnerabilidad y que requiere recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja”. Como metodología para su cuantificación se indicaron dos criterios, primero se delimitó a los hogares con jefas de familia, considerando que existen otras instituciones en los diferentes órdenes de gobierno que atienden ese grupo, determinando un total de 404,922 personas en condición de vulnerabilidad (población objetivo); el segundo criterio fue considerar la capacidad presupuestaria, determinando una cobertura de 14.4% de la población objetivo, es decir, 58,180 personas. Sin embargo, al revisar el Plan Estratégico, esa cantidad corresponde a lo asignado para el ejercicio 2019.

Desagregación por género	
Mujeres	Hombres
26,630	31,550
Desagregación por grupo de edad	
0-14 años	13,500
15-44 años	9,370
45-64 años	22,290
65 o más	13,020
<b>Total</b>	<b>58,180</b>

Como aspecto de mejora se señala incluir de manera precisa la metodología para la cuantificación de la población potencial y objetivo, así como, las fuentes de información señaladas tanto en el documento “Cobertura de intervención del programa”, como en el “Plan Estratégico 2018-2030”, con la finalidad de tener más claridad respecto de la información utilizada, y facilite su actualización en el futuro, así mismo, señalar la fecha para revisión y actualización.

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

que:

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

Sí

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

Se proporcionaron los padrones de beneficiarios de los apoyos sociales otorgados por el programa, que consisten en apoyos en efectivo, o en especie. Los padrones presentados incluyen datos que se obtienen de la información entregada por los solicitantes de acuerdo con las normas técnicas P-16 y P-19, tales como, el nombre, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, domicilio y tipo de apoyo. Según el procedimiento “Atención personalizada a los ciudadanos” del Manual de Organización, los expedientes se capturan en el Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual genera un folio para cada solicitud.

Como lo establecen las normas técnicas, los apoyos se entregan por única ocasión en el ejercicio fiscal, por lo que cada vez que el ciudadano o personas morales con fines no lucrativos solicitan apoyos, deben entregar la información para su debido trámite, por lo que la información se mantiene actualizada.

Como aspectos susceptibles de mejora se señala el indicar claramente en los reportes el tipo y concepto de apoyo otorgado en lugar de incluir únicamente los conceptos generales de “apoyo en efectivo” o “apoyo en especie”; así

mismo, incluir el importe otorgado en caso de ser en efectivo y el valor de los bienes entregados en caso del apoyo en especie.

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

Según lo establecido en la Política 5 de la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales, se realizará un estudio socioeconómico para los apoyos económicos iguales o superior a 140 Unidades de Medida de Actualización (UMA), el cual será aplicado por un trabajador social de la entidad; adicionalmente en la Norma Técnica P-16 Apoyo a personas con discapacidad, exclusiva del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, se establece que se deberá realizar un estudio socioeconómico sin condicionarlo al importe del apoyo económico.

Para las entidades con fines no lucrativos, el solicitante deberá ser el representante legal, y su solicitud se canalizará a la Secretaría del Bienestar, quien revisará su registro y les brindará la atención que sea procedente. Como se señala en las normas técnicas mencionadas, el otorgamiento de apoyos se autorizará por una sola ocasión dentro de un ejercicio fiscal, por lo que se recaba la información cada vez que se realiza una solicitud. No se mostró evidencia de que se recolecte información de no beneficiarios con fines de comparación.

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

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

Sí

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

El documento normativo del programa es el Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, Baja California, dónde se identificó el 95% de los objetivos de la MIR. El objetivo no identificado es el P1C3A5 Mantener el equilibrio de igualdad de género de la población beneficiada de las acciones del programa.

**Matriz de Indicadores para Resultados**

**Documento Normativo**

**Nivel Resumen narrativo (objetivos)**

**Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, Baja California**

Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en condiciones de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana mediante acciones sociales y políticas incluyentes.	<p>ARTÍCULO 2.- El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, tiene como objetivos la promoción, prestación, proyección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y acciones de servicios de asistencia social, con interrelación sistemática con otras instituciones públicas; así como el fortalecimiento de los valores y apoyar al desarrollo de la familia y la comunidad en el municipio de Tijuana, Baja California.</p> <p>ARTÍCULO 9. El Organismo, para el cumplimiento de sus objetivos, tiene las atribuciones siguientes:</p> <p>I. "Promover el bienestar social, prestar servicios de asistencia social y el acceso a los mismos, procurando coordinar sus acciones con el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California, conforme a las normas que dicte la Secretaría de Salud del Estado, el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California</p> <p>II. Apoyar al gobierno Municipal en los programas y estrategias para el desarrollo integral de la familia, la comunidad y los grupos vulnerables.</p>
Propósito	La población en condición de vulnerabilidad recibe asistencia social.	<p>Artículo 9 Fracción VIII. Prestar servicios de asistencia jurídica, psicológica y de orientación social a la familia, menores, personas adultas mayores con 60 años o más de edad y personas discapacitadas, preferentemente;</p> <p>Artículo 9 Fracción VIII. Prestar servicios de asistencia jurídica, psicológica y de orientación social a la familia, menores, personas adultas mayores con 60 años o más de edad y personas discapacitadas, preferentemente;</p>
P1C1	Adecuada atención integral y servicios especializados necesarios para la población en condición de vulnerabilidad, brindados.	<p>Artículo 9 Fracción V. Proporcionar asistencia médica, así como terapia psicológica individual o grupal a personas canalizadas en situación de crisis.</p> <p>Artículo 63. El Departamento de Centros de Desarrollo Comunitario DIF, tendrá las siguientes facultades:</p> <p>I. Proporcionar talleres a los integrantes de la comunidad a través de los diferentes Centros de Desarrollo Comunitario DIF, que les permitan ingresos económicos que les ayuden a elevar su nivel de vida.</p> <p>Artículo 60. El Departamento de Pláticas Preventivas y Valores, tendrán las siguientes facultades:</p> <p>II. Promover y organizar cursos, talleres y pláticas que incluyan temas relacionados con el desarrollo personal, la integración familiar, el fortalecimiento de los valores y el matrimonio y prevención de violencia.</p>
P1C1A1	Atención personalizada para orientar a la ciudadanía según sus necesidades básicas inmediatas.	
P1C1A2	Atención y servicios de salud y psicoterapia a víctimas de contingencias y crisis.	
P1C1A3	Impartición de talleres artísticos, culturales, deportivos, educativos y productivos.	
P1C1A4	Impartición de pláticas sobre temas de: valores, nutrición, prematrimoniales, programas preventivos incorporando la perspectiva de género.	

**Matriz de Indicadores para Resultados**

**Documento Normativo**

**Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, Baja California**

Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	Artículo 9 XVI. Realizar acciones de apoyo educativo para la integración social y de capacitación, que el Organismo brindará a través de la asistencia social; XIX. Proponer a las autoridades de los tres niveles de gobierno programas de asistencia social que contribuyan al mantenimiento y mejoramiento de la salud integral de la familia;
P1C2	C2 Atención oportuna a través de servicios de salud, cuidados, alimentación, y educación, otorgados.	
P1C2A1	Atención asistencial y servicios educativos a niñas y niños menores de 5 años 11 meses de edad, hijos de padres y madres trabajadores, en situación de vulnerabilidad.	Artículo 9 Fracción III Fomentar la educación para el logro de la integración familiar y social, así como fortalecer los valores morales.
P1C2A2	Resguardo de la seguridad de las mujeres y sus hijos e hijas víctimas de violencia familiar.	Artículo 59. El Departamento de Refugio para víctimas de Violencia Familiar, tendrá las siguientes facultades: I. Dirigir, coordinar y supervisar la atención adecuada de las mujeres víctimas de violencia familiar, así como a los hijos de las mismas;
P1C2A3	Dación de asistencia social a niños, niñas y adolescentes y sus familias para prevenir riesgos psicosociales.	Artículo 9 Fracción IV. IV. Promover e impulsar el sano crecimiento físico, mental y social de la niñez. Artículo 55.- El Departamento de Atención a Adultos Mayores, tendrá las siguientes facultades:
P1C2A4	Atención y cuidado a personas adultas mayores en estancia y clubes de la alegría.	I. Brindar asistencia social al adulto mayor con 60 años o más de edad y a su familia a través de orientación, asesoría y referencia de casos a instituciones gubernamentales y de la sociedad civil.
P1C3	Canalización de apoyos diversos, programa de credencialización y eventos especiales que satisfacen las necesidades básicas, entregados.	Artículo 9 Fracción II. Apoyar al gobierno Municipal en los programas y estrategias para el desarrollo integral de la familia, la comunidad y los grupos vulnerables. Artículo 53. El Departamento de Atención a Personas con Discapacidad, tendrá las siguientes facultades: I. Expedir, reponer y renovar las credenciales para personas con discapacidad.
P1C3A1	Otorgamiento de credenciales y placas personalizadas a la población con discapacidad y personas adultas mayores.	Artículo 55.- El Departamento de Atención a Adultos Mayores, tendrá las siguientes facultades: III. Expedir en colaboración con el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores (INAPAM), credenciales de identificación al adulto mayor, coadyuvando en su situación económica mediante descuentos en servicios públicos, de transporte y de alimentación.
P1C3A2	Distribución de apoyos alimentarios a nivel municipal para la población a beneficiar según padrón.	Artículo 54.- El Departamento de Apoyo Nutricional y Alimentario, tendrá las siguientes facultades: I. Realizar el padrón de beneficiarios del apoyo alimentario. II. Distribuir despensas a las personas registradas en el padrón de beneficiarios con cuota de recuperación. III. Distribuir raciones alimentarias a desayunadores de beneficencia social con cuota de recuperación.

**Matriz de Indicadores para Resultados**

Matriz de Indicadores para Resultados		Documento Normativo
Nivel	Resumen narrativo (objetivos)	Reglamento Interno del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Tijuana, Baja California
P1C3A3	Otorgamiento de apoyos en especie y/o económicos a la población en condición de vulnerabilidad y a las personas cuidadoras de personas con discapacidad.	ARTÍCULO 62.- El Departamento de Bienestar Social, tendrá las siguientes facultades: II. Proporcionar apoyo alimentario y en especie a los diferentes grupos vulnerables. III. Gestoría y canalización a organismos públicos y privados que otorguen programas de apoyo: medico, funerario, techumbre, transporte y albergue temporal a los grupos vulnerables. Artículo 56. La Coordinación de Atención a la Familia, tendrá las siguientes facultades: V. Fomentar la realización de campañas encaminadas a sensibilizar y concientizar a la población en general sobre las formas de expresión de la violencia, así como las formas de prevenirla y combatirla.
P1C3A4	Información de campañas de sensibilización y eventos especiales, dirigidos a la comunidad.	
P1C3A5	Mantener el equilibrio de igualdad de género de la población beneficiada de las acciones del programa.	No se aborda el concepto de la igualdad de género en el documento normativo.

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

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

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

Sí

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

Se proporcionaron un total de 18 fichas, las cuales cumplen con la información solicitada, excepto por el campo de línea base, sin embargo, el dato aparece en la Matriz de Indicadores para Resultados.

Como parte del seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora, en el ejercicio 2021 se agregó la información de la línea base en las fichas del indicador.

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

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

Sí

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

El 84% de los indicadores presenta las características establecidas.

En cuanto al indicador del FIN no mide la contribución del programa a la solución de un problema o al logro de un objetivo estratégico, los elementos del método de cálculo utilizados son personas atendidas y personas programadas para atender, no están relacionados con los factores relevantes del objetivo, los cuales señalan el qué se va a medir (mejora en la calidad de vida) y en quién se va a medir (población en condiciones de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana).

Para el indicador del Propósito el método de cálculo señalado en la MIR no corresponde con la meta que se pretende medir, ya que faltan elementos de ponderación, por ejemplo, el método de cálculo es:  $(\text{Total de personas atendidas} / \text{Total de personas programadas para atender}) * 100$ , considerando que en un semestre se atendieron todos los

trámites, el resultado del cálculo sería 100%, no 50% como se establece en la meta, por lo que se observa faltan elementos en el método de cálculo. Además de que el indicador planteado no mide el cambio generado por el programa en la población objetivo.

