

60. DELEGACIÓN CENTRO

Programa Anual de Evaluación 2024

Informe Final

Evaluación de
Consistencia y Resultados

Resumen ejecutivo

Para llevar a cabo una evaluación externa es necesario realizar un análisis sistemático y objetivo de los programas, con la finalidad de determinar y valorar la pertinencia en el logro de sus objetivos y metas, la cual realizan personas físicas o morales especializadas y con experiencia probada en la materia que corresponda evaluar y que a su vez cumplan con los requisitos de independencia, imparcialidad, transparencia y los demás establecidos en las disposiciones aplicables.

El objetivo general de la evaluación de Consistencia y Resultados es 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.

Dentro de los objetivos específicos se busca analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, la vinculación relativa a la planeación sectorial y nacional, así como la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, de igual manera las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales, así pues identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados, de esta forma examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo, así como los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.

El Programa presupuestario (Pp) No. 60 Conducción de las políticas públicas quien pertenece al Ayuntamiento de Tijuana y es un órgano desconcentrado con facultad específica para resolver asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire presidencia. Su objetivo principal es que los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida. El problema que busca atender es la insuficiencia de infraestructura, carencia de registro de identidad de la población deportada, etc.

Esto permite a su vez que las recomendaciones emitidas por la presente evaluación sean consideradas para lograr una mayor sinergia dentro del programa. No se omite señalar que el objetivo del programa se cumple de manera eficiente; sin embargo, existen mejoras dentro del programa que ayudarán a optimizar ciertos procesos.

El análisis de los resultados producto de la recopilación de la documentación proporcionada por el Pp, permiten demostrar dentro del apartado de diseño del programa que este se encuentra de manera descriptiva logrando definir la creación y justificación del programa, alcanzando coherencia en el desarrollo y aplicación. El programa define su problemática como: “Los habitantes de la Delegación Municipal Centro cuentan con programas y servicios públicos deficientes, derivado de la infraestructura insuficiente tal como drenaje, pluviales, alumbrado público, etc. El poco mantenimiento que se le da a las vialidades es otro de los principales problemas que sufre la demarcación, generando mayor desgaste en los vehículos que transitan las calles, ocasionando accidentes que pueden entorpecer la circulación vehicular. La carencia en el registro de identidad de toda la población deportada de Estados Unidos o proveniente de diferentes estados del país, incrementan el índice de gente en situación de calle y a su vez aumentan la economía informal.” Por lo que se logra identificar que la “desorganización social, sin registro de la identidad civil de los ciudadanos, servicios públicos y vialidades en mal estado, así como edificaciones y comercios irregulares” son el problema de la unión de un conjunto de otros problemas relacionados.

En el apartado de Planeación y Orientación a Resultados se identifica la programación realizada por la dependencia misma que se encuentra plenamente vinculada y sustentada, permitiendo dirigir todos los esfuerzos para el cumplimiento de las metas y objetivos. El programa cuenta con los instrumentos de planeación requeridos; el Programa Operativo Anual da soporte de la planeación institucionalizada, permitiendo un seguimiento puntual de las actividades de acuerdo con los recursos asignados al programa, así mismo se especifica la distribución presupuestaria al fin, propósito, componente, actividad y resultados esperados. El seguimiento realizado a los objetivos centrales se lleva a cabo por medio de los indicadores de desempeño de manera trimestral, a través de los informes de avances que impactan a la población objetivo directamente.

La cobertura y focalización es la capacidad que tiene el programa de atender a la población potencial y objetivo de acuerdo con las metas establecidas. En la evaluación se identifican los documentos de planeación estratégica e institucional, donde se detalla precisamente la población objetivo que van a atender. Cabe mencionar que el programa a través del tiempo y en la planeación de cada ejercicio, se ha realizado de manera histórica, es decir, se han considerado los ejercicios pasados para definir la programación y población objetivo, así mismo se logra la determinación de la población con información estadística obtenida del Instituto Nacional de Estadística y Geografía a través del crecimiento en la ciudad.

En la sección de operación del programa se analizan los principales procesos establecidos en la Norma Técnica No. 31 o en la normatividad aplicable. La dependencia considera las características de la población objetivo, teniendo flexibilidad y adaptación a la ciudadanía asegurando que los grupos más vulnerables, como personas con discapacidad o de escasos recursos, reciban atención para acceder a los apoyos económicos y/o en especie del programa, así como cubrir los servicios de asistencia económica o de salud, contribuyendo a su mejoramiento y desarrollo. Cabe mencionar la insuficiencia de recursos para la generación y entrega de bienes y servicios, limitando el apoyo para cubrir las necesidades de la población.

El tema de Percepción de la Población Atendida de la evaluación 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. Por lo que el Pp define un formato para petición, queja y/o sugerencia que es aplicado a los ciudadanos que acuden a la dependencia a realizar algún tipo de trámite. El instrumento utilizado incluye nombre de la persona, edad, teléfono, domicilio, tipo de acción, un recuadro para describir la petición, queja y/o sugerencia y la evaluación al servicio brindado. Los resultados obtenidos en la aplicación son considerados para las mejoras del programa.

En el apartado de medición de resultados se examinan los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado. Obteniendo resultados durante el año fiscal evaluado, un avance satisfactorio dentro de sus metas programadas. Los avances en el logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores por parte del programa se realizan a través de los reportes de indicadores, que se encuentran dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados y las Fichas de Indicadores de Desempeño. Cabe mencionar que esta información es validada a través de los avances trimestrales proporcionados por la dependencia. Por lo que los indicadores de los Instrumento de Seguimiento de Desempeño son relevantes y claros, proporcionando información valiosa sobre los objetivos medidos.

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	34
Módulo 4. Operación	36
Módulo 5. Percepción de la población atendida	55
Módulo 6. Medición de resultados	56
Análisis FODA	63
Comparación con ECR anteriores	66
Resultados y gráficas	67
Conclusiones	70
Bibliografía	72
Anexos	73

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:

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

De acuerdo con el Reglamento Interno de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, las autoridades municipales en el ámbito de sus competencias tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad.

Es por ello que las delegaciones municipales constituyen la base de la división territorial y de la organización administrativa municipal. Como órgano desconcentrado, tiene la facultad específica para resolver los asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire Presidencia.

➤ **Identificación del Pp.**

La Delegación Municipal Centro cuenta el programa No. 60 Conducción de las políticas públicas quien pertenece al Ayuntamiento de Tijuana, con domicilio en la calle Coahuila Zona Norte entre Negrete y Madero No. 8803, Zona Centro.

La delegación es un órgano desconcentro con facultad específica para resolver asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire presidencia.

➤ **Problema o necesidad pública que se busca atender.**

Por medio del documento Árbol de Problemas, el programa No. 60 Conducción de las políticas públicas delegación Centro, identifica la problemática principal que atiende como “Servicios públicos y programas sociales deficientes”; de igual manera en el diagnóstico realizado identifica la insuficiencia de infraestructura como es el drenaje, pluviales, alumbrado público, poco mantenimiento a vialidades, carencia de registro de identidad de la población deportada, etc.

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

El programa No. 60 “Conducción de las políticas públicas” se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, a través del eje 2 de Bienestar, con el objetivo 2.4 “Promover y garantizar el acceso efectivo, universal y gratuito de la población a los servicios de salud, la asistencia social y los medicamentos, bajo los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio.”, en la estrategia 2.4.1 que dice: “Ampliar el acceso efectivo de la población a los servicios de salud, priorizando a grupos en situación de vulnerabilidad, marginación o discriminación, y reconociendo las aportaciones de la medicina tradicional.”

➤ **Objetivo general y objetivos específicos.**

El objetivo del programa es que los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida, por medio de los siguientes objetivos específicos.

- Ciudadanía organizada.
- Actos de identidad civil registrados.

- Mantenimiento de infraestructura y servicios públicos realizados.
- Edificación y comercio establecido regulado.

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

Los servicios que ofrece el programa y se encuentran dentro del Reglamento Interno del programa, son:

- Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados.
- Coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones municipales.
- Atender las demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos informando a la Coordinación de Delegaciones sobre el seguimiento de estas.
- Recepcionar las solicitudes, integrar y remitir a la Dirección General de Gobierno los expedientes relativos a uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción municipal, ordenando la inspección y vigilancia respecto del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de esas actividades.
- Autorizar previa anuencia de la Dirección General de Gobierno el uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción territorial de la Delegación.
- Supervisión y evaluación del desarrollo de mercados sobre ruedas y comercio ambulante, con el fin de llevar a cabo análisis del impacto social de los mismos.

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

La población potencial identificada en la delegación municipal centro, son los 94,189 ciudadanos que residen dentro de las 78 colonias que conforman la demarcación. Los servicios de la delegación Centro están enfocados en los ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación. Basado en las necesidades y la gente que circula en la zona se identifica a la población objetivo de las siguientes colonias: alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3, cuantificándola en 34,849 habitantes.

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

El presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2023 fue de \$22,292,343.97, con una modificación de \$23,727,716.45 y un presupuesto ejercido de \$21,478,100.11. Las fuentes de financiamiento del programa provienen de recursos fiscales y participaciones federales mismos que se encuentran desglosados de la siguiente forma:

Fuentes de Financiamiento	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejercido
Recursos Fiscales	\$10,690,942.57	\$10,750,417.37	\$9,432,456.91
Recursos Federales	\$11,601,401.40	\$12,977,299.08	\$12,045,643.20
TOTAL	\$22,292,343.97	\$23,727,716.45	\$21,478,100.11

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:

Por medio del documento “Diagnostico que soporta la creación sustancial del Pp”, en el apartado 1.3 Descripción del Problema, se identifica y analiza el problema (justificación de la intervención del programa) mismo dice que: Los habitantes de la Delegación Municipal Centro cuentan con programas y servicios públicos deficientes, derivado de la infraestructura insuficiente tal como drenaje, pluviales, alumbrado público, etc. El poco mantenimiento que se le da a las vialidades es otro de los principales problemas que sufre la demarcación, generando mayor desgaste en los vehículos que transitan las calles, ocasionando accidentes que pueden entorpecer la circulación vehicular. La carencia en el registro de identidad de toda la población deportada de Estados Unidos o proveniente de diferentes estados del país incrementando así el índice de gente en situación de calle, aumentando la economía informal.

Razón por la cual las delegaciones tienen el objeto realizar las acciones para preservar y mantener el orden, la tranquilidad y seguridad de los vecinos, asegurar la prestación de los servicios públicos municipales y atender a la comunidad en sus demandas.

De igual manera con la ayuda del “Árbol de problemas” se detallan las siguientes causas: desorganización social, sin registro de la identidad civil de los ciudadanos, servicios públicos y vialidades en mal estado y edificaciones y comercios irregulares.

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 No. 60 Conducción de las políticas públicas delegación Centro, a través del documento árbol de problemas identifica el problema o necesidad que atiende por medio de las causas que lo originan y los efectos que estas tienen. Este dice:

“Los habitantes de la delegación centro, no cuentan con mejoras en servicios y sus esquemas de participación ciudadana son deficientes”.

Así mismo, en el documento de Descripción del problema del diagnóstico, es posible identificar la problemática y justificación de la intervención del programa, como la insuficiencia de infraestructura como es el drenaje, pluviales, alumbrado público, poco mantenimiento a vialidades, carencia de registro de identidad de la población deportada, etc.

En cuanto a la población objetivo, se logra identificar el documento Programa Operativo Anual (POA) definiendo a los ciudadanos de la delegación centro que residen dentro de la demarcación, así como los que transitan y visitan la zona, esta se encuentra desagregada por género y grupo de edad.

El programa no solo se define como la falta de un bien o servicio, sino que busca generar un cambio significativo en la población objetivo por medio de acciones para preservar y mantener el orden, la tranquilidad y seguridad de los vecinos, asegurar la prestación de los servicios públicos municipales.

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

Respuesta:

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

Los documentos considerados y definidos en el Marco Jurídico para la realización del diagnóstico del programa No. 60 Conducción de las políticas públicas delegación Centro, muestran la justificación documentada del tipo de intervención que tiene el programa, derivado de ello se realizó el levantamiento del acta circunstanciada con los diferentes departamentos para la elaboración de la apertura programática.

Las delegaciones son espacios de servicios públicos y obras pequeñas, así como un punto de referencia para la realización de gestiones y trámites que simplifiquen la vida de los vecinos. Así mismo, el enfoque del problema que atiende se visualiza por medio de las causas y efectos identificados en su “Árbol de problemas” justificando el impacto que tiene hacia la población.

De igual manera, el documento de diagnóstico permite conocer la alineación que tiene este tiene con el Plan Nacional de desarrollo, identificándolo en la Matriz de Planeación con la estrategia: “Ampliar el acceso efectivo de la población a los servicios de salud, priorizando a grupos en situaciones de vulnerabilidad, marginación o discriminación, y reconociendo las aportaciones de la medicina tradicional”.

Es por lo que, a través del cumplimiento de los bienes y servicios que ofrece:

- Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados.
- Coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones municipales.
- Atender las demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos informando a la Coordinación de Delegaciones sobre el seguimiento de estas.
- Recepcionar las solicitudes, integrar y remitir a la Dirección General de Gobierno los expedientes relativos a uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción municipal.

Mismos que se encuentran descritos en su “Matriz de Indicadores para Resultados”, es posible atender la problemática del 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 identifica claramente a la población objetivo, se encuentra identificada dentro del Diagnóstico que soporta la creación del Pp como: “Los ciudadanos que residen, transitan y visitan la de la demarcación siendo las colonias: Alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3.”

Así mismo, el programa en su objetivo central identifica el cambio que busca generar en la población objetivo por medio del mejoramiento de vida de la población de la delegación centro a través de mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana.

El objetivo central del programa es único y claro, se encuentra identificado en el propósito dentro del “Árbol de objetivos” de igual manera en la “Matriz de Indicadores para Resultados” (MIR) como único para lograr el cambio en la población descrita, mismo que dice: “ Los habitantes de la Delegación Centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida”, de igual manera a través de los componentes y actividades se definen las estrategias a utilizar para el alcanzar el desempeño eficiente del mismo. No se definen múltiples objetivos, lo que garantiza la focalización de los esfuerzos del programa.

El objetivo del programa está directamente relacionado con la solución del problema de servicios públicos y programas sociales deficientes. Las acciones del programa están diseñadas para abordar las causas y efectos, mejorando la calidad de vida de la población afectada mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación.

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 se vincula a los objetivos y estrategias derivados del Plan Nacional de Desarrollo (PND) actual, misma que se encuentra definida en el documento “Matriz de planeación” y descritos en el Anexo 1. Alineación a objetivos de la planeación nacional, permitiendo dar cumplimiento al objetivo del programa, de igual manera es posible identificar que los componentes y actividades definidos en la MIR están enfocados a su contribución.

De tal manera que el programa se encuentra vinculado con la estrategia 2.4.1 “Ampliar el acceso efectivo de la población a los servicios de salud, priorizando a grupos de situación de vulnerabilidad, marginación o discriminación, y reconociendo las aportaciones de la medicina tradicional.”, cumpliendo por medio de programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida.

El programa incide directamente al Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024, en el objetivo prioritario 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesiten y su estrategia prioritaria.

Por lo anterior se considera que los objetivos están vinculados a los objetivos del Pp como son: “Mejoramiento de vida de la población de la delegación centro a través de mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana”, de igual forma con el propósito que es lograr la “aplicación de los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la delegación Centro.”

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

Respuesta:

El programa No. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro, define el objetivo central del Pp como “Mejoramiento de vida de la población de la delegación centro a través de mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana”.

El Pp se vincula directamente a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en el objetivo:

3 (tres) “Salud y Bienestar”, en la meta “Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra riesgos financieros, el acceso a servicios de atención de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas esenciales seguros, eficaces, de calidad y asequibles para todos.”

Es por ello que el programa a través del objetivo central para la gestión de acciones que impulsen programas y servicios públicos suficientes permite contribuir al cumplimiento de los ODS.

De igual manera, incide indirectamente con el objetivo:

1 (uno) “Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo”, en la meta 1.4: “Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación”.

Cabe mencionar que el programa no se alinea directamente a este objetivo, sin embargo, es importante reconocer que el programa al buscar brindar mejores servicios y programas para la población logrando un mejoramiento de vida, también cuenta con una dimensión social, buscando lograr el acceso a los recursos y servicios básicos.

El Pp tiene el objetivo de realizar las acciones para preservar y mantener el orden, la tranquilidad y seguridad de los vecinos, asegurar la prestación de los servicios públicos municipales.

