



DAU
Dirección de
Administración Urbana

**Secretaría de Desarrollo Territorial,
Urbano y Ambiental
SDTUA**

38. Administración Urbana

**Programa Anual de
Evaluación 2024**

Informe Final

Evaluación de
Consistencia y Resultados

Resumen ejecutivo

El H. XXIV Ayuntamiento de la ciudad de Tijuana, Baja California determinó llevar a cabo la evaluación de Consistencia y Resultados del ejercicio fiscal del año 2023, tomando como base el “Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados” emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. La evaluación para su ejecución se basa en seis módulos: I. Diseño, II. Planeación y orientación a resultados, III. Cobertura y Focalización, IV. Operación, V. Percepción de la población a tendida y VI. Medición de resultados.

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

La evaluación de la política social, así como la política pública es una herramienta indispensable para mejorar el desempeño, para con esto conocer cuáles acciones están siendo efectivas para resolver los problemas sociales y económicos que enfrenta el país.

Al conocer los resultados, impactos y procesos que están teniendo los programas, acciones y políticas implementadas por el gobierno se puede mejorar la toma de decisiones y obtener mayor eficacia, mejorando las estrategias de implementación, así como la eficiencia en la asignación de recursos. Dicho objetivo solo puede ser alcanzado al someter a los programas a evaluaciones, y que estas sean integrales, confiables y válidas, entendiendo que, en términos generales se espera que las evaluaciones sirvan a un empleo eficiente de los recursos públicos y a la efectividad de su impacto permita identificar mejoras en los procesos de los programas.

Para el presente caso se desarrolló la Evaluación de Consistencia y Resultados efectuada al Programa 38 “Administración Urbana”. El programa, está a cargo de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental del Ayuntamiento de Tijuana. Su objetivo principal es: Regular el desarrollo urbano a través del control urbano del Municipio de Tijuana de acuerdo con las disposiciones normativas relativas al Desarrollo Urbano del Estado de Baja California. El problema que el programa pretende atender es: “El municipio de Tijuana tiene un descontrolado crecimiento en el ordenamiento urbano”, estableciendo como propósito del programa: “Las personas habitantes del municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano”. El propósito establecido es congruente con la normatividad, también se encuentra alineado al Plan Nacional, Estatal y Municipal de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

A continuación, se detalla el resumen de los seis temas que contiene la presente evaluación, de acuerdo con los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público:

- **Diseño:** El Programa presupuestario (Pp) evaluado normativamente cumple al exponer el problema o necesidad que se pretende atender, lo expresa en sus documentos “Diagnóstico y Justificación de Intervención del Programa”, así mismo expone su necesidad de intervención a través del documento “Árbol de Objetivos y Árbol de Problemas” en apego a la Metodología de Marco Lógico. El organismo describe a la población objetivo como aquella que se considera económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años en la ciudad de Tijuana, a los cuales pretende atender, organizando su intervención en 2 componentes: Componente 1 solicitudes de acciones de edificación y urbanización atendidas y el Componente 2 solicitudes de acciones de uso de suelo y actividades mercantiles atendidas. Los indicadores del programa tienen claridad, son relevantes, económicos, se pueden monitorear y son

adecuados. Además que los medios de verificación y las metas cumplen con los criterios de valoración establecidos.

- **Planeación y Orientación a Resultados:** La Unidad Receptora (UR) del Programa presupuestario (Pp) cuenta con un plan estratégico que se desprende del PMD 2022-2024, en donde se establecen líneas de acción e indicadores de desempeño. También cuentan con documentos anuales de trabajo para alcanzar sus objetivos, en el Programa Operativo Anual (POA) se definen las metas por alcanzar en el periodo correspondiente, mismas que se encuentran establecidas en la MIR, estableciendo un seguimiento de forma trimestral. Sobre la información derivada de análisis externos el programa no cuenta con evaluaciones externas en los últimos 3 años. Las últimas evaluaciones fueron: La Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020 y la evaluación de consistencias y resultados en 2018, de las cuales se derivaron 11 y 5 Aspectos Susceptibles de Mejora, respectivamente.
- **Cobertura y focalización:** El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo, se presenta en el documento POA. Con el diseño actual, es posible cumplir las metas del Pp, de acuerdo con el cuarto avance trimestral programático del ejercicio fiscal 2023, el 100% de las metas se cumplieron satisfactoriamente. Sin embargo, no se cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo, y no se considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.
- **Operación:** El programa evaluado cuenta con un manual de procedimientos con 27 diagramas de flujo de las actividades que se realizan en la Dirección de Administración Urbana, mismos que permiten estandarizar los criterios para la generación de los servicios que entrega y los mecanismos de verificación del programa. Además, cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de sus bienes y/o servicios, así como las características específicas de la población solicitante. La información se captura en el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU). Como fuentes de financiamiento el Pp cuenta con el 23.59% de recursos fiscales y el 76.40%, de recursos federales.
- **Percepción de la Población Atendida:** El Pp cuenta con un instrumento de percepción de la población atendida, el cual es aplicado de manera aleatoria a los ciudadanos que acuden a realizar los diversos trámites que ofrece el programa. La encuesta se aplicó a 221 personas, de las cuales la mayoría considera que el trato, tiempo de espera y número de requisitos es bueno. De igual forma, la mayoría está satisfecha con el apoyo, trámite y/o servicio otorgado.
- **Medición de Resultados:** En cuanto a los resultados obtenidos para los indicadores de Fin y Propósito respecto a la meta del 100%, se tiene un resultado positivo cumpliendo con un 100% respecto al Propósito y contribuyendo al Fin en un 100%.

Índice

Resumen ejecutivo	02
Índice	04
Introducción	05
Evaluación de consistencia y resultados	06
Características del programa	09
Módulo 1. Diseño	11
Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados	25
Módulo 3. Cobertura y focalización	35
Módulo 4. Operación	37
Módulo 5. Percepción de la población atendida	55
Módulo 6. Medición de resultados	56
Análisis FODA	63
Comparación con ECR anteriores	64
Resultados y gráficas	65
Conclusiones	68
Bibliografía	70
Anexos	71

Introducción

La evaluación de programas presupuestarios en México es esencial para optimizar la gestión pública y garantizar la aplicación eficaz de los recursos públicos. El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que los recursos económicos deben administrarse con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez. Además, estipula que los resultados del ejercicio de dichos recursos deben ser evaluados para garantizar su correcto uso.

Evaluar los programas permite ajustar los objetivos para alcanzar resultados más efectivos y eficientes, fomenta la asignación y reorientación óptima de los recursos, y fortalece la transparencia y la rendición de cuentas. De esta manera, se asegura que los beneficios obtenidos se traduzcan en mejoras tangibles en la calidad de vida de la población.

Para llevar a cabo esta tarea, se verifica el grado de cumplimiento de objetivos, metas, así como el diseño de los indicadores estratégicos y de gestión, con la finalidad de realizar una valoración objetiva del desempeño del programa. Los resultados obtenidos de la evaluación permiten orientar las actividades de planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control del gasto público, así como determinar y aplicar las medidas necesarias para lograr una mayor eficiencia y eficacia del programa.

Conforme a lo establecido en el Programa Anual de Evaluaciones 2024, publicado por el XXIV Ayuntamiento de Tijuana, se llevó a cabo la Evaluación de Consistencia Resultados, cuyo objetivo es analizar sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores. Para realizar esta evaluación, se utilizó el “Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados” emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

La evaluación de consistencia y resultados se compone por 51 preguntas agrupadas en seis módulos:

- I. Diseño.
- II. Planeación estratégica y orientación a resultados.
- III. Cobertura y focalización.
- IV. Operación.
- V. Percepción de la población atendida.
- VI. Medición de resultados.

El análisis y valoración de cada módulo se realizó mediante una revisión de gabinete basada en la información documental proporcionada por la dependencia, entrevistas al personal y datos recopilados por la instancia evaluadora. Esta información incluye datos públicos, estadísticas nacionales e internacionales, entre otros.

Como resultado, se presenta un informe ejecutivo que incluye los hallazgos de cada módulo de la evaluación, el cuestionario aplicado con sus respuestas, un análisis FODA, recomendaciones específicas por módulo y una comparación con los resultados de evaluaciones previas.

Evaluación de consistencia y resultados

OBJETIVO GENERAL

Contribuir a la mejora de la consistencia y orientación a resultados de los programas presupuestarios, a través del análisis y valoración de los elementos que integran su diseño, planeación e implementación, a fin de generar información relevante que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar y valorar los elementos que constituyen el diseño del Pp y su consistencia con el problema o necesidad de política pública que se atiende.
- Analizar y valorar los instrumentos de planeación y orientación a resultados con los que cuenta el Pp.
- Analizar y valorar la estrategia de cobertura o de atención de mediano y de largo plazos, así como, en su caso, los mecanismos de focalización, conforme a la población objetivo del Pp.
- Analizar y valorar los principales procesos establecidos para la operación del Pp, los sistemas de información que lo soportan y sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.
- Analizar y valorar los instrumentos que permitan medir el grado de satisfacción de los usuarios o destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, así como sus resultados.
- Valorar los resultados del Pp respecto a la atención del problema o necesidad para la que fue creado.

➤ **Módulo 1: Diseño**

Analizar y valorar los elementos que constituyen el diseño del programa y su consistencia con el problema o necesidad de política pública que se atiende.

➤ **Módulo 2: Planeación Estratégica y Orientación a Resultados**

Evaluar los instrumentos de planeación y orientación a resultados con los que cuenta el programa para asegurar que tiene una clara orientación hacia la obtención de resultados medibles.

➤ **Módulo 3: Cobertura y Focalización**

Valorar la estrategia de cobertura y los mecanismos de focalización en función de la población objetivo del programa.

➤ **Módulo 4: Operación**

Examinar los procesos establecidos para la operación del programa, los sistemas de información que lo soportan, y sus mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

➤ **Módulo 5: Percepción de la Población Atendida**

Evaluar los instrumentos que permiten medir la satisfacción de los usuarios o destinatarios de los bienes y servicios producidos por el programa.

➤ **Módulo 6: Medición de Resultados**

Valorar los resultados del programa respecto a la atención del problema o necesidad para la que fue creado, evaluando el impacto del programa en la resolución del problema identificado.

MÉTODO DE ANÁLISIS

La evaluación se realizará mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por las dependencias responsables del Pp, particularmente de sus unidades responsables, así como con base en información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para realizar su análisis y justificar su valoración.

En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucren el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones y documentación pública. De acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada Pp, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas, personal de la unidad o área de evaluación o planeación de la dependencia, o cualquier otra que resulte relevante.

Método de análisis

Preguntas	Método de análisis
1 a 51	Análisis de gabinete
1, 6, 13, 14, 20, 22, 23, 25, 26, 35, 38, 40, 45, 49	Análisis cualitativo

Tipos de pregunta

Los seis módulos de la Evaluación de Consistencia y Resultados incluyen preguntas de tres tipos:

- a) Preguntas con base en la valoración de criterios agrupados, con niveles de 1 (uno) a 4 (cuatro);
- b) Preguntas con base en la valoración de criterios acumulados, con niveles de 1 (uno) a 4 (cuatro);
- c) Preguntas con base en una valoración dicotómica (Sí o No); con niveles de 1 (uno) y 4 (cuatro);
- d) Preguntas abiertas sin valoración cuantitativa.

La siguiente tabla presenta la relación de número de preguntas que conforman la evaluación por tipo:

Tipo de preguntas

Tipo de pregunta	Total de preguntas	Niveles
Valoración de criterios agrupados	31	0 - 4
Sin valoración cuantitativa	14	-
Valoración de criterios acumulados	5	0 - 4
Valoración dicotómica	1	0 - 4
Total	51	-

Estos objetivos permiten una evaluación integral de los programas presupuestarios para asegurar su eficacia y eficiencia en la gestión pública.

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

Características del programa

a. Características del programa.

➤ Antecedentes.

La Dirección de Administración Urbana (DAU), está dentro de la estructura de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental del Ayuntamiento de Tijuana, de acuerdo con el Reglamento Interno, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California el 6 de diciembre de 2013, sección III, tomo CXX, número 56, presentando la última reforma en Periódico Oficial del Estado, el 21 de septiembre de 2021.

➤ Identificación del Pp.

Programa: Administración Urbana

Clave del Pp: 38

Dependencia: Dirección de Administración Urbana

Entidad: Baja California

Unidad Responsable: Secretaria de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental

Año de creación: 2013

➤ Problema o necesidad pública que se busca atender.

De acuerdo con el documento árbol de problemas “El municipio de Tijuana tiene un descontrolado crecimiento en el ordenamiento urbano”

➤ Alineación a los elementos del PND y, en su caso, a los objetivos de los programas derivados del PND, vigentes.

PND 2019-2024, estrategia 2.8.1 promover acciones de planeación de carácter regional, estatal, metropolitano, municipal y comunitario en materia de desarrollo urbano y ordenamiento territorial y ecológico con criterios de sostenibilidad, accesibilidad, de mitigación y adaptación al cambio climático, asegurando la participación de los tres órdenes de gobierno, los sectores sociales, privado y la academia, así como los pueblos y comunidades indígenas.

➤ Objetivo general y objetivos específicos.

De acuerdo con el manual de organización y procedimientos el programa tiene el siguiente objetivo:

Regular el desarrollo urbano a través del control urbano del Municipio de Tijuana de acuerdo a las disposiciones normativas relativas al Desarrollo Urbano del Estado de Baja California, siendo responsabilidad de la dependencia otorgar o negar, de ser el caso, las peticiones de usos de suelo en actividades comerciales, industriales y de servicios, anuncios, acciones de edificación y urbanización, condominios, incorporación urbana, subdivisión, relotificación y fusión de predios y terrenos urbanos, movimientos de tierra ubicados dentro del municipio; así como de vigilar que estas autorizaciones otorgadas se desarrollen con las características aprobadas, así como vigilar que no se desarrolle sin autorización para respetar el desarrollo urbano, reserva territorial de crecimiento y áreas de preservación ecológica, con el fin de mejorar la calidad de vida de la población del Municipio de Tijuana.

➤ Descripción de los bienes y/o servicios que otorga.

De acuerdo con el artículo 7 del manual de organización y procedimientos

La Dirección de Administración Urbana tendrá las siguientes funciones y atribuciones:

I. Otorgar o negar en su caso, las autorizaciones de uso de suelo mediante

II. Autorizar o negar en su caso, las peticiones de acciones de edificación y Urbanización.

- III. Atender, analizar, dictaminar, autorizando o negando respecto de solicitudes para la instalación, reparación o modificación de anuncios, carteleras, vallas, letreros y distribución de propaganda gráfica.
- IV. Inspeccionar, dictaminar y ordenar, en coordinación con el Departamento Jurídico adscrito a la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, la liberación de áreas públicas y vialidades que se encuentren invadidas o sujetas a uso distinto de aquel al que estén destinadas.
- V. Regular los espacios particulares en lo relativo a las áreas dedicadas o destinadas para el estacionamiento de vehículos.
- VI. Inspeccionar, verificar y emitir dictámenes técnicos a efecto de que las acciones de edificación y urbanización, así como los usos a que sean sometidos los predios, terrenos y áreas ubicados en el territorio municipal, cumplan con la normatividad;
- VII. Intervenir en la delimitación y determinación en los límites municipales, de centros de población, perímetro urbano, reserva territorial de crecimiento y áreas de preservación ecológica, así como de provisiones para la fundación de nuevos centros de población;
- VIII. Determinar e imponer las sanciones y medidas de seguridad que resulten procedentes conforme a la Ley y los Reglamentos de la materia;
- IX. Emitir a los Departamentos de Control Urbano Delegacionales, las facultades, normas, procedimientos o lineamientos técnicos, sobre la materia correspondiente para su observancia;
- X. Expedir las certificaciones de documentos e información que en los términos de ley sea procedente;
- XI. Asignar personal que lleve a cabo las verificaciones o inspecciones que legalmente procedan, tanto dentro de la misma Dirección como en las Delegaciones.
- XII. Proponer al Ejecutivo Municipal, a través del Secretario, las facultades, funciones y servicios que podrán desconcentrarse a favor de las Delegaciones además de proponer a las personas que reúnan el perfil técnico necesario para realizarlas;
- XIII. Ejercerá las atribuciones que en materia de Control Urbano confieren los Reglamentos del Ayuntamiento;
- XIV. Aplicar dentro del ámbito Municipal, las disposiciones normativas derivadas de la Ley de Desarrollo Urbano de Estado; Ley de Edificaciones del Estado; Ley del Catastro Inmobiliario del Estado; Reglamento de la Ley de Catastro; Reglamento de la Ley de Edificaciones del Estado; Reglamento de Fraccionamientos, Reglamentos de Rótulos, Anuncios y Similares para el Municipio de Tijuana; Normas y Criterios de Desarrollo Urbano de observancia en general en la República, y demás relativos y aplicables;
- XV. Realizar las inspecciones e imponer las sanciones y medidas de seguridad contenidas en las normas antes citadas y resolver los recursos que en ellas se contemplan; y
- XVI. Las demás que expresamente le encomienden las Leyes, Reglamentos y Acuerdos del Ayuntamiento o le instruya el Secretario o el Presidente.

➤ **Identificación de las poblaciones potencial y objetivo.**

Población potencial es la ciudadanía emprendedora y trabajadora contemplada a partir de los 20 años hasta los 79 años de edad en la ciudad de Tijuana. La población potencial es de 1,294,936 habitantes del municipio de Tijuana. Se encuentra desagregada en 642,123 mujeres y 649,813 hombres, lo que representa el 49.70% y el 50.30% respectivamente.

Población objetivo es aquella que es considerada económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años de edad en la ciudad de Tijuana. Es de 1, 203,500, está representada por el 49.3% mujeres y el 50.64% de hombres que se benefician de los servicios de administración urbana.

➤ **Presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal en curso y, en su caso, el monto aprobado para los años anteriores disponibles.**

El presupuesto aprobado para el ejercicio 2023 fue de \$73,900,104.47 pesos.

Módulo 1. Diseño

b. Análisis del problema público o necesidad

1. ¿El Pp cuenta con un documento diagnóstico que presente el problema o necesidad pública que justifica el diseño del Pp?

Respuesta:

El programa (Pp) proporcionó el documento diagnóstico que soporta la creación sustancial del Pp, del ejercicio fiscal 2023. El documento contiene lo siguiente; 1.1 marco jurídico, 1.2 Acta circunstanciada, 1.3 descripción del problema, con tres incisos, en el inciso a) la justificación de la intervención del programa, en donde se describe la situación actual y la evolución del problema. En el inciso b) se menciona como afecta esta problemática de manera diferenciada a mujeres y hombres. En el inciso c) se mencionan los ejes, estrategias, objetivos del PMD a los que pretende atender el Pp, 1.4 determinación de la población, 1.5 relación del programa con otros programas, 1.6 matriz de objetivos de desarrollo del milenio y objetivos de desarrollo sostenible, 1.7 matriz de planeación, 1.8 matriz de responsabilidades y competencia, 1.9 árbol de problemas y 1.10 árbol de objetivos. En el documento 1.9 árbol de problemas, se identifica el siguiente enunciado: “El municipio de Tijuana tiene un descontrolado crecimiento en el ordenamiento urbano”.

Por lo anterior, se considera que el Pp cuenta con un documento diagnóstico que presenta el problema y la justificación de su diseño.

2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?