Se observó que, para los indicadores de los tres Componentes del programa, se utilizaron como variables los "informes realizados", por lo que se considera que las metas de dichos indicadores no impulsan el desempeño, es decir, son laxas.

En cuanto a los indicadores de las actividades, los métodos de cálculo utilizados son consistentes con el nombre y se relacionan los factores relevantes del objetivo con los elementos del indicador, sin embargo, en la fórmula de cálculo, faltan los elementos de ponderación.

Como aspecto susceptible de mejora se señalan las siguientes acciones: replantear el indicador del Fin por uno que sea relevante e impulse el desempeño, que estén relacionado con los factores relevantes del objetivo, es decir, el qué se va a medir y en quién se va a medir, y que mida la contribución del programa a la solución de un problema de desarrollo o al logro de un objetivo estratégico; replantear el indicador del Propósito para que mida el cambio generado por el programa en la población objetivo; modificar los indicadores de los componentes por unos que impulsen el desempeño y no midan el logro con la simple elaboración de reportes; de igual forma corregir los indicadores de las actividades, agregando los elementos de la ponderación, para que el resultado coincida con la meta establecida.

#### E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

### 13. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Se encontraron coincidencias con los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Baja California:

- Existen coincidencias en los objetivos del propósito con el programa 164 "Atención a población vulnerable", atendiendo a la misma población, y entregando los mismos tipos de apoyos del componente 2 del programa evaluado, tales como, apoyos en los ámbitos de salud, educativo, y apoyos para servicios funerarios.

- También se tiene coincidencias con los programas 165 “Asistencia social alimentaria”, 166 “Protección y restitución de los derechos de niñas y niños adolescentes”, 168 “Desarrollo de la persona, la familia y la comunidad”, teniendo coincidencia con la población y el tipo de apoyo.
- En cuanto a los programas 167 “Centros de atención y cuidado para niñas y niños en situación de marginación social y 170 “Atención y asistencia social a personas con discapacidad”, se encontró que son complementarios con el programa evaluado, ya que atienden a la misma población, pero con diferentes tipos de apoyos.

Respecto a los programas de la Secretaría de Integración y Bienestar Social, se encontró los siguiente:

- Con el Programa 089 “El valor de la experiencia”, se encontró complementariedad ya que se atiende a la misma población (adultos mayores), pero se otorgan diferentes servicios y apoyos.
- De los programas Programa 090 “Alimentado para aprender”, 087 “Gente como tú”, se encontraron coincidencias al atender a la misma población y otorgar los mismos servicios y apoyos.

## 2.2. Planeación y Orientación a Resultados

### F. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

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

Sí

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

Se presentó el Plan Estratégico 2018 – 2030, el cual contempla el mediano y largo plazo. El objetivo general del plan se encuentra relacionado con el fin y propósitos del programa y se menciona a la población a la que está dirigido el programa, la contribución del programa y los medios para lograrlo.

**Objetivo General:** Contribuir a mejorar la calidad de vida de la población en condiciones de vulnerabilidad en el municipio de Tijuana, mediante la implementación de estrategias innovadoras en la asistencia social; así como fortalecer los programas existentes, con el fin de atender las necesidades específicas de personas y grupos en situación de vulnerabilidad, mediante acciones sociales y políticas incluyentes.

En el plan se establecen, objetivos específicos, estrategias y líneas de acción que se relacionan con los componentes y actividades establecidas en la MIR. También se incluyen los indicadores estratégicos y de gestión que aparecen en la MIR.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de actualizar el plan con la normatividad vigente, y con los nuevos estudios y datos estadísticos. Otro aspecto a mejorar es establecer metas para cada línea de acción y el ejercicio fiscal en el que se pretenden lograr.

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

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

Sí

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

Las actividades de cada departamento están detalladas en el Manual de Organización y Procedimientos, en el cual se describe las funciones del puesto y el diagrama de flujo de cada actividad, las cuales se encuentran alineadas al Programa Operativo Anual y al documento normativo y son conocidas por los responsables.

Las metas establecidas para cada actividad se encuentran en el Programa Operativo Anual, establecidas de manera trimestral.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de actualizar el Manual de Organización y Procedimientos, ya que contiene datos de personal que ya no labora en la entidad.

#### G. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

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

Sí

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

Se proporcionó las evaluaciones de consistencias y resultados de los ejercicios 2017 y 2018, así como, la evaluación de diseño del ejercicio 2019 y evaluación específica de desempeño del ejercicio 2019 y primer semestre de 2020, en las cuales se muestran los aspectos susceptibles de mejora y su seguimiento, los cuales se ven reflejados en los cambios realizados al programa y la generación de información que sirve de sustento y justificación al mismo. Se presenta para el ejercicio 2020 un listado de los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones externas, indicando la fecha de conclusión y señalando los documentos que sirven de evidencia, ahí mismo, se entrega oficio del envío a la Tesorería Municipal quien solicitó el estatus del seguimiento.

No se mostró evidencia de contar con un procedimiento para la atención a los aspectos susceptibles de mejora, tampoco se muestra evidencia de que se trabajara de manera consensada entre los departamentos para la toma de decisiones de los cambios realizados al programa.

Como aspecto susceptible de mejora se señala el incluir en el "Manual de organización y procedimientos" la atención y seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora, señalando los departamentos involucrados, que incluya la documentación de los acuerdos entre los involucrados.

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

Sí

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.</li> </ul>

Se presentó un documento de trabajo denominado “Seguimiento a aspectos susceptibles de mejora clasificados como específicos, derivados de informes y evaluaciones externas” con un total de 7 aspectos, de los cuales 6 de ellos se encuentran concluidos al 100% y uno se encuentran en proceso, resultando un 85% de avance en la solventación de los ASM. A continuación, se muestra el aspecto que se encuentra en proceso.

Aspectos Susceptibles de Mejora	Actividades	Resultados Esperados	Resultados Obtenidos
Medir todos los indicadores de manera que se refleje la población atendida y no únicamente los reportes realizados	Revisar fichas técnicas de los indicadores para ejercicio fiscal 2021	Modificación de los Indicadores	En proceso

En relación con el aspecto en proceso, al realizar la revisión de la MIR 2020 se encontró que tres indicadores se miden utilizando como base la realización de informes, constatando que no se encuentra concluido.

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

Según el documento para el seguimiento y la interpretación de los aspectos susceptibles de mejora se lograron los resultados establecidos en seis aspectos, derivado de la revisión se encontró que, se cumplieron dos observaciones en cuanto a incluir la línea base de los indicadores; respecto a la actualización de información en la elaboración del diagnóstico del programa, se realizó la aclaración que la información utilizada es la más actual a la fecha, ya que el Censo de Población y Vivienda del 2020 se encuentra disponible a partir del ejercicio 2021, por lo que se utilizará en la elaboración de la planeación del 2022; en cuanto a la observación de incluir otros grupos de población el organismo explica el motivo para no incluirlos como parte de su cobertura, argumentando que existen otros programas que atienden a dichos grupos, por lo que también se considera atendida.

Respecto a la observación, “Cómo se determinó la cobertura de la intervención del programa por grupos de edad”, la entidad señala como completado señalando que la cobertura se calculó con base en las proyecciones señaladas en el Plan Estratégico 2018-2030, en dónde se señalan las fuentes de dichos datos, sin embargo, se observa que

no se especifican de manera puntual cómo se realizaron los cálculos y proyecciones, por ejemplo, el porcentaje de cobertura y el desglose por edades, ambos mencionados en el Plan Estratégico.

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

No se han atendido únicamente una recomendación de un total de siete, "Medir todos los indicadores de manera que se refleje la población atendida y no únicamente los reportes realizados". Al revisar la MIR del ejercicio 2020 se observa que los tres componentes tienen asignados indicadores que miden el logro de objetivos con la realización de informes, por lo que no son indicadores adecuados para medir el desempeño del programa.

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

Considerando la población objetivo del programa, es importante conocer el impacto su impacto en la población atendida, para poder tomar decisiones en cuanto a los servicios y apoyos proporcionados.

El programa ha aplicado en 2016, 2017 y 2018 la evaluación de Consistencia y Resultados, y para el ejercicio 2019 se aplicó la Evaluación de Diseño, obteniendo los siguientes resultados:

En la evaluación del ejercicio 2016 la valoración final obtenido fue de 84 de 136 puntos posibles (61.6%). En la evaluación del ejercicio 2017 como resultado final, de los seis apartados evaluados, en dos ellos; diseño y operación, se obtuvo cumplimiento en nivel medio; en el resto de los apartados se obtuvo cumplimiento con nivel bajo.

En la evaluación 2018, se observó una mejora significativa obteniendo en cuatro apartados un cumplimiento en nivel alto y en el apartado de medición de resultados un cumplimiento con nivel bajo.

En la evaluación de diseño de 2019, la valoración final del programa obtuvo 3.96 puntos en promedio del total de temas evaluados, con un cumplimiento nivel alto.

## **H. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN**

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

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.**
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.**

- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Sí

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

El organismo genera padrones de beneficiarios del programa de manera mensual y trimestral, en el cual se detallan los tipos de servicios otorgados y en el caso de apoyos sociales se detalla el tipo y monto.

En cuanto a las características socioeconómicas se recolecta la información socioeconómica únicamente para los apoyos sociales, en la política 5 de la Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales, se establece que, se realizará estudio socioeconómico por un trabajador social para los apoyos económicos iguales o superior a 140 Unidades de Medida de Actualización (UMA), para la Norma Técnica P-16 Apoyo a personas con discapacidad, exclusiva del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia, se establece que se deberá realizar un estudio socioeconómico por medio de un trabajador social, sin condicionarlo al importe del apoyo económico. No mostró evidencia de que el organismo recolecte información de la contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional, ni de las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación.

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

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

Sí

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

De acuerdo con el manual de organización del organismo, se tiene el procedimiento "Evaluación al desempeño" a cargo del Departamento de Auditoría Interna y Evaluación del Desempeño, donde se menciona que se recaba la información de los distintos departamentos que reportan en el Programa Operativo Anual, a más tardar el día 10 del mes posterior al que se informa, revisando que la información esté completa.

La información de los beneficiarios se obtiene del Sistema Integral de Atención (SIAT), la cual se encuentra disponible y actualizada.

Como mecanismo de validación, el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación del Desempeño del organismo, realiza una evaluación del desempeño de las áreas de acuerdo con las metas obtenidas y el presupuesto ejercido en el mes a informar, notificando a las áreas de cualquier observación o recomendación derivada de la evaluación.

En cuanto a la información contable y presupuestal, el organismo utiliza el Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG), en el cual la información se encuentra actualizada, generándose en tiempo real y disponible para realizar su seguimiento.

## 2.3. Cobertura y Focalización

### I. ANÁLISIS DE COBERTURA

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:
- Incluye la definición de la población objetivo.
  - Especifica metas de cobertura anual.
  - Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
  - Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Sí

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

La estrategia de cobertura se encuentra en el apartado 6 de su Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030, así como, en el documento "Cobertura de intervención del programa" para el ejercicio 2020, en donde señala que, para atender a las personas que necesiten de los servicios y apoyos que ofrece el programa se ha organizado operativamente en cuatro ejes: Atención a la Niñez, Atención a Grupos Vulnerables Atención a la Familia, y Atención a la Comunidad, los cuales son congruentes con el diseño y diagnóstico del programa.

Se realiza la cuantificación de la población potencial y objetivo, para lo cual se utilizaron distintas fuentes de organismos nacionales y criterios establecidos por el organismo, sin embargo, no se detalla de manera específica los métodos de cálculo utilizados.

Para la población objetivo se realizó la cuantificación y proyección del año 2017 a 2030, incluyendo la desagregación por edad.

Como aspecto susceptible de mejora, se observa que, en la cuantificación de la población potencial, es importante detallar la metodología utilizada para cuantificar a la población que el organismo considera que se encuentra fuera del foco de atención prioritaria de la estrategia de intervención de DIF Municipal.