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:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

El programa No. 60 Conducciones de las políticas públicas, a través del documento “Árbol de Problemas” identifica el problema o necesidad que atiende por medio de las causas que lo originan y los efectos que estas tienen, el Pp lo define como “los habitantes de la delegación centro, no cuenta con mejoras en servicios y sus esquemas de participación ciudadana son deficientes”. Así mismo, en el documento de “Descripción del problema” del diagnóstico, es posible identificar la problemática y justificación de la intervención del programa, “como programas y servicios públicos deficientes, derivado de la infraestructura insuficiente como el drenaje, pluviales, alumbrado público, poco mantenimiento de las vialidades generando desgaste en los vehículos que transitan las calles.”

La Unidad Receptora (UR) a través del documento denominado “Diagnóstico que soporta la creación sustancial Pp” en el punto 1.4 Determinación de la población, se identifica a la población potencial a los 94,189 habitantes que residen dentro de las 78 colonias que conforman la demarcación de la delegación Centro de la ciudad de Tijuana y la población objetivo abarca un 36.9% de la población potencial, siendo esta las colonias: Alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3, cuantificándola en 34,849 habitantes.

Para lograr identificar a la población atendida, se proporcionó la base de datos “Montos pagados por ayudas y Subsidios”, definiendo el total de la población beneficiadas por el tipo de apoyo otorgado a los solicitantes. Dentro de los listados trimestrales del 2023 sobre los apoyos otorgados, se logró cuantificar un total aproximado de 2,000 personas beneficiadas.

Es preciso mencionar que la dependencia determinó el total de la población en base a los datos presentados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), basando su cuantificación en fuentes de información externa.

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

Criterios de valoración:

- e) Incluye características de la población atendida.
- f) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- g) Se encuentra sistematizada y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- h) 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:
3	Cuatro de los criterios de valoración.

La documentación proporcionada por el programa permite identificar las características detalladas de la población atendida, esta incluye la desagregación por género, edad y particularidades definidas, como son las personas de las siguientes colonias: Alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3,. Así mismo, se detalla que la población atendida abarca un 36.9% de la población potencial debido a los rangos de edades en que se enfoca el programa.

El Pp No. 60 Conducción de las Políticas Públicas dentro de su diagnóstico y sus funciones para dar cumplimiento al fin y propósito del programa, contribuyendo al mejoramiento de vida de la población de la delegación Centro, mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana. Es por ello que el documento proporcionado por la dependencia "Montos pagados por ayudas y subsidios" muestra la relación por periodo trimestral de los beneficiarios, con el tipo de ayuda, subsidio, sector, CURP, RFC y monto pagado. El documento se elabora en una base de datos en Excel, mismo que se encuentra disponible para consulta en la siguiente página https://www.tijuana.gob.mx/cp/CP_05_230818084353.pdf.

El anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA establece que existe un procedimiento para documentar la población atendida o beneficiada a través de la Norma Técnica No. 31 Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora de la Dirección de Normatividad con el fin de regular los recursos asignados a los gastos de orden social y brindar apoyo económico o en especie a los ciudadanos que así lo soliciten para cubrir necesidades de atención inmediata.

Como recomendación (**sugerencia de mejora 1**) para un mejor control de la información de los bienes y servicios entregados, se sugiere sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el programa.

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 Pp No. 60 Conducción de las Políticas Públicas identifica por medio de la MIR y sus Fichas de Indicadores de Desempeño (FID) identifica sus principales procesos operativos y de gestión para el cumplimiento del objetivo del programa; de igual manera permite conocer el desempeño a través de los porcentajes de avance de cada uno y el impacto que este tiene hacia la población objetivo. Es por ello que se logra identificar los indicadores estratégicos y de gestión, así como su unidad de medida, método de cálculo, frecuencia de medición, comportamiento del indicador y parámetros de semaforización.

En sus Fichas de Indicadores de Desempeño (FID) el Pp cuenta con un indicador estratégico que vincula a su objetivo central, el nivel del indicador es el Propósito y su descripción narrativa se describe “Aplicación de los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la delegación centro.”

En el documento MIR el Pp describe claramente los bienes y servicios otorgados por el programa, tales como:

- Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados.
- Coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones municipales.
- Atender las demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos informando a la Coordinación de Delegaciones sobre el seguimiento de las mismas.
- Supervisión y evaluación del desarrollo de mercados sobre ruedas y comercio ambulante, con el fin de llevar a cabo análisis del impacto social de los mismos.

En el anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño, se evalúa cada indicador de la MIR y sus FID permitiendo conocer el cumplimiento de cada elemento en el diseño del Pp.

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:

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

Los indicadores a nivel estratégicos de los ISD presentadas por el programa de Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Centro en sus documentos normativos, como es “porcentaje de bienestar social alcanzado” y “porcentaje de atención ciudadana”, así mismo a nivel gestión como son “porcentaje de participación ciudadana”, “porcentaje de trámites atendidos” son claros ya que son precisos y fáciles de comprender.

De igual manera son relevantes, debido a que proveen información relevante al objetivo del programa en un sentido práctico. Conocer la identidad civil de los ciudadanos deportados o provenientes de otros estados permite la generación de un registro de identidad, estos indicadores reconocen el avance del objetivo principal.

Los indicadores son capturados en el sistema SIPRO para medir el desempeño de los mismos, este se realiza a través de la página del municipio <http://menu.tijuana.gob.mx>, permitiendo que sea económico debido al uso de plataforma municipal y la disponibilidad que se tiene para la consulta permite su monitoreo, generando verificación independiente y trazabilidad.

Por último, son adecuados porque nos proveen suficientes bases para medir el desempeño de forma que nos muestran los resultados del impacto que estos tienen en el objetivo del programa.

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 No. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Centro presenta documentos de los Instrumentos de Seguimiento de Desempeño, donde se logra identificar el nombre completo del documento, siendo de fácil identificación y acceso a la información.

También los documentos permiten verificar el nombre del área administrativa responsable, donde se identifica como “Dependencia ejecutora”, siendo la Delegación Municipal Centro.

Además, se especifica el año de emisión de los documentos coincidiendo con la frecuencia de medición del indicador que es el año 2023. Dentro de los avances trimestrales programáticos, se miden durante el periodo 2023 reportando cada tres meses para mantener actualizado el avance de los indicadores y la información sea oportuna y pertinente.

Para conocer la ubicación física del documento o liga de la página electrónica donde se encuentra la información, es posible identificarla en la Matriz de Indicadores Resultados dentro de los medios de verificación, la mayor parte de la documentación la salvaguarda en carpetas ubicada en los diversos departamentos del programa. Esta información está disponible y permite crear transparencia en los procesos y proyectos que se llevan.

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.

Por medio de los documentos proporcionados por el Pp Conducción de Políticas Públicas como es la MIR y los Avance Trimestrales Programáticos se identifica la metodología para la valoración de las metas siendo clara, detallada en el método de cálculo y la base utilizada para definir los objetivos. Los indicadores examinados cuentan con unidad de medida bien definida siendo congruentes con los objetivos de los indicadores, facilitando la interpretación y monitoreo.

Las metas definidas en los indicadores son alcanzables, permitiendo lograr medir el desempeño del programa. Por ejemplo, las metas para el conocer la identidad civil de los ciudadanos deportados o provenientes de otros estados permite la generación de un registro de identidad.

Las metas de los indicadores propuestas son factibles considerando los recursos disponibles y las limitaciones normativas; sin embargo, aseguran que las metas sean alcanzables dentro de las capacidades del programa.

Para el cumplimiento satisfactorio de las metas de los indicadores programadas es necesario definir los métodos de cálculo de forma clara, accesible y debidamente documentados con el fin de que todos los involucrados tengan acceso a la información. De igual manera, se requiere la revisión constante de las metas para realizar ajustes necesarios basados en el desempeño de periodos anteriores y las necesidades actuales, permitiendo que estas sean alcanzables y ambiciosas.

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:

El programa No. 60 Conducción de Políticas Públicas se alinea con la modalidad presupuestaria establecida “E” Prestación de Servicios Públicos, identificado en su Matriz de Indicadores para resultados que incluye actividades de servicios de registro civil, regulación de comercios establecidos y ciudadanía organizada. La asignación de recursos y la estructura presupuestaria permite que se lleve a cabo el tipo de programa para el cual fue desarrollado y el logro de los objetivos establecidos.

Así mismo, los servicios que otorga el programa están alineados con la modalidad presupuestaria “E”. Los recursos asignados permiten el cumplimiento de las actividades, asegurando que el logro de estas beneficie directamente a su población objetivo.

Las actividades sustantivas del programa de Conducción de Políticas Públicas son consistentes con la modalidad presupuestaria “E. Los informes y documentos normativos indican que los recursos para llevar a cabo sus actividades están directamente relacionados con la atención de la población a través de sus servicios y programas públicos, asegurando que las metas se logren de manera correcta.

El mecanismo de intervención del programa, que incluye atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los planes y programas autorizados son conducentes con la modalidad presupuestaria. Cabe mencionar que los recursos estipulados para el programa permiten una aplicación efectiva de las estrategias, reflejando una adecuada planificación y asignación presupuestaria.

La modalidad presupuestaria del Pp Conducción de Políticas Públicas es consistente con los objetivos, bienes y servicios, actividades sustantivas y su mecanismo de intervención. Esto asegura que los recursos sean utilizados eficientemente, logrando los objetivos del programa

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:

La Secretaría de Bienestar, busca contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan, reducir las brechas de desigualdad socioeconómica entre territorios, contribuir al bienestar social mediante ingresos suficientes, impulsar la autosuficiencia alimentaria, la reconstrucción del tejido social y generar la inclusión productiva de los campesinos en localidades rurales para hacer productiva la tierra, reducir las brechas de desigualdad socioeconómica que enfrentan los grupos poblacionales históricamente excluidos y contribuir a una cultura para la paz para incidir en la disminución de la violencia en comunidades y territorios.

Es por ello que el Programa Sectorial de Bienestar derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y de acuerdo al objetivo prioritario 1 “Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan”, atiende sus causas y efectos del problema público buscando garantizar progresivamente y con carácter universal el acceso a los derechos humanos reconocidos en la Constitución. A partir de la consolidación de estrategias y acciones que permitan su efectivo goce sin discriminación alguna por origen étnico, discapacidad, edad, estado civil y situación familiar, estado de salud, orientación sexual, identidad de género, situación económica y social que atente contra la dignidad humana, es por ello que el Pp evaluado tiene una contribución al mismo objetivo por medio de las metas establecidas en el programa.

Cabe mencionar que se muestra la complementariedad con el Programa Sectorial de Bienestar, derivado de que ambos programas tienen el objetivo de facilitar a la población el acceso a los servicios que permitan contribuir al bienestar y la igualdad de la población a través de políticas inclusivas que impacten en la disminución del rezago social y su contexto de vulnerabilidad, priorizando a la niñez y a las mujeres, para que amplíen sus oportunidades y así lograr una mayor prosperidad social que transforme con base en la familia su comunidad. Cabe mencionar que la documentación de los resultados del programa evaluado permite la aportación al logro del programa sectorial. Es por ello que el cumplimiento de las metas establecidas medidas a través de los indicadores muestra el avance de este.

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 de Conducción de las Políticas Públicas documenta la planeación institucional que realiza para la realización del proyecto del ejercicio fiscal 2023 a través del diagnóstico realizado y su acta circunstanciada, de igual manera atiende el Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, a través de los procedimientos establecidos para la ejecución de sus actividades. De igual manera el marco jurídico que el programa utiliza para su planificación respalda la normatividad aplicada.

Para considerar un horizonte de cinco años en la planeación, se realiza a través el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND), el "Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027 (PED) y el Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024 (PMD) proporcionan directrices y marcos estratégicos dentro de las líneas de acción que establecen las metas.

La documentación proporcionada por el programa entre los cuales destaca el Reglamento de la Administración Pública Municipal y los planes de desarrollo, establecen los objetivos y resultados esperados para la generación de la planeación.

De igual manera se identifica el documento Matriz de Indicadores para Resultados en el cual se definen los objetivos y metas a alcanzar, mismos que puntualizan los indicadores para medir el grado de avance a lo largo del ejercicio a través de los reportes de avances trimestrales.

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:

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

El Pp cuenta con planes de trabajo para alcanzar sus objetivos, tal es el caso de su Programa Operativo Anual, documento que permite validar el procedimiento de planeación institucionalizada, este documento es resultado de ejercicios de planeación que se realiza cada ejercicio previo a su apertura.

De igual manera dentro de la planificación se precisan las actividades de los servicios que brinda el programa como son requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos y uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción municipal todo esto realizado bajo el presupuesto otorgado

Adicional al POA se define la Matriz de Indicadores para Resultados, donde se identifican el Fin, Propósito, Componentes y Actividades del programa que será ejecutado durante el año fiscal. En ambos casos la información se revisa y actualiza de manera trimestral para verificar el cumplimiento de las metas.

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:
3	Cuatro de los criterios de valoración.

El Pp Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación del Municipio de Tijuana tiene una vinculación con el PND 2019-2024, concretamente con la estrategia 2.4.1 que busca ampliar el acceso efectivo de la población a los servicios de salud, priorizando a grupos de vulnerabilidad, marginación o discriminación, y reconociendo las aportaciones de la medicina tradicional. Los informes y planes operativos del programa se alinean y contribuyen los objetivos nacionales, como se evidencia en los documentos normativos y operativos.

El seguimiento a los objetivos centrales se realiza a través de sus indicadores de desempeño, como los porcentajes de trámites atendidos para identidad y porcentaje de cobertura de mantenimiento y servicios. La Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y los informes trimestrales muestran estos avances, impactando directamente en la población objetivo.

Para identificar a la población atendida se detalla a través de la relación “Montos pagados por ayudas y subsidios” que muestra la relación de beneficiarios por trimestre, tipo de ayuda, subsidio, nombre, CURP, RFC y monto pagado.

Los documentos del programa describen los servicios proporcionados, como son la atención de los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los planes y programas autorizados, coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos. Estos se reflejan en los informes de actividades y en la MIR.

Como parte del análisis se recomienda (**Sugerencia de Mejora 2**), recolectar información acerca de la población atendida que no es beneficiada con los apoyos y/o servicios que ofrece la UR, documentar en base a las características de la normatividad del programa.

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:

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

El programa genera de manera periódica información para el seguimiento de su desempeño, misma que se encuentra disponible de manera oportuna. Los informes trimestrales y anuales de los avances programáticos aseguran la actualización de los datos y es conveniente para su uso.

La información es validada por los responsables del programa en la generación y procesamiento. Esta es recopilada y verificada por medio de los procedimientos establecidos en los manuales de operación permitiendo la confiabilidad de la misma.

De igual manera mantiene su información en bases de datos para su gestión en un sistema institucional denominado SIPRO. La información se actualiza regularmente y se depura para asegurar que no contenga duplicidades ni beneficiarios no vigentes.

El Pp para medir el desempeño de este lo realiza a través de los indicadores registrados en el SIPRO ubicado en la página <http://menu.tijuana.gob.mx>, permitiendo que la información sea oportuna durante la entrega de los avances programáticos.

Derivado de lo anterior se considera que la información que recolecta el programa para monitorear su desempeño se encuentra sistematizado además de ser oportuna al emitir reportes en tiempo real como lo establece el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), de igual forma se considera que se encuentra actualizada en todo momento y disponible para su consulta.

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:
4	Cuatro de los criterios de valoración.

La información obtenida de evaluaciones, auditorías y estudios externos debe utilizarse regularmente para la toma de decisiones operativas y estratégicas. Razón por la cual el programa utiliza la información de evaluaciones externas, como la "Evaluación Específica de Desempeño" durante el año 2020 y 2023. Estas evaluaciones proporcionan información decisiva sobre el desempeño del programa y definiendo oportunidades de mejora.

Para que el programa haga uso de la información externa debe ser de forma institucionalizada, a través de un procedimiento establecido en documentos oficiales. Motivo por el cual se ha realizado el uso de evaluaciones externas a través de procedimientos definidos en los lineamientos operativos del programa.

Para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y los resultados del Pp es necesario el uso de la información derivada de análisis externos de manera estratégica. Las evaluaciones externas al generar información y oportunidades de mejora permiten realizar ajustes en el programa, por ejemplo, la evaluación del 2023 facilitó recomendaciones para identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que no se contaba con una medición al respecto, el Pp realizó ajustes realizando un control de atención ciudadana de las diferentes áreas de la delegación. Estos cambios permiten establecer una cobertura más veraz de la población atendida.

La información de evaluaciones externas es utilizada de manera consensuada, y las unidades responsables de la operación, así como los niveles superiores de gestión, participan en la revisión y aplicación de las recomendaciones derivadas de estos análisis. Esto asegura una implementación coordinada y efectiva de las mejoras sugeridas.

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 Pp No. 60 Conducción de las políticas públicas ha sido objeto de evaluaciones por parte de organizaciones independientes. Este análisis tiene como objetivo identificar los temas relevantes que deben ser evaluados por instancias externas a la operación del Pp, considerando los antecedentes del programa, su estado actual, cambios programáticos y trayectoria de evaluación.