Criterios de valoración:

- a) Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).
- b) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- c) Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.
- d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El problema o necesidad pública cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa (Pp) cumple con los cuatro criterios de valoración, para los criterios a) y b) se cuenta con el documento “Árbol de problemas” del Ejercicio fiscal 2023 en el que se identifica como problema el siguiente enunciado: “El municipio de Tijuana tiene un descontrolado crecimiento en el ordenamiento urbano”. Por lo que, se determina que el problema se define de manera clara, concreta, acotada y es único, además se formula como un hecho negativo, que es posible revertir.

En relación con el criterio c), en el documento Diagnóstico que soporta la creación sustancial Pp del ejercicio fiscal 2023, se observa que se delimita a la población objetivo de manera clara y concreta definiéndola como: aquella que es considerada económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años de edad en la ciudad de Tijuana; cuantificada en 1,203,500 personas, representada por el 49.3% mujeres y el 50.64% de hombres que se benefician de los servicios de administración urbana.

Sobre el criterio d), en el documento árbol de objetivos, se menciona que el objetivo principal del programa es; “El municipio de Tijuana tiene un control en el crecimiento del ordenamiento urbano”. De acuerdo con el problema detectado, al tratarse de un problema público afecta a la población objetivo y al resolverlo se busca beneficiar y mejorar el nivel de vida de los residentes del municipio de Tijuana a través de los servicios que ofrece el Pp.

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

Respuesta:

Nivel	Criterios
4	La justificación teórica o empírica que sustenta el tipo de intervención: Además de los tres criterios anteriores, presenta evidencia de efectos positivos atribuibles a los componentes, tipos de apoyo, bienes y/o servicios del Pp.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración.

Respecto al criterio 1, el programa cuenta con una justificación que se desprende del análisis documental y experiencias, se observan citas del Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024, del Instituto metropolitano de planeación, del sistema urbano nacional y del investigador Villar 1994.

Sobre el criterio 2, en la justificación se mencionan los resultados y retos del programa: los resultados es el planteamiento de estrategias y acciones dirigidas a propiciar el uso eficiente del suelo, por medio del ordenamiento de las actividades económicas y la distribución de los asentamientos humanos, sin embargo, el reto principal es la evolución urbana, es decir el rápido crecimiento y multiplicación de las ciudades que se ha presentado en México, por ello que los procesos de urbanización y metropolización han adquirido importancia para la planeación regional y urbana. También se menciona que, a pesar del desarrollo de políticas públicas, la creciente demanda del suelo urbano ha superado los recursos públicos, asignado a través de estas, persistiendo el reto de mantener un equilibrio entre la población y desarrollo.

De acuerdo con el árbol de problemas, las causas del problema, a las que hace referencia el criterio 3, por un lado son; la escasa solicitud de acciones de urbanización y la escasa solicitud de licencia de construcción, que provocan que se realicen insuficientes acciones para la urbanización y edificación, por otro lado, se menciona que la escasa solicitud de acciones relacionadas con usos de suelo y la escasa solicitud de acciones inherentes a actividades mercantiles, provoca que se realicen insuficientes acciones para el uso de suelo y actividades mercantiles. En el documento diagnóstico se menciona que el crecimiento acelerado de la población y el proceso migratorio provoca un descontrol urbano e inestabilidad social, además del establecimiento de empresas irregulares y asentamientos no autorizados en zonas de la mancha urbana, en este último enunciado se observa la relación entre las causas del problema y el diagnóstico realizado por el programa. La escasez de solicitudes se relaciona con el establecimiento de empresas irregulares y asentamientos no autorizados.

Con respecto al criterio 4, el programa presenta el cuarto avance programático del ejercicio fiscal 2023 en donde se observa que todas las metas de las actividades y componentes se cumplieron al 100%. Además, de presentar el formato de seguimiento de las principales actividades y servicios a la ciudadanía, elaborado por la Dirección de Administración Urbana, en donde se menciona que se realizaron 114,145 tramites, beneficiando con ellos a 66,015 personas y recaudando un monto de \$ 273,411,894.31. Adicionalmente, el Pp de manera aleatoria invita a los ciudadanos que acuden a realizar trámites a contestar una encuesta, con la finalidad de obtener información sobre la percepción de la población, ya que dicho insumo les permite recolectar información eficiente para la mejora de atención en barandilla, en los resultados del instrumento se observa que la mayoría está satisfecha con la atención y los servicios que ofrece el programa.

c. Análisis de los objetivos del Pp

4. ¿El objetivo central del Pp cuenta con las características señaladas a continuación?

Criterios de valoración:

- a) Identifica a la población objetivo del Pp, es decir, aquella que presenta el problema o necesidad pública que el Pp tiene planeado atender y que cumple con los criterios de elegibilidad.
- b) Identifica el cambio que el Pp busca generar en la población objetivo.
- c) Es único, es decir, no se definen múltiples objetivos.
- d) Corresponde a la solución del problema o necesidad pública que origina la acción gubernamental.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El objetivo central del Pp cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración, de acuerdo con el árbol de objetivos, el objetivo central del programa es “Las personas habitantes del municipio de Tijuana, cuentan con ordenamiento urbano”, se identifica el primer criterio que es la población objetivo, ya que se menciona que a las personas habitantes del municipio de Tijuana.

El segundo criterio se cumple, al mencionar que el cambio que se pretender generar es contar con ordenamiento urbano.

El tercer criterio se cumple, debido a que el objetivo es único, “contar ordenamiento urbano”, no se observan múltiples objetivos.

Sobre el cuarto criterio se observa que el objetivo corresponde con la solución al problema, definido: “El municipio de Tijuana tiene un descontrolado crecimiento en el ordenamiento urbano”. Por lo anterior, se determina que el objetivo central cuenta con las cuatro características señaladas.

5. ¿El objetivo central del Pp contribuye al cumplimiento de alguno de los objetivos o estrategias que se definen en los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo (PND) vigente?

Respuesta:

Nivel	Respuesta
4	Sí se identifica contribución.

El propósito del programa es “Las personas habitantes del municipio de Tijuana, cuentan con ordenamiento urbano” por lo que se alinea y contribuye con el Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2020-2024, con la acción 1.3.1 Fortalecer instrumentos de regularización y gestión del suelo para el ordenamiento territorial y el reconocimiento de las diferentes formas de propiedad.

En cuanto a planes Nacionales se observa alineación y contribución con el del Programa Nacional de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano 2021- 2024. Objetivo Prioritario 3. Transitar a un modelo de desarrollo urbano orientado a ciudades sostenibles, ordenadas, equitativas, justas y económicamente viables, que reduzcan las desigualdades socio espaciales en los asentamientos humanos. Estrategia 3.4.2 Desarrollar programas e instrumentos que permitan adquirir, enajenar y habilitar suelo apto para el desarrollo urbano.

De acuerdo con el documento de Matriz de planeación, el objetivo del programa se relaciona con el Plan Nacional de Desarrollo (PND), estrategia 2.8.1 promover acciones de planeación de carácter regional, estatal, metropolitano, municipal y comunitario en materia de desarrollo urbano y ordenamiento territorial y ecológico con criterios de sostenibilidad, accesibilidad, de mitigación y adaptación al cambio climático, asegurando la participación de los tres órdenes de gobierno, los sectores sociales, privado y la academia, así como los pueblos y comunidades indígenas.”

6. ¿El objetivo central del Pp se vincula con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030?

Respuesta:

El propósito del programa es “Las personas habitantes del municipio de Tijuana, cuentan con ordenamiento urbano” de acuerdo con la matriz de objetivos de desarrollo sostenible, el propósito se alinea con el objetivo 9, Industria, innovación e infraestructura; específicamente con la meta 9.1 Desarrollar infraestructuras fiables, sostenibles, resilientes y de calidad, incluidas infraestructuras regionales y transfronterizas, para apoyar el desarrollo económico y el bienestar humano, haciendo especial hincapié en el acceso asequible y equitativo para todos.

Por lo anterior, se observa vinculación indirecta, ya que el Pp no construye infraestructuras, pero si otorga permisos de construcción y con ello controla el crecimiento urbano en la ciudad de Tijuana. Esta función es crucial para asegurar que las infraestructuras que se desarrollen sean sostenibles, resilientes y de calidad, contribuyendo así indirectamente al cumplimiento de la meta 9.1.

Además, el fin del programa es “Contribuir a que la ciudad de Tijuana tenga un eficiente control urbano mediante sistematización de procesos”, se observa que, al tener un eficiente control urbano mediante sistematización de procesos, se contribuye con la innovación ya que, se pretende utilizar la tecnología y por lo tanto contribuir a la infraestructura de la ciudad de Tijuana.

d. Análisis de la población potencial, objetivo y atendida

7. ¿Las poblaciones potenciales, objetivas y atendidas del Pp se encuentran correctamente identificadas?

Criterios de valoración:

- a) El Pp identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
- b) El Pp identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
- c) El Pp identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida).
- d) Las poblaciones potenciales, objetivas y atendidas son consistentes entre los diversos documentos estratégicos del programa, por ejemplo: diagnóstico, documento normativo, lineamientos operativos, ISD, entre otros.

Respuesta:

Criterios	
Nivel	Las poblaciones cuentan con:
3	Tres de los criterios de valoración.

El programa cuenta con tres de los criterios de valoración, con base en lo señalado en el documento Diagnóstico elaborado por la unidad responsable, que soporta la creación sustancial del Pp, de manera específica en el apartado 1.4 determinación de la población, se menciona la población potencial y a la población objetivo, de acuerdo con lo siguiente:

Sobre el criterio a) la población potencial es la ciudadanía emprendedora y trabajadora contemplada a partir de los 20 años hasta los 79 años en la ciudad de Tijuana. La población potencial es de 1,294,936 habitantes del municipio de Tijuana. Se encuentra desagregada en 642,123 mujeres y 649,813 hombres, lo que representa el 49.70% y el 50.30% respectivamente. Lo anterior, se tomó del PMD 2020-2024, en donde se especifican los rangos de edad que maneja el INEGI, que van de 0 a 4 años, 5 a 9, 10 a 14, 15 a 19 años, 20 a 24, etc. Se entiende que el rango de edad de 15 a 19 años incluye a menores, por lo tanto, el programa considera el rango de 20 años en adelante.

Criterio b), la población objetivo es aquella que es considerada económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años en la ciudad de Tijuana. Esta población asciende a 1,203,500 personas, de las cuales el 49.3% mujeres y el 50.64% de hombres que se benefician de los servicios de administración urbana.

Criterio c), la población atendida del Pp presenta la base de datos de 2023 con un total de 66,015 de personas atendidas. Lo que representa el 5.48% de la población objetivo. Además, en el formato de seguimiento de las principales actividades y servicios a la ciudadanía, el acumulado de enero 2023 a diciembre 2023, se observa el total de trámites atendidos que son 114,145.

Criterio d), no se cumple, debido a que, en el POA 2023 se menciona que la población objetivo son; las personas mujeres y hombres del municipio de Tijuana que realizan tramites de urbanización y ordenamiento urbano, y cuantifican como 692,109 hombres y 672, 883 mujeres, dando un total de 1,364,992, lo cual no es consistente con la determinación de la población contenida en el diagnóstico del Pp.

Por lo anterior, se recomienda (**sugerencia de mejora 1**), estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp.

8. ¿El Pp cuenta con información documentada que permite conocer a la población atendida, que cumpla con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	La información cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cuenta con los cuatro criterios de valoración y con uno parcialmente. Para los criterios a) y b), las solicitudes que llena la población atendida para realizar los trámites de edificación, usos de suelo, actividades mercantiles y urbanización, contienen las características de la población, es decir, el nombre de la persona que realiza la solicitud, datos de contacto y dirección. Además, es posible identificar el tipo de servicio otorgado ya que para cada tramite hay un formato diferente.

Sobre el criterio c), se cumple parcialmente ya que la información de la población atendida y tramites solicitados, se captura en el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU), por lo que se considera que esta sistematizada, sin embargo, no se cuenta con un mecanismo documentado para su depuración y actualización.

Para el criterio d), como clave de identificación que permite su identificación en el tiempo, se utiliza la clave catastral de la población atendida.

De acuerdo con la información proporcionada la población atendida al 31 de diciembre de 2023 fue de 66,015.

Tabla1.

Población atendida

Trimestre	Población atendida
Primero	12,612
Segundo	16,026
Tercero	18,983
Cuarto	18,394
TOTAL	66,015

Nota: Documento de estadística interno de la DAU 2023

Por lo anterior, se recomienda (**sugerencia de mejora 2**) documentar el mecanismo para depuración y actualización de la base de datos de la población atendida.

e. Análisis del Instrumento de Seguimiento del Desempeño

9. ¿El ISD del Pp permite obtener información relevante sobre los siguientes elementos de diseño del Pp?

Respuesta:

Nivel	Criterios
	El ISD permite obtener información relevante sobre:
4	<p>En el caso de MIR, además de cumplir con el criterio anterior, el ISD del Pp permite obtener información sobre el cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del programa, mediante una variable de resultados (propósito – objetivo central).</p> <p>En el caso de FID, además de cumplir con el criterio anterior, el ISD debe contar con, por lo menos, un indicador estratégico vinculado al objetivo central del Pp.</p>

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración.

Para el seguimiento del desempeño de la MIR el Pp cuenta con los cuatro avances trimestrales programáticos y con el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU), en donde se captura la información de los tramites realizados por la ciudadanía y es posible visualizar el número de trámites y/o solicitudes ingresadas mensualmente.

Para la gestión de los procesos operativos el Pp cuenta con el Programa Operativo Anual, en el que se observa el presupuesto por componente para los servicios personales, materiales, servicios generales y bienes muebles, inmuebles e intangibles. También se cuenta con la Matriz de Indicadores para resultados 2023, en donde se menciona el propósito; “las personas habitantes del Municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano” y para la entrega de los servicios que presta el programa, se observan 2 componentes, el C1 solicitudes de acciones de edificación y urbanización atendidas y el C2 solicitudes de acciones de uso de suelo y actividades mercantiles atendidas.

Con la información proporcionada, es posible obtener información sobre la cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo del Pp, ya que en el ISD del programa se observa que la población atendida es de 66,015 personas y la población objetivo de 1,203,500 personas, lo cual representa el 5.48% de cobertura.

Derivado de la naturaleza del programa se entiende que al medir el avance de ordenamiento urbano (propósito), se mide el cambio en la población objetivo, debido a que los indicadores miden las actividades realizadas en beneficio de la población. Por lo anterior, se considera que el programa cuenta con una variable de resultados que permite obtener información sobre el cambio producido en la población objetivo.

10. ¿Los indicadores que integran el ISD del Pp cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Es claro, el nombre del indicador es entendible, no presenta ambigüedades y no contiene términos o acrónimos que dificulten su comprensión y, si los contiene, estos se encuentran definidos.
- b) Es relevante, provee información valiosa sobre aquello que se quiere medir.
- c) Es económico, la información para generar el indicador está disponible a un costo razonable.
- d) Es monitoreable, permite su estimación y verificación independiente, así como su trazabilidad.
- e) Es adecuado, provee información suficiente para medir, evaluar o valorar el desempeño del Pp.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El indicador cumple con:
4	Todos de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración.

De acuerdo con la MIR del programa, se identifica que los indicadores tienen claridad ya que cuenta con una expresión sencilla y de fácil comprensión, son relevantes porque dimensionan el logro del objetivo (especifican que se mide), económicos ya que en su mayoría son solicitudes y acumulados de actividades que generan un costo razonable, se puede monitorear mediante los medios de verificación disponibles, las actividades y componentes se miden de manera trimestral y los medios de verificación son documentos elaborados por el personal de la Dirección de Administración Urbana, son adecuados ya que se puede evaluar el desempeño del programa, el Fin y las actividades del componente 1, utilizan como año base el 2020. El propósito y el componente 2 sus actividades utilizan como año base el 2021.

11. ¿Los medios de verificación de los indicadores que integran el ISD del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Presentan el nombre completo del documento donde se encuentra la información.
- b) Incluyen el nombre del área administrativa que genera o publica la información.
- c) Especifican el año o periodo en que se emite el documento y éste coincide con la frecuencia de medición del indicador.
- d) Indican la ubicación física del documento o, en su caso, la liga de la página electrónica donde se encuentra publicada la información.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	Los medios de verificación de los indicadores cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración, de acuerdo con la MIR 2023, los medios de verificación para el 100% de los indicadores son los archivos elaborados por la Dirección de Administración Urbana: formatos de seguimiento de principales actividades y servicios a la ciudadanía de los departamentos de urbanización y edificación del ejercicio 2023. Se observa el nombre completo del documento, el nombre del área administrativa que genera la información que es la Dirección de Administración Urbana, se especifica que son del año 2023 y la ubicación física del documento que es la Dirección de Administración Urbana.

12. ¿Las metas de los indicadores que integran el ISD del Pp, cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Se establecen con base en un método de cálculo documentado.
- b) Cuentan con unidad de medida y son congruentes con el sentido del indicador.
- c) Se orientan a la mejora del desempeño, es decir, no son laxas ni su cumplimiento se encuentra garantizado.
- d) Son factibles, considerando la normatividad, los plazos y los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Respuesta:

Criterios	
Nivel	Las metas de los indicadores cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp cumple con los cuatro criterios de valoración, ya que las metas de los indicadores cuentan con un método de cálculo documentado en la MIR. Todas las metas cuentan con unidad de medida y el indicador en sentido ascendente, se orientan a mejorar el desempeño, debido a que los métodos de cálculo no solo miden la gestión y en el avance se aprecia el porcentaje de servicios entregados. Las metas o son laxas ya que están orientadas al logro del propósito del programa que es que, los habitantes del Municipio de Tijuana cuenten con ordenamiento urbano. Son factibles de alcanzar, con los recursos disponibles, debido a que se observa que se cumplieron al 100%.

En cuanto a la programación de las metas para el nivel de Fin es anual, en el caso del indicador de propósito este se programa en forma semestral con un cumplimiento de 50% (parcial) para cada uno y con una meta anual de 100%. Por el lado, de los 2 componentes y las de las 4 actividades en todos los casos la programación trimestral es del 25% parcial con una meta anual del 100%. Es decir, en todos los casos suman las metas semestrales o trimestrales para asignar la meta anual.

f. Consistencia programática y normativa

13. ¿La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue, con los bienes y/o servicios que genera, con sus actividades sustantivas y, en conjunto, con su mecanismo de intervención?

Respuesta:

De acuerdo con la MIR 2023, el programa 38 se clasifica bajo la modalidad E. Prestación de servicios públicos. Es congruente con el acuerdo por el que se emite la clasificación programática, en el que se menciona que los programas presupuestarios en la modalidad E. Actividades del sector público, que realiza en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas, a través de las siguientes finalidades: i) Funciones de gobierno. ii) Funciones de desarrollo social. iii) Funciones de desarrollo económico

Se observa que la clasificación es consistente con el propósito del programa “Las personas habitantes del Municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano”.

En lo que respecta a los componentes y actividades que se mencionan en la Matriz de Indicadores para Resultados 2023, es consistente, ya que atienden solicitudes de los residentes del municipio de Tijuana, para construcción, urbanización, uso de suelo y tramites de actividades mercantiles.

Los mecanismos de intervención adoptado son: otorgar o negar en su caso las peticiones de acciones de edificación y urbanización, autorizar o negar el uso de suelo mediante la emisión de un dictamen técnico, otorgar licencias para realizar actividades mercantiles, etc.