Se observa como mejora la necesidad de detallar el método de cálculo utilizado para determinar la cobertura municipal de 14.4 % de la población objetivo, observando que se señalan en el documento los criterios, pero no el método de cálculo de forma detallada.

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

En el Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030, así como en el documento “Cobertura de intervención del programa” para el ejercicio 2020, define a la población objetivo como “como el subconjunto de la población potencial que se busca atender en el corto plazo, que se encuentra en condición de vulnerabilidad y que requiere recibir acciones y apoyos tendientes a disminuir su desventaja”. Se utilizó información de organismos nacionales, como el Censo de Población y Vivienda 2010, el Anuario Estadístico y Geográfico de Baja California 2017, Indicadores de Incidencia delictiva en Baja California de la Secretaría del Sistema Estatal de Seguridad Pública 2017 y 2018, La Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos 2015, el Sistema Único Automatizado de Vigilancia Epidemiológica (SUAVE) 2014 y la Encuesta Nacional de Nutrición 2014, entre otros. Señala que se utilizaron dos criterios para la cuantificación de la población objetivo, primero se delimitó a la población de hogares con jefas de familia, considerando que existen otras instituciones en los diferentes niveles de gobierno que atienden a este grupo, como segundo criterio se consideró la capacidad presupuestaria ponderándose la disponibilidad presupuestaria y el nivel histórico de gasto, costo unitario de los servicios, atenciones y apoyos que se brindan en cada una de las Unidades Administrativas, determinando una cobertura del 14.4% de la población objetivo.

Se observó que la población objetivo señalada en el documento “Cobertura de intervención del programa” para el ejercicio 2020, corresponde al ejercicio 2019, según lo señalado en el Plan Estratégico de Trabajo 2018-2030.

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

Como meta de cobertura, el programa cuantificó la población objetivo en 58,180 personas, mostrando como evidencia el listado de las personas beneficiadas, así como las cantidades totales de los beneficiarios, siendo estos un total de 32,616, por lo que al compararlo con su meta, la cobertura del programa en el ejercicio fue de 56.06%.

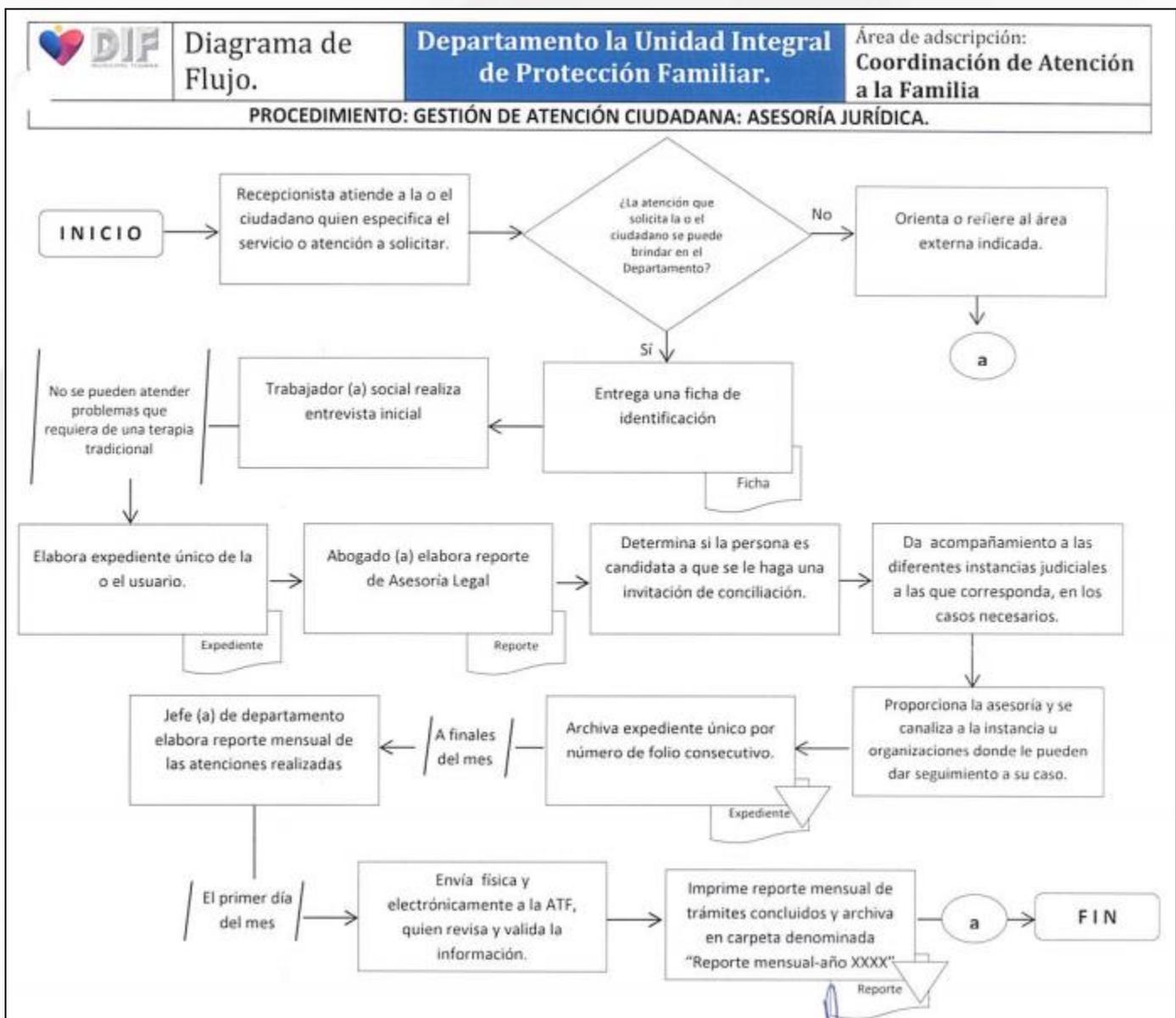
Como aspecto susceptible de mejora, se recomienda elaborar reportes institucionalizados y homologados entre los diversos departamentos, que faciliten conocer el total de personas atendidas por el programa.

## 2.4. Operación

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

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

Procedimientos relacionados con el Componente 1: Adecuada atención integral y servicios especializados necesarios para la población en condición de vulnerabilidad brindados.



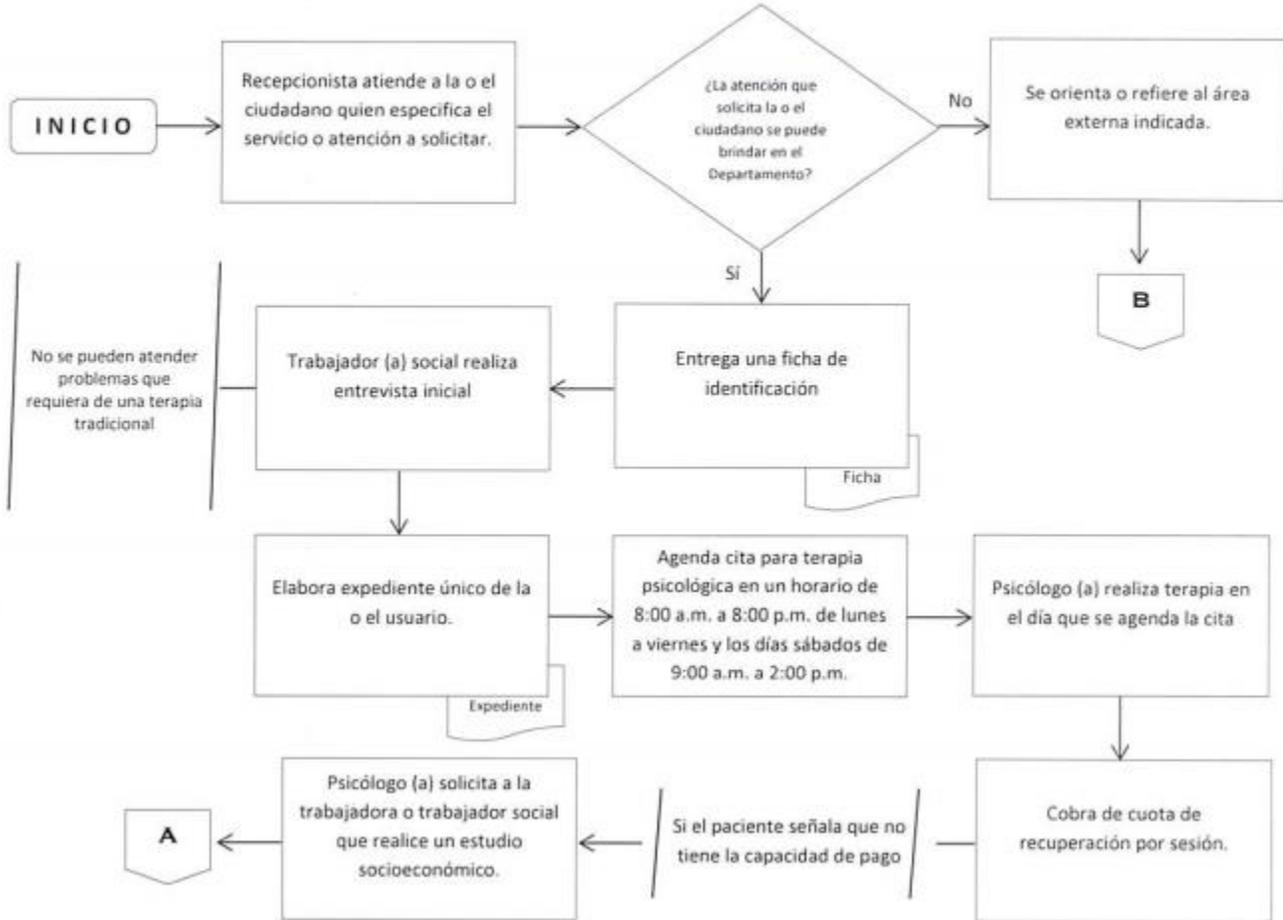


**Diagrama de Flujo**

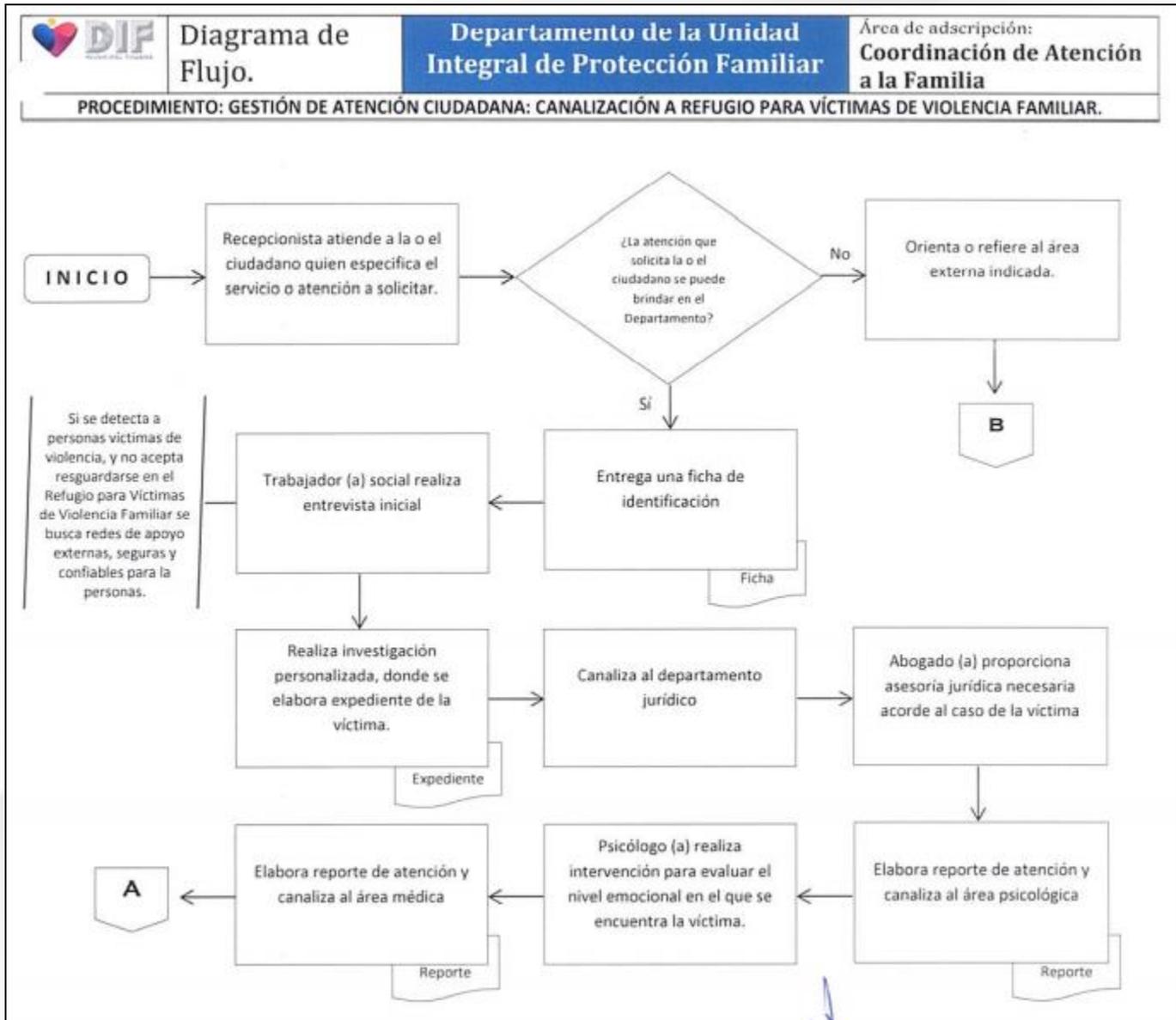
**Departamento de la Unidad Integral de Protección Familiar**