Medición de la población atendida

Los resultados obtenidos de las evaluaciones anteriores han mostrado que, aunque se logran resultados positivos en entrega de recursos y servicios del programa a la población, no se tiene de manera precisa una medición de la población atendida de manera específica. Evaluar la sostenibilidad de las intervenciones del Pp ayudará a identificar estrategias para mantener los beneficios obtenidos y asegurar su perdurabilidad. **Objetivos de la Evaluación:** Identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que actualmente no se cuenta con una medición al respecto.

Satisfacción de la población

La satisfacción de la población es el resultado de alcanzar dentro de lo establecido legalmente, dentro del derecho a la atención de toda la población. Evaluar el grado de cumplimiento de las expectativas del ciudadano tras recibir un servicio o producto permitirá identificar la efectividad del programa. **Objetivos de la Evaluación:** Dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.

La evaluación es un ejercicio para la rendición de cuentas y para mejorar el desempeño de las instituciones, programas y estrategias públicas. Es por ello que proporciona una perspectiva imparcial y recomendaciones para fortalecer el programa y asegurar el cumplimiento de sus objetivos a través del uso de recursos de manera eficiente.

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:

Nivel	Criterios
	3

Durante las Evaluaciones Específicas de Desempeño a las que ha sido sujeto el programa de Conducción de las Políticas Públicas Delegación Centro, durante el 2020 no se presentaron Aspectos Susceptibles de Mejora; sin embargo, en la evaluación del 2023 fueron emitidas las siguientes recomendaciones:

1. Identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que actualmente no se cuenta con una medición al respecto.
2. Realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida.
3. Dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.
4. Realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp.

De las cuales el programa mostró evidencia de la “Relación de atención ciudadana” como conducto para identificar de manera específica la población atendida, de igual manera proporcionó el “formato para queja, petición o sugerencia” con el fin de dar seguimiento a la satisfacción de la población. Sin embargo, no mostró evidencia de avance a la proyección a largo plazo para considerar la cobertura del programa, así como el plan estratégico a 3 o 5 años para identificar la evolución del programa.

Como recomendación (**sugerencia de mejora 3**) es necesario dar seguimiento a los ASM que permitan incluir mejoras en la planificación y ajustes de sus procesos.

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:

El Pp de Conducción de las Políticas Públicas Delegación Centro ha sido sujeto de evaluación durante el 2020 del cual no se presentaron Aspectos Susceptibles de Mejora; sin embargo, en la evaluación del 2023 fueron emitidas algunas recomendaciones. A continuación, se presenta una evaluación general de los ASM, así como los principales resultados obtenidos.

Los ASM recomendados para el Pp han sido formulados con base en los lineamientos del Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal, con el fin de mejorar diversos aspectos del diseño, operación, planeación y resultados del programa.

Para identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que actualmente no se cuenta con una medición al respecto, se han realizado relaciones en atención ciudadana para las diferentes áreas de la delegación.

En cuanto a realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida. El programa ha informado que aún se encuentran en desarrollo.

Referente al seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida se mostró el documento de "formato específico para quejas, petición o sugerencia". Así mismo se recomendó realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp, de igual manera el programa informa que se encuentra en desarrollo.

El programa ha trabajado para dar seguimiento a los ASM que mejoren la efectividad del programa. Estas acciones han resultado en mejoras para la medición de los beneficiarios, aunque algunos aún se encuentran en proceso de desarrollo y que serán implementados para la próxima apertura programática.

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:

En la generación de valor público para el bienestar de la población es un tema imperante, es necesario vigilar que los recursos ejercidos cumplan con los objetivos y metas establecidos a través de los Programas presupuestarios y que, las problemáticas que se atienden a través de los mismos muestren un escenario favorable tras su implementación; En ese sentido los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) son los compromisos que asumen las Dependencias, Entidades, Órganos Desconcentrados y Alcaldías para introducir mejoras a un Programa presupuestario, con base en los hallazgos sobre debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en una evaluación externa.

El Pp No. 60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Centro ha sido sujeto de evaluación durante el 2020 del cual no se presentaron Aspectos Susceptibles de Mejora; sin embargo, en la evaluación del 2023 fueron emitidas algunas recomendaciones. Sin embargo, algunos de estos ASM no han sido concluidos. A continuación, se detallan estos ASM, las causas de su atraso y las consecuencias de no cumplir con los plazos establecidos.

Realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida, es uno de los ASM no concluidos, donde el programa define como actividades “mejorar la calidad de los servicios que brinda la delegación para incrementar el número de ciudadanos atendidos” siendo la administración el área responsable de realizarlo. Como resultados de no concluir el ASM se puede no tener una cobertura definida a largo plazo; sin embargo, la actividad prevista para su cumplimiento deberá realizarse durante un periodo para medir el impacto provocado.

Otro ASM pendiente de atender es el de realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp., donde el programa define como actividades “realizar reportes internos mensuales para evaluar el desempeño en el programa” siendo la administración el área responsable de realizarlo. Es necesario cubrir la actividad prevista para lograr medir el desempeño durante un periodo y a su vez generar documentos para identificar el progreso y evolución a través de los años.

Como recomendación (**sugerencia de mejora 3**) es necesario dar seguimiento a los ASM que permitan incluir mejoras en la planificación y ajustes de sus procesos.

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:
3	Cuatro de los criterios de valoración.

La estrategia de cobertura identificada en los documentos de planeación estratégica e institucional y el diagnóstico, definen que la población potencial y objetivo se cuantifica de acuerdo con las estadísticas presentadas por el INEGI a través del crecimiento en la ciudad y se encuentra desagregada por género y grupo de edad.

Así mismo considera que el presupuesto otorgado al programa es el requerido para atender a la población objetivo y depende de los planes de desarrollo estatal y municipal que proporcionan directrices y marcos estratégicos que se extienden por un período máximo de un año.

La cobertura anual del programa se refleja en el POA con una población desagregada por género de 46,862 hombres y 47,327 mujeres. Los criterios para establecer las metas son claros y se miden de forma trimestral con el fin de asegurar q el logro de sus objetivos.

Las metas consideradas en el programa son factibles de acuerdo con los resultados obtenidos en los avances programáticos, dando cumplimiento al objetivo central del programa. En el anexo 9. Estrategia de Cobertura se realiza el análisis de la cobertura sobre los criterios de valoración.

Como parte del análisis se recomienda (**Sugerencia de Mejora 4**), incluir información que determine el presupuesto estimado a utilizar en los próximos 3 años, basándose en los ejercicios previos. Incluir las metas de cobertura e indicadores vinculados a las actividades de los ISD.

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:

El programa determina la población con estadísticas presentadas por el INEGI a través del crecimiento en la ciudad de Tijuana, misma que documenta y cuantifica en el Programa Operativo Anual desagregada por género y edad de 46,862 hombres y 47,327 mujeres.

De igual manera establece criterios de focalización diferenciados en los ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación. Basado en las necesidades y la gente que circula en la zona se identifica a la población objetivo de las siguientes colonias: alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3, cuantificándola en 34,849 habitantes.

Cabe mencionar que el programa para lograr identificar a la población atendida, se proporcionó la base de datos "Montos pagados por ayudas y Subsidios", definiendo el total de la población beneficiadas por el tipo de apoyo otorgado a los solicitantes. Dentro de los listados trimestrales del 2023 sobre los apoyos otorgados, se logró cuantificar un total aproximado de 2,000 personas beneficiadas.

Por lo tanto, se logra identificar que la estrategia para identificar a su población objetivo incluye una cuantificación de la población potencial y objetivo, utilizando datos de fuentes confiables y actualizadas.

En el documento POA se detalla el presupuesto requerido para brindar la atención a la población objetivo, en cuanto a las metas de cobertura anuales están claramente definidas y se revisan los avances de manera trimestral.

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 de Conducción de las Políticas Públicas dentro de su objetivo busca el mejoramiento de vida de la población de la delegación centro a través de mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana, aplicando los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la delegación, como son la reestructuración, conformación y atención de comités de vecinos, entrega de apoyos y factibilidades a personas de escasos recursos, mantenimiento de vialidades con bacheo, recolección de basura, alumbrado público, mantenimiento de áreas verdes, espacios públicos, entre otros.

A continuación, se detallan los procesos que realiza el programa de acuerdo a la Norma Técnica No. 31 que regular la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social con el fin de dar mayor eficiencia y transparencia a las operaciones.

Dependencias que intervienen en las Delegaciones Municipales

I. Solicitante: Se presenta en la recepción de la Delegación Municipal, comenta con la recepcionista el motivo de su visita y lo pasa con el Jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario, al cual expone los motivos por los que solicita ayuda económica, si califica recibe listado de requisitos que debe presentar, y anexa copia de una identificación con fotografía, comprobante de domicilio y en su caso, una cotización del prestador de servicio o proveedor en hoja membretada con Registro Federal de Contribuyentes, una vez integrada la documentación; la entrega. Si está correcta, se integra un expediente y se turna al delegado para recabar firma de autorización. Posteriormente se envía el expediente en original al Tesorero Municipal para la afectación de la partida correspondiente. En los casos que el apoyo sea económico o en especie, por conducto del Administrador de la Delegación Municipal se informa al solicitante que pase a recoger su apoyo social y a firmar el recibo respectivo. Se requiere al solicitante que, una vez ejecutado el gasto, deberá presentar factura, del prestador de servicio o proveedor, excepto los casos que no exceda de 30 (treinta) Unidades de Medida de Actualización (UMA), los cuales se entregarán a la Delegación para que sean integradas al expediente.

II. Delegación: La secretaria recibe al solicitante y lo atiende respecto a la petición de apoyo económico por la que acude a la Delegación, posteriormente lo turna con el jefe del Departamento de Desarrollo Comunitario para que sea atendido. Posteriormente el Departamento de Desarrollo Comunitario recibe al solicitante y le pide exponga la razón de la solicitud, evalúa el caso y determina la factibilidad de otorgarle ayuda económica, si califica, le proporciona el formato de Petición Ciudadana de Apoyo económico e informa los requisitos que deberá presentar en original y fotocopia, si determina que es necesario practicarle un estudio socioeconómico, lo turna al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) o a la Dirección de Desarrollo Social Municipal (DESOM) de los cuales recibirá en sobre cerrado la información resultante del estudio socioeconómico. Una vez teniendo la información y documentación correcta integra el expediente y lo envía al administrador de la Delegación para su autorización.

El administrador recibe el expediente con la documentación en original y verifica que esté correcta así como la razón por la que se solicita el apoyo, de no estar completa la documentación la devuelve al Departamento de Desarrollo Comunitario para su completa integración, si está correcta verifica el saldo en la partida respectiva, si no existe saldo en la partida devuelve el expediente al Departamento de Desarrollo Comunitario informando la situación; de existir saldo y disponibilidad presupuestal, elabora el Formato Único y le da continuidad al trámite, turnando el expediente al Delegado Municipal para su firma y autorización, una vez que autorice el apoyo económico, lo turnará a Tesorería Municipal para la afectación de la partida correspondiente. Recibe aviso de la Tesorería de que está listo el cheque para que pase a recogerlo e informa al solicitante para que pase recibir el apoyo solicitado y a firmar de recibido, notificándole que una vez ejecutado el gasto entregue la factura del prestador de servicio o proveedor excepto los casos que no exceda de 30 (treinta) Unidades de Medida de Actualización (UMA), los cuales archiva en el expediente de la Delegación.

El delegado Recibe del Administrador el expediente y un breve informe del caso motivo de la solicitud de apoyo económico, lo revisa y firma de autorización el Formato Único entrega el expediente de nuevo al administrador para su seguimiento.

III. Tesorería: recibe del Administrador de la Delegación Municipal el expediente de la solicitud de apoyo y da instrucción a la Dirección de Egresos para que lo revise y verifique la disponibilidad presupuestal y en su caso se elabore el cheque. Una vez elaborado el cheque lo firma de autorización para que se entregue. La Dirección de Egresos recibe del Tesorero Municipal el expediente y lo revisa; si no está correcto, lo devuelve para que se complete la información requerida. Verifica el saldo en la partida respectiva, si no existe saldo, comunica al administrador dicha situación. En caso contrario, si existe saldo, se procede a la elaboración del cheque nominativo y con la leyenda “NO NEGOCIABLE” y a la afectación de la partida correspondiente, posteriormente comunica al administrador de la Delegación Municipal que está listo el cheque de apoyo económico para la continuación del trámite.

IV. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia o Dirección de Desarrollo Social Municipal: recibe expediente del solicitante de apoyo económico, por parte del Departamento de Desarrollo Comunitario con el fin de que se realice estudio socioeconómico. Realiza estudio socioeconómico y envía el resultado del estudio en sobre cerrado al Departamento de Desarrollo Comunitario de la Delegación, en un lapso no mayor a tres días hábiles.

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 No. 60 Conducción de las políticas públicas de la Delegación Municipal Centro recopila información sobre la demanda de sus bienes y servicios y las características de la población solicitante a través de bases de datos de Excel, capturadas manualmente por el personal del programa. La información incluye variables como:

Concepto: Incluye la partida de donde se obtendrá el fondo otorgado y esta coincide con la 44101 que son las ayudas sociales a personas.

Ayuda: Esta pudo generarse a través de jornadas o personas de escasos recursos.

Subsidio: Es el tipo de apoyo otorgado, siendo este "Apoyo en especie"

Sector: Puede ser económico o social.

Beneficiario: Nombre del beneficiario

CURP: Clave Única de Registro de Población

RFC: Registro Federal de Contribuyentes.

Monto pagado: Cantidad otorgada en el apoyo.

Estas variables permiten obtener una visión general de la demanda y características de la población atendida por el programa, de acuerdo con los apoyos otorgados. La información recabada es confiable, debido a que es capturada por el personal del programa durante la entrega de apoyos.

La información obtenida es suficiente para proporcionar un enfoque general de la demanda de bienes y servicios, así como las características de la población solicitante.

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 No. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro por medio de la Norma Técnica No. 31 de Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora que puede consultarse en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana, permite regular la aplicación del presupuesto destinado a gastos por concepto de ayuda social con el fin de dar mayor eficiencia y transparencia a las operaciones, afectando las partidas presupuestales del Clasificador por Objeto del Gasto.

Los procedimientos de la norma están adaptados a las características de la población objetivo, que atiende la delegación haciendo la solicitud de la identificación oficial para obtener los datos generales y un comprobante de domicilio para verificar su residencia.

El procedimiento incluye plazos para la entrega de respuesta, así como las áreas por las que debe recorrer su solicitud estas son desde la delegación, tesorería y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia o Dirección de Desarrollo Social Municipal.

Se logra identificar dentro del procedimiento los requisitos y formatos necesarios para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de los bienes y/o servicios solicitados, estos se encuentran como Anexos dentro de la norma.

Para asegurar que los procedimientos sean públicos y accesibles, estos están disponibles en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana, descritos en un lenguaje claro, sencillo y conciso para describir cada paso del proceso de la solicitud.

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:
3	Tres de los criterios de valoración.

El Programa Presupuestario conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Centro cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos utilizados para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de bienes y/o servicios.

Es por ello que los mecanismos de verificación consideran y se adaptan a las características de la población objetivo a través de evaluaciones periódicas que permitan asegurar la relevancia de los procedimientos con el fin de brindar la correcta atención a la población. Cabe mencionar que los procedimientos pueden ser actualizados de acuerdo con las necesidades que pudieran surgir en el tiempo, logrando la eficiencia de los procesos.

Los procedimientos están estandarizados y son utilizados por todas las instancias involucradas a través de la Norma Técnica No. 31 detallando los pasos a seguir para otorgar y atender las solicitudes de apoyo a los beneficiarios del programa, estos son de conocimiento de las instancias involucradas asegurando que todos los participantes conozcan a detalle cada paso.

La información esta sistematizada y disponible en bases de datos de Excel permitiendo genera el registro y seguimiento de todas las solicitudes, de igual manera proporciona datos relevantes y el monitoreo del proceso.

Los procedimientos son públicos y accesibles en un lenguaje claro, sencillo y conciso, mismos que están disponibles en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana, describiendo cada paso del proceso de la solicitud.

Como recomendación (**sugerencia de mejora 1**) para un mejor control de la información de los bienes y servicios entregados, se sugiere sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el 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 No. 60 Conducciones de las políticas públicas cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de su población objetivo. Estos criterios son los ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación siendo las colonias: alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3 y están definidos en los documentos normativos del programa.

Los criterios de elegibilidad están claramente especificados, sin ambigüedades en su redacción; es decir, están identificados, definidos y delimitados a la población objetivo. Los documentos institucionales describen con precisión las características que debe cumplir; identificando a los son los ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación. Los servicios están enfocados en llevar servicios de primer nivel a la ciudadanía como es el alumbrado público, recolección de basura, encarpado y bacheo de vialidades.