La modalidad o clasificación presupuestaria del Pp es consistente, debido a que, al ofrecer servicios públicos, se contribuye a que la ciudad de Tijuana tenga un eficiente control urbano.

g. Complementariedades, similitudes y duplicidades

14. ¿En la estructura programática de la APF vigente, se identifican los Pp que sean similares, se complementen o se dupliquen con el Pp evaluado?

Respuesta:

El Pp presenta el documento, 1.5 relación del programa con otros programas, en el que se menciona los siguientes programas municipales: 37. Desarrollo territorial, urbano y ambiental, 39. Catastro municipal, 41. Fondo de aportaciones para la infraestructura social ramo 33, 42. Obras e infraestructura urbana municipal, 43. Protección al ambiente, 44. Servicios públicos municipales, 95. Desarrollo urbano sostenible y el programa de desarrollo urbano del Centro de población de Tijuana (PDUCP T 2010-2030).

También se relaciona con programas federales, como el Programa Nacional de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano 2021-2024 y Política de desarrollo urbano y ordenamiento del territorio. A nivel estatal, se tiene relación es con el Programa 049 Desarrollo urbano ordenado.

En el caso de los programas municipales, se observa complementariedad, ya atienden a la misma población de la Ciudad de Tijuana, mediante la generación de diferentes bienes y/o servicios para el logro de objetivos con características similares.

Con los programas federal y estatal, se observa similitud, debido a que se cuentan con características comunes en el objetivo que persiguen, pero los bienes y servicios que ofrecen son diferentes

Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados

a. Instrumentos de planeación

15. ¿Existe un plan estratégico del Pp que cumpla con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial o institucional.
- b) Abarca un horizonte de al menos cinco años.
- c) Establece cuáles son los resultados que se pretenden alcanzar con la ejecución del Pp, es decir, el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores.
- d) Cuenta con indicadores del desempeño para medir los avances en el logro de sus objetivos.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El plan estratégico cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración de acuerdo con lo siguiente:

Criterio a). De acuerdo con la información proporcionada por el Pp, el plan estratégico se desprende del Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024, mismo que es producto de ejercicios de planeación institucionalizados y su procedimiento se sustenta en la Ley de Planeación para el Estado de Baja California.

Criterio b). La Ley de Planeación del Estado de Baja California en su artículo 46 señala que, el Plan Municipal tendrá una vigencia a largo plazo de diecinueve meses a tres años como máximo. Aunque el plazo es menor a los cinco años establecidos en los criterios, cumple con la definición de largo plazo según las leyes locales.

Criterio c). El plan estratégico del programa cuenta con las líneas 2.4.1.3, Implementar las herramientas digitales para tramites de Desarrollo Urbano. El Pp estableció dos metas; Licencia digital de construcción y licencia de urbanización, menciona que la primera meta se logró y la segunda meta está en proceso. Otra de las líneas de acción es la 2.4.1.5. "Ejecutar la ventanilla única para trámites de administración urbana", la cual actualmente se encuentra en ejecución. También, se menciona la línea de acción 2.4.1.7 Establecer mecanismos para lograr un verdadero ordenamiento urbano, con tres metas que incluyen la revisión y actualización del reglamento de ley de edificaciones, el reglamento de acciones de urbanización y el reglamento general de condominios para el Municipio de Tijuana, las cuales se cumplieron por parte de la dirección. Por lo anterior, se establece una relación entre el objetivo del Pp que es; tener control en el crecimiento del ordenamiento urbano, y las líneas de acción a las cuales contribuyen al logro de los objetivos del Plan Municipal de Desarrollo. Al contar con una licencia digital, los ciudadanos podrán realizar las solicitudes en línea y con ello agilizar su la autorización, además al actualizar las leyes y reglamentos se contribuye al cumplimiento del objetivo 2.4 Ciudad en orden del PMD 2022-2024.

Criterio d). El Plan Municipal de Desarrollo cuenta con indicadores de desempeño, además de que el programa cuenta con la MIR, para medir el avance en el logro de sus objetivos año con año.

16. ¿El Plan Anual de Trabajo (PAT) de la(s) UR que operan el Pp cumple con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Es producto de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento oficial.
- b) Se consideran los bienes y/o servicios que se producen con el presupuesto del Pp.
- c) Establece metas que contribuyan al logro del objetivo central del Pp, a través de la entrega o generación de sus bienes y/o servicios.
- d) Se revisa y actualiza periódicamente.

Respuesta:

Nivel	Criterios
4	El PAT cuentan con: Cuatro de los criterios de valoración.

Con relación con a esta pregunta, el Pp cumple con los cuatro criterios de valoración.

Criterio a). El programa cuenta con planes de trabajo para alcanzar sus objetivos, mismos que se encuentran plasmados en el POA y a su vez se le da seguimiento a través avances trimestrales y en cada uno de los estados presupuestarios, la consistencia de cada uno de los documentos refleja un ejercicio de planeación institucionalizado y con base a lo establecido en el Reglamento Interno de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental del Municipio de Tijuana, Baja California, artículo 67, fracción VI “Elaborar y remitir las cuentas e informes contables y financieros mensuales, dentro de los primeros quince días hábiles del mes siguiente y realizar o conducente en materia de cuenta pública anual”, que además es supervisado y aprobado por Tesorería Municipal.

Criterio b). El programa operativo anual, considera los servicios que se producen con el presupuesto del Pp, ya que se establecen las cuatro actividades que realiza, que son: la atención a solicitudes de urbanización, solicitudes de licencias de construcción, las solicitudes de usos de suelo y las solicitudes de actividades mercantiles.

Criterio c). En el plan de trabajo, se tienen establecidas metas y periodos de revisión de avances y cumplimiento; siendo trimestrales, del 25%, para las Acciones y Componentes, semestrales para el Propósito y anual para el Fin.

Criterio d). De acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental del Municipio de Tijuana, Baja California, artículo 67, fracción VI “Elaborar y remitir las cuentas e informes contables y financieros mensuales, dentro de los primeros quince días hábiles del mes siguiente y realizar o conducente en materia de cuenta pública anual”. Por lo anterior, se observa que el plan de trabajo y el presupuesto aprobado, se revisan y actualizan periódicamente.

b. Generación y uso de información del desempeño

17. ¿El Pp cuenta con información del desempeño que dé cuenta de los elementos que se presentan a continuación?

Criterios de valoración:

- a) Su contribución a los objetivos o estrategias prioritarias del programa derivado del PND vigente al que se vincula.
- b) El avance en el logro de su objetivo central, es decir, los cambios verificables en la población objetivo.
- c) Las características de la población atendida y no atendida.
- d) Las características del tipo de bien o servicio otorgado.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El Pp cuenta con información sobre:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cuenta con los cuatro criterios de valoración.

El Pp cuenta la Matriz de planeación en donde se establece que objetivo del programa está vinculado y contribuye al cumplimiento del PND 2019-2024, estrategia 2.8.1 promover acciones de planeación de carácter regional, estatal, metropolitano, municipal y comunitario en materia de desarrollo urbano y ordenamiento territorial y ecológico con criterios de sostenibilidad, accesibilidad, de mitigación y adaptación al cambio climático, asegurando la participación de los tres órdenes de gobierno, los sectores sociales, privado y la academia, así como los pueblos y comunidades indígenas. Por lo anterior, se determina que se cumple con el criterio del inciso a.

Para el seguimiento del avance al cumplimiento del objetivo central establecido en el criterio b), se cuenta con los avances trimestrales para monitorear el cumplimiento de las metas del programa. Además, se cuenta con el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU) en donde se concentra la información de los diferentes tramites que realiza la población objetivo, misma que capturan los analistas, y posteriormente la Dirección de Administración Urbana, puede visualizar el acumulado mensual de las solicitudes que realiza la ciudadanía y el tipo de trámite. Además de generar el formato interno de seguimiento de las principales actividades y servicios a la ciudadanía, en el cual se visualiza el monto de los ingresos recaudados por las solicitudes recibidas.

Para el criterio c), se observa que los formatos de los diferentes tipos de solicitudes, que están disponibles para la ciudadanía, cuentan con las características de la población que solicita los servicios, independientemente de que las solicitudes sean o no autorizadas. Por otro lado, de acuerdo con el documento I. Diagnostico que soporta la creación sustancial Pp, en la sección 1.4 determinación de la población, se identifica a la población atendida y no atendida, dentro de su población objetivo como, aquella que se considera económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años de edad en la ciudad de Tijuana, correspondiente a 1,203,500, misma que está representada por el 49.3% mujeres y el 50.64% de hombres que se benefician de los servicios de administración urbana.

Finalmente, para el criterio d), en el formato de seguimiento de las principales actividades y servicios a la ciudadanía, se identifica el tipo de trámite que realizó la población atendida, los tramites son solicitud de licencia de edificación, uso de suelo, actividades mercantiles, urbanización y revalidación. Lo anterior está en concordancia con el Reglamento Interno de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental del Municipio de Tijuana, Baja California, en el artículo 7. En donde se mencionan las funciones y atribuciones de la Dirección de Administración Urbana.

18. ¿La información que el Pp obtiene para el seguimiento de su desempeño cumple con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Es oportuna, se genera y está disponible en un momento adecuado y conveniente para su uso.
- b) Es confiable, es validada por quienes la generan, procesan e integran.
- c) Se encuentra sistematizada, actualizada y depurada.
- d) Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El Pp cuenta con información sobre:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp cuenta con los cuatro criterios de valoración.

En el caso de a) y b), de acuerdo con el Reglamento Interno de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental, donde se establecen las facultades y obligaciones del departamento de programación y presupuestos, artículo 71 fracción II, que a la letra dice: “Elaborar los comparativos mensuales del presupuesto y la integración de los reportes trimestrales de avances programáticos”. El programa recolecta la información para monitorear su desempeño de manera mensual, trimestral, semestral y anual. El Pp presentó como evidencia documentación correspondiente a los diferentes avances programáticos y estados financieros presupuestales, donde se corroboró que es la información oportuna y confiable, ya que fueron emitidos en los primeros días después del cierre de cada trimestre y como mecanismo de validación se cuentan con las firmas del titular administrativo y del titular de la dependencia.

Con respecto a los criterios c) y d), la información para monitorear su desempeño se encuentra sistematizada, el seguimiento a los indicadores establecidos en el POA, lo realizan a través del Sistema de tramites presupuestales y del Sistema del Proceso Integral de Planeación, Programación y Presupuestación Estatal (SIPPPE) lo que es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes, así como llevar el control presupuestal, por lo anterior es posible señalar que la información se encuentra actualizada, generándose en tiempo real y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

19. ¿El Pp utiliza información derivada de análisis externos (evaluaciones, auditorías financieras o al desempeño, estudios o informes de organizaciones externas, entre otros) bajo los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) De forma regular, como insumo para la toma de decisiones de corto plazo sobre el Pp.
- b) De forma institucionalizada, sigue un procedimiento establecido en un documento oficial.
- c) De forma estratégica, para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y resultados del Pp.
- d) De forma consensuada, es utilizada por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Pp y a niveles superiores de toma de decisiones.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El Pp cumple con:
3	Tres de los criterios de valoración.

El programa cumple con tres de los criterios de valoración

El criterio b). El Pp ha sido objeto de evaluaciones externas. La Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020 y la evaluación de consistencias y resultados en 2018, de las cuales se derivaron Aspectos Susceptibles de Mejora, de manera institucional conforme a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2018 y 2020.

El criterio c). Se cumple, ya que en el documento de seguimiento a aspectos susceptibles de mejora clasificados como institucionales, derivados de informes y evaluaciones externas se menciona que utilizaron los resultados para definir actividades que contribuyeron a mejorar, específicamente en el diseño de sus indicadores, ya que se revisaron los cálculos, el año base y se realizaron las modificaciones necesarias, se implementó un cuestionario para medir la satisfacción de la ciudadanía que acude a la dependencia a realizar trámites, con el objetivo de mejorar el servicio brindado.

Con respecto al criterio d). Los informes de la evaluación antes mencionada, así como los ASM, se analiza de manera consensada, con la participación de los administrativos, jefaturas y directivos de la dependencia que lo administran, y se informan sobre los cambios al programa a los operadores, como en el caso de la aplicación de la encuesta de satisfacción a la ciudadanía, en donde el personal operativo, tiene conocimiento de ellos y por lo tanto se realiza la actividad.

Por otro lado, considerando que la última evaluación externa fue en 2020, se considera que no cumple con el criterio a) ya que no se ha sometido a evaluaciones de manera regular.

Por lo anterior como ASM (**sugerencia de mejora 3**) se recomienda que el Pp se someta a evaluaciones de ser posible de manera anual.

20. Considerando los antecedentes del Pp, el estado actual de su diseño y operación, en su caso, los cambios programáticos identificados y su trayectoria de evaluación ¿qué temas relacionados con el Pp considera relevante analizar mediante evaluaciones u otros ejercicios conducidos por instancias externas a su operación?

Respuesta:

El programa cuenta con dos evaluaciones externas. La Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020 y la evaluación de consistencias y resultados en 2018, de las cuales se derivaron 11 y 5 Aspectos Susceptibles de Mejora, respectivamente.

Se recomienda que el programa se someta a la evaluación de consistencias y resultados de manera anual, lo cual le permitirá detectar áreas de oportunidad en relación con el diseño, planeación e implementación del programa, a fin de generar información relevante que contribuya a mejorar la gestión y los resultados.

Por lo anterior se recomienda (**sugerencia de mejora 3**) que el Pp se someta a evaluaciones de ser posible de manera anual.

c. Aspectos Susceptibles de Mejora

- 21. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos o institucionales en los últimos tres años, ¿qué porcentaje presenta un avance conforme lo establecido en los documentos de trabajo o institucionales?**

Respuesta:

No aplica.

El Pp no cuenta con ASM en los últimos tres años, el programa cuenta con dos evaluaciones externas. La Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020 y la evaluación de consistencias y resultados en 2018, de las cuales se derivaron 11 y 5 Aspectos Susceptibles de Mejora, respectivamente, sin embargo, dichas evaluaciones no están dentro de los tres años que requiere esta pregunta.

22. ¿Con los ASM específicos o institucionales definidos a partir de evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes de los últimos tres años, se han logrado los resultados esperados?

Respuesta:

No aplica.

El Pp no cuenta con ASM en los últimos tres años, el programa cuenta con dos evaluaciones externas. La Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020 y la evaluación de consistencias y resultados en 2018, de las cuales se derivaron 11 y 5 Aspectos Susceptibles de Mejora, respectivamente, sin embargo, dichas evaluaciones no están dentro de los tres años que requiere esta pregunta.

23. ¿Cuáles ASM específicos o institucionales definidos en los últimos tres años no han logrado ser atendidos en los tiempos que establecen los documentos de trabajo o institucionales y cuáles son las principales causas y consecuencias del atraso?

Respuesta:

No aplica.

El Pp no cuenta con ASM en los últimos tres años, el programa cuenta con dos evaluaciones externas. La Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020 y la evaluación de consistencias y resultados en 2018, de las cuales se derivaron 11 y 5 Aspectos Susceptibles de Mejora, respectivamente, sin embargo, dichas evaluaciones no están dentro de los tres años que requiere esta pregunta.

Módulo 3. Cobertura y focalización

24. ¿El Pp cuenta con una estrategia de cobertura documentada para la atención de su población potencial y objetivo que cumple con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años.
- b) Considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.
- c) Especifica metas de cobertura anuales para el plazo que se haya definido y los criterios con los que se establecen las metas son claros.
- d) Con el diseño actual del Pp es posible alcanzar las metas de cobertura definidas (metas factibles).

Respuesta:

	Criterios
Nivel	La estrategia de cobertura cuenta con:
2	Dos de los criterios de valoración.

El Pp cumple con dos de los criterios establecidos.

En el caso del criterio c), el programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo, se presenta en el documento POA, incluyendo la determinación de la población desagregada por género, siendo 692,109 hombres y 672,883 mujeres.

La elaboración del POA como su nombre lo indica se realiza de forma anual, por lo que se especifican metas de cobertura con esa periodicidad. Con base en la alineación del Pp al PND, PED y al PMD se considera que abarca un horizonte a corto y mediano plazo.

Criterio d), con el diseño actual, es posible cumplir las metas del Pp, de acuerdo con el cuarto avance trimestral programático del ejercicio fiscal 2023, el 100% de las metas se cumplieron satisfactoriamente, por lo que es posible mencionar que las metas establecidas por el programa son factibles.

Sin embargo, no se cumple con los criterios a) y b) debido a que no se cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo, y no se considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años.

Sugerencia de mejora 4, se recomienda cuantificar la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años, considerando el presupuesto requerido, así como, realizar un histórico de la población atendida, para generar un porcentaje de crecimiento o disminución, según sea el caso y con ello realizar la proyección para los próximos tres años.

25. ¿El Pp cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo, es decir, aquella que el Pp tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención?

Respuesta:

Sí. Dentro del diagnóstico del programa, se cuenta con el apartado 1.4, determinación de la población, en donde se identifica a la población potencial como la ciudadanía emprendedora y trabajadora, contemplada a partir de los 20 años hasta los 79 años de la ciudad de Tijuana, cuantificada en 1,294,936 habitantes.

Por otro lado, la población objetivo es aquella que es considerada económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años, en la ciudad de Tijuana. Se cuantifica en 1,203,500 personas, representada por el 49.3% mujeres y el 50.64% de hombres que se benefician de los servicios de administración urbana. Lo anterior, se tomó del PMD 2020-2024, en donde se especifican los rangos de edad que maneja el INEGI, que van de 0 a 4 años, 5 a 9, 10 a 14, 15 a 19 años, 20 a 24, etc. Se entiende que el rango de edad de 15 a 19 años incluye a menores, por lo tanto, el programa considera el rango de 20 años en adelante, además de que a los 65 años la mayoría de la población económicamente activa deja de laborar y por lo tanto de realizar los trámites ante el Pp.

Como mecanismo para identificar a la población objetivo, el Pp presenta como fuente de información al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021), la cual se considera válida y confiable.

Módulo 4. Operación

a. Análisis de los procesos clave

26. Describa mediante diagramas de flujo los procesos clave en la operación del Pp, es decir, aquellas actividades, procedimientos o procesos fundamentales para alcanzar los objetivos del Pp.

Respuesta:

El programa, cuenta con un manual de procedimientos con 27 diagramas de flujo de las actividades que se realizan en la Dirección de Administración Urbana.

Se identifican como procesos claves a las actividades contenidas en la MIR, C1A1 atención de solicitudes relacionadas con acciones de urbanización a la ciudadanía en general. El diagrama de flujo inicia con la solicitud por parte del usuario, la persona de barandilla verifica los documentos y genera el recibo de pago, una vez realizado el pago por el usuario se entrega al personal de barandilla, quien turna los documentos al jefe de departamento, quien analiza y en caso de que proceda, turna al analista para que elabore la respuesta, y la devuelva al jefe de departamento para que lo revise y turne al subdirector para su firma y posterior envío a barandilla para que se entregue al usuario. En caso de que la solicitud no proceda, el jefe de departamento la turna a barandilla para que se elabore un documento en el que indica las faltas y lo entrega al usuario.

La actividad 2 del componente 1 C1A2, atención a solicitudes inherentes a las licencias de construcción, inicia en barandilla con la recepción del trámite, la secretaria captura, asigna folio y analista, pasa el trámite a inspección, quien realiza la inspección de campo y lo canaliza al analista, en caso de que procesa, la recibe, analiza el trámite y solicita la elaboración de documento a la secretaria, una vez elaborado el documento, regresa a la coordinación de área, quien revisa y da su visto bueno y los pasa a firma del jefe de departamento, quien lo turna a la coordinación y este a su vez a barandilla para entregarlo al solicitante. En caso de que el trámite no proceda, el analista lo turna a barandilla para que se elabore un documento en el que indica las faltas y lo entrega al usuario.