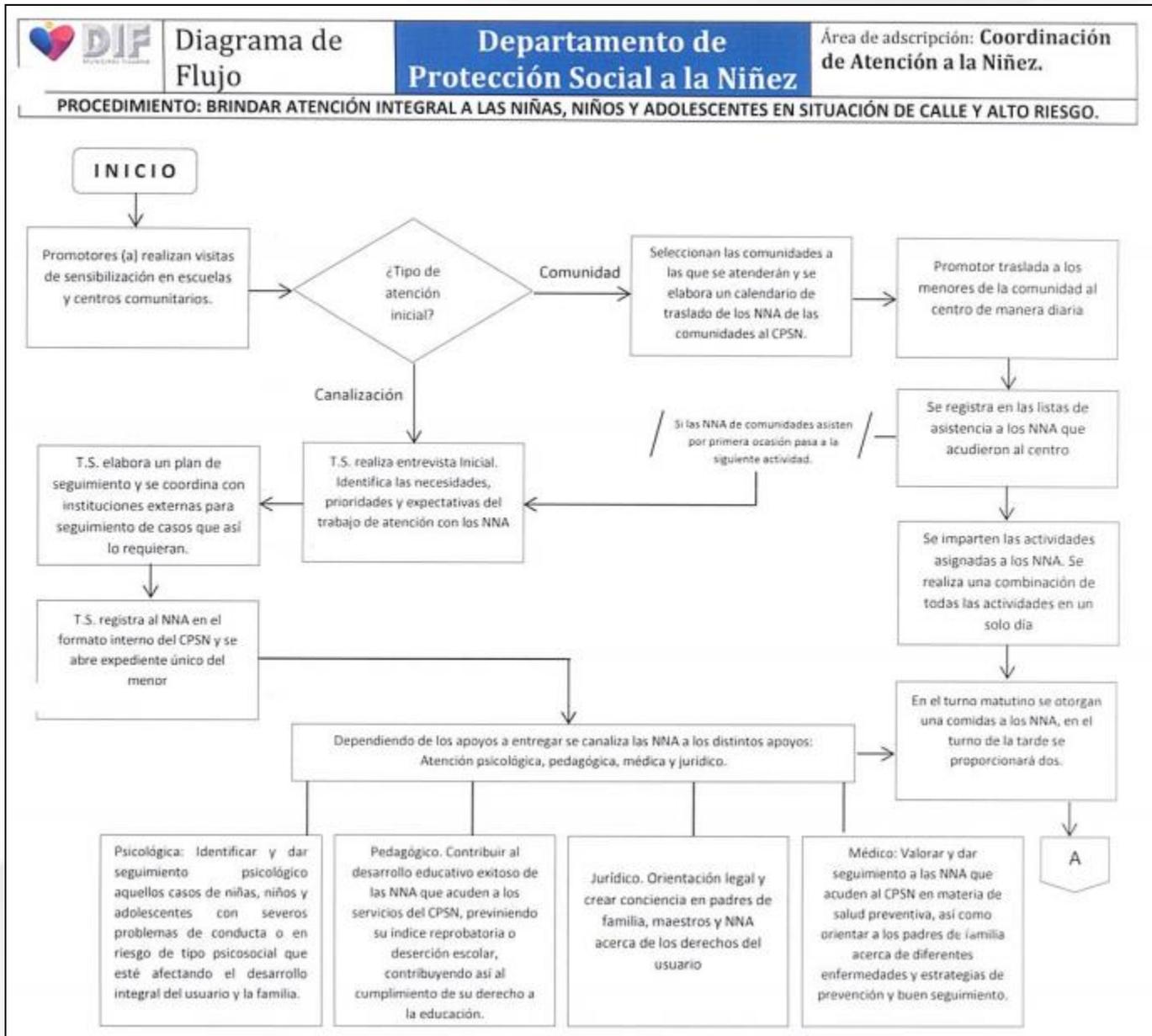
Área de adscripción:  
**Coordinación de Atención a la Familia**

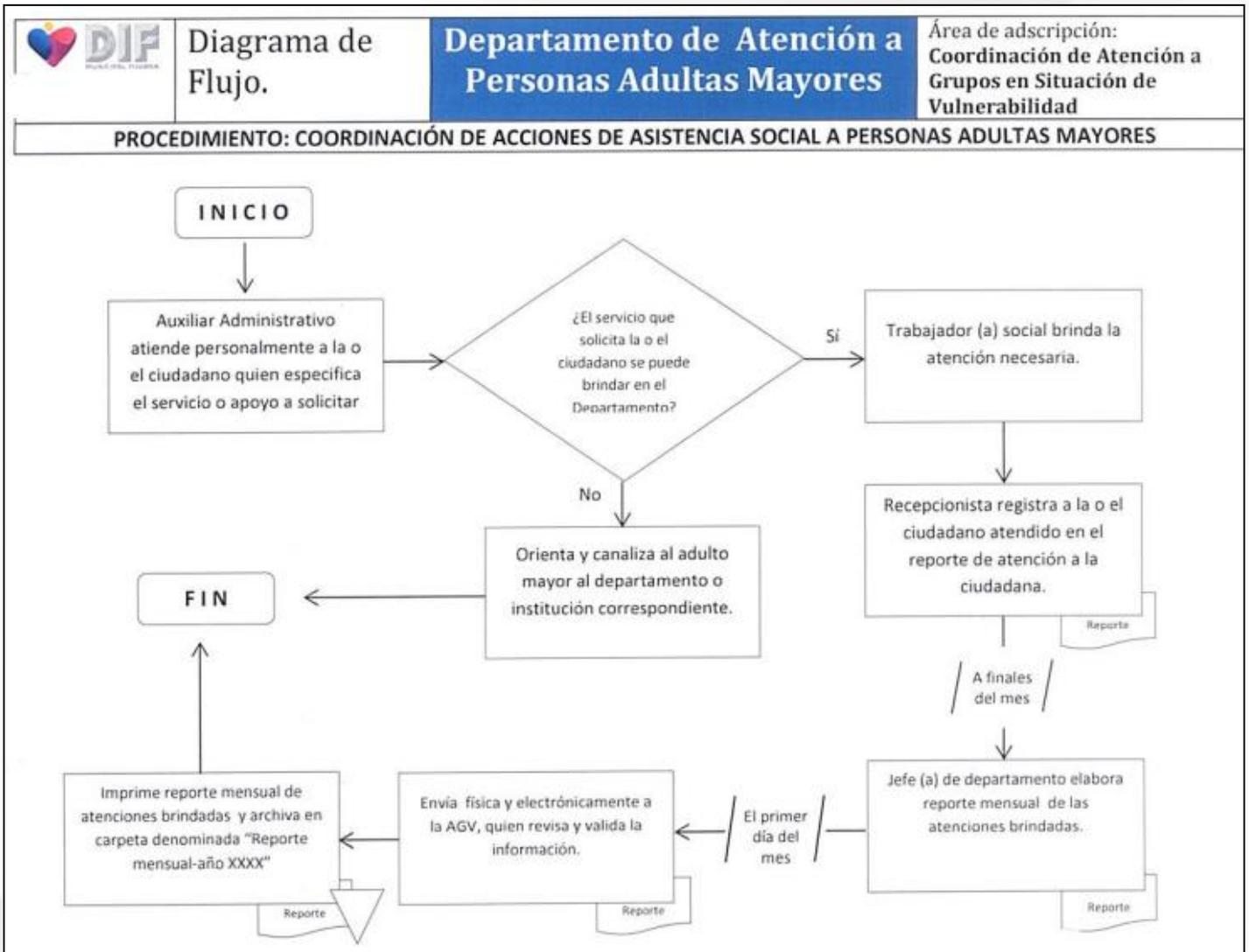
**PROCEDIMIENTO: GESTIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA: ATENCIÓN PSICOLÓGICA.**



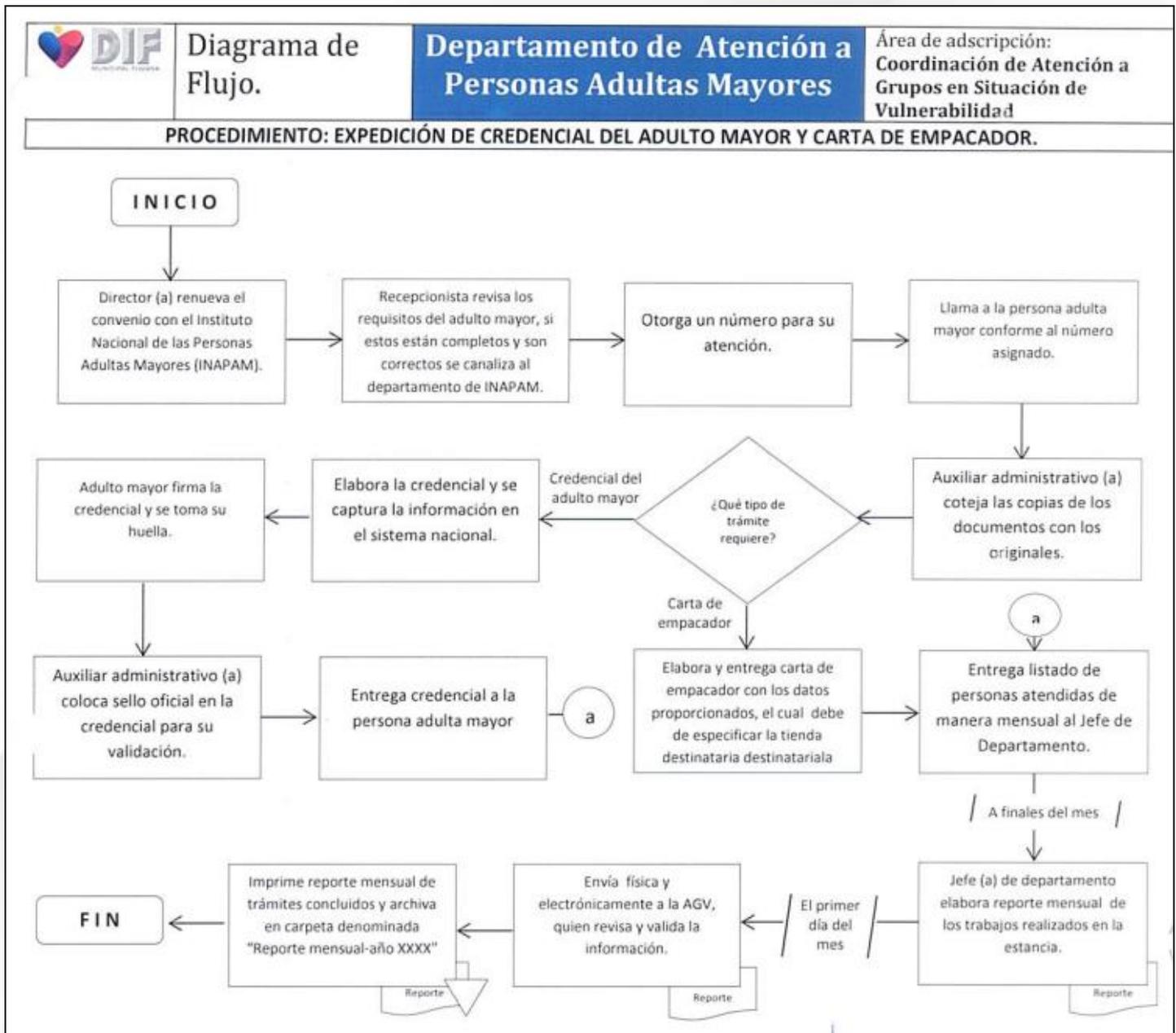
Procedimientos relacionados con el Componente 2: Atención oportuna a través de servicios de salud, cuidados, alimentación y educación otorgados.