La estandarización y sistematización de los criterios de elegibilidad, se realiza por medio de bases de datos en Excel, permitiendo que la aplicación se realizase por todos los departamentos que brindan servicios de atención ciudadana.

Los criterios de elegibilidad son públicos y accesibles a la población objetivo, debido a que cualquier ciudadano puede realizar su petición de acuerdo con las necesidades que presente, a través de la dependencia y/o plataformas públicas disponibles. Así mismo, la Norma Técnica No. 31 de Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora permite definir el proceso considerando los criterios de elegibilidad de su población.

Como recomendación (**sugerencia de mejora 1**) para un mejor control de la información de los bienes y servicios entregados, se sugiere sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el programa.

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 Pp dentro de los servicios que ofrece a través de sus programas de ayuda social siendo algunos de ellos en especie, se realizan bajo la Norma Técnica No. 31 que regula la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social con el fin de dar mayor eficiencia y transparencia a las operaciones. Estos se adaptan a las características de la población objetivo para brindar un mejor servicio.

Es por ello que cada paso dentro del proceso se define de tal manera que el usuario conozca a detalle la atención de cada área que recibirá durante su solicitud. Por lo que iniciado su acercamiento a la recepción de la Delegación Municipal se le proporcionara el listado de requisitos que debe presenta, posterior a ello el administrador recibe el expediente con la documentación en original y verifica que esté correcta, así como la razón por la que se solicita el apoyo, de no estar completa la documentación la devuelve al Departamento de Desarrollo Comunitario para su completa integración.

Cabe mencionar que los actores para realizar el proceso para destinar los bienes y servicios son el solicitante, la delegación, tesorería y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia o Dirección de Desarrollo Social Municipal. Cada uno juega un rol importante durante la atención al ciudadano, permitiendo que la atención fluya de principio a fin marcando los tiempos necesarios para ejecutar las acciones pertinentes.

La Norma Técnica No. 31 esta publicada en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana, siendo de fácil acceso a la población objetivo y descrita en 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:
3	Tres de los criterios de valoración.

El programa No. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de los destinatarios de sus bienes y/o servicios. Estos mecanismos están diseñados para asegurar la eficiencia, transparencia y equidad en la distribución de los recursos.

En base a la Norma Técnica No. 31 de Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora permite regular la aplicación del presupuesto destinado a gastos por concepto de ayuda social con el fin de dar mayor eficiencia y transparencia a las operaciones, afectando las partidas presupuestales del Clasificador por Objeto del Gasto del H. Ayuntamiento de Tijuana permitiendo adaptarse a las características de la población objetivo.

Los mecanismos están estandarizados y son utilizados por todos los departamentos involucrados. A través de la norma se estandariza cada etapa del proceso de selección, asegurando uniformidad en su aplicación.

La información resultante se encuentra sistematizada y disponible en bases de datos en Excel accesibles a través de sistemas informáticos, mismo que almacena y registra los datos de los solicitantes para la selección de beneficiarios.

Esta base de información se encuentra disponible y publicada en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana para consulta de la población.

Como recomendación (**sugerencia de mejora 1**) para un mejor control de la información de los bienes y servicios entregados, se sugiere sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el programa.

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.

En base en la Norma Técnica No. 31 de Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora el programa No. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro documenta el procedimiento para la entrega de bienes y servicios a su población objetivo.

La norma considera las características de la población objetivo, teniendo flexibilidad y adaptación a la ciudadanía asegurando que los grupos más vulnerables, como personas con discapacidades o de escasos recursos, reciban atención para acceder a los apoyos económicos y/o en especie del programa.

Durante el proceso de solicitud en la delegación, se indican las etapas necesarias para dar seguimiento a la petición. Cabe mencionar que los actores para realizar el proceso son el solicitante, la delegación, tesorería y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia o Desarrollo Social Municipal. Cada uno juega un rol importante durante la atención al ciudadano, permitiendo que la atención fluya de principio a fin marcando los tiempos para ejecutar las acciones pertinentes.

Cada paso del proceso se define de tal manera que el usuario conozca a detalle la atención del área que recibirá su información. Por lo que iniciado el trámite la recepción le proporcionara el listado de requisitos que debe presentar, posterior a ello el administrador recibe el expediente con la documentación en original y verifica que esté correcta, así como la razón por la que se solicita el apoyo. La Norma Técnica No. 31 esta publicada en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana, siendo de fácil acceso a la población objetivo y descrita en 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 programa cuenta con una base de datos con la relación de los beneficiarios de ayudas y subsidios, algunos son otorgados en especie en este se describe el concepto (partida), tipo de ayuda (persona de escasos recursos, jornadas), tipo de subsidio (económico o especie), sector (económico o social), nombre del beneficiario, CURP, RFC y monto pagado.

En la Norma Técnica No. 31 de los Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora del Ayuntamiento de Tijuana, se definen los procesos estandarizados para la entrega de los apoyos a la ciudadanía, siendo utilizados por todas las áreas involucradas en el proceso como son la delegación, tesorería y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia o Desarrollo Social Municipal

El Pp cuenta con el sistema SIAT enlazado a otros programas, asegurando que los apoyos no sean entregados al mismo beneficiario dos o más veces en el mismo ejercicio fiscal, la información es actualizada en cada solicitud y puede ser consultada en tiempo real por todas las dependencias del ayuntamiento de Tijuana.

Cada paso del proceso se define de tal manera que el usuario conozca a detalle la atención del área que recibirá su información. Es por ello que la Norma Técnica No. 31 esta publicada en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana, siendo de fácil acceso a la población objetivo y descrita en un lenguaje claro, sencillo y conciso para brindar la mejor atención y de forma eficiente.

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:

El Pp no. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro dentro de los bienes y servicios que brinda se encuentran:

- Mantenimiento de vialidades.
- Mantenimiento de luminarias.
- Mantenimiento de parques, jardines y espacios públicos.
- Analizar, inspeccionar y autorizar licencias de construcción, uso de suelo y de operación de comercio establecido.
- Atender los registros y trámites del registro civil.
- Conformar y reestructurar comités de vecinos.
- Acercar los servicios del ayuntamiento a las colonias.
- Realizar eventos deportivos, sociales, cívicos y culturales.
- Brindar asistencia social a la población de escasos recursos.

Estos bienes y servicios se realizan con el presupuesto asignado por recursos fiscales y federales, así como la partida 44101-Ayudas sociales a personas, donde se les otorga apoyos en especie a personas de escasos recursos en el sector social. El proceso para dar brindarles el apoyo se basa en la Norma Técnica No. 31 de Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora, una vez que el programa recibe la solicitud de apoyo y esta es enviada a la Dirección de Egresos para revisar y verificar la disponibilidad presupuestal, puede no contar con saldo la partida respectiva generando problemas para la transferencia de los recursos, posteriormente se informa al delegado de la situación

La insuficiencia de recursos necesarios para la generación y entrega de bienes y servicios, limitaciones el apoyo para cubrir las necesidades de la población. Sin embargo, la atención en a la ciudadanía de la población objetivo se brinda de la mejor forma siempre buscando mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los beneficiarios. Sin embargo, se requiere una mayor cobertura, por lo que se puede implementar un programa de capacitación más amplio y frecuente, incluyendo módulos de atención.

36. ¿Los procedimientos para la generación de los bienes y/o servicios que entrega el Pp cumplen con las siguientes características?3

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 No. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro diseña sus procedimientos para la generación de bienes y/o servicios del Pp de manera eficiente e imparcial para realizar la entrega a la población objetivo.

En la Norma Técnica No. 31 de Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora, los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios del Pp están estandarizados y se aplican de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras y regulan la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social.

La prioridad del Gobierno Municipal es otorgar apoyo a la comunidad, a través de las partidas específicas, las cuales tienen como objetivo apoyar a la población de escasos recursos, y a los diversos sectores de la población que soliciten ayuda para cubrir los servicios de asistencia económica o de salud, en dinero o en especie con la finalidad de contribuir a su mejoramiento y desarrollo.

El Pp cuenta con el sistema SIAT enlazado a otros programas, asegurando que los apoyos no sean entregados al mismo beneficiario dos o más veces en el mismo ejercicio fiscal, la información es actualizada en cada solicitud y puede ser consultada en tiempo real por todas las dependencias del ayuntamiento de Tijuana.

Esta información esta difundida de manera pública para consulta de la población en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana y apegada a los documentos normativos del programa como es el Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana Baja California y la Norma Técnica No. 31.

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 programa No. 60 Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios. Estos están diseñados para asegurar que las labores se realicen de acuerdo con las normativas y estándares establecidos, permitiendo una ejecución homogénea y eficiente.

De acuerdo con la Norma Técnica No. 31 de Gastos de Orden Social de la Sindicatura Procuradora Manual, los mecanismos de verificación permiten identificar la regulación de la aplicación de los recursos asignados a los gastos de orden social contenidos en las partidas genéricas, de acuerdo a las prioridades del Gobierno Municipal para otorgar el apoyo a la comunidad de escasos recursos, y a los diversos sectores de la población que soliciten ayuda para cubrir los servicios de asistencia económica o de salud, en dinero o en especie con la finalidad de contribuir a su mejoramiento y desarrollo.

Los mecanismos para verificar los procedimientos para la generación de bienes y/o servicios del Pp están estandarizados y se aplican de manera homogénea por todas las instancias ejecutoras de igual manera son conocidos por los operadores del programa.

Los procedimientos están sistematizados, permitiendo una gestión eficiente y transparente, además estar automatizados para el registro, seguimiento y evaluación de las acciones, lo que reduce errores y mejora la eficiencia en la generación de bienes y servicios.

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:

En los últimos años el programa ha realizado cambios sustantivos en sus documentos normativos o institucionales con el objetivo de agilizar los procesos y beneficiar a la población objetivo. Las modificaciones, motivos que las impulsaron y las acciones específicas realizadas en materia de mejora regulatoria se describen a continuación. Así como sugerencias para cambios posteriores.

Para llevar a cabo el proceso en el otorgamiento de apoyos en beneficio de la población, se basa en la Norma Técnica No. 31 y se considera el último cambio realizado al instrumento normativo por la Dirección de Normatividad con la finalidad de incrementar su eficiencia y facilitar su aplicación, considerando las sugerencias y observaciones manifestadas por las dependencias y delegaciones involucradas fue realizada en el mes de enero del 2020.

El instrumento normativo es evaluado de manera periódica por la Sindicatura Procuradora y se actualiza cuando sea necesario, tomando en consideración las sugerencias realizadas por las áreas involucradas en los procesos ahí descritos.

De acuerdo con el programa se implementan programas de capacitación continua para el personal sobre las nuevas normativas y procedimientos, lo que ha asegurado que el personal esté bien informado y preparado para implementar los cambios de manera efectiva mejorando la atención e información brindada al ciudadano.

Para seguir mejorando los procesos y agilizar aún más la entrega de servicios, se una revisión periódica de las normativas y procedimientos para incorporar las mejores prácticas y cambios regulatorios, lo que permitirá mantener los documentos normativos actualizados asegurando que las políticas continúen siendo relevantes y efectivas.

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 identifica y cuantifica los gastos realizados para generar los bienes y/o servicios que ofrece a través de un procedimiento. Es por lo que se presenta un análisis detallado del cumplimiento de los criterios de valoración. El presupuesto del programa se desglosa por capítulo de gasto y fuente de financiamiento, permitiendo una gestión clara y transparente de los recursos. El desglose incluye:

- **Capítulos de Gasto:** Servicios personales, materiales y suministros, servicios generales y bienes muebles, inmuebles e intangibles.
- **Fuentes de Financiamiento:** Recursos Fiscales y Recursos Federales.

El desglose detallado del presupuesto permite dar seguimiento y control del gasto, asegurando que los recursos se utilicen de manera eficiente y transparente. Es por ello que el programa de Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro presenta proyecciones presupuestarias en el corto plazo, permitiendo una planificación financiera efectiva y se encuentran definidas de la siguiente forma:

- **Proyecciones Trimestrales:** Estimaciones de ingresos y gastos para cada trimestre del año fiscal.
- **Ajustes Presupuestarios:** Revisión y ajuste de las proyecciones en función de las variaciones en ingresos y gastos reales.

Para lograr una toma de decisiones en datos actualizados se requieren de las proyecciones presupuestarias a corto plazo, esto permite prevenir pérdidas presupuestarias y asegura la disponibilidad de fondos. El Anexo 11.

Se realizan estimaciones del gasto unitario, calculando los gastos totales en relación con la población atendida. Este tipo de análisis permite evaluar la eficiencia y el costo por beneficiario de los servicios proporcionados, facilitando la identificación de áreas de mejora en la asignación de recursos y en la prestación de servicios. (Ver Anexo 11)

Existe coherencia entre los capítulos de gasto y las características de las actividades que lleva a cabo en los servicios que brinda el Pp. Esta coherencia asegura que cada gasto contribuya directamente a la consecución de los objetivos del programa, optimizando el impacto de las inversiones y mejorando la eficiencia operativa.

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:

El programa documenta su fuente de financiamiento por medio del "Detallado por Programa/Fuente de Financiamiento", y el "Detallado por Ramo/Capítulo/Partida". Obteniendo que

Detallado por Programa/Fuente de Financiamiento:

Recursos Fiscales: Los recursos fiscales son fondos asignados directamente por el gobierno municipal, estatal o federal para la operación.

Monto Aprobado: \$10,690,942.57

Monto Modificado: \$ 10,750,417.37

Recursos Federales: Son los recursos que se han descentralizado a los estados y municipios para solventar prioridades como lo es el tema que atiende el programa de movilidad urbana.

Monto Aprobado: \$11,601,401.40

Monto Modificado: \$12,977,299.08

Detallado por Ramo/Capítulo/Partida

Recursos Fiscales y Federales: El documento presenta un desglose de gastos que incluye recursos fiscales y federales asignados y modificados.

Monto Aprobado: \$22,292,343.97

Monto Modificado: \$23,727,717.45

Monto Ejercido: \$21,478,100.11

Del presupuesto total modificado del programa se ejerció el 91% durante el año fiscal 2023.

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 informó el uso del sistema informáticos y sistemas institucionales que son esenciales para la administración y operación eficiente del programa, permitiendo el seguimiento de su Programa Operativo Anual (POA) y presupuesto. El sistema SIPP lleva el registro de movimientos contables y presupuestales, mismos que permiten verificar y validar la información.

A través de los sistemas se presentan los avances de la gestión financiera cada trimestre y al finalizar el ejercicio en la cuenta pública, estos sistemas son confiables ya que están basados en la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) y en las normas emitidas por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

De igual manera, el uso del Sistema Presupuestal de Egresos (SIPP), que en conjunto con la Tesorería Municipal permiten que no existan diferencias en la información reportada.

Los sistemas están integrados, afirmando que no exista discrepancia entre la información de los diferentes sistemas, utilizando una estructura que facilita la transferencia y relación de datos entre los diferentes módulos, creando una sincronización automática para asegurar que los sistemas operen con información actualizada y consistente.

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 Programa Presupuestario cuenta con diversos mecanismos de transparencia y rendición de cuentas para poner a disposición del público información sobre su operación y resultados. Los documentos normativos y operativos del programa y lineamientos operativos están disponibles públicamente en la página web de la Delegación Centro. La información es pública, accesible, confiable y verificable.

Referente a la información financiera del programa, incluyendo el presupuesto asignado y los informes del ejercicio trimestral del gasto, está disponible en la sección de transparencia de la página del programa. De igual manera están disponibles para consulta pública los indicadores de desempeño que miden los resultados de sus objetivos, evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos siendo accesibles, confiables y verificables.

Las bases de datos de las personas beneficiadas con recursos públicos de los montos pagados por ayudas y subsidios están disponibles en la página del H. Ayuntamiento de Tijuana por trimestre del ejercicio fiscal evaluado. Esta base muestra la relación de los beneficiarios, con el tipo de ayuda, subsidio, sector, CURP, RFC y monto pagado. El documento se elabora en una base de datos en Excel, mismo que se encuentra disponible para consulta en la siguiente página https://www.tijuana.gob.mx/cp/CP_05_230818084353.pdf.

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 cuenta con diferentes mecanismos para fomentar los principios de gobierno abierto, la participación ciudadana, la accesibilidad y la innovación tecnológica. Es por ello que a través del Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana Baja California marca en su artículo 32 que las delegaciones municipales, previo acuerdo con la Secretaría de Gobierno a través de la Coordinación de Delegaciones, presentarán anualmente las propuestas y programas para la conducción de las políticas administrativas de los recursos humanos y materiales asignados a la delegación y fracción VI coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones Municipales, esto permite a la comunidad involucrarse en los procesos de toma de decisiones.