En el caso de C2A1. Atención a solicitudes relacionadas con usos de suelo, al igual que los procedimientos anteriores, este inicia con la recepción del trámite en barandilla, interviene un capturista quién registra el trámite en un concentrado y lo turna al analista para su inspección y respuesta. En caso de que la respuesta sea afirmativa, el jefe de departamento revisa y firma, posteriormente lo canaliza al capturista para su registro y posterior envío a barandilla. En caso de que la respuesta sea negativa, el analista elabora un documento indicando las observaciones y lo entrega al jefe de departamento para su revisión, firma y canalización al capturista para su registro y posterior envío a barandilla.

Finalmente, el C2A2 atención a solicitudes inherentes a actividades mercantiles. Inicia en barandilla con la recepción del trámite, el capturista recibe, captura y turna el expediente al inspector, quien realiza la inspección de campo y lo canaliza al analista, en caso de que proceda, el jefe de departamento elabora documento, lo firma y lo turna a barandilla para la entrega al usuario. En caso de que el trámite no proceda, el analista indica las faltas en el trámite y lo turna a barandilla para que se entregue al usuario.

b. Solicitud de bienes y/o servicios

27. ¿El Pp cuenta con información sistematizada que permita conocer la demanda total de sus bienes y/o servicios, así como las características específicas de la población solicitante?

Respuesta:

Nivel	Criterios
4	Además del criterio anterior, existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los bienes y/o servicios del Pp.

El Pp cumple con los cuatro criterios de valoración, debido a que cuentan con el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU) en el cual los analistas o capturistas de cada departamento registran los datos de los solicitantes, es decir, se pueden identificar las características de la población atendida (nombre, domicilio, datos de contacto, etc.), así como el tipo de trámite que realizan y la demanda de los servicios que proporciona. La información es válida, ya que solo se tiene una fuente para realizar la captura, además le permite a la Dirección de Administración Urbana, generar el concentrado de información en el momento que lo requiera.

28. ¿El Pp cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para atención.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para cada procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

Criterios	
Nivel	Los procedimientos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios, debido a que cuenta con un manual de procedimientos con 27 diagramas de flujo de las actividades que se realizan en la Dirección de Administración Urbana, entre ellas se destacan los procesos clave que son las cuatro actividades contenidas en la MIR. Adicionalmente en la página web de la dependencia <https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/SDUE/DAU/formatos.aspx> se encuentran los formatos de las diferentes solicitudes que deben de llenar las personas interesadas en realizar algún trámite, además de que se pueden encontrar de manera física en las oficinas de la DAU. Los formatos mencionados son: solicitud de condominios, solicitud de edificación, solicitud de actividades mercantiles, licencias de demolición, certificación de planos, espectaculares y vallas, licencias de movimiento de tierra, re lotificación, entre otras. Por lo anterior, se determina que los procedimientos se encuentran documentados.

Criterio a). Los procedimientos están dirigidos a la población objetivo, que son los habitantes de la ciudad de Tijuana entre 20 y 64 años, que se encuentran económicamente activos, quienes regularmente requieren de los servicios del programa, como ya se mencionó los formatos están disponibles tanto de forma física como digital, por lo tanto, están accesibles y adaptados a la población.

Criterio b). En cada una de las diferentes solicitudes de trámite, se especifican los plazos para cada procedimiento, los cuales van desde 7 días a 1 mes, también se incluyen los datos de contacto y el horario de atención, para que cualquier duda sobre el trámite se pueda atender ya sea de manera presencial o vía telefónica.

Criterio c). Los formatos especifican los requisitos necesarios para cada tipo de trámite, por ejemplo, en el formato de solicitud de actividades mercantiles, se establecen los requisitos para el permiso de operatividad de actividades mercantiles y/o aumento de actividad, requisitos para anuncios nuevos, requisitos para revalidaciones y regularizaciones con licencia de anuncio y los requisitos para cartelera comercial, torres directorio, pantalla electrónica, volados y colgantes.

Criterio d). En la página web se pueden observar todos los trámites y sus requisitos contienen un lenguaje claro y entendible, al estar publicados en la página web y disponibles de manera física en las oficinas del programa, se considera que son públicos y son accesibles para la población objetivo.

Sugerencia de mejora 5, publicar el manual de organización y procedimientos en la página web del programa.

29. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios que genera, están documentados y cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El mecanismo de verificación cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

Respecto a si el Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios, se identifica que el proceso para la solicitud de los diferentes tramites, se lleva a cabo conforme a lo que establece los reglamentos y normas técnicas que regulan la operación del programa, algunos ejemplos son el Reglamento de la ley de edificaciones del estado de Baja California, Normas Técnicas Complementarias de la ley de edificaciones, Reglamento de zonificación y usos de suelo del centro de población de Tijuana, Reglamento municipal para el funcionamiento de actividades comerciales del, reglamento de rotulo, anuncios y similares, entre otros.

De acuerdo, con el manual de procedimientos, el programa cuenta con un mecanismo de verificación interno. Cuando la población objetivo solicita un trámite en ventanilla, en algunas ocasiones se tiene que realizar una inspección de campo, antes de que el coordinador de área, jefe de departamento o director, autorice o no la solicitud correspondiente. En otras ocasiones el analista determina la viabilidad del trámite, antes de que sea autorizado por el jefe del departamento correspondiente.

Por lo anterior, el Pp cumple con los cuatro criterios de valoración. El criterio a), se considera que los mecanismos se adaptan a la población objetivo, ya que los formatos de solicitud se encuentran publicados en la página web y en las oficinas del programa y se incluyen los requisitos a cumplir para realizar los trámites.

El criterio b), El mecanismo de verificación se encuentra estandarizado y es utilizado tanto por el personal de las oficinas centrales, como por el personal enlace que labora en las 9 delegaciones de la ciudad de Tijuana.

Sobre los criterios c) y d) se cumplen ya que los mecanismos de verificación que están contenidos en los reglamentos y normas técnicas que regulan la operación del programa, se encuentran publicados en la página web de la dependencia y en la página de transparencia, lo cual se considera como un sistema informático, además de ser públicos y estar accesibles a la población.

Sugerencia de mejora 5, publicar el manual de organización y procedimientos en la página web del programa.

c. Selección de la población objetivo

30. ¿El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo y estos cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Son congruentes con la identificación, definición y delimitación de la población objetivo.
- b) Se encuentran claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- c) Se encuentran estandarizados y sistematizados.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	Los criterios de elegibilidad cuentan con:
3	Tres de los criterios de valoración.

El programa cuenta con los tres de los criterios de valoración. El criterio de elegibilidad se menciona en el documento 1. diagnóstico que soporta la creación sustancial del Pp, apartado 1.4 determinación de la población, se identifica a la población objetivo como: Aquella que es considerada económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años en la ciudad de Tijuana. Es de 1,203,500, está representada por el 49.3% mujeres y el 50.64% de hombres que se benefician de los servicios de administración urbana. La fuente de información son datos del INEGI.

Se cuenta con los criterios a), b) y d), debido a que se observa congruencia al especificarse que es la población económicamente activa de 20 a 64 años de la ciudad, se especifica claramente quien es la población y el documento de determinación de la población se encuentra publicado en la página web del Pp, por lo que se considera que esta información es pública y de fácil acceso para la población objetivo.

Sobre el criterio c), los criterios de elegibilidad no se encuentran estandarizados, ya que se observan discrepancias en el documento POA 2023, en donde se menciona que la población objetivo son; las personas mujeres y hombres del municipio de Tijuana que realizan tramites de urbanización y ordenamiento urbano, y cuantifican como 692,109 hombres y 672, 883 mujeres, dando un total de 1,364,992, lo cual no es consistente con la determinación de la población contenida en el diagnóstico del Pp.

Por lo anterior, se recomienda (**sugerencia de mejora 1**), estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp. (mismo que la pregunta 7)

31. ¿El procedimiento del Pp para la selección de los destinatarios de sus bienes y/o servicios cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Considera y se adapta a las características de la población objetivo.
- b) Identifica y define plazos para cada proceso, así como datos de contacto para atención.
- c) Presenta y describe los requisitos y formatos necesarios para cada proceso.
- d) Es público y accesible a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	Los procedimientos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con cuatro de los criterios, debido a que cuenta con un manual de procedimientos con 27 diagramas de flujo de las actividades que se realizan en la Dirección de Administración Urbana, adicionalmente en la página web de la dependencia <https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/SDUE/DAU/formatos.aspx>, donde se encuentran los formatos de solicitud que deben de llenar las personas interesadas en realizar algún trámite.

Sobre el criterio a), los procedimientos están dirigidos a la población objetivo, son los habitantes de la ciudad de Tijuana entre 20 y 64 años, que se encuentran económicamente activos. Los formatos especifican los requisitos necesarios para cada tipo de trámite, por lo que se considera que están adaptados para la población objetivo. Criterio b), en cada procedimiento, se especifica el tiempo de respuesta, que va desde 7 días a 1 mes, dependiendo el tipo de trámite, también, se incluyen los datos de contacto para la atención.

Criterio c), en la página web se pueden observar todos los requisitos y formatos necesarios para realizar cada uno de los trámites que realiza la dependencia.

Criterio d), al estar publicados en la página web y disponibles en las oficinas del Pp se considera que son públicos y son accesibles para la población objetivo y contiene un lenguaje claro, sencillo y conciso.

32. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El mecanismo de verificación cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp cumple con los cuatro criterios de valoración. Se identifica que los mecanismos para verificar el procedimiento para la selección de los destinatarios de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, están contenidos en el manual de procedimientos, en donde dependiendo el trámite a realizar, este debe de validarse y/o analizarse por el personal de departamento, incluso algunos trámites requieren inspección de campo, para determinar si el trámite cumple con los requisitos establecidos, para ser autorizado. Además, es necesario que los solicitantes cumplan con los requisitos establecidos en las solicitudes.

El criterio a). Se considera que los mecanismos se adaptan a la población objetivo, ya que los formatos de solicitud se encuentran publicados en la página web y se incluyen los requisitos a cumplir para realizar los trámites.

El criterio b). Se encuentran estandarizados y estos son utilizados tanto por el personal de las oficinas centrales y por el personal enlace que labora en las 9 delegaciones de la ciudad de Tijuana.

Sobre los criterios c) y d) se cumplen ya que los mecanismos se encuentran publicados en la página web de la dependencia y en la página de transparencia, lo cual se considera como un sistema informático, además de ser públicos y estar accesibles a la población, también en las oficinas de la Dirección de Administración Urbana.

d. Entrega de bienes y/o servicios

33. ¿El Pp cuenta con procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios, documentados y que cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Identifican y definen plazos para cada procedimiento, así como datos de contacto para la atención al público.
- c) Presentan y describen los requisitos y formatos necesarios para el procedimiento.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

Criterios	
Nivel	Los procedimientos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple los cuatro criterios, debido a que cuenta con un manual de procedimientos con 27 diagramas de flujo de las actividades que se realizan en la Dirección de Administración Urbana, adicionalmente en la página web de la dependencia se encuentran los formatos requisitos y formatos de solicitud que deben de llenar las personas interesadas en realizar algún trámite.

Sobre el criterio a), los procedimientos están dirigidos a la población objetivo, son los habitantes de la ciudad de Tijuana entre 20 y 64 años, que se encuentran económicamente activos. Los formatos especifican los requisitos necesarios para cada tipo de trámite, por lo que se considera que están adaptados para la población objetivo. Criterio c), en la página web se pueden observar todos los requisitos y formatos necesarios para realizar cada uno de los trámites que realiza la dependencia.

Criterio b), en cada procedimiento, se especifica el tiempo de respuesta, que va desde 7 días a 1 mes, dependiendo el tipo de trámite, también, se incluyen los datos de contacto para la atención.

Criterio d), al estar publicados en la página web del Pp se considera que son públicos y son accesibles para la población objetivo y contiene un lenguaje claro, sencillo y conciso.

34. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la entrega de los bienes y/o servicios del Pp, están documentados y cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Consideran y se adaptan a las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, son utilizados por todas las instancias involucradas en el procedimiento.
- c) Están sistematizados, la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático.
- d) Son públicos y accesibles a la población objetivo en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

Respuesta:

Criterios	
Nivel	El mecanismo de verificación cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp cumple con los cuatro criterios de valoración. Se identifica que los mecanismos para verificar el procedimiento para la entrega de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, están documentados en el manual de procedimientos, en donde dependiendo el trámite a realizar, este debe de validarse y/o analizarse por el personal de departamento, incluso algunos trámites requieren inspección de campo, para determinar si se autoriza y en caso de que no se autorice, se especifican las causas o la documentación faltante. Además, es necesario que los solicitantes cumplan con los requisitos establecidos en las solicitudes y en los reglamentos y normas técnicas que regulan la operación del programa. Como mecanismo de verificación se cuenta con la firma del coordinados, jefe de departamento o subdirector, según el tipo de trámite.

El criterio a), se considera que los mecanismos se adaptan a la población objetivo, ya que los formatos de solicitud se encuentran publicados en la página web y se incluyen los requisitos a cumplir para realizar los trámites. Además de que están disponibles de forma física, en las oficinas del programa.

El criterio b) se encuentran estandarizados y estos son utilizados tanto por el personal de las oficinas centrales y por el personal enlace que labora en las 9 delegaciones de la ciudad de Tijuana.

Sobre los criterios c) y d) se cumplen ya que los mecanismos se encuentran publicados en la página web de la dependencia y en la página de transparencia, lo cual se considera como un sistema informático, además de ser públicos y estar accesibles a la población en un lenguaje claro, sencillo y conciso.

35. ¿Qué problemas identifican la(s) UR del Pp para la generación y/o entrega de los bienes y/o servicios dirigidos a la población objetivo?

Respuesta:

Debido a la naturaleza del programa no entrega bienes ni servicios como tal a la ciudadanía, ya que su misión es regular y vigilar el Desarrollo Urbano de la Ciudad de Tijuana, mediante la aplicación de la normatividad, emitiendo autorizaciones, dictámenes y opiniones técnicas, así como orientación y asesoría a los usuarios, con una respuesta eficaz y eficiente. De acuerdo con la información proporcionada, no se tienen identificados problemas para la emisión de autorizaciones o dictámenes a la población objetivo, lo anterior es consistente con el cumplimiento de sus metas establecidas para el ejercicio fiscal 2023, las cuales se cumplieron al 100%.

36. ¿Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo o institucional del Pp.

Respuesta:

Criterios	
Nivel	Los procedimientos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios, debido a que cuenta con un manual de procedimientos con 27 diagramas de flujo de las actividades que se realizan en la Dirección de Administración Urbana, adicionalmente en la página web de la dependencia se encuentran los requisitos y formatos de solicitud que deben de llenar las personas interesadas en realizar algún trámite ante el Pp.

Sobre el criterio a), los procedimientos se encuentran estandarizados y estos son utilizados tanto por el personal de las oficinas centrales y por el personal enlace que labora en las 9 delegaciones de la ciudad de Tijuana.

Criterio b) se cumple ya que los procedimientos se encuentran publicados en la página web de la dependencia y en la página de transparencia, lo cual se considera como un sistema informático.

Criterio c), los procedimientos son difundidos en la página web, por lo tanto, son públicos y están accesibles a la población objetivo.

Criterio d), los procedimientos están apegados a los Reglamentos y Normas técnicas que regulan la operación del programa, como al Reglamento de la ley de edificaciones del estado de Baja California, Normas Técnicas Complementarias de la ley de edificaciones, Reglamento de zonificación y usos de suelo del centro de población de Tijuana, Reglamento municipal para el funcionamiento de actividades comerciales del, reglamento de rotulo, anuncios y similares, entre otros.

37. ¿El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios y estos cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Permiten identificar si las acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos o institucionales del Pp.
- b) Están estandarizados, son aplicados de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por los operadores del Pp.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El mecanismo de verificación cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp cumple con los cuatro criterios de valoración. Se identifica que los mecanismos para verificar el procedimiento para la generación de los bienes y/o servicios que produce o entrega el Pp, están documentados en el manual de procedimientos, en donde dependiendo el trámite a realizar, este debe de validarse y/o analizarse por el personal de departamento, incluso algunos trámites requieren inspección de campo, para determinar si se autoriza y en caso de que no se autorice, se especifican las causas o la documentación faltante. Además, es necesario que los solicitantes cumplan con los requisitos establecidos en las solicitudes y en los reglamentos y normas técnicas que regulan la operación del programa. Como mecanismo de verificación se cuenta con la firma del coordinador, jefe de departamento o subdirector, según el tipo de trámite.

El criterio a), al llevar la firma de autorización de los responsables de departamento, se aprecia que previamente se verifica que se cumplan con los requisitos establecidos en los documentos normativos.

El criterio b), se encuentran estandarizados y estos son utilizados tanto por el personal de las oficinas centrales, como por el personal enlace que labora en las 9 delegaciones de la ciudad de Tijuana.

El criterio c), se cumplen ya que los mecanismos se encuentran publicados en la página web de la dependencia y en la página de transparencia, lo cual se considera como un sistema informático

Sobre el criterio d), los mecanismos de verificación se encuentran en el manual de procedimiento, mismo que es conocido por los operadores del programa.

e. Mejora y simplificación regulatoria

38. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo o institucional del Pp se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo?

Respuesta:

De acuerdo, con el Plan Municipal de Desarrollo las líneas de acción con las que se trabajaron en la dirección para la elaboración del Plan Estratégico durante el ejercicio fiscal 2023 son las siguientes:

2.4.1.3. “Implementar las herramientas digitales para tramites de Desarrollo Urbano”. En el caso de esta línea de acción el programa menciona que se logró la licencia digital, sin embargo, continua el seguimiento para mejoras y concluir en 2024, en coordinación con la Dirección de Tecnologías de la Información, además de que se estará trabajando en la licencia digital de urbanización. Lo anterior, permitirá agilizar los trámites realizados por la población objetivo.

2.4.1.5. “Ejecutar la ventanilla única para trámites de administración urbana”. Mencionan que esta línea de acción se encuentra en proceso. De acuerdo con la información proporcionada por el Pp. Derivado de la actualización de convenios celebrados entre el Ayuntamiento y las empresas constructoras, inversionistas e inmobiliarias como son CANADEVI, CANACINTRA, APIT Y TURISMO MEDICO, se ha logrado a través de la ventanilla única de atención a sus socios, el ingreso de solicitudes de licencias, dictámenes y autorizaciones, en los distintos departamentos adscritos a la Dirección de Administración Urbana, para lo cual se han emitido desde el 1 de octubre 2021, durante el año 2023 se realizaron 1,528 trámites ingresados y atendidos.

2.4.1.7. “Establecer mecanismos para lograr un verdadero ordenamiento urbano”. En el caso de esta línea de acción se realizó una propuesta a la Ley del Municipio de Tijuana, Baja California, para el ejercicio 2025, en donde se exentará del cobro de la tercera revisión para el análisis de acciones de edificación, cuando el trámite se realice en línea, ya que se busca incentivar el uso de la plataforma digital de Licencias de construcción. De acuerdo con el oficio DIR-DAU-577-2024, La propuesta fue enviada y recibida por la tesorería municipal el 16 de mayo de 2024.

f. Presupuesto del Pp

39. ¿El Pp identifica y cuantifica los gastos que se realizan para generar los bienes y/o los servicios que ofrece, y cumplen con los siguientes criterios?