Procedimientos relacionados con el Componente 3: Canalización de apoyos diversos, programas de credencialización y eventos especiales que satisfacen las necesidades básicas, entregados.



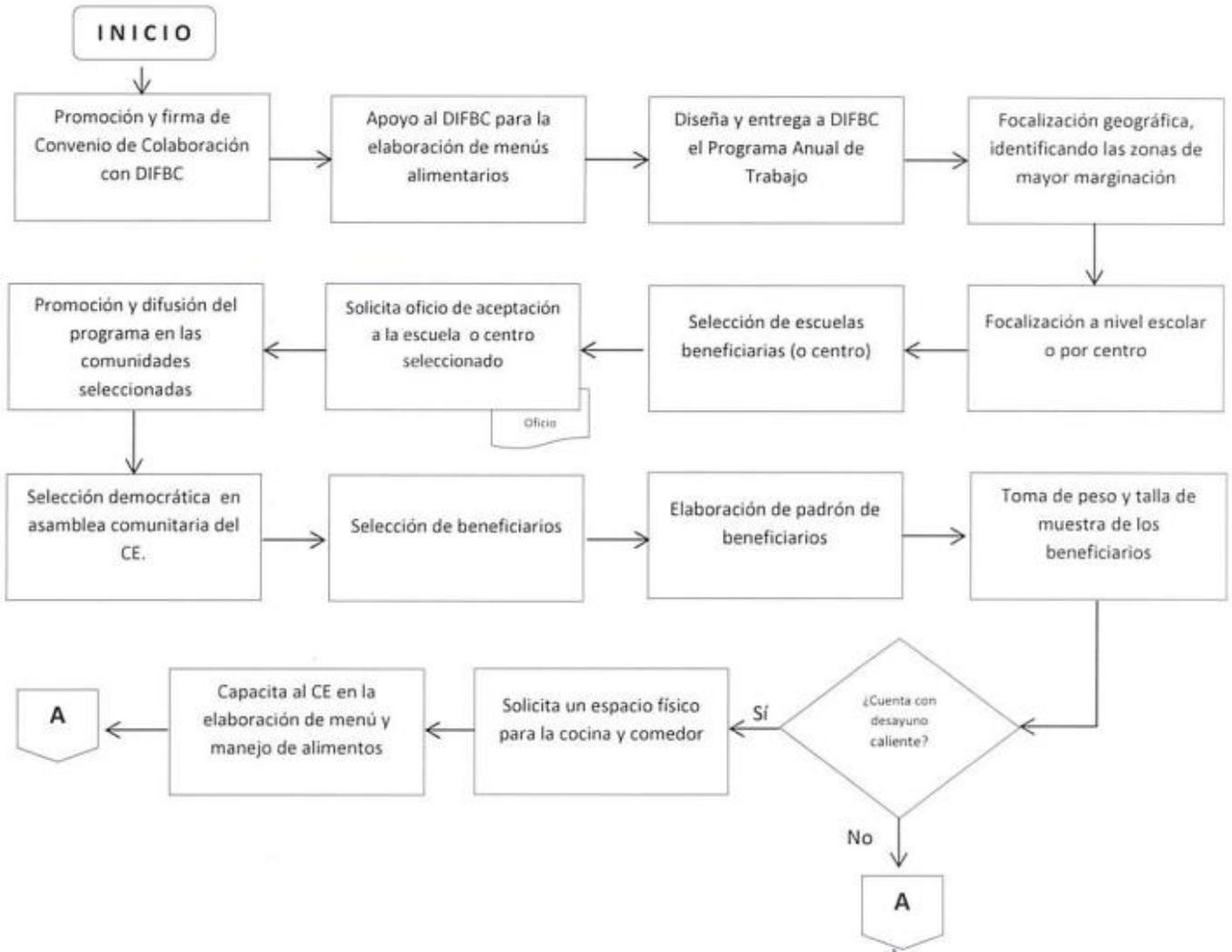


**Diagrama de Flujo**

**Departamento de Apoyo Nutricional y Alimentario**

Área de adscripción:  
**Coordinación de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad**

**PROCEDIMIENTO: COORDINACIÓN DEL SUBPROGRAMA DE DESAYUNOS ESCOLARES**



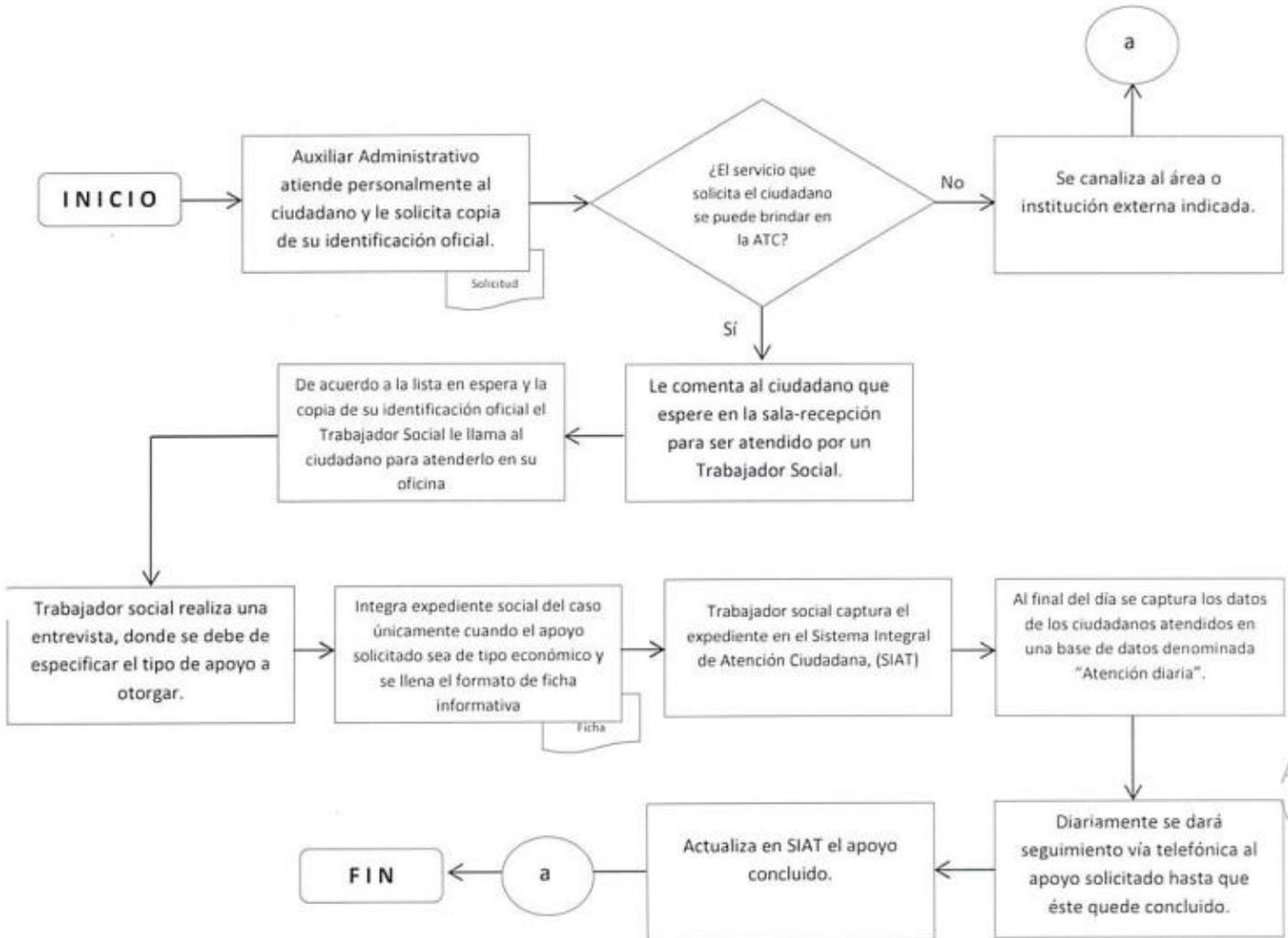


**Diagrama de Flujo**

**Departamento de Bienestar Social**

Área de adscripción: **Coordinación de Atención a la Comunidad.**

**PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN PERSONALIZADA A LOS CIUDADANOS**



## Solicitud de apoyos

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

Sí

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

La dependencia cuenta con el Sistema Integral de Atención (SIAT) en donde se capturan la totalidad de las solicitudes con el fin de conocer la demanda total, y en caso de que el organismo no pueda otorgar el apoyo, se canalice al ciudadano a otra dependencia. Como parte del proceso de captura en el sistema se ingresan los datos generales del solicitante, detallando sus características conforme al estudio socioeconómico, además el expediente del trámite puede subirse al sistema.

De acuerdo con la política 11 de la Norma Técnica 19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales, se debe anexar en el expediente del apoyo otorgado la evidencia de la captura en el sistema SIAT, por lo que el sistema se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos tanto en el interior del organismo como en todos los organismos de la administración pública paramunicipal. El sistema constituye un medio de registro de la información de solicitantes, beneficiarios, así como un medio de comunicación entre las dependencias para lograr la coordinación en el otorgamiento de apoyos sociales y evitar duplicidades.

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

- a) Corresponden a las características de la población objetivo.
- b) Existen formatos definidos.

- c) Están disponibles para la población objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Sí

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

El procedimiento para recibir, registrar, dar seguimiento a una solicitud de apoyo, se detalla en el Manual de Organización en el procedimiento "Atención personalizada a ciudadanos", en dónde el ciudadano acude directamente a las oficinas del organismo para solicitar el apoyo, el personal del organismo lo atiende directamente y se aplica el formato del socioeconómico de acuerdo con lo establecido en las normas técnicas. Se integra el expediente, se captura en el sistema SIAT y el trabajador social se encarga de dar seguimiento hasta que el trámite quede concluido. De acuerdo con lo anterior, se considera que se cuentan con todas las características descritas en la pregunta.

- 29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:**
- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
  - c) Están sistematizados.
  - d) Están difundidos públicamente.

Sí

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

El Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño tiene a su cargo el procedimiento "Evaluación al Desempeño", a las áreas acorde a las metas obtenidas y el presupuesto ejercido en el mes a informar, este proceso incluye realizar entrevistas telefónicas a las personas que hayan sido beneficiarias de apoyos a través del "Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por el DIF Tijuana", en el cual se pregunta al beneficiario el tipo de apoyo, fecha, si el apoyo cumplió sus expectativas, el grado de beneficio para su familia, cuál es su situación después de recibir el apoyo, si el apoyo otorgado coincide con el trámite realizado, si solicitaría nuevamente el apoyo si lo requiriera, así como, sus comentarios y sugerencias. La información para seleccionar a los beneficiarios a entrevistar se obtiene del Sistema Integral de Atención (SIAT), por lo que se considera se encuentra automatizada.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de hacer público el mecanismo para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.