Por otra parte, el programa promueve activamente la generación, documentación y publicación de información en formatos abiertos y accesibles, esta información incluye la publicación de formatos que permiten el uso y análisis por parte de la ciudadanía. Esta información es pública, accesible, confiable y se encuentra en formatos abiertos que fomentan su uso y análisis.

Derivado de lo anterior, el programa promueve el uso de tecnologías de la información para garantizar la transparencia, el derecho de acceso a la información y su accesibilidad, por medio de las plataformas digitales, logrando un fácil acceso y prontitud en la información.

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 Pp. No. 60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Centro implementa instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios. Presentando las siguientes características en los instrumentos.

El instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida utilizado por el programa se adapta a las características de la población atendida asegurándose que las preguntas sean relevantes y comprensibles para todos los ciudadanos. Por lo que permite obtener información precisa y relevante sobre la atención recibida y la satisfacción de su solicitud de apoyo o petición.

El formato proporcionado por el programa para petición, queja y/o sugerencia aplicado a los habitantes que acuden a la dependencia a realizar algún tipo de trámite incluye nombre de la persona, edad, teléfono, domicilio, tipo de acción (petición, queja y/o sugerencia), un recuadro para describir la petición, queja y/o sugerencia y la evaluación al servicio brindado (excelente, bueno, regular, pésimo servicio). Los resultados obtenidos en la aplicación son considerados para las mejoras del programa.

Los resultados obtenidos son considerados para identificar áreas de mejora y ajustar procesos administrativos con el fin de crear un alto nivel de satisfacción entre los beneficiarios

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:

Para documentar el avance en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores el programa No. 60 Conducción de las Políticas públicas de la Delegación Centro, lo lleva a cabo a través de reportes de indicadores, hallazgos de estudios y evaluaciones.

Por medio del Instrumento de Seguimiento de Desempeño para reportar indicadores clave, se documenta la Matriz de Indicadores de Resultados y las Fichas de Indicadores de Desempeño, midiendo el grado de cumplimiento de las metas establecidas para el logro del objetivo del programa. Los indicadores de los instrumentos son relevantes y claros. De igual manera son monitoreables, permitiendo una verificación independiente. Estos datos se recopilan de manera sistemática y se actualizan regularmente.

Cabe mencionar que el programa realiza evaluaciones de manera periódica, analizando diversos aspectos del programa, proporcionando información relevante sobre la ejecución del programa. Estas evaluaciones son pertinentes y objetivas, evaluando aspectos críticos del programa y ofreciendo sugerencias para su mejora, mismas que son útiles para identificar áreas de mejora operativa y estratégica. Las evaluaciones externas potencialmente representan una poderosa herramienta para elevar el nivel de transparencia de las operaciones de los programas. Realizar los procesos de evaluación externa reconoce nuevas valoraciones acerca del impacto y eficiencia operativa del programa con el fin de que sean más objetivas.

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.

El programa No. 60 Conducción de las Políticas públicas de la Delegación Centro utiliza el ISD para medir el avance que tiene hacia su objetivo central y la contribución que tiene hacia los objetivos superiores. A continuación, se presenta un análisis detallado de los resultados de estos indicadores, la suficiencia de los resultados para verificar el logro de los objetivos y la relevancia, claridad y monitoreabilidad de los indicadores.

El Objetivo Central del Pp es que “los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida”, lo que contribuye a los objetivos superiores de promover y garantizar el acceso efectivo, universal y gratuito de la población a los servicios de salud, la asistencia social y los medicamentos, bajo los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio.

El porcentaje de bienestar social alcanzado mide la contribución al mejoramiento de vida de la población de la delegación centro mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana. El indicador muestra un cumplimiento del 100%, cumpliendo la meta programada, lo cual indica un resultado satisfactorio y suficiente para verificar el logro del objetivo central.

Meta Programada: 100%

Resultado 2023: 100%.

Por otro lado, el porcentaje de atención ciudadana mide la aplicación de los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la delegación centro. Para el ejercicio 2023, el indicador muestra un 100% de cumplimiento, con un cumplimiento satisfactorio.

Meta Programada: 100%

Resultado 2023: 100%

Otro indicador es el porcentaje de participación ciudadana, que representa el porcentaje de habitantes que participo en los diferentes programas sociales en relación al total de habitantes de la delegación centro. Dicho indicador muestra el 100% de cumplimiento. Esto nos indica que los resultados son suficientes para demostrar contribuciones importantes a los objetivos superiores.

Meta Programada: 100%

Resultado 2023: 100%

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

Respuesta:

	Criterios
Nivel	Porcentaje de indicadores con un avance satisfactorio:
4	De 75% a 100%

El programa de Conducción de las Políticas públicas de la Delegación Centro utiliza el ISD para monitorear su desempeño a través de indicadores estratégicos y de gestión. A continuación, se presenta un análisis del porcentaje de estos indicadores que han mostrado un avance satisfactorio respecto de sus metas para el ejercicio fiscal evaluado.

Indicadores por Nivel de Objetivo

Objetivo de Fin

Indicador: Porcentaje de bienestar social alcanzado

Meta Programada: 100%

Resultado Alcanzado: 100%

Avance Satisfactorio: Sí

El indicador alcanzó el 100% de la meta programada, lo cual es un resultado satisfactorio. Contribuir al mejoramiento de vida de la población de la delegación centro mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana son el objetivo del programa.

Objetivo de Propósito

Indicador: Porcentaje de atención ciudadana

Meta Programada: 100%

Resultado Alcanzado: 100%

Avance Satisfactorio: Sí

El indicador logró el 100% de lo programado, considerándose como satisfactorio. Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la delegación centro es parte del objetivo central del programa.

Objetivo de Componentes

Indicador: Porcentaje de mantenimiento en los servicios.

Meta Programada: 100%

Resultado Alcanzado: 100%

Avance Satisfactorio: Sí

Este indicador mostró un avance satisfactorio, alcanzando del 100% de la meta programada. La infraestructura y los servicios públicos realizados tienen un gran avance dentro de su objetivo.

El porcentaje de indicadores estratégicos y de gestión presentaron un avance satisfactorio del 100%, esto indica que los indicadores están dentro del rango esperado de cumplimiento.

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:

Nivel	Criterios
3	Tres de los criterios de valoración.

Con el fin de evaluar la efectividad del programa y la contribución a los objetivos superiores, se han considerado evaluaciones en los últimos años. Estas evaluaciones dentro de su metodología incluyen técnicas cualitativas y cuantitativas para medir el impacto de la efectividad del programa. Sin embargo, no siempre se especifica la relación directa entre la situación actual de los beneficiarios y las intervenciones del programa, lo que puede limitar el resultado de las acciones del programa. El programa ha sido sujeto de la Evaluaciones Específicas de Desempeño en el 2020 y 2023

Las evaluaciones realizadas no comparan la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, es decir antes y después de la intervención. Esto limita la capacidad de evaluar el cambio real en la situación de los beneficiarios.

Para garantiza la representatividad de los resultados, la selección de muestras en las evaluaciones ha sido adecuada. Así mismo se detalló claramente los criterios de selección, así como la metodología utilizada y asegurar que las muestras sean representativas de la población objetivo. Para medir el grado de cumplimiento del objetivo central del programa, así como la contribución a los objetivos superiores se utilizaron indicadores relevantes que proveen información precisa.

Es así como las evaluaciones realizadas han permitido identificar el impacto del programa a través de los servicios que ofrece; sin embargo, se ha detectado como área de oportunidad comparar la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.

Como recomendación (**sugerencia de mejora 5**) para obtener un desempeño holístico del programa se requiere 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, es por ello que realizar un seguimiento de la población atendida permitirá conocer cuál fue el impacto que el programa tuvo para mejorar su calidad de vida.

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:

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

Las metas establecidas tanto en el Fin como en el Propósito son realistas y factibles, ya que las mejoras en los servicios, así como impulsar esquemas de participación ciudadana, además de ser necesarias para mejorar la calidad de vida de los habitantes de la Delegación Centro, son alcanzables con la planeación y ejecución adecuada, para esto es importante tener en cuenta que al cumplir con el Propósito de aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Centro, también se está velando por el correcto aprovechamiento del recurso del Pp.

La vinculación que el programa tiene con la planeación sectorial y nacional presenta congruencia lógica y se complementa con otros programas federales, toda vez que existe relación de objetivos y metas del programa con el PND 2019-2024; PED 2020-2024; y el PMD 2020-2021, los cuales se encuentran encaminados a contribuir a elevar el bien estar social, así como mejorar la calidad de vida de cada habitante de la Delegación Centro.

De igual manera se logró identificar el padrón de beneficiarios para conocer quien recibió el apoyo brindado por el programa. Estas evaluaciones dentro de su metodología incluyen técnicas cualitativas y cuantitativas para medir el impacto de la efectividad del programa. Sin embargo, no siempre se especifica la relación directa entre la situación actual de los beneficiarios y las intervenciones del programa, lo que puede limitar el resultado de las acciones del programa.

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 (Pp) del Instituto Municipal Contra las Adicciones (IMCAD) 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 a 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 (Pp) 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 a 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

El Análisis FODA del programa No. 60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro es desarrollado por cada módulo de la evaluación, obteniéndose los siguientes resultados.

1. Diseño (Preguntas 1-14)

Dentro de las fortalezas detectadas en el apartado de Diseño del Programa, se logra identificar la documentación que soporta la creación del programa misma que ha sido generada de manera institucional involucrando al personal. La intervención que tiene el programa está alineada a objetivos superiores, contribuyendo por medio de las actividades marcadas en los documentos de trabajo.

México es un país con bienestar en el cual las políticas públicas integrales garantizan el desarrollo e inclusión productiva, considerando la diversidad cultural, social y territorial, permitiendo que todas las personas, en especial los grupos históricamente vulnerables, ejercen efectivamente sus derechos y se desenvuelven satisfactoriamente durante su curso de vida, es por ello que una oportunidad es documentar el impacto que genera el programa en la población para contribuir en el bienestar y la reducción de los índices nacionales de pobreza, así como el incremento de programas que beneficien a la ciudadanía.

Dentro de las amenazas encontradas en el módulo son el aumento de personas deportadas en la ciudad, incrementando el índice de gente en situación de calle implementando la economía informal para sobrevivir. Esto genera una menor captación de impuestos que son utilizados para mejoras en los servicios e infraestructura municipal. La escasez de fondos para el programa es una amenaza constante que puede limitar la capacidad de respuesta de la delegación.

2. Planeación Estratégica y Orientación a Resultados (Preguntas 15-23)

Para lograr la planeación estratégica y orientación a resultados del programa, se muestran las siguientes fortalezas. Los ejercicios de planeación institucionalizada y los planes anuales de trabajo permiten atender los objetivos centrales y vinculando a objetivos superiores contribuyendo al Plan Nacional de Desarrollo, midiéndose a través de los indicadores de desempeño. Estos indicadores muestran información confiable y oportuna mejorando la toma de decisiones estratégicas para el programa.

Las oportunidades reconocidas son las evaluaciones externas que permiten al programa considerar los resultados para la cuestión de planeación. Estas evaluaciones son realizadas por terceras personas, proporcionando resultados y observaciones imparciales mismas que pueden considerarse para la mejora de los procesos realizados en el programa.

No obstante, existen debilidades como es no dar seguimiento a los ASM derivados de las evaluaciones ya que estos tienen la finalidad de implementar procesos de mejora en los programas, razón por la cual es de suma importancia el seguimiento oportuno.

Una amenaza para el programa se puede considerar los cambios de administración, creando incertidumbre y afectar la continuidad de las políticas y programas, así como los trabajos institucionales en las aperturas programáticas. Para minimizar el impacto es necesario apegarse a las políticas internas establecidas por el programa, con el fin de mantener un equilibrio en el desarrollo de sus procedimientos.

3. Cobertura y Focalización (Preguntas 24-25)

El programa de Conducciones de las Políticas Públicas cuenta con la fortaleza de tener una identificación precisa de la población objetivo, asegurando que los esfuerzos del programa se dirijan adecuadamente a quienes más lo necesitan. El programa identifica esta población en sus documentos de planeación estratégica e institucional.

Una oportunidad para el programa en el apartado de cobertura y focalización es ampliar los servicios para lograr la accesibilidad de mayores usuarios logrando el bienestar de la ciudadanía y contribuyendo a generar mejores condiciones de vida, con el fin de ser una dependencia eficiente en su gestión, que garantice al país servicios de calidad y competitivos.

Una amenaza para el programa es el incremento de población deportada en la ciudad, aumentando el índice de gente en situación de calle que realizan economía informal para sobrevivir, esto genera una menor captación de impuestos que son utilizados para mejoras en los servicios e infraestructura municipal. La escasez de fondos para el programa es una amenaza constante que puede limitar la capacidad de respuesta de la delegación.

4. Operación (Preguntas 26-43)

La operación del programa muestra varias fortalezas. Los procesos realizados para llevar a cabo la operación del programa están encaminados al logro de las metas establecidas para el cumplimiento del objetivo central. Donde la eficiencia en la implementación del programa es notable, permitiendo que los servicios lleguen a quienes los necesitan de manera efectiva.

El programa muestra la oportunidad de acceder a la base de datos de los beneficiarios del programa y proporcionar un seguimiento de la población para conocer si hubo cambio en el ciudadano después del servicio otorgado, cabe mencionar que los servicios de la delegación buscan apoyar en la calidad de vida de las personas enfocándose en las personas más vulnerables y de mayor necesidad.

Así también cuenta con debilidades en el módulo de operación. La rotación de personal y falta de capacitación no permite la promoción de los servicios a los cuales pueden acceder los ciudadanos de la delegación Centro. Es por ello que una constante capacitación en atención a la ciudadanía disminuye el desconocimiento de los servicios que se otorgan, así como la orientación a diferentes situaciones que presente el solicitante.

Las amenazas que puede presentar el programa es la falta de presupuesto o recortes para los programas sociales, así como los cambios de administración y políticas públicas en las prioridades establecidas en las programaciones viéndose afectada el cumplimiento las planeaciones.

5. Percepción de la Población Atendida (Pregunta 44)

El programa derivado de su evaluación externa en el 2023 obtuvo un ASM para dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida; es por lo que, la dependencia desarrollo el formato de formato de petición, queja y/o sugerencia necesario para aplicarse durante un ejercicio fiscal y poder obtener información que genere resultados del grado de satisfacción y el impacto positivo o negativo que tiene la población atendida.

6. Medición de Resultados (Preguntas 45-51)

Dentro del apartado de medición de resultados se logran identificar las siguientes fortalezas. El programa mide el avance del resultado de sus actividades a través de los Instrumentos de Seguimiento de Desempeño (ISD),

obteniendo resultados satisfactorios de acuerdo con lo programado, los indicadores son relevantes y claros, proporcionando información valiosa sobre los objetivos medidos.

Las oportunidades para el programa es el desarrollo de nuevos sistemas informáticos que permitan analizar de manera más profunda los resultados obtenidos, permitiendo la toma de decisiones en base a los datos arrojados por los nuevos análisis.

Una debilidad del programa es no 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 por parte del Pp. La necesidad de realizar esta comparación permite conocer que impacto está generando el programa con los apoyos otorgados a la población y como estos benefician o permiten realizar un cambio en la calidad de vida del ciudadano.

Las amenazas incluyen cambios en los criterios de evaluación y la reducción de fondos para la evaluación, lo que puede afectar la capacidad del programa para realizar evaluaciones completas y precisas. Es por ello la constante actualización y revisión de la medición de los resultados para mejorar la consistencia de la información del programa.

Comparación con ECR anteriores

Las evaluaciones se efectúan con el propósito de identificar la pertinencia y el avance en el logro de los objetivos de los Programas presupuestarios (Pp), así como su eficiencia, efectividad, impacto y sostenibilidad, aportando información creíble y útil sobre los resultados obtenidos, que permita mejorar a los Pp el proceso de toma de decisiones.

Con el fin de proporcionar a los responsables de la implementación de los Pp elementos objetivos y sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a mejorar su diseño, implementación y, con ello, el desempeño de los programas, así como una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados se llevan a cabo la Evaluación de Consistencia y Resultados.

La delegación es un órgano desconcentro con facultad específica para resolver asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire presidencia.

Sin embargo, el programa No. 60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro no ha sido sujeto de Evaluaciones de Consistencia y Resultados, únicamente evaluado en Específica de Desempeño en el año 2020 y 2023, por lo que no es posible realizar una comparación de la presente evaluación con evaluaciones anteriores del mismo tipo. Esta evaluación será la primera en dejar un antecedente para realizar comparaciones posteriores, así como los Aspectos Susceptibles de Mejora que permitan generar compromisos con la finalidad de implementar procesos de mejora en el programa.