Criterios de valoración:

- a) Desglosa el presupuesto por capítulo de gasto y fuente de financiamiento.
- b) Presenta estimaciones presupuestarias en el corto plazo.
- c) Estima el gasto unitario, como gastos totales/población atendida.
- d) Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que realiza y los bienes y/o servicios que entrega.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El Pp cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración.

Respecto al criterio a), el programa cuenta con el documento avance de gestión al mes de diciembre de 2023, donde se desglosa el gasto por ramo-capítulo-partida. Sobre las fuentes de financiamiento se cuenta con el documento, detallado por programa/fuente de financiamiento, además de contar con información de los ingresos propios recaudados.

Como estimación presupuestaria en el corto plazo se cuenta con el POA 2023, en donde se especifica el presupuesto estimado para el ejercicio fiscal, cumpliendo con el criterio b).

En cuanto al criterio c), en el ejercicio 2023 los gastos totales fueron de \$ 73,900,104.47 y la población atendida de 66,014 personas, por lo tanto, el gasto unitario es de \$1,119.46.

Criterio d), las actividades del Pp contenidas en la MIR 2023 son: otorgar o negar en su caso, las solicitudes de acciones de urbanización, licencias de construcción, uso de suelo y solicitudes de actividades mercantiles. Es congruente con los capítulos de los gastos, los cuales son servicios personales, materiales y suministros, servicios generales y bienes muebles, inmuebles intangibles, en donde se observa que el 97% del presupuesto autorizado es para el capítulo 10000 servicios personales.

40. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del Pp y qué proporción de su presupuesto total representa cada una de las fuentes?

Respuesta:

Para el ejercicio fiscal 2023, el presupuesto aprobado fue de \$ 73,900,104.47 pesos, las fuentes de financiamiento son los recursos fiscales que representan el 23.59% y los recursos federales el 76.40%, de acuerdo con la siguiente tabla:

Figura 2

Fuentes de financiamiento de la DAU (Miles de pesos).

Fuentes de financiamiento	Aprobado (Miles de pesos)	%	Modificado (Miles de pesos)	Ejercido (Miles de pesos)
Recursos fiscales	\$ 17,434.45	23.59%	\$ 22,448.46	\$19,543.02
Recursos federales	56,465.66	76.40%	\$58,493.30	\$57,266.27
Suma	\$73,900.10	100%	\$80,941.73	\$76,808.29

g. Sistematización de la información

41. ¿Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que opera el Pp cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

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

Respuesta:

	Criterios
Nivel	El Pp cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración, debido a que, cuenta con las siguientes aplicaciones informáticas: Sistema de Trámites Presupuestales y con el Sistema del Proceso Integral de Planeación, Programación y Presupuestación Estatal (SIPPPE) para el seguimiento de la información programática que permite generar estados financieros contables, presupuestales y programáticos principalmente. Adicionalmente se utilizar el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU) para la captura y seguimiento de los diversos trámites que realiza el Pp.

Respecto al criterio a), ambos sistemas son confiables, ya que se enlaza con toda la administración pública municipal donde la información se monitorea constantemente por la Dirección de Presupuesto del Ayuntamiento.

Con relación al criterio b), la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables, se cumple con la emisión de avances trimestrales y cuenta pública en los tiempos establecidos.

Sobre el criterio c), en la evidencia recabada para la verificación de la información se aprecia que estos sistemas proporcionan información confiable y en tiempo real al responsable y operadores del Pp.

Criterio d), la información documental revisada muestra que no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas utilizados por la UR del Pp.

h. Transparencia y rendición de cuentas

42. ¿El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?

Criterios de valoración:

- a) Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
- b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
- c) Los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos;
- d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	La información cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp cumple con los cuatro criterios de valoración, debido a que en su página web se encuentra publicada la información, de acuerdo con lo siguiente:

Criterio a), en la página web de la Dirección de Administración Urbana, en la sección de normatividad, se encuentran publicados las diferentes leyes y reglamentos que regulan la operación del programa, y en la página principal se encuentran formatos de solicitud, junto con los requisitos para cada trámite.

Criterio b), se cuenta con evidencia de que la información financiera y los avances trimestrales del ejercicio fiscal 2023, son publicados en el sitio web de la Tesorería Municipal.

Criterio c), en la misma página web, en el apartado de cuenta pública, se encuentran las evaluaciones a las cuales ha sido sometido el Pp en los ejercicios fiscales 2020 y 2018.

Criterio d), Este criterio no aplica, debido a que el programa no asigna recursos públicos a personas físicas o morales

43. ¿El Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica?

Criterios de valoración:

- a) El Pp cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de información.
- b) El Pp establece mecanismos de participación ciudadana en procesos de toma de decisiones.
- c) El Pp promueve la generación, documentación y publicación de la información en formatos abiertos y accesibles.
- d) El Pp fomenta el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	La información cuenta con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios. El programa cuenta con una página web, que incluye la sección de transparencia y presenta una guía ciudadana para consultar la información pública, la cual se considera un procedimiento para recibir y dar trámite a las solicitudes de información, cumpliendo con el inciso a).

Respecto a la participación ciudadana señalado en el criterio b), el ayuntamiento de Tijuana cuenta con el Instituto Municipal de Participación Ciudadana (IMPAC), el cual tiene como objetivo generar, fortalecer espacios, colaboración e instrumentos de organización entre los ciudadanos y el Ayuntamiento, mediante políticas públicas que integren el desarrollo y la opinión de la participación ciudadana, con base a las decisiones de los asuntos públicos del Municipio. Todo esto con el fin de establecer una cultura de corresponsabilidad.

Relativo al criterio c), los formatos requeridos para realizar los trámites se encuentran publicados en la página web del programa, son abiertos y accesibles.

En cuanto al criterio d), la dependencia cuenta con una página web de transparencia (<https://transparencia.tijuana.gob.mx/>), acceso a la información y protección de datos personales, fomentando el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad.

Módulo 5. Percepción de la población atendida

44. ¿El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios, y cuenta con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) Corresponden a las características de la población atendida.
- b) El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.
- c) Los resultados que arrojan son válidos y representativos.
- d) Los resultados se utilizan para mejorar la gestión del Pp.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	Los instrumentos cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración, ya que cuenta con un instrumento de percepción de la población atendida, el cual es aplicado de manera aleatoria y cumple con los siguientes criterios:

Para el criterio a), de manera aleatoria a los ciudadanos que acuden a realizar trámites a la Dirección de Administración Urbana, se les invita a contestar una encuesta. Lo anterior cumple con las características de la población atendida.

En cuanto al criterio b), el instrumento contiene 4 preguntas. Las primeras 3 están relacionadas con el trato recibido, el tiempo de espera y el número de requisitos, cuyas respuestas, son bueno, regular y malo. La cuarta pregunta indaga sobre si el usuario se encuentra satisfecho con el apoyo, tramite y/o servicio otorgado, con opciones de respuesta: Sí, No, y una sección para explicar por qué. Finalmente se encuentra un espacio para agregar comentarios. El instrumento es claro, directo y neutro, de manera que no se inducen las respuestas.

Relativo al criterio c), de acuerdo con la información proporcionada por el programa la población atendida en barandilla, durante el ejercicio fiscal 2023, fue de 66,015 y la encuesta se aplicó a 221 personas, de las cuales la mayoría considera que el trato, tiempo de espera y número de requisitos es bueno. De igual forma, la mayoría está satisfecha con el apoyo, tramite y/o servicio otorgado.

El programa menciona que los resultados de la encuesta les permite recolectar información eficiente para la mejora de atención en barandilla, cumpliendo con el criterio d). Cabe mencionar que de acuerdo con los resultados de la encuesta la mayoría de las personas que respondieron la encuesta están satisfechas con el servicio otorgado, sin embargo, con la intención de agilizar los trámites el programa cuenta con la línea de acción 2.4.1.3 que es implementar las herramientas digitales para tramites de Desarrollo Urbano, está en proceso la licencia digital de construcción y la licencia digital de urbanización. Además, de acuerdo con el oficio DIR-DAU-577-2024, el programa está proponiendo que se exente del cobro de la tercera revisión para el análisis de acciones de edificación, a la población objetivo que realice el trámite en línea, ya que se busca incentivar el uso de la plataforma digital de Licencias de construcción. La propuesta fue enviada y recibida por la tesorería municipal el 16 de mayo de 2024.

Módulo 6. Medición de resultados

45. ¿Por qué medios el Pp documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores?

Criterios de valoración:

- a) A partir del reporte de indicadores del ISD (MIR, FID, otro).
- b) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones al Pp, sin considerar impacto.
- c) A partir de hallazgos de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestran los efectos de programas similares.
- d) A partir de los hallazgos de evaluaciones de impacto al Pp.

Respuesta:

Criterio a). El programa documenta sus resultados a través de los indicadores de la MIR, emitiendo avances trimestrales de los resultados. Además, emite información financiera y presupuestal en la cuenta pública de manera trimestral. El fin del programa es “contribuir a que la ciudad de Tijuana tenga un eficiente control urbano mediante sistematización de procesos”, se observa que el indicador es relevante, ya que representa el logro de delegaciones con control urbano. El nombre del indicador “porcentaje de delegaciones con control urbano” es claro y corresponde con el método de cálculo (delegaciones con control urbano atendidas/ delegaciones con control urbano programadas) * 100. Con respecto al objetivo central (propósito) del programa “las personas habitantes del municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano”, el indicador es relevante, representa el logro de las acciones realizadas para la atención de las solicitudes ingresadas. El nombre del indicador es claro “porcentaje de atención de acciones para el ordenamiento urbano”, se observa correspondencia con el método de cálculo (porcentaje de atención a solicitudes de urbanización + porcentaje de atención de solicitudes de uso de suelo y actividades mercantiles) /2. Tanto el indicador del fin, como el indicador del propósito, son monitoreables ya que permite verificar su cumplimiento de manera independiente. Cabe mencionar que ambos indicadores se cumplieron satisfactoriamente.

Criterio b). El Pp realiza el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de evaluaciones externas a las que ha sido objeto, de Consistencia y Resultados para el ejercicio fiscal 2018, donde se identificaron 5 ASM y Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020, donde se identificaron 3 ASM, uno de ellos relacionado con los indicadores de la MIR, se recomendó incluir año base, con la intención de comparar los resultados a través del tiempo. Cabe mencionar en la MIR del año 2023 el 100% de los indicadores cuentan con año base. Lo cual es evidencia de que el programa utiliza los hallazgos de evaluaciones externas para documentar sus avances.

Criterios c) y d). El programa no cuenta con estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestran los efectos de programas similares, ni con evaluaciones de impacto.

46. ¿Cuál ha sido el resultado de los indicadores del ISD en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Pp?

Respuesta:

Nivel	Criterios
4	Además del criterio anterior, los indicadores que dan cuenta del logro del objetivo central y contribución a objetivos superiores del Pp son claros, relevantes y monitoreables.

Cumple con los cuatro criterios de valoración. El programa cuenta con indicadores orientados a mejorar el desempeño del programa. En el caso del indicador del Fin que es: “contribuir a que la ciudad de Tijuana tenga un eficiente control urbano mediante sistematización de procesos”. El nombre del indicador es claro “porcentaje de delegaciones con control urbano” y representa el logro de delegaciones con control urbano, cuenta con una meta anual del 100%, se observa que la meta es factible ya que en el ejercicio fiscal 2023 se cumplió satisfactoriamente.

El indicador del propósito: “Las personas habitantes del Municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano”. Se observa que está orientado a mejorar el desempeño. El nombre del indicador es “porcentaje de atención de acciones para el ordenamiento urbano” y representa el logro de las acciones realizadas para la atención de las solicitudes ingresadas, se establecen metas para el segundo y cuarto trimestre del 50%, se observa que son factibles y retadoras, ya que cumplieron satisfactoriamente.

De acuerdo con el cuarto avance trimestral el cumplimiento de los indicadores presenta resultados satisfactorios, del 100% en ambos indicadores, para el ejercicio fiscal evaluado. Además, se identifica que los indicadores tienen claridad ya que cuenta con una expresión sencilla y de fácil comprensión para los usuarios, son relevantes porque dimensionan el logro del objetivo y se puede monitorear mediante los medios de verificación disponibles, que en su mayoría son formatos elaborados por el programa.

47. ¿Qué porcentaje de los indicadores estratégicos y de gestión del ISD Desempeño del Pp presentó un avance satisfactorio respecto de sus metas?

Respuesta:

Nivel	Criterios
	4

El programa presenta un avance del 100% en el total de sus metas.

En el caso del indicador del Fin “porcentaje de delegaciones con control urbano” se cuenta con la meta del 100%, la cual se cumplió satisfactoriamente, el propósito “porcentaje de atención de acciones para el ordenamiento urbano”, se cuenta con 2 metas semestrales del 50%, ambas se cumplieron al 100%.

Con respecto a los indicadores de los dos componentes; C1 “porcentaje de atención a solicitudes de acciones de edificación y urbanización” se establecieron metas trimestrales del 25%, las cuales se cumplieron satisfactoriamente. El C2 “porcentaje de atención de solicitudes de uso de suelo y actividades mercantiles”, de igual manera se establecieron metas trimestrales del 25%, mismas que se cumplieron al 100%.

Para el logro del componente 1 se establecieron dos actividades; “porcentaje de atención a solicitudes de acciones de urbanización” y “porcentaje de atención a solicitudes de licencias de construcción”, ambas con metas trimestrales del 25%, con un cumplimiento del 100%.

Para el componente 2 se establecieron dos actividades; “porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo” y “porcentaje de atención a solicitudes de actividades mercantiles”, ambas con metas trimestrales del 25%, las cuales reportan un cumplimiento del 100%.

48. ¿Las evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes que permitan identificar hallazgos relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores, cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp.
- b) Se compara la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio por parte del Pp.
- c) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los destinatarios del Pp.
- d) Los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores son relevantes, es decir, proveen información valiosa sobre el objetivo que se quiere medir.

Respuesta:

	Criterios
Nivel	Las evaluaciones, auditorías, informes o estudios cuentan con:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa cumple con los cuatro criterios de valoración, debido a que ha sido sujeto de evaluaciones externas como lo son; la Evaluación de Consistencia y Resultados para el ejercicio fiscal 2018 y Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020.

Con base en los apartados de la evaluación de Consistencia y Resultados es posible identificar que con la metodología utilizada (criterio a), se observa algún tipo de relación o efecto entre la situación actual de la población atendida y la intervención del Pp, ya que el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados, en donde elabora un diagnóstico y justifica la intervención del programa.

En relación con el criterio b) y c) por medio de la evaluación se identifica si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados y examinar los resultados del programa, respecto a la atención del problema para el que fue creado. Con la información obtenida es posible comparar la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio.

En cuanto a la evaluación Específica de Desempeño se relaciona con la característica establecida en el inciso d) de la pregunta, al tener como uno de sus objetivos el analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

49. ¿Cuáles son los principales resultados relacionados con el objetivo central del Pp y su contribución a objetivos superiores reportados por las evaluaciones, auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes, u otros estudios relevantes del Pp?

Respuesta:

De acuerdo con el informe de la Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020, el propósito del programa para el ejercicio 2019 fue “Porcentaje de informes de ordenamiento urbano”, se establecieron metas semestrales del 50%, las cuales al término del ejercicio se cumplieron satisfactoriamente. Con respecto al Fin “Porcentaje de logro de informes de control urbano” el cual mide el número de logro de informes de acciones de control urbano atendidos por la Dirección de Administración Urbana con relación al total de los informes de control urbano programados de acciones de control urbano, para el mismo ejercicio fiscal se cumplió la meta del 100%. Por lo anterior, se observa que el programa ha obtenido resultados satisfactorios en su propósito y fin.

50. En caso de que el Pp cuente con evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, se identifiquen estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares ¿estas evaluaciones cumplen con las siguientes características?

Criterios de valoración:

- a) La metodología aplicada es robusta y consistente con las características del diseño y operación del Pp y a la información disponible.
- b) Se compara un grupo de la población atendida con otro de la población no atendida de características similares (contrafactual).
- c) Se utiliza información que permite comparar al menos dos momentos en el tiempo, antes y después de la intervención del Pp.
- d) El método de construcción de la muestra garantiza la validez y representatividad de los resultados.

Respuesta:

No aplica

El Programa Presupuestario Administración Urbana no ha contado con evaluaciones de impacto conforme a los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Esta ausencia se puede explicar mediante el análisis de varios factores clave que son requisitos fundamentales para llevar a cabo una evaluación de impacto efectiva.

De acuerdo con los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, la evaluación de impacto es una herramienta esencial para medir los efectos netos de un programa sobre sus beneficiarios mediante metodologías rigurosas. Esta evaluación es crucial para determinar la eficacia del programa en resolver el problema para el cual fue creado.

Sin embargo, no todos los programas cumplen con las condiciones necesarias para realizar una evaluación de impacto. Las condiciones incluyen:

- Información detallada y sistematizada sobre beneficiarios y no beneficiarios.
- Medición antes y después de la intervención.
- Metodologías específicas para la construcción del contrafactual.

Antes de realizar una evaluación de impacto, es obligatorio llevar a cabo un análisis de factibilidad que asegure que se cumplen las condiciones necesarias para dicha evaluación. Este análisis debe ser aprobado por el CONEVAL y debe demostrar que el programa cuenta con la información y metodología adecuada para una evaluación de impacto efectiva, lo anterior de acuerdo con el numeral décimo sexto de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales y CONEVAL – Guion Análisis de Factibilidad.

https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Normatividad/Documents/Lineamientos_Evaluacion_APF.pdf

https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Metodologia/Documents/Guion_Analisis_de_Factibilidad.pdf

51. ¿Cuáles son los principales resultados de las evaluaciones de impacto, incluyendo auditorías al desempeño, informes de organizaciones independientes u otros estudios de impacto relevantes, o bien, estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren impacto de programas similares?

Respuesta:

No aplica

El Programa Presupuestario Administración Urbana no ha contado con evaluaciones de impacto conforme a los lineamientos establecidos por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). Esta ausencia se puede explicar mediante el análisis de varios factores clave que son requisitos fundamentales para llevar a cabo una evaluación de impacto efectiva.

De acuerdo con los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, la evaluación de impacto es una herramienta esencial para medir los efectos netos de un programa sobre sus beneficiarios mediante metodologías rigurosas. Esta evaluación es crucial para determinar la eficacia del programa en resolver el problema para el cual fue creado.

Sin embargo, no todos los programas cumplen con las condiciones necesarias para realizar una evaluación de impacto. Las condiciones incluyen:

- Información detallada y sistematizada sobre beneficiarios y no beneficiarios.
- Medición antes y después de la intervención.
- Metodologías específicas para la construcción del contrafactual.

Antes de realizar una evaluación de impacto, es obligatorio llevar a cabo un análisis de factibilidad que asegure que se cumplen las condiciones necesarias para dicha evaluación. Este análisis debe ser aprobado por el CONEVAL y debe demostrar que el programa cuenta con la información y metodología adecuada para una evaluación de impacto efectiva, lo anterior de acuerdo con el numeral décimo sexto de los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales y CONEVAL – Guion Análisis de Factibilidad.