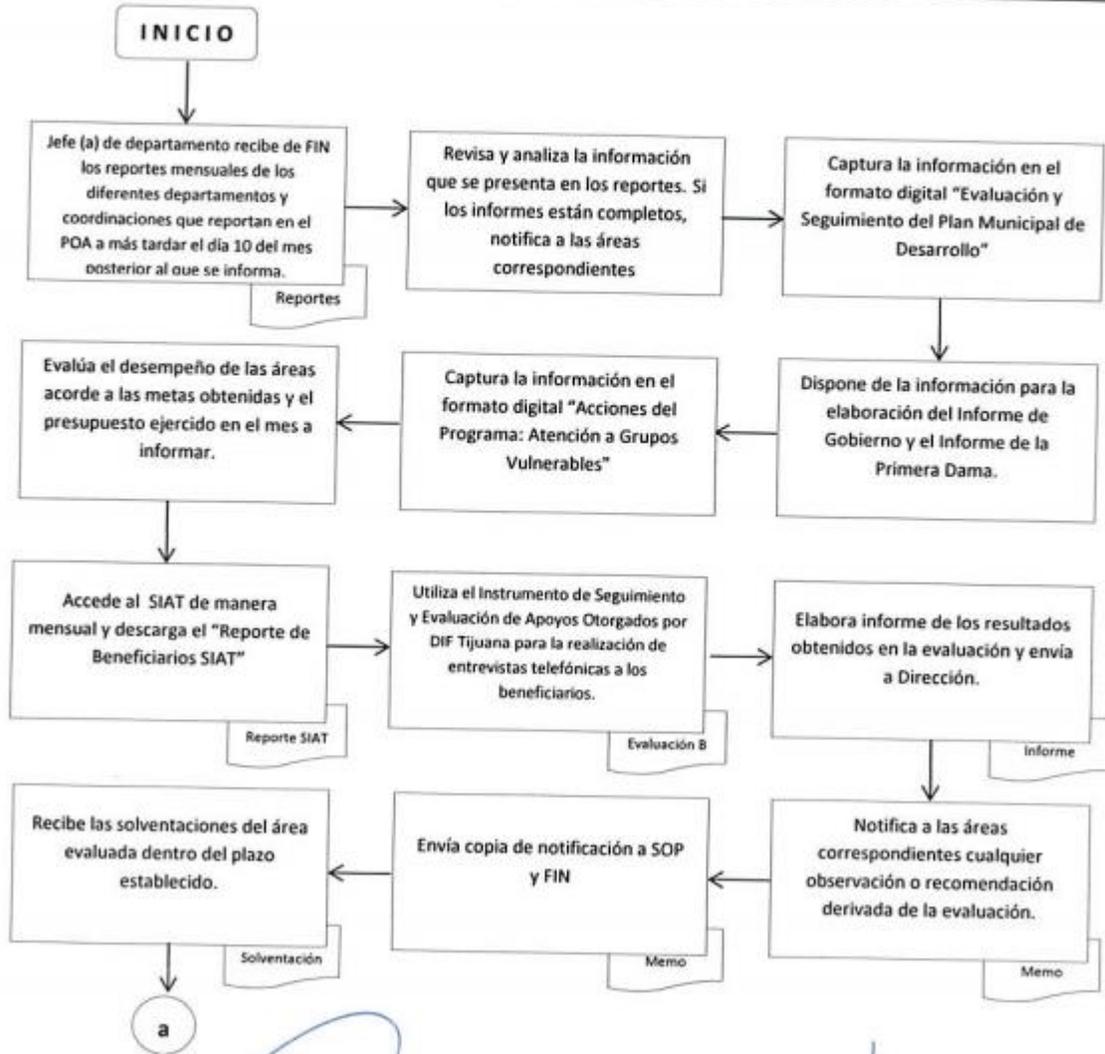


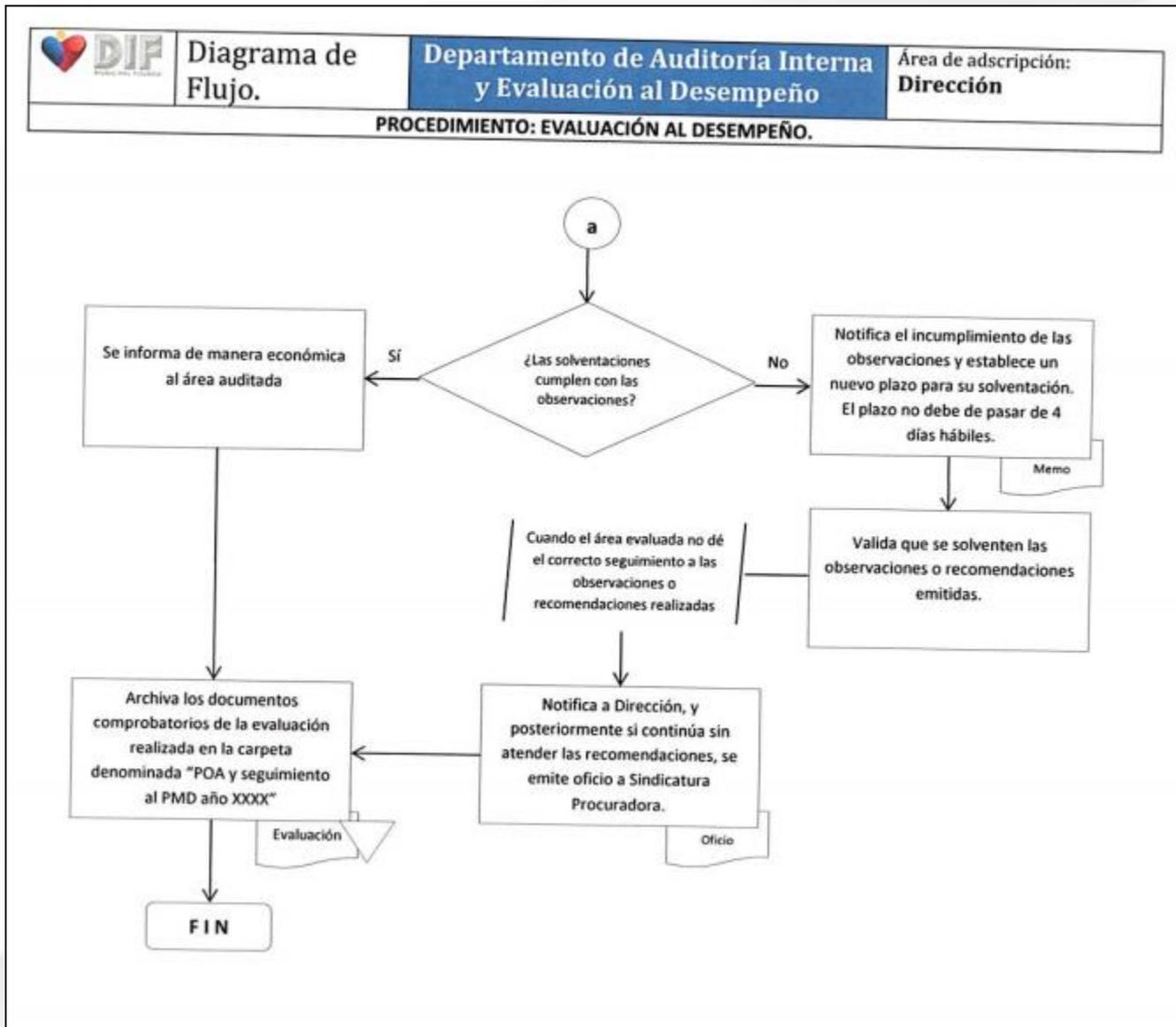
**Diagrama de Flujo.**

**Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño**

Área de adscripción:  
**Dirección**

**PROCEDIMIENTO: EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO.**





### Selección de beneficiarios y/o proyectos

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

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

Sí

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

El procedimiento para la selección de beneficiarios se encuentra en la Norma Técnica No. P-19 "Gastos de Orden Social en la Entidades Paramunicipales", y Norma Técnica P-16 "Apoyo a personas con discapacidad, exclusiva del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia", en donde se detallan las actividades a realizar por los diferentes actores desde la solicitud hasta la entrega del apoyo, también se establecen los casos en los que es necesario contar con un estudio socioeconómico y el procedimiento para llevarlo a cabo.

Adicionalmente el procedimiento de la Norma P-19 se encuentra en el manual organizacional de la entidad.

La política 10 de la norma técnica citada anteriormente, señala que la única autoridad facultada para autorizar el otorgamiento de apoyos económicos y en especie con cargo a las partidas 44101 y 44801 son los Titulares de las Entidades, sin embargo, no señala claramente los criterios de elegibilidad, mencionando únicamente como criterio la evaluación del resultado del estudio socioeconómico para su autorización, tampoco se señala el criterio para determinar el importe del apoyo.

Se considera sistematizada, ya que la información de la solicitud y los datos de los beneficiarios se encuentran en el Sistema Integral de Atención (SIAT), según el procedimiento en el manual de organización, "Atención personalizada a ciudadanos".

La norma técnica citada es emitida por la Sindicatura Procuradora y se encuentra publicada en la página de internet del Ayuntamiento, la cual es aplicable para las entidades Paramunicipales exclusivamente.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la necesidad de contar con criterios de elegibilidad claramente especificados en la normatividad y difundidos públicamente, así como los criterios para la definición del importe del apoyo.

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

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

Sí

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

La entidad aplica la “Norma Técnica P-19 Gastos de orden social en las entidades paramunicipales” y la “Norma Técnica P-16 Apoyo a personas con discapacidad, exclusiva del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia” emitidas por la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana, para regular la aplicación de los recursos destinados a los Gastos de Orden Social; en las normas se describe el procedimiento para la selección, autorización y entrega de apoyos sociales. El procedimiento contempla que el Titular de la entidad es quien autorizará la entrega de la ayuda social, dicha autorización se encuentra respaldada con la documentación del beneficiario, incluyendo el estudio socioeconómico cuando la norma así lo señale; así mismo, la norma menciona que el Comisario de la Entidad supervisará periódicamente el cumplimiento de la norma, y dará su visto bueno en apoyos mayores a 60 UMA antes de otorgarlos, el Comisario se encuentra en el organismo, sin embargo, depende de la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana.

Como evidencia de la aplicación del procedimiento se integra un expediente con todos los documentos entregados por los beneficiarios, los cuales se establecen en la norma, así como, el estudio socioeconómico aplicado, y la evidencia de la entrega del apoyo económico o en especie.

La solicitud de apoyos sociales económicos y en especie se llevan en el Sistema Integral de Atención, el cual es una herramienta de apoyo para el control y seguimiento del trámite.

El procedimiento descrito en el manual de organización se encuentra elaborados de acuerdo con las normas citadas anteriormente. Ambas normas se encuentran difundidas en la página de internet del Ayuntamiento de Tijuana.

### Tipos de apoyos

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

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

Sí

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

La Norma Técnica No. P-19 “Gastos de Orden Social en la Entidades Paramunicipales” establece el procedimiento para otorgar el apoyo a los beneficiarios, por lo que se encuentran estandarizados y son utilizados por todas las entidades paramunicipales.

Se considera que se encuentran sistematizadas, ya que la información utilizada para su valoración y seguimiento se encuentra en el Sistema Integral de Atención (SIAT).

El procedimiento está alineado al artículo 2 del Reglamento Interno del SDIF de Tijuana, B.C., señala que la entidad tiene como uno de los objetivos la promoción, prestación, proyección, coordinación, ejecución y evaluación de programas y acciones de servicios de asistencia social.

Tanto la norma técnica como el reglamento interno están publicados en la página de internet del Ayuntamiento de Tijuana.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios y tienen las siguientes características:
- Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
  - Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - Están sistematizados.
  - Son conocidos por operadores del programa.