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

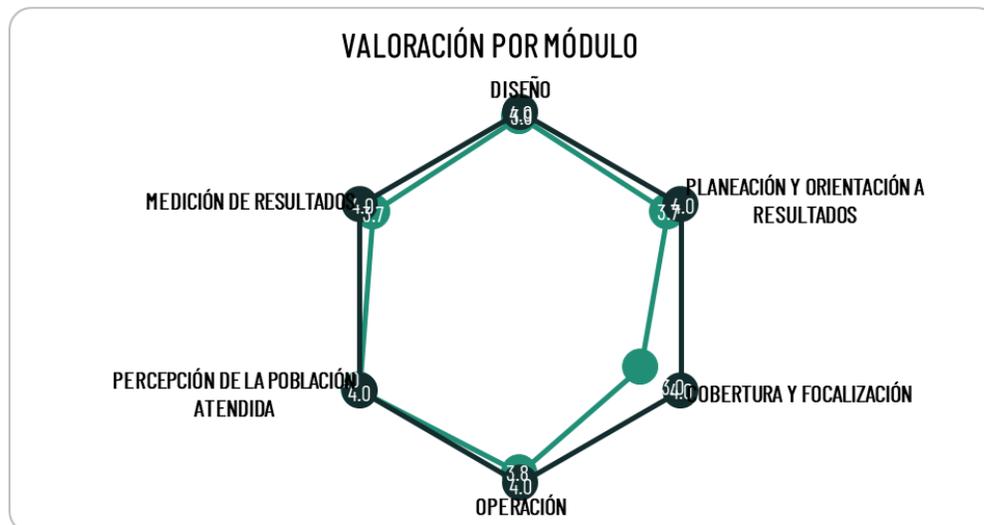
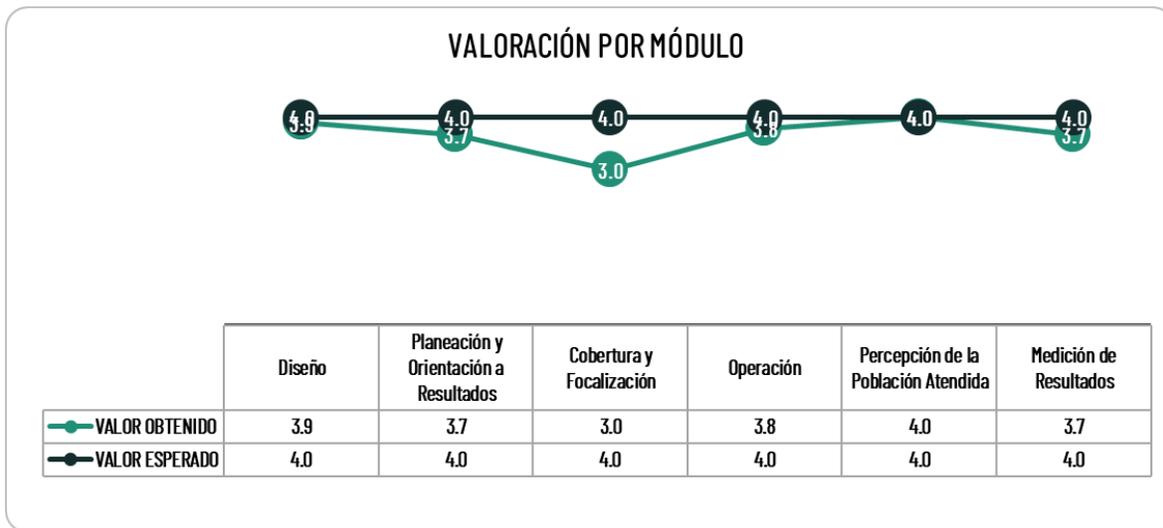
Este resumen semaforizado permite identificar rápidamente las áreas en las que el programa cumple con los estándares esperados, las áreas que requieren atención parcial y las áreas críticas que necesitan mejoras. La visualización de los niveles de respuesta a través del sistema de semáforos facilita 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			3		
5					4	30			3		
6						31				4	
7					4	32			3		
8				3		33				4	
9					4	34				4	
10					4	35					
11					4	36				4	
12					4	37				4	
13						38					
14						39				4	
PLANEACIÓN						PERCEPCIÓN					
15					4	40					
16					4	41				4	
17				3		42				4	
18					4	43				4	
19					4	MEDICIÓN					
20						44				4	
21				3		45					
22						46				4	
23						47				4	
COBERTURA						48			3		
24				3		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	3.7	4.0
Cobertura y Focalización	24-25	2	3.0	4.0
Operación	26-43	18	3.8	4.0
Percepción de la Población Atendida	44	1	4.0	4.0
Medición de Resultados	45-51	7	3.7	4.0
TOTAL	51	51	3.7	



Conclusiones

La Evaluación de Consistencia y Resultados tiene la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, por lo que el programa No. 60 Conducción de las Políticas públicas de la Delegación Centro fue sujeto a dicha evaluación para el ejercicio fiscal 2023, donde se obtuvieron las siguientes conclusiones por apartado desarrollado.

Dentro de la sección de Diseño del programa se obtuvieron resultados donde se logró identificar por medio de la documentación proporcionada por la dependencia, el proceso de planeación que llevó a cabo para definir, establecer y reafirmar el sentido que tiene el programa. Justificando las actividades que el programa realiza, así como la congruencia entre las metas definidas y los resultados esperados. Dentro del diseño se identificó la vinculación que tiene con objetivos superiores, así como la complementariedad con otros programas sectoriales.

La población potencial y objetivo del programa se encuentra claramente definida, de igual manera las actividades que debe realizar para cumplir con los objetivos, estos están reflejados en la Matriz de Indicadores para Resultados. En cuanto al presupuesto asignado al Pp se reconoció dentro del Programa Operativo Anual, mismo que se actualiza de manera anual y en base a los datos históricos del programa.

Como sugerencia de mejora se indicó que, para tener un mejor control de la información de los bienes y servicios entregados se requiere sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el programa.

En el desarrollo del apartado de Planeación y Orientación a Resultados, el programa mostró una planeación sustentada y vinculada, permitiendo obtener resultados favorables de sus metas y objetivos establecidos. Esto permite cumplir de manera eficiente la razón del programa y a su vez contar con resultados positivos, por lo que demostró el seguimiento realizado a sus objetivos centrales a través de los indicadores de desempeño de manera trimestral y evidenciando el impacto que tiene sobre la población objetivo. Cabe resaltar que el programa ha sido sujeto de la “Evaluación Específica de Desempeño” durante el año 2020 y 2023, utilizando los resultados para definir acciones que contribuyan a mejorar la gestión y los resultados del Pp.

Se realizaron algunas sugerencias de mejora, entre ellas se propone recolectar información acerca de la población atendida que no es beneficiada con los apoyos y/o servicios que ofrece la UR, así como documentar dicha información en base a las características de la normatividad del programa. De igual manera se recomienda dar seguimiento a los ASM que permitan incluir mejoras en la planificación y ajustes de sus procesos, debido a que existen algunas recomendaciones sin atención y/o conclusión.

Así mismo, en el apartado de Cobertura y Focalización se destaca que la cobertura anual del programa se refleja en el POA con una población desagregada por género de 46,862 hombres y 47,327 mujeres, estableciendo criterios de focalización diferenciados en los ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación de la delegación centro. Los criterios para establecer las metas son claros y se miden de forma trimestral, con el fin de asegurar el logro de sus objetivos. De igual manera, se realizó una sugerencia de mejora para incluir información que determine el presupuesto estimado a utilizar en los próximos 3 años, basándose en los ejercicios previos, así como incluir las metas de cobertura e indicadores vinculados a las actividades de los ISD.

El análisis del apartado de Operación del Programa reveló el proceso definido por la Norma Técnica No. 31 que requieren seguir los ejecutores del programa para brindar sus servicios, considerando los criterios de elegibilidad

de su población. Estos criterios son los ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación de la delegación Centro siendo las colonias: alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Cañón de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3. Se revisaron los resultados de indicadores del fin, propósito, componentes y actividades que se encuentran plasmadas y se observó el grado de cumplimiento. Como sugerencia se indicó sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el programa.

En el apartado de Percepción de la Población fue posible identificar un instrumento para medir el grado de satisfacción, considerando las características de la población atendida y asegurándose que las preguntas sean comprensibles para todos los ciudadanos. Por lo que permite obtener información precisa y relevante sobre la atención recibida y la satisfacción de la solicitud de apoyo o petición.

Por último, el apartado de Resultados del programa evaluado demostró los resultados que ha tenido a nivel de fin y propósito, por medio de los reportes de indicadores teniendo un cumplimiento del 100%. El programa realiza evaluaciones de manera periódica, analizando diversos aspectos y proporcionando información relevante sobre la ejecución del programa. Estas evaluaciones son pertinentes y objetivas, valorando aspectos críticos del programa y ofreciendo sugerencias para su mejora, mismas que son útiles para identificar áreas de mejora operativa y estratégica.

Una recomendación emanada de la presente evaluación fue que, para considerar un desempeño holístico del programa se requiere 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, por lo que realizar un seguimiento de la población atendida permitirá conocer el impacto que el programa tuvo para mejorar la calidad de vida de la población.

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).

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:	No. 60 Conducción a las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro			
Objetivo central del Pp evaluado:	Los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida			
a) Valoración de la alineación establecida				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024	2.4 Promover y garantizar el acceso efectivo, universal y gratuito de la población a los servicios de salud, la asistencia social y los medicamentos, bajo los principios de participación social, competencia técnica, calidad médica, pertinencia cultural y trato no discriminatorio.	2.4.1 Ampliar el acceso efectivo de la población a los servicios de salud, priorizando a grupos en situación de vulnerabilidad, marginación o discriminación, y reconociendo las aportaciones de la medicina tradicional.	Mejoramiento de vida de la población de la delegación Centro, mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana	El programa se alinea y contribuye al programa derivado.
b) Propuesta de alineación a programas sectoriales o institucionales				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024	1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesiten y su estrategia prioritaria.	1.1 Contribuir al acceso de servicios de cuidados para niñas y niños, personas con discapacidad y adultas mayores para mejorar su bienestar	Mejoramiento de vida de la población de la delegación Centro, mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana	El programa se alinea y contribuye al programa derivado.
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:			Conducción a las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro					Modalidad y clave:			2E Prestación de Servicios públicos					
Objetivo central del Pp evaluado:			Los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida													
Vinculación establecida por el Pp																
																
		X														
ODS	Meta		Vinculación				Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)									
Salud y Bienestar	Lograr la cobertura sanitaria universal, incluida la protección contra riesgos financieros, el acceso a servicios de atención de salud esenciales de calidad y el acceso a medicamentos y vacunas esenciales seguros, eficaces, de calidad y asequibles para todos		El programa se vincula directamente con los ODS, por medio del cumplimiento de su objetivo central que atiende: “Los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida”.				El programa incide directamente con el objetivo 3 de los ODS									
Propuesta de vinculación de la instancia evaluadora																
																
X																
ODS	Meta		Vinculación				Justificación de la propuesta (instancia evaluadora)									
Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo	1.4 Para 2030, garantizar que todos los hombres y mujeres, en particular los pobres y los más vulnerables, tengan los mismos derechos a los recursos económicos, así como acceso a los servicios básicos, la propiedad y el control de las tierras y otros bienes, la herencia, los recursos naturales, las nuevas tecnologías y los servicios económicos, incluida la microfinanciación		El programa buscar brindar mejores servicios y programas para la población logrando un mejoramiento de vida, también cuenta con una dimensión social permitiendo el acceso a los recursos y servicios básicos.				Dentro de los objetivos del programa es realizar acciones para preservar y mantener el orden, la tranquilidad y seguridad de los vecinos, asegurando la prestación de los servicios públicos municipales.									

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. *Indicar el nombre del documento*

Existe un procedimiento específico, pero no está documentado. _____

Se encuentra normado en alguna Ley, Lineamiento, ordenamiento institucional u otro.

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

Integración

Actualización

Depuración

Establece una estructura homologada de la información.

Establece un periodo de actualización del padrón.

Establece un mecanismo para detectar inconsistencias y homologar información.

Incluye las principales características de la población atendida y del tipo de apoyo otorgado (bien/servicio/subsidio)

Indique el periodo de actualización establecido: ANUAL

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:* _____.

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:

https://www.tijuana.gob.mx/cp/CP_05_230818084353.pdf

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

Existe un procedimiento para documentar la población atendida o beneficiada a través de la Norma Técnica No. 31 con el fin de regular los recursos asignados a los gastos de orden social y brindar apoyo económico o en especie a los ciudadanos que así lo soliciten para cubrir necesidades de atención inmediata.

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 bienestar social alcanzado	Representa el porcentaje en que se contribuyó a mejorar la calidad de vida de los habitantes/ en relación a las actividades de los departamentos.	Suma de las Actividades Realizadas/ Actividades Programadas. $(X/Y) * 100$	Porcentaje	Anual	100%	Ascendente	Sí
La cobertura de la población objetivo	Sí	Porcentaje de atención ciudadana	Representa el porcentaje en que se contribuyó a mejorar la calidad de vida de los habitantes/ en relación a las actividades de los departamentos.	Suma de las actividades realizadas/ actividades programadas. $(x/y)*100$	Porcentaje	Semestral	100%	Ascendente	Sí
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	Sí	Porcentaje de participación ciudadana	Representa el porcentaje de habitantes que participo en los diferentes programas sociales/ en relación al total de habitantes de la delegación municipal centro	Total de ciudadanos participantes/ total de ciudadanos atendidos $(x/y)*100$	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de tramites atendidos	Representa el porcentaje en que se atendieron los servicios e infraestructura públicos en relación a lo programado.	Total de registro civil y tramites realizados/ total de registros y tramites solicitados $(x/y)*100$	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Representa el porcentaje de m2 de bacheo realizado en relación a lo programado.	Suma de las actividades realizadas/ actividades programadas. $(x/y)*100$	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de licencias autorizadas.	Representa el porcentaje de tramites autorizados/ en relación a los tramites solicitados.	Total de licencias autorizadas/ total de tramites solicitados $(x/y)*100$	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí

La gestión de los principales procesos y/o actividades del Pp	Sí	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	Representa el porcentaje de comités de vecinos solicitantes/ en relación a los atendidos.	Comités de vecinos solicitando atención/ comités de vecinos atendidos (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de personas atendidas.	Representa el porcentaje de jornadas realizadas/ en relación a los programas.	Total de jornadas realizadas/ total de jornadas programadas. (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de actos de registro civil.	Representa el porcentaje de solicitudes recibidas/ en relación atendidas.	Total de apoyos otorgados/ total de apoyos programados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de tramites atendidos.	Representa el porcentaje en que se atendieron los servicios e infraestructura públicos en relación a lo programado.	Representa el porcentaje de tramites realizados/ en relación a lo programado (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de tramites atendidos.	Representa el porcentaje en que se atendieron los servicios e infraestructura públicos en relación a lo programado.	Total de campañas programadas/ total de campañas realizadas (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Representa el porcentaje de m2 de bacheo realizado en relación a lo programado.	M2 de bacheo realizado/ m2 de bacheo programados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de recolección de basura.	Representa el porcentaje de recolección de basura realizada, en relación a lo programado.	Total de toneladas de basura recolectadas/ total de toneladas programadas (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de lámparas reparadas.	Representa el porcentaje de mantenimiento y reparación en relación a lo programado.	Luminarias reparadas/ luminarias programadas (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de mantenimiento.	Representa el porcentaje de mantenimiento realizado en relación al	Metros cuadrados realizados/ metros cuadrados	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí

			mantenimiento programado.	realizados (x/y)*100					
Sí	Porcentaje de solicitudes recibidas.	Representa el porcentaje de tramites solicitados en relación a lo programado.	Total de tramites solicitados/ total de tramites autorizados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí	
Sí	Porcentaje de licencias autorizadas.	Representa el porcentaje de tramites autorizados/ en relación a los tramites solicitados.	Total de licencias autorizadas/ total de tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí	
Sí	Porcentaje de inspecciones realizadas.	Representa el porcentaje de tramites autorizados en relación a lo programado.	Inspecciones realizadas/ inspecciones solicitadas (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí	

Características de los indicadores

Nivel del ISD	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación
Resultados	Fin	Porcentaje de bienestar social alcanzado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
	Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
MIR	Componente	Porcentaje de participación ciudadana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de tramites atendidos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de licencias autorizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
Gestión	Actividades	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de personas atendidas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de actos de registro civil.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de tramites atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de tramites atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
		Porcentaje de recolección de basura.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas

			Porcentaje de lámparas reparadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de mantenimiento.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de solicitudes recibidas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de licencias autorizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de inspecciones realizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
FID	Resultados	Indicador FID Estratégico	Porcentaje de bienestar social alcanzado	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de atención ciudadana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
Gestión		Indicador FID Gestión	Porcentaje de participación ciudadana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de tramites atendidos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de licencias autorizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de personas atendidas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de actos de registro civil.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de tramites atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de tramites atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de recolección de basura.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de lámparas reparadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de mantenimiento.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
			Porcentaje de solicitudes recibidas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas			
						Porcentaje de licencias autorizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas
						Porcentaje de inspecciones realizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con todas