(https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Normatividad/Documents/Lineamientos_Evaluacion_APF.pdf)

(https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Metodologia/Documents/Guion_Analisis_de_Factibilidad.pdf)

Análisis FODA

En relación con el **Módulo 1. Diseño**. Las principales fortalezas del programa es contar con la definición del problema, justificación y objetivo; se identifica y documenta a la población potencial, objetivo y atendida; los indicadores que integran el ISD son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados; y la modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue. Como principal oportunidad se identifica complementariedades con otros programas, lo que permite trabajar en conjunto para beneficio de la población objetivo. Sobre las debilidades se identificaron dos; la primera es que no es consistente con la determinación de la población objetivo, contenida en el diagnóstico del Pp y en el POA 2023, debido a que se mencionan diferentes cantidades; la segunda es no contar con un mecanismo documentado para la depuración y actualización de la población atendida. La amenaza que se identifica son los cambios de administración que pueden ocasionar cambio en el diseño del programa.

En el caso del **Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados**, las principales fortalezas del programa son, contar con un plan estratégico institucional que incluye indicadores que impulsan el desempeño, además que el plan anual de trabajo cumple con las características establecidas en la evaluación. Como principal debilidad se identifica no realizar evaluaciones externas de manera regular, ya que la última evaluación externa fue en 2020. Lo anterior no permite identificar ASM en beneficio de la planeación del programa.

Sobre el **Módulo 3. Cobertura y Focalización**, la principal debilidad es no realizar la cuantificación de la evolución de la población potencial y objetivo, además de no considerar el presupuesto que se requiere para atender a dicha población para al menos los tres próximos años. Como amenaza se identifica el crecimiento poblacional en la ciudad de Tijuana, lo que ocasionaría que el presupuesto disponible sea insuficiente para atender las necesidades de la ciudadanía.

Módulo 4. Operación, las principales fortalezas identificadas son: el programa cuenta con un manual de operación y procedimientos, formatos y requisitos específicos para cada trámite a realizar por la población objetivo, Los procedimientos y mecanismos para verificar la selección de destinatarios de los servicios que entrega el programa cumplen con las características establecidas en la evaluación. Además, el Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica. La principal debilidad es que no hay consistencia con la determinación de la población objetivo, contenida en el diagnóstico del Pp y en el POA. Como principal área de oportunidad, el programa puede publicar el manual de operación y procedimientos en su página web, para que sea conocido por la población objetivo. Como amenaza se identifican cambios en el presupuesto asignado al programa, lo cual impide cubrir con las solicitudes de la ciudadanía.

Sobre el **Módulo 5. Percepción de la población atendida**. La principal fortaleza del Pp es contar con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida que cumplen con los criterios establecidos en esta evaluación, además los resultados respecto a la atención del programa son buenos.

Finalmente, en el Módulo 6. Medición de resultados. La fortaleza principal es que el Pp presenta resultados satisfactorios en los indicadores del ISD en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Pp. La principal debilidad es no contar con evaluaciones externas periódicas como la de consistencias y resultados que permiten identificar áreas de mejora para el programa. Como amenaza se identifica el recorte presupuestal, que impida el cumplimiento de las metas e indicadores del Pp.

Comparación con ECR anteriores

El programa cuenta con la Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020, en dónde se identificaron 11 Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM). En la presente evaluación se identificaron 5 recomendaciones, por lo que se observa avances en la atención de ASM de la evaluación 2020.

Sobre los aspectos identificados en la evaluación 2020 y que se han atendido, se observa que el programa determina a su población potencial y objetivo con base en las estadísticas de población del INEGI. También se identifica que el Pp cuenta con los resultados de la encuesta de satisfacción de la población atendida y los resultados son satisfactorios. Otro ASM identificado en la evaluación 2020 es que los indicadores de la MIR carecían de año base, en la presente evaluación se cuenta con año base en el 100% de los indicadores de la MIR.

En la evaluación 2020, también se identificó que no se cubrieron las metas al 100% y que los métodos de cálculo de algunos indicadores de las fichas técnicas requerían modificaciones, en el caso de la presente evaluación todas las metas se cumplieron al 100% y las fechas técnicas cuentan con métodos de cálculo adecuados y no requieren modificaciones.

En la presente evaluación se identificaron las cinco recomendaciones: La primera es estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp. La segunda es documentar el mecanismo para depuración y actualización de la base de datos de la población atendida. La tercera es someter el programa a evaluaciones externas, de ser posible de manera anual. La cuarta es publicar el manual de organización y procedimientos en la página web del programa, con la intención de que la información sea pública. La quinta es, cuantificar la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años, considerando el presupuesto requerido, así como, realizar un histórico de la población atendida, para generar un porcentaje de crecimiento o disminución, según sea el caso y con ello realizar la proyección para los próximos tres años y determinar si las metas son factibles de alcanzar.

Resultados y gráficas

En función de los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario como instrumento de la Evaluación de Consistencia y Resultados, se presenta un resumen semaforizado de las preguntas que tuvieron como opción una respuesta con valoración cuantitativa, con su respectivo nivel de respuesta, para una mayor visualización de estos con su respectiva valoración por apartado.

Tabla de criterios de valoración

Nivel
0
1
2
3
4

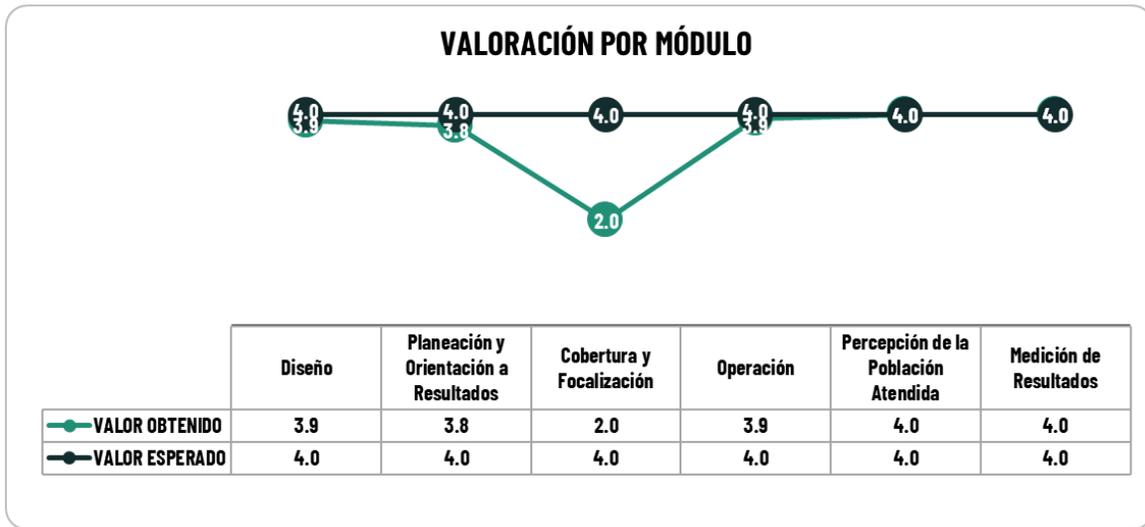
Este resumen semaforizado permite identificar rápidamente las áreas en las que el programa cumple con los estándares esperados, las áreas que requieren atención parcial y las áreas críticas que necesitan mejoras. La visualización de los niveles de respuesta a través del sistema de semáforos facilita la identificación rápida de fortalezas y debilidades en el programa, proporcionando una base sólida para la implementación de acciones correctivas y mejoras continuas.

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

Nivel	Significado
0	No cumple.
1	Cumple con nivel bajo.
2	Cumple con nivel medio.
3	Cumple con nivel medio.
4	Cumple con nivel alto.

Nota: Los reactivos sin nivel corresponden a preguntas abiertas sin valoración cuantitativa y solo incluye un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

VALORACIÓN POR MÓDULO				
APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-14	14	3.9	4.0
Planeación y Orientación a Resultados	15-23	9	3.8	4.0
Cobertura y Focalización	24-25	2	2.0	4.0
Operación	26-43	18	3.9	4.0
Percepción de la Población Atendida	44	1	4.0	4.0
Medición de Resultados	45-51	7	4.0	4.0
TOTAL	51	51	3.6	



Conclusiones

En relación con el apartado de diseño del programa, se puede observar que se tiene identificado el problema, existe un diagnóstico y el Propósito del programa está justificado y es congruente con su normatividad aplicable y está alineado directamente con los objetivos y líneas de acción de Planes de Desarrollo de los tres niveles de gobierno (Federal, Estatal y Municipal), además de vincularse con el Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2020-2024 y con los objetivos de desarrollo sostenible. Se cuenta con la identificación de las poblaciones potenciales, objetivas y atendidas. Como principales áreas de oportunidad detectadas en este módulo, se sugiere estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp y documentar el mecanismo para depuración y actualización de la base de datos de la población atendida. El valor promedio otorgado a este apartado es de 3.9, en una escala de 0 a 4.

De acuerdo con los resultados del apartado de Planeación y orientación a resultados, el Pp cuenta con un plan estratégico que se desprende del PMD 2022-2024, en donde se establecen líneas de acción e indicadores de desempeño. Las estrategias y líneas de acción son establecidas a corto plazo en el POA, el cual contempla indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados. Por otro lado, el programa recolecta información para monitorear su desempeño y generar sus avances trimestrales y estados financieros presupuestales donde se corroboró que es información oportuna y confiable ya que fueron emitidos en los primeros días después del cierre de cada trimestre y como mecanismo de validación se cuenta con la firma del titular y del administrador de la dependencia por lo que, se considera que este sistema es oportuno, actualizado, confiable y sistematizado, ya que la información se encuentra disponible en una base de datos generada por el Sistema de tramites presupuestales y el Sistema del Proceso Integral de Planeación, Programación y Presupuestación Estatal (SIPPPE). Como área de oportunidad se recomienda que el Pp se someta a evaluaciones externas de ser posible de manera anual. El valor promedio del apartado de planeación y orientación a resultados es de 3.8, en una escala de 0 a 4.

Con relación a la cobertura y focalización, el programa elabora el documento 1.4 determinación de la población, en donde se identifica a la población potencial y población objetivo. Como mecanismo para identificar a la población objetivo, el Pp presenta como fuente de información al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2021), la cual se considera válida y confiable. También cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo, se presenta en el documento POA. Como área de oportunidad se recomienda cuantificar la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años, considerando el presupuesto requerido, así como, realizar un histórico de la población atendida, para generar un porcentaje de crecimiento o disminución, según sea el caso y con ello realizar la proyección para los próximos tres años. A este apartado se le asignó un valor de 2.0.

En el tema de la operación del programa, El programa evaluado cuenta con un manual de procedimientos con 27 diagramas de flujo de las actividades que se realizan en la Dirección de Administración Urbana, mismos que se adaptan a la población objetivo, son públicos y accesibles en un lenguaje claro, sencillo y conciso. También los mecanismos de verificación del programa están estandarizados, sistematizados y son públicos y accesibles. Además, cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de sus bienes y/o servicios, así como las características específicas de la población solicitante. Dicha información se captura en el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU). Como fuentes de financiamiento el Pp cuenta con recursos fiscales y recursos federales. El programa identifica y cuantifica los gastos en que incurre para su funcionamiento y los desglosa por Capítulo y por Concepto. Además, se cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de

cuentas. Para este módulo se sugiere, estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp y publicar el manual de organización y procedimientos en la página web del programa. Este apartado obtuvo un valor promedio de 3.9, en una escala de 0 a 4.

Respecto al apartado de percepción de la población atendida, el programa cuenta con un instrumento de percepción de la población atendida, el cual es aplicado de manera aleatoria a los ciudadanos que acuden a realizar los diversos trámites que ofrece el programa. Se observa que el instrumento es claro, directo y neutro. La unidad responsable menciona que los resultados de la encuesta les permite recolectar información eficiente para la mejora de atención en barandilla. El valor promedio establecido para este apartado fue de 4.0, en una escala de 0 a 4. Por lo anterior, el módulo de percepción de la población atendida se considera una de las principales fortalezas del programa 38.

Por último, respecto a la medición de resultados del programa, éste documenta sus resultados a nivel de Fin y de Propósito con indicadores de la MIR y sus resultados son positivos. Además, realiza el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de evaluaciones externas a las que ha sido objeto, de Consistencia y Resultados para el ejercicio fiscal 2018, donde se identificaron 5 ASM y Evaluación Específica de Desempeño para el 2019 y segundo trimestre de 2020, donde se identificaron 3 ASM. El módulo de medición de resultados del programa recibe un valor promedio de 4.0, en una escala de 0 a 4. Siendo también una de las principales fortalezas de la Dirección del Administración Urbana.

Bibliografía

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General de Desarrollo Social.
3. Ley de Coordinación Fiscal.
4. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
5. Ley General de Contabilidad Gubernamental.
6. Ley de Presupuesto y Ejercicio del Gasto Público del Estado de B.C.
7. Documento: Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), emitido por SHCP.
8. Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos, SHCP y CONEVAL.
9. Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a entidades federativas.
10. Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
11. Mecanismo para el seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).
12. Modelo de términos de referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).
13. Plan Institucional de Desarrollo de la DAU
14. Reglamento Interno de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental del Municipio de Tijuana, Baja California
15. Manual de Operación y procedimientos
16. Diagnóstico del Pp
17. Árbol de problemas y objetivos
18. Encuestas de satisfacción (Instrumento y resultados de su aplicación)
19. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)
20. Fichas técnicas de indicadores
21. Sistemas informáticos para el seguimiento del POA, presupuesto y utilizados por el programa
22. Programa Operativo Anual (POA)
23. Informe de Logros del Programa
24. Avances programáticos
25. Estados financieros presupuestales (por objeto del gasto)
26. Estados financieros presupuestales (por fuente de financiamiento)
27. Matriz de planeación
28. Matriz de Objetivos de Desarrollo Sostenible
29. Bases de datos de la población atendida
30. Evaluación de diseño 2020
31. Documento de trabajo e institucionales de seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora ASM
32. Documento que identifique complementariedades, similitudes y duplicidades del Pp con programas Federales
33. Reglamento de la ley de edificaciones del estado de Baja California
34. Normas Técnicas Complementarias de la ley de edificaciones
35. Reglamento de zonificación y usos de suelo del centro de población de Tijuana
36. Reglamento municipal para el funcionamiento de actividades comerciales
37. Reglamento de rótulo, anuncios y similares.

Anexos

No.	Anexo	Formato
1	Alineación a objetivos de la planeación nacional	Específico
2	Alineación a los ODS	Específico
3	Procedimiento de actualización de población atendida	Específico
4	Instrumento de Seguimiento del Desempeño	Específico
5	Complementariedades, similitudes y duplicidades	Específico
6	Avance en la implementación de los ASM	Específico
7	Resultados de las acciones para atender los ASM	Libre
8	Análisis de los ASM no atendidos	Libre
9	Estrategia de Cobertura	Específico
10	Diagramas de flujo de los procesos clave	Específico
11	Presupuesto	Específico
12	Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la PA	Libre
13	Avance de los Indicadores respecto de sus metas	Específico
14	Análisis FODA	Específico
15	Comparación con ECR anteriores	Libre
16	Valoración Final del Pp	Específico
17	Ficha Técnica con los datos generales de la evaluación	Específico
18	Fuentes de información	Específico

Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación nacional				
Clave y nombre del Pp:		38. Administración Urbana		
Objetivo central del Pp evaluado:		Las personas habitantes del Municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano.		
a) Valoración de la alineación establecida				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 2.8.1 promover acciones de planeación de carácter regional, estatal, metropolitano, municipal y comunitario en materia de desarrollo urbano y ordenamiento territorial y ecológico con criterios de sostenibilidad, accesibilidad, de mitigación y adaptación al cambio climático, asegurando la participación de los tres órdenes de gobierno, los sectores sociales, privado y la academia, así como los pueblos y comunidades indígenas.	2. Política social	2.8.1	El programa contribuye al autorizar o negar en su caso, los trámites relacionados con el ordenamiento urbano.	La alineación es pertinente, ya que el propósito del programa es contar con ordenamiento urbano
b) Propuesta de alineación a programas sectoriales o institucionales				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2020-2024	1. Ordenamiento territorial	1.3.1 Fortalecer instrumentos de regularización y gestión del suelo para el ordenamiento territorial y el reconocimiento de las diferentes formas de propiedad	Directa, el programa contribuye al realizar los trámites relacionados con el uso de suelo en la ciudad de Tijuana	La alineación es pertinente, ya que el propósito del programa es contar con ordenamiento urbano
c) Alineación a programas especiales y regionales (opcional)				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración

Anexo 2. Alineación a los ODS																
Nombre del Pp:					38. Administración Urbana					Modalidad y clave:			E. Prestación de servicios públicos			
Objetivo central del Pp evaluado:					Las personas habitantes del Municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano.											
Vinculación establecida por el Pp																
																
									X							
ODS		Meta		Vinculación				Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)								
9. Industria, innovación e infraestructura		Contribuir a que la ciudad de Tijuana tenga un eficiente control urbano mediante sistematización de procesos		Vinculación entre innovación y sistematización de procesos. Vinculación entre infraestructura y control urbano.				Se observa que al tener un eficiente control urbano mediante sistematización de procesos, se contribuye con la innovación ya se pretende utilizar la tecnología y por lo tanto contribuir a la infraestructura de la ciudad de Tijuana.								
Propuesta de vinculación de la instancia evaluadora																
																
											X					
ODS		Meta		Vinculación				Justificación de la propuesta (instancia evaluadora)								
11. Ciudades y comunidades sostenibles		11.3. De aquí a 2030, aumentar la urbanización inclusiva y sostenible y la capacidad para la planificación y la gestión participativas, integradas y sostenibles de los asentamientos humanos en todos los países		Incentivar los tramites y solicitudes que promueven las comunidades sostenibles				Observando las consecuencias del cambio climático, es necesario promover y participar a nivel municipal en crear comunidades sostenibles, por ejemplo, incentivando de alguna manera las solicitudes de construcción, que incluyan materiales que aporten a las energías limpias y renovables (panel solar, energía eólica, materiales reciclados, etc).								

Anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA

Procedimiento documentado

1. ¿El programa cuenta con un procedimiento documentado y normado para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

- Existe un procedimiento específico y está documentado.
- Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.
- Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.

Indicar el nombre del documento

1. El procedimiento contempla los siguientes elementos sobre el padrón de la población atendida:

Integración	Actualización	Depuración
<input checked="" type="checkbox"/> Establece una estructura homologada de la información.	<input checked="" type="checkbox"/> Establece un periodo de actualización del padrón.	<input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.
<input checked="" type="checkbox"/> Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien/servicio/subsidio)	<i>Indique el periodo de actualización establecido: <u>Anual</u></i>	<input type="checkbox"/> Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.

Sistematización y disponibilidad de la información

2. ¿El Pp cuenta con un sistema informático para la integración, actualización y depuración de la población atendida?

- Sí, *Indicar el nombre del sistema: Sistema Integral de Administración Urbana*.
- No, *Seleccione el procedimiento manual que realiza el Pp:*

- Utiliza una base de datos en Excel, Access, SPSS u otro programa informático.*
- Cuenta con Registros Administrativos que almacena en físico o escaneados.*

4. La información del padrón:

- Está disponible para consulta interna.
- Está disponible para consulta pública.

Indique la liga del sitio web:

Seguridad de la información

5. La información del padrón, ¿contiene datos sensibles?

Sí

No

6. ¿El procedimiento contempla un mecanismo que garantice la seguridad de la información?