Sí

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

La Norma Técnica 19 Gastos de Orden Social en las Entidades Paramunicipales, señala que la Sindicatura Procuradora revisará que los procedimientos para el otorgamiento de ayuda económica para ejercer los recursos destinados para ellos se lleven a cabo de manera correcta y de conformidad a lo establecido en la norma y disposiciones legales aplicables. Dicha norma es de aplicación para todas las entidades paramunicipales, y se encuentra difundida en la página de internet del Ayuntamiento de Tijuana.

Adicionalmente, en el Manual de Organización y Procedimientos el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño tiene a su cargo el procedimiento "Evaluación al desempeño", en donde una de las actividades consiste en aplicar una entrevista telefónica utilizando el "Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por DIF Tijuana", en donde se pregunta directamente si se recibió el apoyo, tomando como base la información registrada en el Sistema Integral de Atención (SIAT).

No se mostró evidencia de la aplicación del instrumento en el ejercicio evaluado.

## Ejecución

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

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

Sí

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

El programa cuenta con el Manual de Organización y Procedimientos expedido en agosto de 2019, en el cual se realiza una descripción de los puestos de la dirección, subdirecciones y departamentos que integran a la entidad, así como, los procedimientos a cargo de cada uno.

Los procedimientos se encuentran apegados a las normas técnicas, por lo que se consideran estandarizados y utilizados por todas las instancias ejecutoras.

Los procedimientos de los servicios que brinda la entidad se encuentran difundidos públicamente en la página de internet de la entidad, en dónde se proporcionan los datos del nombre del servicio, la descripción, requisitos para su trámite, horario y lugares de atención, adicionalmente, se encuentra difundido en la página de internet del ayuntamiento las Normas Técnicas 16 y 19 en dónde se mencionan los procedimientos que regulan el otorgamiento de apoyos económicos y en especie.

No se encuentran sistematizados.

Como aspecto susceptible de mejora se señala la importancia de revisar y actualizar el Manual de Organización y Procedimientos de manera periódica, ya que se observó que el directorio de funcionarios no tiene la información de la administración actual.

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

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.

- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Sí

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

En el Manual de Organización y Procedimientos el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño tiene a su cargo el procedimiento "Evaluación al desempeño", en dónde se realiza una revisión de la información que se presenta como evidencia del Programa Operativo Anual, con el fin de evaluar el desempeño de las áreas acorde a metas obtenidas y el presupuesto ejercido en el mes a informar.

Derivado de la evaluación se realizan observaciones y recomendaciones a las áreas, las cuales tienen que solventarse dentro del plazo indicado, en caso de no atenderse se notifica a Dirección, y si se continúa sin atender las recomendaciones se emite un oficio a Sindicatura Procuradora.

El procedimiento no se encuentra sistematizado.

## K. MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

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

No se mostró evidencia de la modificación al documento normativo que haya permitido agilizar el proceso a los solicitantes. Se mostró una modificación para incluir dentro de las partidas presupuestales autorizadas como Gastos de Orden Social, la 44801 Ayudas por desastres naturales y otros siniestros, con el fin de ampliar los conceptos de apoyos que se pueden otorgar a la población.

Como aspecto susceptible de mejora, se recomienda la revisión de los procesos para otorgar apoyos, con el fin de mejorar el tiempo de respuesta de las solicitudes, así como, realizar los cambios en el documento normativo.

## ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

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

El personal de la entidad señala que no se han enfrentado a problemas para la transferencia de recursos por concepto de apoyo social a los beneficiarios, los cuales se entregan por medio de cheque nominativo. Este procedimiento se realiza con el fin de facilitar el proceso de identificación en los registros contables y tener la evidencia de la entrega del recurso recabando la firma de recibido del beneficiario en la póliza de cheque.

### L. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

#### Registro de operaciones programáticas y presupuestales

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

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

d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Sí

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

La entidad presenta la información desglosada de acuerdo con el Clasificador por Objeto del Gasto publicado por el Consejo Nacional de Armonización Contable, separando la información por capítulo de gasto y partida presupuestaria. También se presenta el presupuesto de egresos por clasificación económica, separando los egresos en Gasto de Capital y Gasto Corriente. Ambos reportes son parte de la cuenta pública, la cual se encuentra publicada en la página de internet del organismo.

No se realiza el cálculo del gasto unitario, ya que no se cuenta con el total de población atendida.

Como aspecto susceptible de mejora, se indica la necesidad de contar con la cuantificación de la población atendida, con el fin de poder cuantificar el total del presupuesto que llega a la población atendida en bienes y/o servicios.

Capítulos de gasto	Concepto		Total
1000: Servicios personales	1100	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER PERMANENTE	18,068,770.99
	1200	REMUNERACIONES AL PERSONAL DE CARÁCTER TRANSITORIO	15,633,445.00
	1300	REMUNERACIONES ADICIONALES Y ESPECIALES	16,865,091.77
	1400	SEGURIDAD SOCIAL	3,250,470.40
	1500	OTRAS PRESTACIONES SOCIALES Y ECONÓMICAS	17,631,599.41
	1600	PREVISIONES	-
	1700	PAGO PARA ESTÍMULOS A SERVIDORES PÚBLICOS	-
	<b>Subtotal de Capítulo 1000</b>		<b>71,449,377.57</b>
2000: Materiales y suministros	2100	MATERIALES DE ADMINISTRACIÓN, EMISIÓN DE DOCUMENTOS Y ARTÍCULOS OFICIALES	855,000.00
	2200	ALIMENTOS Y UTENSILIOS	2,840,000.00
	2300	MATERIAS PRIMAS Y MATERIALES DE PRODUCCIÓN Y COMERCIALIZACIÓN	-
	2400	MATERIALES Y ARTÍCULOS DE CONSTRUCCIÓN Y DE REPARACIÓN	320,000.00
	2500	PRODUCTOS QUÍMICOS, FARMACÉUTICOS Y DE LABORATORIO	-
	2600	COMBUSTIBLES, LUBRICANTES Y ADITIVOS	1,910,000.00

Capítulos de gasto	Concepto		Total
	2700	VESTUARIO, BLANCOS, PRENDAS DE PROTECCIÓN Y ARTÍCULOS DEPORTIVOS	115,000.00
	2800	MATERIALES Y SUMINISTROS PARA SEGURIDAD	-
	2900	HERRAMIENTAS, REFACCIONES Y ACCESORIOS MENORES	280,000.00
	<b>Subtotal de Capítulo 2000</b>		<b>6,320,000.00</b>
3000: Servicios generales	3100	SERVICIOS BÁSICOS	3,305,000.00
	3200	SERVICIOS DE ARRENDAMIENTO	725,000.00
	3300	SERVICIOS PROFESIONALES, CIENTÍFICOS, TÉCNICOS Y OTROS SEVICIOS	1,290,000.00
	3400	SERVICIOS FINANCIEROS, BANCARIOS Y COMERCIALES	458,000.00
	3500	SERVICIOS DE INSTALACIÓN, REPARACIÓN, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN	2,008,000.00
	3600	SERVICIOS DE COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD	255,000.00
	3700	SERVICIOS DE TRASLADO Y VIÁTICOS	108,000.00
	3800	SERVICIOS OFICIALES	480,000.00
	3900	OTROS SERVICIOS GENERALES	4,981,325.43
<b>Subtotal de Capítulo 3000</b>		<b>13,610,325.43</b>	
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	TRANSFERENCIAS INTERNAS Y ASIGNACIONES AL SECTOR PÚBLICO	-
	4200	TRANSFERENCIAS AL RESTO DEL SECTOR PÚBLICO	-
	4300	SUBSIDIOS Y SUBVENCIONES	-
	4400	AYUDAS SOCIALES	1,120,000.00
	4500	PENSIONES Y JUBILACIONES	-
	4600	TRANSFERENCIAS A FIDEICOMISOS, MANDATOS Y OTROS ANÁLOGOS	-
	4700	TRANSFERENCIAS A LA SEGURIDAD SOCIAL	-
	4800	DONATIVOS	-
	4900	TRANSFERENCIAS AL EXTERIOR	-
<b>Subtotal de Capítulo 4000</b>		<b>1,120,000.00</b>	
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	MOBILIARIO Y EQUIPO DE ADMINISTRACIÓN	240,000.00
	5200	MOBILIARIO Y EQUIPO EDUCACIONAL Y RECREATIVO	5,000.00
	5300	EQUIPO E INSTRUMENTAL MÉDICO Y DE LABORATORIO	-
	5400	VEHÍCULOS Y EQUIPO DE TRANSPORTE	-
	5500	EQUIPO DE DEFENSA Y SEGURIDAD	-
	5600	MAQUINARIA, OTROS EQUIPOS Y HERRAMIENTAS	80,000.00
	5700	ACTIVOS BIOLÓGICOS	-
	5800	BIENES INMUEBLES	-
	5900	ACTIVOS INTANGIBLES	50,000.00
<b>Subtotal de Capítulo 5000</b>		<b>375,000.00</b>	
6000: Obras Públicas	6100	OBRA PÚBLICA EN BIENES DE DOMINIO PÚBLICO	-
	6200	OBRA PÚBLICA EN BIENES PROPIOS	-
	6300	PROYECTOS PRODUCTIVOS Y ACCIONES DE FOMENTO	-
	<b>Subtotal Capítulo 6000</b>		<b>-</b>
<b>Gasto Total:</b>		<b>92,874,703.00</b>	

## Economía

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

Los ingresos del organismo provienen principalmente de tres fuentes de financiamiento: Ingresos propios, Convenio con Gobierno del Estado y la aportación municipal. A continuación, se detalla la información de la cuenta pública del cuarto trimestre del ejercicio 2020.

Concepto	Presupuesto Modificado	Devengado	Recaudado	Diferencia
Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas.	\$80,599,703	\$80,359,798	\$78,221,470	\$239,905
Ingresos por venta de bienes y servicios	12,308,216	9,010,021	9,007,573	3,298,195
Participaciones y aportaciones	150,000	150,000	150,000	0
<b>Total</b>	<b>\$93,057,919</b>	<b>\$89,519,818</b>	<b>\$87,379,043</b>	<b>\$3,538,100</b>

Los ingresos por venta de bienes y servicios se componen principalmente por: Centro de desarrollo infantil comunitario, Centro de desarrollo comunitario, programas alimentarios grupos vulnerables, centro de protección social de la mujer, casa del abuelo, patronato, pláticas prematrimoniales, Credenciales y placas de discapacidad.

#### M. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.

d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Sí

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

Para el control y seguimiento de la información programática se utiliza el Sistema Integral de Armonización Contable (SIAC), el cual se encuentra enlazado con toda la administración pública municipal. La información es monitoreada constantemente por la Dirección de presupuesto del Ayuntamiento. Para el registro del ejercicio presupuestal y el registro contable se utiliza el Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental (SAACG).

Para el seguimiento de las solicitudes a ciudadanos y organismos con fines no lucrativos de apoyos y servicios que ofrece la entidad, se utiliza el Sistema Integral de Atención (SIAT), el cual se encuentra enlazado con todas las dependencias y organismos municipales, con el fin de verificar que los apoyos otorgados no se dupliquen, ya que por normatividad los apoyos sociales solo se pueden dar una vez cada ejercicio fiscal.

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

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

Según el cuarto avance programático y presupuestal del ejercicio 2020 publicado por la entidad, se reflejan incumplimiento de las metas propuestas, en dónde se explica que, debido a la contingencia por el virus Covid-19 se declaró emergencia sanitaria, suspendiéndose los eventos que implicaran aglomeración de personas, por lo que la entidad se vio en la necesidad de disminuir y suspender los servicios otorgados.