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 bienestar social alcanzado	100%	Suma de las Actividades Realizadas/ Actividades Programadas. (X/Y) *100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	100%	Suma de las actividades realizadas/ actividades programadas. (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Componentes	Porcentaje de participación ciudadana	100%	Total de ciudadanos participantes/ total de ciudadanos atendidos (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Componentes	Porcentaje de tramites atendidos	100%	Total de registro civil y tramites realizados/ total de registros y tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Componentes	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	100%	Suma de las actividades realizadas/ actividades programadas. (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Componentes	Porcentaje de licencias autorizadas.	100%	Total de licencias autorizadas/ total de tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	100%	Comités de vecinos solicitando atención/ comités de vecinos atendidos (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de personas atendidas.	100%	Total de jornadas realizadas/ total de jornadas programadas. (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de actos de registro civil.	100%	Total de apoyos otorgados/ total de apoyos programados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de tramites atendidos.	100%	Representa el porcentaje de tramites realizados/ en relación a lo programado (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de tramites atendidos.	100%	Total de campañas programadas/ total de campañas realizadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	100%	M2 de bacheo realizado/ m2 de bacheo programados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible

	Actividades	Porcentaje de recolección de basura.	100%	Total de toneladas de basura recolectadas/ total de toneladas programadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de lámparas reparadas.	100%	Luminarias reparadas/ luminarias programadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de mantenimiento.	100%	Metros cuadrados realizados/ metros cuadrados programados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de solicitudes recibidas.	100%	Total de tramites solicitados/ total de tramites autorizados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de licencias autorizadas.	100%	Total de licencias autorizadas/ total de tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Actividades	Porcentaje de inspecciones realizadas.	100%	Inspecciones realizadas/ inspecciones solicitadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
FID	Indicador FID Estratégico	Porcentaje de bienestar social alcanzado	100%	Suma de las Actividades Realizadas/ Actividades Programadas. (X/Y) *100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Estratégico	Porcentaje de atención ciudadana	100%	Suma de las actividades realizadas/ actividades programadas. (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de participación ciudadana	100%	Total de ciudadanos participantes/ total de ciudadanos atendidos (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de tramites atendidos	100%	Total de registro civil y tramites realizados/ total de registros y tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	100%	Suma de las actividades realizadas/ actividades programadas. (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de licencias autorizadas.	100%	Total de licencias autorizadas/ total de tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	100%	Comités de vecinos solicitando atención/ comités de vecinos atendidos (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de personas atendidas.	100%	Total de jornadas realizadas/ total de jornadas programadas. (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de actos de registro civil.	100%	Total de apoyos otorgados/ total de apoyos programados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
	Indicador FID Gestión	Porcentaje de tramites atendidos.	100%	Representa el porcentaje de tramites realizados/ en relación a lo programado (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible

Indicador FID Gestión	Porcentaje de tramites atendidos.	100%	Total de campañas programadas/ total de campañas realizadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
Indicador FID Gestión	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	100%	M2 de bacheo realizado/ m2 de bacheo programados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
Indicador FID Gestión	Porcentaje de recolección de basura.	100%	Total de toneladas de basura recolectadas/ total de toneladas programadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
Indicador FID Gestión	Porcentaje de lámparas reparadas.	100%	Luminarias reparadas/ luminarias programadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
Indicador FID Gestión	Porcentaje de mantenimiento.	100%	Metros cuadrados realizados/ metros cuadrados programados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
Indicador FID Gestión	Porcentaje de solicitudes recibidas.	100%	Total de tramites solicitados/ total de tramites autorizados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
Indicador FID Gestión	Porcentaje de licencias autorizadas.	100%	Total de licencias autorizadas/ total de tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible
Indicador FID Gestión	Porcentaje de inspecciones realizadas.	100%	Inspecciones realizadas/ inspecciones solicitadas (x/y)*100	Porcentaje	Buen desempeño	Sí	Impulsan a alcanzarlas	Meta factible

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades

Información del Pp evaluado

Nombre del Programa:	Conducción a las Políticas Públicas	Modalidad y clave:	2E Prestación de Servicios públicos
Dependencia/Entidad:	Delegación Municipal Centro	Ramo:	Delegaciones municipales
Unidad Responsable:	Delegación Municipal Centro	Clave:	12
Tipo de Evaluación:	Consistencia 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 y/o servicio otorgado	Relación identificada	Argumentación	Recomendación
Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024		Gobierno del Estado	Gobierno del Estado	Alto porcentaje de población vulnerable con carencias sociales y bajo bienestar económico	Contribuir al bienestar y la igualdad de la población en el Estado	Los habitantes del Estado de Baja California	Estado de Baja California	Políticas inclusivas que impacten en la disminución del rezago social y su contexto de vulnerabilidad, priorizando a la niñez y a las mujeres, para que amplíen sus oportunidades y así lograr una mayor prosperidad social que transforme con base en la familia su comunidad	El programa evaluado dentro de su objetivo principal busca que los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida, mientras el programa analizado busca contribuir al bienestar y la igualdad de la población en el Estado.	La complementariedad entre ambos programas es la aportación a los servicios e infraestructura para mejorar su bienestar y calidad de vida.	La documentación de los resultados del programa evaluado permite la aportación al logro del programa sectorial. Es por ello que el cumplimiento de las metas establecidas y medidas a través de sus indicadores muestran el avance de este.

Descripción: El programa busca acercar los servicios a las colonias de las personas más necesitadas, que les permitan mayor bienestar social a través de la formación de capacidades, integralidad en los apoyos y unificación de esfuerzos para mejorar las condiciones socioeconómicas de la población en pobreza.

Nombre del Pp	Conducción a las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro
Modalidad y clave	2E Prestación de Servicios públicos

Dependencia o Entidad:	Delegación Municipal Centro
Ramo	Delegaciones municipales.
Problema público que busca resolver	Servicios públicos y programas sociales deficientes
Objetivo central	Los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida
Población objetivo	Ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación basada en las necesidades y la gente que circula en la zona de las siguientes colonias: Aleman, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3, cuantificándola en 34,849 habitantes.
Cobertura geográfica	Habitantes de la Delegación Municipal Centro
Bien y/o servicio otorgado	<ul style="list-style-type: none"> • Atender los requerimientos de obras y servicios públicos de la comunidad, conforme a los Planes y Programas autorizados. • Coordinar la creación de Comités, Subcomités y Consejos Delegacionales de Consulta y Participación Ciudadana incluyente, representantes de comités vecinales, asociaciones profesionales y empresariales, sindicales, gremiales, estudiantiles, de mujeres y juveniles, Organizaciones no Gubernamentales, y de cualquier tipo que actúen socialmente en cada demarcación de las delegaciones municipales; • Atender las demandas ciudadanas en la prestación de los servicios públicos informando a la Coordinación de Delegaciones sobre el seguimiento de las mismas; • Recepcionar las solicitudes, integrar y remitir a la Dirección General de Gobierno los expedientes relativos a uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción municipal, ordenando la inspección y vigilancia respecto del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias de esas actividades; • Autorizar previa anuencia de la Dirección General de Gobierno el uso de la vía pública para el ejercicio de comercio ambulante, semifijo, mercados sobre ruedas, tianguis y actividades similares dentro de la jurisdicción territorial de la Delegación. <p>Supervisión y evaluación del desarrollo de mercados sobre ruedas y comercio ambulante, con el fin de llevar a cabo análisis del impacto social de los mismos</p>
Relación identificada	El programa evaluado dentro de su objetivo principal busca que los habitantes de la delegación centro cuenten con programas y servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida, mientras que el programa analizado busca contribuir al bienestar y la igualdad de la población en el Estado.
Argumentación	La complementariedad entre ambos programas es facilitar el acceso a los servicios e infraestructura para mejorar su bienestar y calidad de vida.
Recomendación	La documentación de los resultados del programa evaluado permite la aportación al logro del programa sectorial. Es por ello que el cumplimiento de las metas establecidas y medidas a través de sus indicadores muestran el avance de este.

Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM.

Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM.								
Clave y nombre del Pp:		No. 60 Conducción a las Políticas Públicas						
Tipo de Evaluación:		Consistencia y Resultados				Año de la Evaluación:		2024
Avance del Documento de Trabajo								
	Aspectos susceptibles de Mejora	Actividades	Área(s) Responsable(s)	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y /o evidencias	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que actualmente no se cuenta con una medición al respecto.	Poner un listado de atención ciudadana en cada departamento perteneciente a la delegación.	Administración	31/03/2024	Tener un conteo preciso de las atenciones ciudadanas realizadas.	Listados de atención ciudadana	Listados de atención ciudadana	La dependencia proporcionó evidencia de la aplicación; sin embargo, es necesario aplicar durante un periodo para conocer el total de población atendida
2	Realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida.	Mejorar la calidad de los servicios que brinda la Delegación para incrementar el número de ciudadanos atendidos.	Administración.	31/03/2024	Tener una mejor calidad de servicios dentro de la Delegación.	Estrategia de servicio al cliente	Estrategia de servicio al cliente	
3	Dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.	Entregar un formato de quejas a los ciudadanos para que califiquen la atención que se les da en barandillas.	Administración.	31/03/2024	Ofrecer el mejor servicio y satisfacción a los ciudadanos que asisten a la Delegación.	Formatos de quejas y sugerencias	Formatos de quejas y sugerencias	La dependencia proporcionó evidencia de la aplicación; sin embargo, es necesario aplicar durante un periodo para obtener los comentarios de la población atendida
4	Realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp	Realizar reportes internos mensuales para evaluar el desempeño en el Pp.	Administración.	31/03/2024	Tener identificado el proceso del Pp.	Reportes de evaluación del desempeño	Reportes de evaluación del desempeño	

Avance del documento institucional										
No.	Aspectos susceptibles de Mejora	Área coordinadora	Acciones a emprender	Área responsable	Fecha de término	Resultados esperados	Productos y/o evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	Identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que actualmente no se cuenta con una medición al respecto.	Administración	Poner un listado de atención ciudadana en cada departamento perteneciente a la delegación.	Administración	31/03/24	Tener un conteo preciso de las atenciones ciudadanas realizadas.	Listados de atención ciudadana	100%	Listados de atención ciudadana	Presentó evidencia del listado de atención ciudadana utilizado en las diferentes áreas de la delegación.
2	Realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida.	Administración.	Mejorar la calidad de los servicios que brinda la Delegación para incrementar el número de ciudadanos atendidos.	Administración.	31/03/24	Tener una mejor calidad de servicios dentro de la Delegación.	Estrategia de servicio al cliente	-	Estrategia de servicio al cliente	No presentó evidencia del avance de la estrategia de servicio al cliente para asegurar el impacto del programa a través de su cobertura.
3	Dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.	Administración.	Entregar un formato de quejas a los ciudadanos para que califiquen la atención que se les da en barandillas.	Administración.	31/03/24	Ofrecer el mejor servicio y satisfacción a los ciudadanos que asisten a la Delegación.	Formatos de quejas y sugerencias	100%	Formatos de quejas y sugerencias	Presentó evidencia del formato de quejas y sugerencias para medir la atención del servicio prestado por la delegación.
4	Realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp	Administración.	Realizar reportes internos mensuales para evaluar el desempeño en el Pp.	Administración.	31/03/24	Tener identificado el proceso del Pp.	Reportes de evaluación del desempeño	-	Reportes de evaluación del desempeño	No presentó evidencia de los reportes internos mensuales, de la acción que emprenderá.

Anexo 7. Resultados de las acciones para atender los ASM

En la Evaluación Específica del Desempeño 2023 fueron emitidas algunas recomendaciones. A continuación, se presenta una evaluación general de los ASM, así como los principales resultados obtenidos.

Los ASM recomendados para el Pp han sido formulados con base en los lineamientos del Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal, con el fin de mejorar diversos aspectos del diseño, operación, planeación y resultados del programa.

Los ASM presentados en la Evaluación Específica del Desempeño 2023 fueron los siguientes:

1. Identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que actualmente no se cuenta con una medición al respecto.
2. Realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida.
3. Dar seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida.
4. Realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp.

Para identificar de manera específica la población atendida de una manera más precisa ya que actualmente no se cuenta con una medición al respecto, se han realizado relaciones en atención ciudadana para las diferentes áreas de la delegación.

En cuanto a realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida. El programa ha informado que aún se encuentran en desarrollo.

Referente al seguimiento a las quejas y sugerencias depositadas en el buzón, así como generar información que permita realizar comparativos del grado de satisfacción de la población atendida se mostró el documento de “formato específico para quejas, petición o sugerencia”. Así mismo se recomendó realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp, de igual manera el programa informa que se encuentra en desarrollo.

El programa ha trabajado para dar seguimiento a los ASM que mejoren la efectividad del programa. Estas acciones han resultado en mejoras para la medición de los beneficiarios, aunque algunos aún se encuentran en proceso de desarrollo.

Anexo 8. Análisis de los ASM no atendidos

El programa fue sujeto de la Evaluación Específica del Desempeño 2023 donde fueron emitidas algunas recomendaciones. Sin embargo, algunos de estos ASM no han sido concluidos. A continuación, se detallan estos ASM, las causas de su atraso y las consecuencias de no cumplir con los plazos establecidos.

Realizar una proyección considerando no solo el corto plazo si no metas a largo plazo, para asegurar los impactos del programa y con ello poder alcanzar la cobertura requerida, es uno de los ASM no concluidos, donde el programa define como actividades “mejorar la calidad de los servicios que brinda la delegación para incrementar el número de ciudadanos atendidos” siendo la administración el área responsable de realizarlo. Como resultados de no concluir el ASM se puede no tener una cobertura definida a largo plazo; sin embargo, la actividad prevista para su cumplimiento deberá realizarse durante un periodo para medir el impacto provocado.

Otro ASM pendiente de atender es el de realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp., donde el programa define como actividades “realizar reportes internos mensuales para evaluar el desempeño en el programa” siendo la administración el área responsable de realizarlo. Es necesario cubrir la actividad prevista para lograr medir el desempeño durante un periodo y a su vez generar documentos para identificar el progreso y evolución a través de los años.

Anexo 9. Estrategia de Cobertura

Clave y nombre del Pp:	No. 60 Conducción a las Políticas Públicas				
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados	Año de la Evaluación:			2024
Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida					
Población	Definición				
Potencial (PP)	Los 94,189 ciudadanos que residen dentro de las 78 colonias que conforman la demarcación de la Delegación Centro.				
Objetivo (PO)	Los ciudadanos que residen, transitan y visitan la demarcación de las siguientes colonias: Aleman, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Ruby, Caños de la piedra, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec, Lomas 1, 2 y 3				
Atendida (PA)	Población beneficiada de los servicios que ofrece la Delegación Centro y que se encuentran dentro del Reglamento Interno del programa.				
Evolución de la cobertura					
Población	Unidad de medida	2022	2023	Año 3	Año (...)
Potencial (P)	Personas	94,189	94,189		
Objetivo (O)	Personas	94,189	34,849		
Atendida (A)	Personas	94,189	34,849		
(A/O) x 100	%	100%	100%	%	%

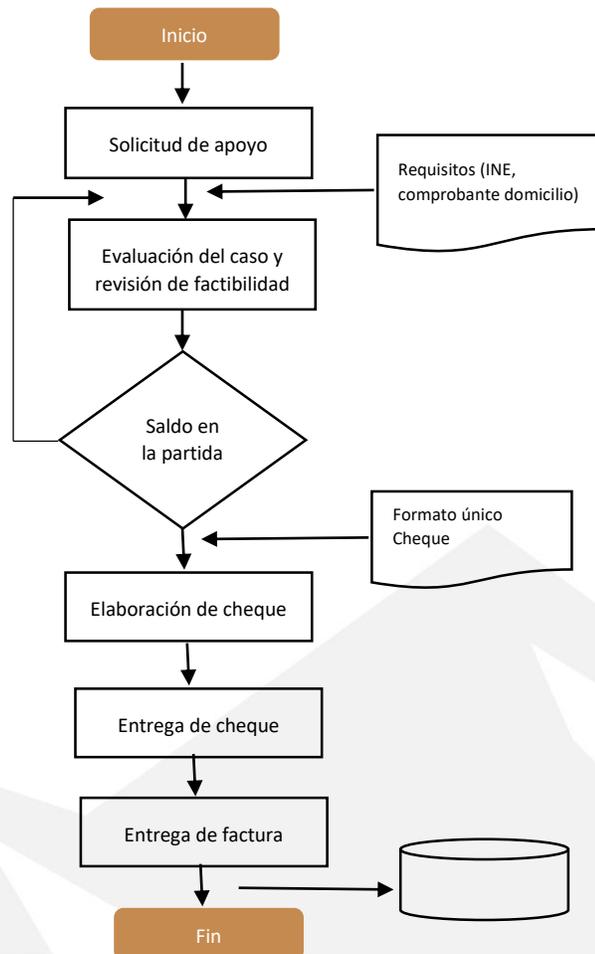
Análisis de la estrategia de cobertura						
La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:					Valoración	Propuesta
Método de cálculo documentado	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	Parcial	El método se encuentra establecido en la normatividad del programa
Consistencia con el diseño del programa	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	Parcial	La estrategia de cobertura atiende a las poblaciones definidas en el diseño
El presupuesto requerido	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	Parcial	Este es el requerido por el programa para atender a su población
Metas a corto plazo factibles	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	Parcial	Son monitoreables y tienen el cumplimiento esperado
Análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas	<input type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	Parcial <input checked="" type="checkbox"/>	Realizar un análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas
Indicadores claros	<input checked="" type="checkbox"/>	Si	<input type="checkbox"/>	No	Parcial	Los indicadores permiten conocer el grado de eficiencia de las metas establecidas

Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos claves

DIAGRAMA DE ALTO NIVEL (DIAGRAMA PEPSU)

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Ciudadano	Documentos personales Requisitos	Solicitud de apoyo económico		
Desarrollo Comunitario	Documentos de solicitud	Recibe la documentación y determina la cantidad de apoyo para autorizar		
DIF o DESOM	Documentos de solicitud	Practica estudio socioeconómico	Estudio socioeconómico	Desarrollo Comunitario
Subdirector	Documentos de solicitud	Verifica saldo en la partida	Expediente original validado	Director
Tesorero	Formato Único	Elaboración del cheque	Notificación de cheque listo	Subdirector
Subdirector	Oficios	Elabora oficio para notificar el listado de cheques listos		
Secretaria del delegado	Cheques	Notifica al solicitante sobre su cheque	Firma póliza y recibe cheque	Ciudadano
Ciudadano	Nota comprobatoria	Ejecuta el gasto	Entrega de factura	Subdirector

DIAGRAMA DE FLUJO



Anexo 11. Presupuesto

Recursos presupuestarios

Capítulo de gasto	Monto en pesos corrientes
10,000 Servicios personales	\$12,784,141.94
20,000 Materiales y suministros	\$6,190,763.05
30,000 Servicios generales	\$1,763,438.98
40,000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	\$1,264,500.00
50,000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles	\$269,500.00
60,000 Inversión pública	\$20,000.00
70,000 Inversiones financieras y otras provisiones	-
80,000 Participaciones y aportaciones	-
90,000 Deuda pública	-
TOTAL	\$22,292,343.97

Fuente u origen de los recursos

Fuente de Recursos	Porcentaje respecto al presupuesto estimado
Recursos Fiscales	47.96%
Recursos Federales	52.04%
TOTAL	100%

Gastos

Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
Operación	El total de la sumatoria de: + Servicios personales + Materiales y suministros + Servicios generales	\$21,399,366.99	Avance de gestión al mes de diciembre de 2023 - Detallado por Ramo/Capítulo/Partida
Mantenimiento	Instalación, reparación y mantenimiento.	\$623,476.98	Avance de gestión al mes de diciembre de 2023 - Detallado por Ramo/Capítulo/Partida
Capital	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	\$269,500.00	Avance de gestión al mes de diciembre de 2023 - Detallado por Ramo/Capítulo/Partida
Unitario	Gasto total (gastos de operación + gastos de mantenimiento / población atendida)	\$631.95	Avance de gestión al mes de diciembre de 2023 - Detallado por Ramo/Capítulo/Partida
TOTAL	Total de recursos presupuestarios	\$22,292,343.97	Avance de gestión al mes de diciembre de 2023 - Detallado por Ramo/Capítulo/Partida

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

El programa implementa instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida respecto al proceso de entrega de sus bienes y/o servicios. Presentando las siguientes características en los instrumentos.

El formato proporcionado por el programa para petición, queja y/o sugerencia aplicado a los habitantes que acuden a la dependencia a realizar algún tipo de trámite incluye nombre de la persona, edad, teléfono, domicilio, tipo de acción (petición, queja y/o sugerencia), un recuadro para describir la petición, queja y/o sugerencia y la evaluación al servicio brindado (excelente, bueno, regular, pésimo servicio). Los resultados obtenidos en la aplicación son considerados para las mejoras del programa.

Los resultados obtenidos son considerados para identificar áreas de mejora y ajustar procesos administrativos con el fin de crear un alto nivel de satisfacción entre los beneficiarios

 **XXIV AYUNTAMIENTO
TIJUANA**
2021 - 2024

FECHA: _____

Marca con una "X" en la casilla correspondiente si su comentario pertenece a una petición, queja o sugerencia.

Petición Queja Sugerencia

NOMBRE: _____ **EDAD:** _____ **NO. TELEFONO:** _____

DOMICILIO: _____

Describe en el recuadro tu petición, queja y/o sugerencia.

¿Qué le pareció el servicio?

Excelente Bueno Regular Pésimo servicio

Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Pp:		Conducción de las Políticas Públicas						
Modalidad:		2E Prestación de Servicios públicos						
Dependencia/Entidad:		Delegación Municipal Centro						
Unidad Responsable:		Delegación Municipal Centro						
Tipo de Evaluación:		Consistencia 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
Fin	Porcentaje de bienestar social alcanzado	Anual	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Semestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C1	Porcentaje de participación ciudadana	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C2	Porcentaje de tramites atendidos	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C3	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C4	Porcentaje de licencias autorizadas.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C1A1	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C1A2	Porcentaje de personas atendidas.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C1A3	Porcentaje de actos de registro civil.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C2A1	Porcentaje de tramites atendidos.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C2A2	Porcentaje de tramites atendidos.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C3A1	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C3A2	Porcentaje de recolección de basura.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C3A3	Porcentaje de lámparas reparadas.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C3A4	Porcentaje de mantenimiento.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C4A1	Porcentaje de solicitudes recibidas.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C4A2	Porcentaje de licencias autorizadas.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones
P1C4A3	Porcentaje de inspecciones realizadas.	Trimestral	Ascendente	100%	100%	100%	100%	Sin observaciones

Anexo 14. Análisis FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Diseño	<ol style="list-style-type: none"> 1.Documenta la problemática que justifica el diseño del programa. 2.La problemática del programa está claramente definida y delimitada a su población objetivo 3.Programa alineado a objetivos superiores (PND, ODS) 4.Identificación correcta de sus poblaciones (potencial, objetivo y atendidas) 5.Los indicadores de los ISD cumplen con todas las características de un indicador de desempeño. 6.Los documentos presentan información clara referente a los medios de verificación del programa. 7.La modalidad presupuestaria es consistente con el programa. 	1, 2, 3,7, 10, 13	Las fortalezas y oportunidades detectadas en el módulo de diseño permiten observar que el programa se constituye con consistencia en base a la problemática que atiende. Es por ello que es necesario continuar con el desarrollo presentado.	Corto plazo
Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1.La planeación estratégica del Pp se realiza de manera institucionalizada, atendiendo los objetivos centrales y vinculando a objetivos superiores. 2.Uso de evaluaciones externas para toma de decisiones en su planeación. 3.Aplicación del formato específico para quejas, petición o sugerencia, para conocer el grado de satisfacción del usuario. 	15, 19, 22	Los instrumentos de planeación y orientación a resultados aseguran la obtención de resultados medibles. Es por ello que es necesario continuar con el desarrollo presentado.	Corto plazo
Cobertura y Focalización	<ol style="list-style-type: none"> 1.La estrategia de cobertura se encuentra identificada en su población en los documentos de planeación estratégica e 	24	La estrategia de cobertura está en función a la población objetivo	Corto plazo
Operación	<ol style="list-style-type: none"> 1.Los procesos clave del programa están detallados en procedimientos definidos en una norma técnica. 2.Recopilación de información sobre la demanda de los bienes y servicios ofrecidos por el programa a través de una B.D. 3.Los bienes y servicios están enfocados a los ciudadanos de la delegación centro 4.Actualización del instrumento normativo para la entrega de bienes y servicios. 5.Programa con recurso fiscal y federal. 6.Presupuesto total ejercido del 91% 7.Mecanismos de transparencia a disposición del público para información de operación y resultados. 	26, 27, 30, 38, 39, 40, 42	Los procesos realizados para llevar a cabo la operación del programa están encaminados al logro de las metas establecidas para el cumplimiento del objetivo central.	Corto plazo
Percepción de la Población Atendida	<ol style="list-style-type: none"> 1.Aplicación del formato de petición, queja y/o sugerencia. 	44	La aplicación del formato es una oportunidad para medir la percepción de la población en un ejercicio fiscal	Corto plazo
Medición de Resultados	<ol style="list-style-type: none"> 1.El programa documenta el avance de sus indicadores de desempeño por medio de ISD, midiendo el avance del resultado de sus actividades. 2.Cumplimiento del 100% de las metas programadas 	45, 49	Los desempeños de sus indicadores en base a los resultados obtenidos son documentados satisfactoriamente.	Corto plazo

Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Diseño	1.No identifica vinculación con algún otro ODS donde pudiera tener un impacto significativo	6,	Detectar la vinculación del programa con otro objetivo superior de los ODS permite conocer los alcances y contribución del programa.	Corto plazo
Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	1.No contar con una medición precisa de la población atendida. 2.Inconclusos los ASM derivados de evaluaciones pasadas.	20, 21, 23	Los ASM derivados de evaluaciones permiten generar cambios y mejoras en el programa, razón por la cual el seguimiento es de suma importancia.	Corto plazo
Cobertura y Focalización	1.El incremento de población deportada y la falta de recursos afectan la cobertura del programa.	24	Aprovechar todos los recursos del programa para obtener la mayor cobertura posible.	Corto plazo
Operación	1.Falta de capacitación en atención al cliente para promover los servicios del programa. 2.Insuficiencia de recursos para generar los bienes y servicios del programa. 3.Limitaciones en la entrega de apoyos a la población.	28, 35	Presentar capacitación continua al personal y optimización de recursos son de gran beneficio a la población.	Corto plazo
Percepción de la Población Atendida	1.El programa no cuenta con resultados de un ejercicio fiscal para la evaluación de los resultados del instrumento.	44	Generar resultados de la aplicación de instrumentos de medición permiten mejoras al programa	Corto plazo
Medición de Resultados	1.Las evaluaciones realizadas no comparan la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo 2.El programa no ha sido sujeto de evaluaciones de impacto	48, 50	Revisar la viabilidad para ser apto a las evaluaciones de impacto	Mediano plazo

Anexo 15. Comparación con ECR anteriores

Las evaluaciones se efectúan con el propósito de identificar la pertinencia y el avance en el logro de los objetivos de los Programas presupuestarios (Pp), así como su eficiencia, efectividad, impacto y sostenibilidad, aportando información creíble y útil sobre los resultados obtenidos, que permita mejorar a los Pp el proceso de toma de decisiones.

Con el fin de proporcionar a los responsables de la implementación de los Pp elementos objetivos y sustentados que permitan llevar a cabo acciones encaminadas a mejorar su diseño, implementación y, con ello, el desempeño de los programas, así como una apreciación informada acerca de su orientación hacia el logro de resultados se llevan a cabo la Evaluación de Consistencia y Resultados.

La delegación es un órgano desconcentro con facultad específica para resolver asuntos relacionados a la prestación de los servicios públicos municipales, sobre la materia y el territorio que se determine en los Reglamentos Municipales y conforme a las instrucciones que gire presidencia.

Sin embargo, el programa No. 60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro no ha sido sujeto de Evaluaciones de Consistencia y Resultados, únicamente evaluado en Específica de Desempeño en el año 2020 y 2023, por lo que no es posible realizar una comparación de la presente evaluación con evaluaciones anteriores del mismo tipo. Esta evaluación será la primera en dejar un antecedente para realizar comparaciones posteriores, así como los Aspectos Susceptibles de Mejora que permitan generar compromisos con la finalidad de implementar procesos de mejora en el programa.

Anexo 16. Valoración Final del Pp

Nombre del Pp: Conducción de las Políticas Públicas

Modalidad: 2E Prestación de Servicios públicos

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal Centro

Unidad Responsable: Delegación Municipal Centro

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2024

Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	4.0	El programa identificar la documentación que soporta la creación del programa misma que ha sido generada de manera institucional involucrando al personal. La intervención que tiene el programa está alineada a objetivos superiores, contribuyendo por medio de las actividades marcadas en los documentos de trabajo
Planeación y orientación a resultados	3.8	A través de ejercicios de planeación institucionalizada y los planes anuales de trabajo permiten atender los objetivos centrales y vinculando a objetivos superiores contribuyendo al Plan Nacional de Desarrollo, midiéndose a través de los indicadores de desempeño; sin embargo, la falta de seguimiento a los ASM no cumple del todo con la evaluación del modulo
Cobertura y focalización	4.0	El programa cuenta con una identificación precisa de la población objetivo, asegurando que los esfuerzos del programa se dirijan adecuadamente a quienes más lo necesitan.
Operación	4.0	Los procesos realizados para llevar a cabo la operación del programa están encaminados al logro de las metas establecidas para el cumplimiento del objetivo central.
Percepción de la población atendida	4.0	El programa cuenta con el formato de petición, queja y/o sugerencia que permitirá al programa medir el grado de satisfacción del ciudadano.
Medición de resultados	3.7	La falta de comparación en la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el bien y/o servicio no permite conocer el impacto o cambio realizado en la calidad de vida de la población.
Valoración final	3.9	

Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación

Nombre de la evaluación	<i>Evaluación de Consistencia y Resultados</i>
Nombre y clave del programa evaluado	<i>No. 60 Conducción a las Políticas Públicas</i>
Ramo	<i>012</i>
Unidad(es) Responsable(s)	Delegación Municipal Centro
PAE de origen	Ejercicio Fiscal 2023
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2024
Tipo de evaluación	<i>Evaluación de Consistencia y Resultados</i>
Nombre de la instancia evaluadora	Instituto Nacional para el Desarrollo y la Capacitación Corporativa S.C.
Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación	Coordinador General: M.A.P Víctor Octavio Soto Aguilar.
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	Coordinador Operativo: L.C. Israel De Luna García. Evaluador: M.A. Erika Morales de la Cruz.
Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	<i>Tesorería Municipal de Tijuana</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>"Recursos fiscales"</i>

Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación

Documentos normativos e institucionales

- Diagnóstico que soporta la creación sustancial del Pp, Ejercicio Fiscal 2023.
- Árbol de Problemas, Ejercicio Fiscal 2023.
- Árbol de Objetivos, Ejercicio 2023.
- Matriz de Objetivos de Desarrollo del Milenio y Objetivos de Desarrollo Sostenible, Ejercicio Fiscal 2023.
- Matriz de Planeación, Ejercicio Fiscal 2023.
- Matriz de Indicadores para Resultados, Ejercicio Fiscal 2023.
- Matriz de Responsabilidad y Competencia, Ejercicio Fiscal 2023.
- Ficha Técnica de la Matriz de Indicadores para Resultados, Ejercicio Fiscal 2023.
- Programa Operativo Anual, Ejercicio Fiscal 2023.
- Rendición de cuentas, cuarto avance trimestral programático, Ejercicio Fiscal 2023.
- Avance de Gestión Detallado por Ramo/Capitulo/Partida, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.
- Avance de Gestión Detallado por Programa/ Fuente de Financiamiento, del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023.
- Norma Técnica Administrativa No. 31, relativa a: "Gasto de Orden Social".
- Reglamento de la Administración Pública Municipal del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California.
- Anexo B. Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora clasificados como Específicos derivados de informes y evaluaciones Externas, Ejercicio Fiscal 2022.
- Anexo C. Avance de los Compromisos del Anexo B, Seguimiento a Aspectos Susceptibles de Mejora clasificados como Específicos derivados de informes y evaluaciones Externas, Ejercicio Fiscal 2022.

Informes

- Evaluación Especifica de Desempeño 2023.
- Objetivos del Desarrollo del Milenio.
- Objetivos del Desarrollo Sostenible.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027.
- Plan Municipal de Desarrollo 2022-2024.

Libros

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley de Presupuesto y Ejercicio del Gasto Público del Estado de B.C.
- Ley de Coordinación Fiscal.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Documento: Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), emitido por SHCP.
- Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos, SHCP y CONEVAL.
- Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Mecanismo para el seguimiento de Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).
- Modelo de términos de referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Revistas

Documentos de trabajo e investigación

Páginas web

- <https://www.tijuana.gob.mx/index.aspx>
- <https://www.tijuana.gob.mx/delegacion/centro.aspx>
- <https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/evaluaciones.aspx>
- <https://transparencia.tijuana.gob.mx/art81.aspx>

Estadísticas y registros administrativos

Otro



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



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