Sí

No

Comentarios u observaciones de la instancia evaluadora

Se recomienda documentar el mecanismo para depuración y actualización de la base de datos de la población atendida.

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

Características del Instrumento de Seguimiento del Desempeño									
Criterio	Respuesta	Nombre del indicador	Definición	Método de cálculo	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Comportamiento del indicador	Parámetro de Semafización
El cambio producido en la población objetivo derivado de la ejecución del Pp	Sí	Porcentaje de delegaciones con control urbano		(delegaciones con control urbano atendidas/delegaciones con control urbano programada)*100	Porcentaje de control urbano	Anual	2020	Ascendente	Sí
La cobertura de la población objetivo	Sí			(población atendida/población objetivo/)*100	Personas	Anual	2022		No
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Sí	Porcentaje de atención de acciones para el ordenamiento urbano		(porcentaje de atención a solicitudes de urbanización+porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo y actividades mercantiles)/2		Semestral	2021	Ascendente	No
La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Sí	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de edificación y urbanización		(porcentaje de atención a solicitudes de urbanización + porcentaje de atención a solicitudes de licencias de construcción)/2	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de construcción y urbanización	Trimestral	2021	Ascendente	No
Características de los indicadores									
MIR	Nivel del ISD	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación
	Resultados	Fin	Porcentaje de delegaciones con control urbano	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se presenta de manera clara y concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
		Propósito	Porcentaje de atención de acciones para el ordenamiento urbano	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se presenta de manera clara y concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
	Componente 1	Porcentaje de atención a	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Se presenta de manera clara y	

	Gestión		solicitudes de acciones de edificación y urbanización						concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
		Actividad 1	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de urbanización	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Se presenta se manera clara y concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
		Actividad 2	Porcentaje de atención a solicitudes de licencias de construcción	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Se presenta se manera clara y concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
		Componente 2	Porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo y actividades mercantiles	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Se presenta se manera clara y concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
		Actividad 1	Porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Se presenta se manera clara y concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
		Actividad 2	Porcentaje de atención a solicitudes de actividades mercantiles	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	<i>Sí</i>	Se presenta se manera clara y concisa, además de que permite conocer el avance de actividades realizadas por el Pp
FID	Resultados	Indicador FID Estratégico							
	Gestión	Indicador FID Gestión							

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

Características de las metas

	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Método de cálculo	Unidad de medida	Congruente con el sentido del indicador	Orientada a la mejora del desempeño	Factibles pero retadoras	Justificación
MIR	Fin	Porcentaje de delegaciones con control urbano	100%	(delegaciones con control urbano atendidas/delegaciones con control urbano programada)*100	Porcentaje de control urbano	Ascendente	Sí	Sí	Se orienta a mejorar el desempeño al procurar que todas el 100% de delegaciones realicen control urbano
	Propósito	Las personas habitantes del Municipio de Tijuana cuentan con ordenamiento urbano	50% 50%	(porcentaje de atención a solicitudes de urbanización+porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo y actividades mercantiles)/2	Porcentaje de acciones de ordenamiento urbano	Ascendente	Sí	Sí	Mide el porcentaje de actividades realizadas
	Componente 1	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de edificación y urbanización	25% 25% 25% 25%	(porcentaje de atención a solicitudes de urbanización+porcentaje de atención a solicitudes de licencias de construcción)/2	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de construcción y urbanización.	Ascendente	Sí	Sí	Se observa congruencia y en general miden el porcentaje de actividades atendidas contra las recibidas
	Actividad 1	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de urbanización	25% 25% 25% 25%	(solicitudes de acciones de urbanización atendidas/solicitudes de acciones de urbanización recibidas)*100/4	Porcentaje de solicitudes de acciones de urbanización.	Ascendente	Sí	Sí	Se observa congruencia y en general miden el porcentaje de actividades atendidas contra las recibidas
	Actividad 2	Porcentaje de atención a solicitudes de licencias de construcción	25% 25% 25% 25%	(Solicitudes atendidas de licencias de construcción/solicitudes recibidas de licencias de construcción)*100/4	Porcentaje de atención a solicitudes de licencias de construcción	Ascendente	Sí	Sí	Se observa congruencia y en general miden el porcentaje de actividades atendidas contra las recibidas
	Componente 2	Porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo y actividades mercantiles	25% 25% 25% 25%	(porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo+porcentaje de atención a solicitudes de actividades mercantiles)/2	porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo y trámites de actividades mercantiles	Ascendente	Sí	Sí	Se observa congruencia y en general miden el porcentaje de actividades atendidas contra las recibidas

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades

Información del Pp evaluado

Nombre del Programa:	38. Administración Urbana	Modalidad y clave:	E. Prestación de servicios públicos
Dependencia/Entidad:	Secretaría de Desarrollo territorial, urbano y ambiental	Ramo:	06
Unidad Responsable:		Clave:	38
Tipo de Evaluación:	Consistencias y resultados	Año de la Evaluación:	2024

Información de los Pp analizados

Nombre del Pp	Modalidad y clave	Dependencia o Entidad:	Ramo	Problema público que busca resolver	Objetivo central	Población objetivo	Cobertura geográfica	Bien servicio otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
Desarrollo territorial, urbano y ambiental	37	Secretaría de Desarrollo territorial, urbano y ambiental		Deficiente coordinación y gestión de los programas para la población de Tijuana en servicios e infraestructura urbana	Eficiente coordinación y gestión de los programas para la población de Tijuana en servicios e infraestructura urbana	Toda la población del municipio de Tijuana	Municipio de Tijuana	Elabora y presenta el programa general de obras, coordina diversas dependencias, realiza acciones de planeación y administración para la ejecución de los programas de desarrollo, territorial, urbano y ambiental	Complementaria		
Fondo de aportaciones para la infraestructura social	41		33	Las personas que viven en el municipio de Tijuana en zonas de rezago social presentan una limitada cobertura de servicios de infraestructura básica y complementaria	Las personas que viven en el municipio de Tijuana en zonas de rezago social cuentan con servicios de infraestructura básica y complementaria	Personas que se encuentran en zonas de rezago social de las delegaciones municipales	Municipio de Tijuana	Construcción de redes de agua, de redes eléctricas, redes de drenaje, pavimentación de calles, mejoramiento de viviendas y creación y rehabilitación de infraestructura	Complementaria		

Catastro municipal	39	Dirección Municipal de Catastro		El municipio de Tijuana presenta un obsoleto registro de la base de datos catastral	Un sistema de gestión vigente y eficiente beneficia a los ciudadanos de Tijuana	Todo usuario y/u ocupante de un predio o espacio en el Municipio de Tijuana registrado en el padrón catastral de la plataforma de dirección de catastro.	Municipio de Tijuana	Integración de cartografía de predios para el sistema de información catastral, digitalización de expedientes, atención de solicitudes de patrimonio inmobiliario, emisión de constancias de datos cartográficos	Complementaria		
--------------------	----	---------------------------------	--	---	---	--	----------------------	--	----------------	--	--

Descripción:

Nombre del Pp	Administración urbana
Modalidad y clave	E. Prestación de Servicios Públicos
Dependencia o Entidad:	Dirección de Administración Urbana
Ramo	06 Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano y Ambiental
Problema público que busca resolver	El municipio de Tijuana tiene un descontrolado crecimiento en el ordenamiento urbano
Objetivo central	El Municipio de Tijuana tiene un control en el crecimiento del ordenamiento urbano.
Población objetivo	Es aquella que se considera económicamente activa que va desde los 20 años a los 64 años en la ciudad de Tijuana.

Anexo 7. Resultados de las acciones para atender los ASM

No aplica. El Pp no cuenta con ASM en los últimos tres años

Anexo 8. Análisis de los ASM no atendidos

No aplica. El Pp no cuenta con ASM en los últimos tres años

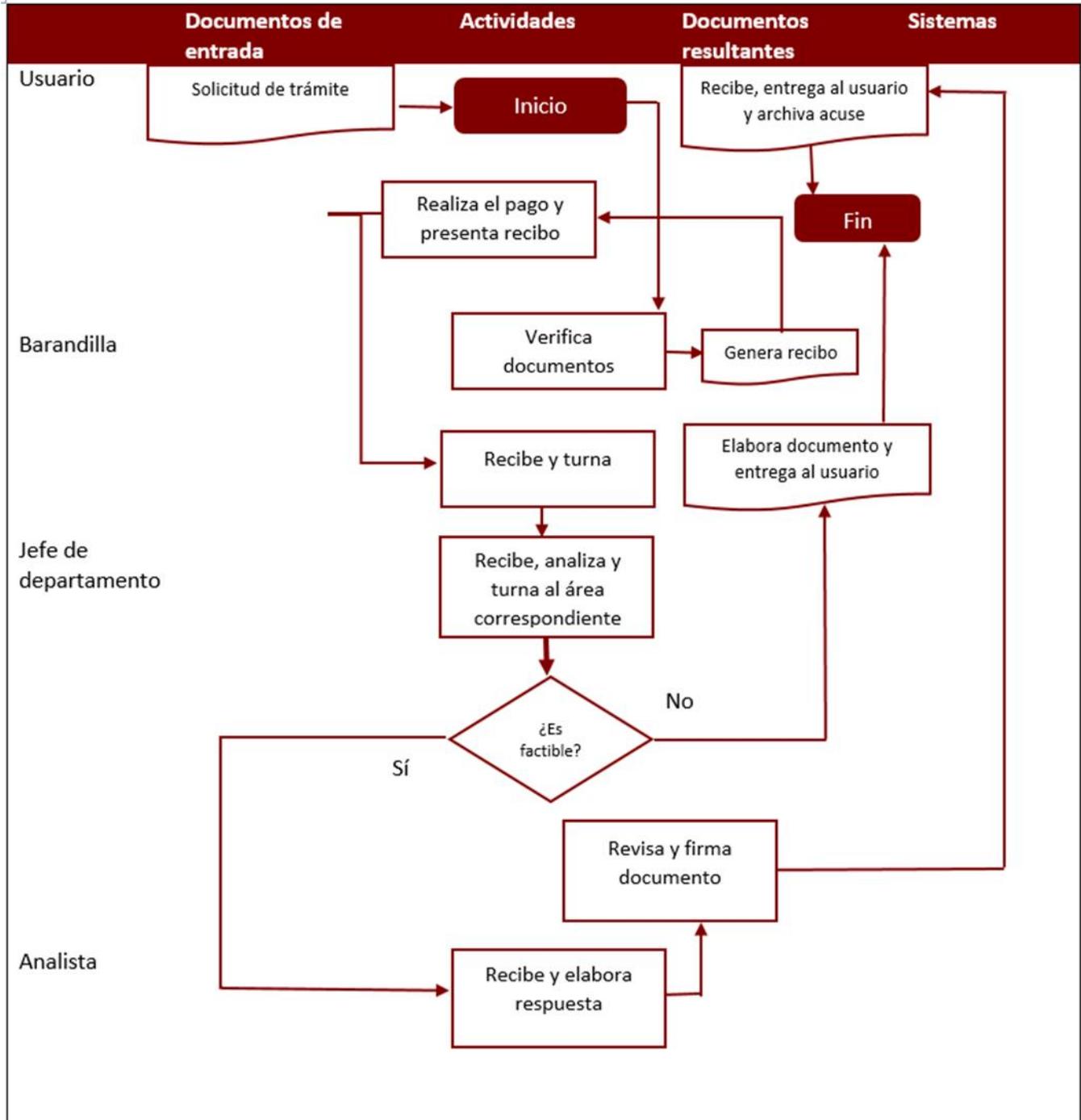
Anexo 9. Estrategia de Cobertura					
Clave y nombre del Pp:		38. Administración Urbana			
Tipo de Evaluación:		Consistencia y resultados	Año de la Evaluación:		2024
Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida					
Población		Definición			
Potencial (PP)		Población potencial es la ciudadanía emprendedora y trabajadora contemplada a partir de los 20 años hasta los 79 años en la ciudad de Tijuana. La población potencial es de 1,294,936 habitantes del municipio de Tijuana. Se encuentra desagregada en 642,123 mujeres y 649,813 hombres, lo que representa el 49.70% y el 50.30% respectivamente.			
Objetivo (PO)		Población objetivo es aquella que es considerada económicamente activa que va desde los 20 años hasta los 64 años en la ciudad de Tijuana. Es de 1, 203,500, está representada por el 49.3% mujeres y el 50.64% de hombres que se benefician de los servicios de administración urbana.			
Atendida (PA)		Las personas que realizan tramites de edificación y urbanización, uso de suelo y actividades mercantiles			
Evolución de la cobertura					
Población	Unidad de medida	Año 1	Año 2	Año 3	Año (...)
Potencial (P)	Personas	1,294,936			
Objetivo (O)	Personas	1,203,500			
Atendida (A)	Personas	66,015			
(A/O) x 100	%	5.48%	%	%	%

Análisis de la estrategia de cobertura							Valoración	Propuesta
La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:								
Método de cálculo documentado				No		Parcial	No se encuentra documentado	Documentar el método de cálculo (población atendida/población objetivo) * 100
Consistencia con el diseño del programa		Si				Parcial	El objetivo es que la ciudad de Tijuana tenga un control en el crecimiento del ordenamiento urbano, esto se logra al dar trámite a las solicitudes que ingresan los ciudadanos.	
El presupuesto requerido		Si				Parcial	Se cuenta con el presupuesto requerido a corto plazo	
Metas a corto plazo factibles		Si				Parcial	Las metas se cumplen con el presupuesto disponible	
Análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas		Si				Parcial	Se cuenta con un diagnóstico de la problemática, en el cual se menciona el crecimiento poblacional de la ciudad, como un riesgo.	
Indicadores claros		Si				Parcial	No hay consistencia entre la población objetivo del diagnóstico del programa y la población objetivo mencionado en el POA	Homologar los datos en todos los documentos del programa

Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos claves

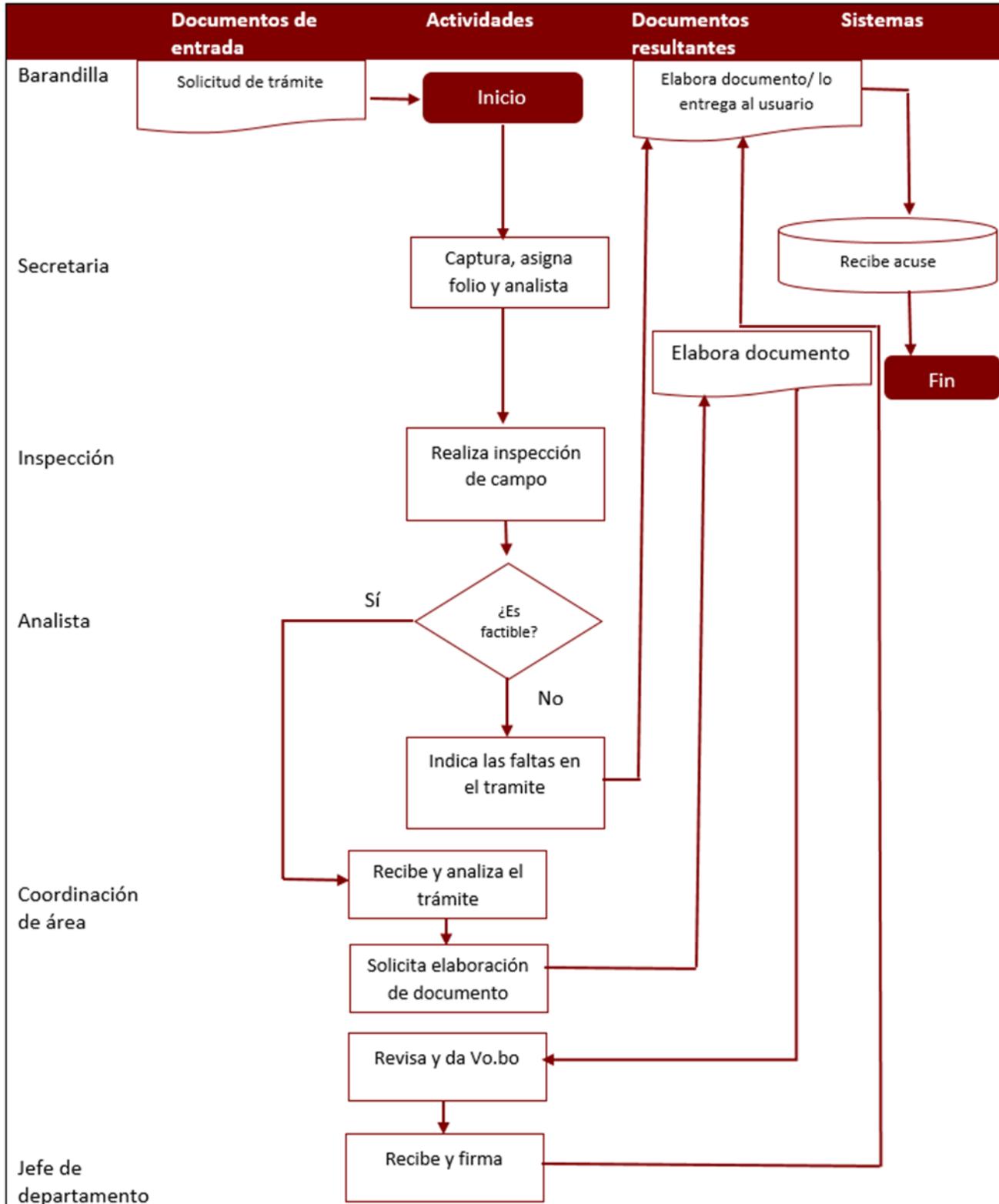
Área: Departamento de urbanización

Actividad: Atención ciudadana en general



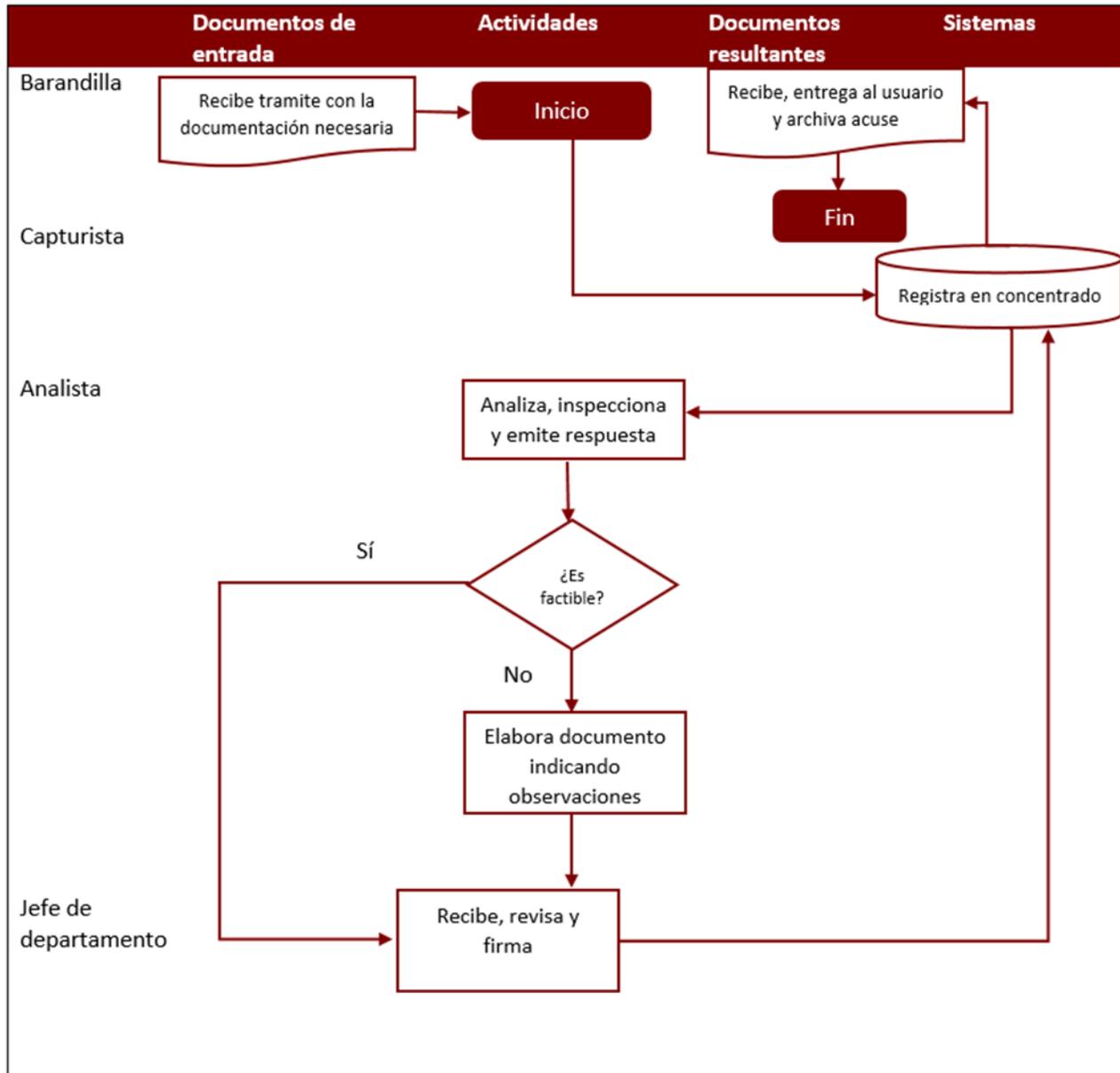
Área: Departamento de edificación

Actividad: factibilidad de licencia de construcción/licencia de construcción



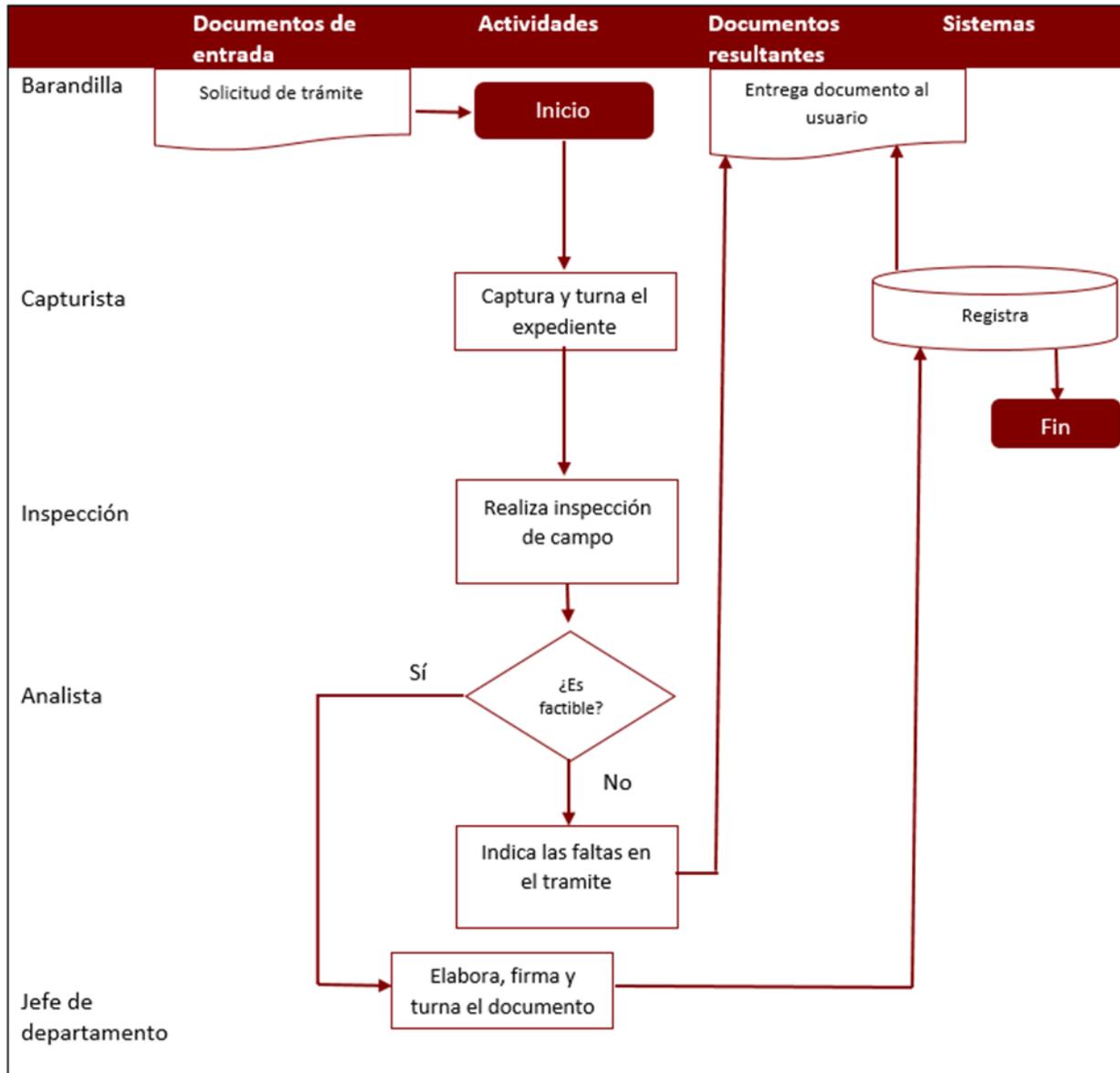
Área: Departamento de uso de suelo

Actividad: Dictámenes de factibilidad de uso de suelo, constancia de acreditación/zonificación de uso de suelo



Área: Operatividad de actividades mercantiles

Actividad: licencia para instalación, revalidación y regularización de anuncios



Anexo 11. Presupuesto

Recursos presupuestarios

Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes
10,000 Servicios personales	\$ 71,841,749.47
20,000 Materiales y suministros	\$ 964,455.00
30,000 Servicios generales	\$ 120,000
40,000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	
50,000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	\$ 973,900.00
60,000 Inversión pública	
70,000 Inversiones financieras y otras provisiones	
80,000 Participaciones y aportaciones	
90,000 Deuda pública	
TOTAL	\$ 73,900,104.47

Fuente u origen de los recursos

Fuente de Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Recursos Fiscales	0.0063%
Otros recursos [especificar fuente(s)]	0.020%
Ingresos propios \$ 273,488,187.8	99.79%
TOTAL	100

Gastos

Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
Operación	Capítulo 10000 Capítulo 20000	\$72,806,204.47	Avance de gestión al mes de diciembre 2023
Mantenimiento	Capítulo 30000	120,000	Avance de gestión al mes de diciembre 2023
Capital	Capítulo 50000	973,900	Avance de gestión al mes de diciembre 2023
Unitario	Presupuesto total / Población atendida	1,119.44	
TOTAL		\$73,900,104.47	

Anexo 12. Instrumentos de medición del grado de satisfacción de la PA

 **XXIV AYUNTAMIENTO
TIJUANA
2021 - 2024**

**PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA
ADMINISTRACIÓN URBANA**

FECHA: ____/____/____

TRAMITE REALIZADO: _____

1. ¿Cómo considera el trato y la atención recibida por parte de los servidores públicos?
Bueno Regular Malo
2. ¿Cómo considera el tiempo de espera para recibir la atención/servicio?
Bueno Regular Malo
3. ¿Cómo considera el número de requisitos que le fueron solicitados para el tramite?
Bueno Regular Malo
4. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo, trámite y/o servicio otorgado?
Sí No ¿Por qué? _____
5. Comentarios: _____

Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Pp:		38. Administración Urbana						
Modalidad:		E. Prestación de servicios públicos						
Dependencia/Entidad:		Dirección de Administración Urbana						
Unidad Responsable:		Secretaría de desarrollo territorial urbano y ambiental						
Tipo de Evaluación:		Consistencias y resultados						
Año de la Evaluación:		2024						
Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta (año evaluado)	Logro (año evaluado)	Avance (%)	Justificación de desviaciones
F	Porcentaje de delegaciones con control urbano	Anual	Ascendente	100	100	100	100	
P	Porcentaje de atención de acciones para el ordenamiento urbano	Semestral	Ascendente	50 50	50 50	50 50	100	
C1	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de edificación y urbanización	Trimestral	Ascendente	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	
C1A1	Porcentaje de atención a solicitudes de acciones de urbanización	Trimestral	Ascendente	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	
C1A2	Porcentaje de atención a solicitudes de licencias de construcción	Trimestral	Ascendente	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	
C2	Porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo y actividades mercantiles	Trimestral	Ascendente	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	
C2A1	Porcentaje de atención a solicitudes de uso de suelo	Trimestral	Ascendente	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	
C2A2	Porcentaje de atención a solicitudes de actividades mercantiles	Trimestral	Ascendente	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	25 25 25 25	

Anexo 14. Análisis FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Módulo 1. Diseño	Cuentan con el problema, justificación y objetivo con las características solicitadas en la evaluación	1-6		
	El Pp identifica y documenta a la población potencial, objetivo y atendida.	7		
	Los indicadores que integran el ISD del Pp son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	10		
	La modalidad presupuestaria del Pp es consistente con el objetivo que éste persigue.	13		
	El Pp es identifica complementariedades con otros programas.	14		
Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados	El plan anual de trabajo cumple con las características establecidas en la evaluación.	16		
Módulo 4. Operación	El programa cuenta con un manual de procedimientos, formatos y requisitos específicos para cada trámite a realizar por la población objetivo	26-29		
	Los procedimientos y mecanismos para verificar la selección de destinatarios de los servicios que entrega el programa cumplen con las características establecidas en la evaluación.	31,32		
	Las aplicaciones informáticas con que opera el Pp, son confiables, establecen la periodicidad y son conocidas por los operadores del programa.	41		
	El Pp cuenta con mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la	43		

	participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica			
Módulo 5. Percepción de la población atendida	El Pp cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida y cumplen con los criterios establecidos en esta evaluación	44		
Módulo 6. Medición de resultados	El Pp presenta resultados satisfactorios en los indicadores del ISD en cuanto al logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores del Pp	46,47		
Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Módulo 1. Diseño	En el POA 2023 se menciona que la población objetivo son; las personas mujeres y hombres del municipio de Tijuana que realizan tramites de urbanización y ordenamiento urbano, y cuantifican como 692,109 hombres y 672, 883 mujeres, dando un total de 1,364,992, lo cual no es consistente con la determinación de la población contenida en el diagnóstico del Pp.	7 y 30	Estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp	Corto plazo
	No se cuenta con un mecanismo documentado para la depuración y actualización de la población atendida.	8	Documentar el mecanismo para depuración y actualización de la base de datos de la población atendida	Corto plazo
Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados	La última evaluación externa fue en 2020, se considera que no cumple con el criterio a) ya que no se ha sometido a evaluaciones de manera regular	19 y 20	Someter a evaluaciones de ser posible de manera anual.	Mediano plazo

Módulo 3. Cobertura y Focalización	No se cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años, no se considera el presupuesto que requiere el Pp para atender a su población objetivo para al menos los tres próximos años	24	Cuantificar la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años, considerando el presupuesto requerido, así como, realizar un histórico de la población atendida, para generar un porcentaje de crecimiento o disminución, según sea el caso y con ello realizar la proyección para los próximos tres años y determinar si las metas son factibles de alcanzar.	Mediano plazo
Módulo 4. Operación	De acuerdo, con el manual de procedimientos, el programa cuenta con un mecanismo de verificación interno.	29	Publicar el manual de organización y procedimientos en la página web del programa, con la intención de que la información sea pública.	Corto plazo
	Los criterios de elegibilidad, de la población objetivo, no se encuentran estandarizados, ya que se observan discrepancias entre el documento POA 2023 y el diagnóstico del Pp.	30 y 7	Estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp	Corto plazo

Anexo 15. Comparación con ECR anteriores

Se observa una disminución en el número de recomendaciones realizadas en la evaluación del presente año, comparada con la evaluación de 2020.

Sobre los aspectos que se han atendido, para el presente año, ya se cuenta con resultados de la encuesta de satisfacción de la población atendida, con año base en los indicadores de la MIR y el programa se basa en los datos del INEGI para determinar a la población potencial y objetivo

Núm	Recomendaciones ECR 2024	ASM 2020
1	Estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp.	Basarse en las estadísticas de población del INEGI y en el histórico de los servicios proporcionados.
2	Documentar el mecanismo para depuración y actualización de la base de datos de la población atendida.	Revisar los cálculos de las fichas técnicas y hacer modificaciones necesarias.
3	Someter a evaluaciones de ser posible de manera anual.	Coordinarse con instituciones como Instituto Metropolitano de planeación de Tijuana para prever las acciones de urbanización que se requieran.
4	Cuantificar la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años, considerando el presupuesto requerido, así como, realizar un histórico de la población atendida, para generar un porcentaje de crecimiento o disminución, según sea el caso y con ello realizar la proyección para los próximos tres años y determinar si las metas son factibles de alcanzar.	Coordinarse con otras dependencias y entidades del sector para coordinar planes en materia de Desarrollo Urbano.
5	Publicar el manual de organización y procedimientos en la página web del programa.	Atender las recomendaciones y someterse a más evaluaciones externas.
6		Revisar el monto recaudado por los trámites y servicios, para un posible crecimiento en el presupuesto programado.
7		Revisar las desviaciones ocurridas que ocasionan el no cumplimiento con los programado.
8		Implementar un cuestionario para conocer la opinión de la población atendida.
9		Agregar año base a los indicadores.
10		Las fichas de indicadores deben de conservar el orden numérico asignado para que coincida con la información proporciona y no exista desfase.
11		Estructurar los indicadores para identificar el tipo de población objetivo y atendida con el propósito de medir la satisfacción y atención de estas.

Anexo 16. Valoración Final del Pp

Nombre del Pp: 38. Administración Urbana

Modalidad: E. Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: 06 Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano y Ambiental

Unidad Responsable: 002 SDTUA-Dirección de Administración Urbana (1.6.2.1.1.1)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	3.9	El cumplimiento es satisfactorio identificando como principal área de oportunidad estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp.
Planeación y orientación a resultados	3.8	El cumplimiento de este módulo es satisfactorio, se recomienda someter al programa a evaluaciones de manera regular
Cobertura y focalización	2.0	El cumplimiento se encuentra por debajo de lo esperado, debido a que, no se cuantifica la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres años, considerando el presupuesto requerido, de igual manera no se realiza un histórico de la población atendida, para generar un porcentaje de crecimiento o disminución, según sea el caso y con ello realizar la proyección para los próximos tres años y determinar si las metas son factibles de alcanzar.
Operación	3.9	El cumplimiento es satisfactorio identificando como principal área de oportunidad estandarizar el criterio de elegibilidad de la población objetivo para que sea consistente en todos los documentos del Pp. Debido a que se observan variaciones.
Percepción de la población atendida	4.0	El cumplimiento es satisfactorio
Medición de resultados	4.0	El cumplimiento es satisfactorio
Valoración final	3.6	

Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación

Nombre de la evaluación	<i>Consistencia y resultados 2024</i>
Nombre y clave del programa evaluado	<i>38. Administración Urbana</i>
Ramo	<i>06 Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano y Ambiental</i>
Unidad(es) Responsable(s)	<i>002 SDTUA-Dirección de Administración Urbana (1.6.2.1.1.1)</i>
PAE de origen	<i>2024</i>
Año de conclusión y entrega de la evaluación	<i>2024</i>
Tipo de evaluación	<i>Consistencia y resultados</i>
Nombre de la instancia evaluadora	<i>Instituto Nacional para el Desarrollo y la Capacitación Corporativa, S.C.</i>
Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación	<i>M.A.P. Víctor Octavio Soto</i>
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	<i>Evaluadora: Mtra. Cristina Parra Zuñiga Coordinadora Operativa: C.P. Miriam Jiménez Rodríguez,</i>
Unidad Administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	<i>Secretaría de Desarrollo Territorial Urbano y Ambiental Dirección de Administración Urbana</i>
Forma de contratación de la instancia evaluadora	<i>Adjudicación directa</i>
Costo total de la evaluación con IVA incluido	<i>\$69,988.32 IVA Incluido</i>
Fuente de financiamiento	<i>Recurso Fiscal</i>

Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

Documentos normativos e institucionales

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Ley General de Desarrollo Social.
3. Ley de Coordinación Fiscal.
4. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
5. Ley General de Contabilidad Gubernamental.
6. Ley de Presupuesto y Ejercicio del Gasto Público del Estado de B.C.
7. Documento: Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), emitido por SHCP.
8. Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos, SHCP y CONEVAL.
9. Norma para establecer el formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a entidades federativas.
10. Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
11. Mecanismo para el seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).
12. Modelo de términos de referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).
13. Plan Institucional de Desarrollo de la DAU
14. Reglamento Interno de la Secretaría de Desarrollo Territorial, Urbano y Ambiental del Municipio de Tijuana, Baja California
15. Manual de Operación y procedimientos
16. Diagnóstico del Pp
17. Árbol de problemas y objetivos
18. Encuestas de satisfacción (Instrumento y resultados de su aplicación)
19. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)
20. Fichas técnicas de indicadores
21. Sistemas informáticos para el seguimiento del POA, presupuesto y utilizados por el programa
22. Programa Operativo Anual (POA)
23. Avances programáticos
24. Estados financieros presupuestales (por objeto del gasto)
25. Estados financieros presupuestales (por fuente de financiamiento)
26. Matriz de planeación
27. Matriz de Objetivos de Desarrollo Sostenible
28. Bases de datos de la población atendida
29. Evaluación de diseño 2020
30. Documento de trabajo e institucionales de seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora ASM
31. Documento que identifique complementariedades, similitudes y duplicidades del Pp con programas Federales
32. Reglamento de la ley de edificaciones del estado de Baja California
33. Normas Técnicas Complementarias de la ley de edificaciones
34. Reglamento de zonificación y usos de suelo del centro de población de Tijuana
35. Reglamento municipal para el funcionamiento de actividades comerciales
36. Reglamento de rotulo, anuncios y similares.

Informes

37. Informe de Logros del Programa

Libros

Revistas

Documentos de trabajo e investigación

Páginas web
38. Dirección de Administración Urbana Ayuntamiento de Tijuana DAU
39. Tesorería Municipal Ayuntamiento de Tijuana Tesorería Municipal
40. Seguimiento de los Programas Sectoriales, Especiales, Regionales e Institucionales derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019 2024 https://www.gob.mx/shcp/acciones-y-programas/seguimiento-de-los-programas-sectoriales-especiales-regionales-e-institucionales-derivados-del-plan-nacional-de-desarrollo-2019-2024
41. Objetivos de Desarrollo Sostenible https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/
Estadísticas y registros administrativos
Otro



24 AYUNTAMIENTO
TIJUANA
2 0 2 1 - 2 0 2 4

Programa Anual de Evaluación 2024

Tel. (664) 634 18 40
organismocertificador@indecc.com
Blvd. Sánchez Taboada 9563-408
Zona Río, Tijuana B.C. México