La meta del Fin se cumplió en un 203% superando por mucho la meta del 100% planteada. El organismo menciona como justificación en el cuarto avance trimestral, que esto se debió a que las solicitudes de atención se incrementaron debido a la contingencia, y durante el tercer trimestre se llevaron servicios a la población más

vulnerable a través de jornadas. De acuerdo con el avance programático del 2do trimestre, en el componente 3 actividad 2 “Distribución de apoyos alimentarios a nivel municipal para la población a beneficiar según padrón” y actividad 3 “Otorgamientos de apoyos en especie y/o económicos a la población en condición de vulnerabilidad...”, ambas con metas del 25% para ese trimestre, en la justificación el organismo señala que se realizaron entregas de apoyos alimentarios y entrega de despensas, ya que por la situación de la pandemia muchas personas perdieron empleos y se encontraron en una situación vulnerable, por lo que se logró un 43% y 262% respectivamente, sin embargo, en el avance aparece 0% en ambas metas.

En cuanto al propósito, componentes y actividades se registraron incumplimientos de las metas, esto debido a la emergencia sanitaria que ocasionó que se disminuyeran actividades de atención, por ejemplo, los servicios de salud, resguardo de familias víctimas de violencia y psicoterapia. Otras actividades tuvieron que suspenderse en el primer semestre del año, por ejemplo, la impartición de talleres, impartición de pláticas, educación, clubes de la alegría, credenciales y placas.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de atención brindada	Anual	100%	203%	203%	Incremento de atención debido a la Pandemia COVID-19
Propósito	Porcentaje de atención brindada	Semestral	100%	50%	50%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.
P1C1	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.
P1C1A1	Porcentaje de atención personalizada brindada	Trimestral	100%	82%	82%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron algunos servicios.
P1C1A2	Porcentaje de asistencia de salud	Trimestral	94%	67%	71.27%	Debido a la pandemia COVID-19 se cerraron las instalaciones, por los que se suspendieron los servicios presenciales. Quedó activa la línea 075.
P1C1A3	Porcentaje de talleres impartidos	Trimestral	81%	54%	66.6%	Debido a la pandemia COVID-19 se cerraron las instalaciones de los centros comunitarios.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año Evaluado)	Avance (%)	Justificación
P1C1A4	Porcentaje de pláticas impartidas	Trimestral	100%	70%	70%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
P1C2	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.
P1C2A1	Porcentaje de atención y servicios brindados	Trimestral	100%	64%	64%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
P1C2A2	Porcentaje de víctimas de violencia atendidas	Trimestral	82%	53%	64.63%	Debido a la pandemia COVID-19 se disminuyeron los servicios.
P1C2A3	Porcentaje de menores en situación de riesgo de calle atendidos	Trimestral	100%	76%	76%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
P1C2A4	Porcentaje de adultos mayores atendidos	Trimestral	75%	50%	66.6%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
P1C3	Porcentaje de gestiones realizadas	Trimestral	100%	75%	75%	No se realizaron aclaraciones por parte de la entidad.
P1C3A1	Porcentaje de acreditaciones realizadas	Trimestral	88%	59%	67.04%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
P1C3A2	Porcentaje de desayunos y despensas entregados	Trimestral	79%	53%	67.08%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
P1C3A3	Porcentaje de apoyos entregados	Trimestral	100%	100%	87%	Debido a la pandemia COVID-19 se modificaron los servicios.
P1C3A4	Porcentaje de eventos realizados	Trimestral	100%	100%	89%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.
P1C3A5	Porcentaje de brecha de género	Trimestral	100%	80%	80%	Debido a la pandemia COVID-19 se suspendieron los servicios.

## O. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

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

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

Sí

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

Los documentos normativos de la Dependencia se encuentran difundidos y actualizados en la página de internet del Ayuntamiento de Tijuana.

Los resultados del programa, indicadores, metas e información contable están disponibles en la página del organismo. También se cuenta con una sección de transparencia donde se pueden consultar la información que están obligados a publicar de acuerdo con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California, así mismo, se puede consultar el procedimiento y formatos para solicitar información.

El organismo en la página de transparencia, dentro de la información del artículo 81, sección XXXVII-2.- Participación ciudadana - mecanismos de participación ciudadana, señala que se participa en los subcomités sectoriales organizados por el Instituto Municipal de Participación Ciudadana, estos subcomités están formados por representantes de organismos de la sociedad civil (OSC) colegios de profesionistas, clubes de servicio y barras de profesionistas, entre otros, que interactúan con directores de las dependencias municipales, los regidores y

funcionarios del IMPAC, dentro de sus atribuciones se encuentra el hacer propuestas que enriquezcan la implementación del Plan Municipal de Desarrollo.

Se adjuntan los vínculos a los documentos y procedimientos señalados:

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

<https://dif.tijuana.gob.mx/cuentaPublica.aspx>

<https://dif.tijuana.gob.mx/Transparencia.aspx>

## 2.5. Percepción de la Población Atendida

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

Sí

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

El Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño tiene a su cargo el procedimiento “Evaluación al Desempeño”, en cual se aplica a las áreas acorde a las metas obtenidas y el presupuesto ejercido en el mes a informar, este proceso incluye realizar entrevistas telefónicas a las personas que hayan sido beneficiarias de apoyos a través del “Instrumento de seguimiento y evaluación de apoyos otorgados por el DIF Tijuana”, en el cual se pregunta al beneficiario el tipo de apoyo, fecha, si el apoyo cumplió sus expectativas, el grado de beneficio para su familia, cuál es su situación después de recibir el apoyo, si el apoyo otorgado coincide con el trámite realizado, si solicitaría nuevamente el apoyo si lo requiriera, así como, sus comentarios y sugerencias. La información para seleccionar a los beneficiarios a entrevistar se obtiene del Sistema Integral de Atención (SIAT), por lo que se considera se encuentra automatizada. Sin embargo, no se mostró evidencia de su aplicación por parte de la entidad.

Considerando que la población que se atiende corresponde a la población vulnerable, pudiera no ser efectiva la entrevista telefónica, por lo que, como aspecto susceptible de mejora, se sugiere aplicar la encuesta en el momento en que se entregan los apoyos o servicios.

## 2.6. Medición de Resultados

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?
- Con indicadores de la MIR.
  - Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
  - Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
  - Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

Los resultados del programa se documentan con los indicadores de la MIR por practicidad, a través de avances trimestrales, y dando seguimiento a los resultados y observaciones mediante la auditoría interna realizada por el Departamento de Auditoría Interna y Evaluación al Desempeño.

El programa ha realizado evaluaciones de consistencia y resultados para los ejercicios 2016, 2017 y 2018, y evaluación de diseño en 2019, y específica de desempeño en 2019 y primer semestre del 2020, documentando el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora producto de dichas evaluaciones.

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

Sí

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

Según el avance el cuarto avance trimestres programático del ejercicio 2020, se tuvo un resultado positivo del indicador del Fin, sin embargo, el resultado excedió por mucho la meta planteada del 100%, lo anterior, debido a la contingencia sanitaria por Covid-19, por lo que se vio en la necesidad de restringir los apoyos y servicios otorgados y por otro lado reforzar acciones para la atención de personas en situación vulnerable, por ejemplo, con la entrega de despensas, teniendo un resultado de 203%.

En cuanto al resultado del indicador del Propósito y considerando que el indicador es una suma de los resultados de los componentes, se reflejaron resultados negativos, ya que solo se cumplió el 50% de la meta establecida, lo anterior, al igual que en el indicador del Fin se debió a la contingencia sanitaria.

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

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

Sí

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

El programa ha realizado evaluaciones de consistencia y resultados para los ejercicios 2016, 2017 y 2018, el objetivo de dichas evaluaciones es analizar la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa, en la cual se incluye el análisis de todos los indicadores de la MIR, entre ellas del Fin y Propósito. En 2019 se aplicó la evaluación de diseño, la cual brinda información que permite tomar decisiones para mejorar la lógica interna de un programa, es decir, saber si su esquema actual contribuye a la solución del problema para el cual fue creado.

El tipo de evaluación realizadas no compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, ni permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa, por lo que tampoco se cumple con el inciso d).

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

En la evaluación del ejercicio 2016 respecto a los indicadores del Fin y Propósito, se señala que los indicadores no son de impacto, y señala la necesidad de replantearlos, 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). La valoración final presentada fue de 84 de 136 puntos posibles (61.6%).

La evaluación del ejercicio 2017 señala que los indicadores, son medidos como avances de gestión, lo cual no reflejan la cantidad de población beneficiada, se deben de replantear para que la información sea más representativa y se mida el impacto que se causa, se indica que no se ha dado seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora de la evaluación 2016. Se recomendó realizar la medición del fin y propósito en forma semestral, para contar con cortes del avance que permitan dar seguimiento puntual y tener información para mejorar la toma de decisiones. Como resultado final, de los seis apartados evaluados, en diseño y operación se obtuvo cumplimiento en nivel medio; en el resto de los apartados se obtuvo cumplimiento con nivel bajo.

En la evaluación 2018, se indica que se realizó la modificación y se cuenta con la medición semestral del Propósito, pero el Fin continúa con revisión semestral, se obtiene una mejora significativa en los resultados obtenidos en la evaluación.

En la evaluación de diseño de 2019, se menciona que el Propósito cumple con las características señaladas y está contribuye al logro del fin, no se realizan sugerencias de mejora a los indicadores. En valoración final del programa se obtuvo 3.96 puntos en promedio del total de temas evaluados, con un cumplimiento nivel alto.

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

- I. Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.

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

**No aplica**

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

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

**No aplica**

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

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

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

**No aplica**

No se han realizado evaluaciones externas del programa en ejercicios anteriores. En alineación a lo estipulado en el Guion del Análisis de Factibilidad para llevar a cabo una Evaluación de Impacto publicado por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), para que una evaluación de impacto sea viable de ser realizada, el programa debe cumplir una serie de requisitos del monitoreo de información necesaria para llevarla a cabo.

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

**No aplica**

No se han realizado evaluaciones de impacto del programa en ejercicios anteriores.



## 3. Resultados

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

## 3.1. Resumen

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

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

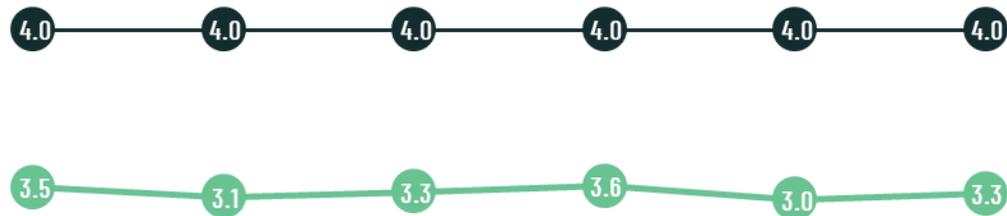
## 3.2. Valoración por apartado

**CONCENTRADO DE VALORES POR NIVEL Y APARTADO**

		I DISEÑO		II PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS		III COBERTURA Y FOCALIZACIÓN		IV OPERACIÓN		V PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA		VI MEDICIÓN DE RESULTADOS	
NIVEL	SIGNIFICADO	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL	RESULTADO POR NIVEL	VALOR TOTAL
0	No cumple	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	Cumple con nivel Medio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
2		2	4	1	2	1	2	1	2	0	0	1	2
3	Cumple con nivel alto	2	6	6	18	0	0	5	15	1	3	1	3
4		9	36	2	8	2	8	11	44	0	0	5	20
	Valor de la Sección	13	46	9	28	3	10	17	61	1	3	8	26
	Valor promedio		3.5		3.1		3.3		3.6		3.0		3.3

**APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA**

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-13	13	3.5	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9	3.1	4.0
Cobertura y Focalización	23-25	3	3.3	4.0
Operación	26-42	17	3.6	4.0
Percepción de la Población Atendida	43	1	3.0	4.0
Medición de Resultados	44-51	8	3.3	4.0
<b>TOTAL</b>	51	51		

**APARTADOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA**


	Diseño	Planeación y Orientación a Resultados	Cobertura y Focalización	Operación	Percepción de la Población Atendida	Medición de Resultados
● VALOR ESPERADO	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0	4.0
● VALOR OBTENIDO	3.5	3.1	3.3	3.6	3.0	3.3



**TIJUANA**

XXIII AYUNTAMIENTO 2019-2021

# Programa Anual de Evaluación 2021



Evaluación de  
Consistencia y Resultados

# INDECC

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



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



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