

Delegación Centro

60. Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro

► **Informe Final**
Evaluación de Consistencia
y Resultados

**Programa Anual de
Evaluación 2026**

Resumen Ejecutivo

La Evaluación de Consistencia y Resultados permite valorar si un programa presupuestario cuenta con los elementos necesarios para operar de manera ordenada, atender el problema público que le dio origen y avanzar hacia el cumplimiento de sus objetivos. Para ello, se revisan aspectos relacionados con su diseño, planeación, cobertura, operación, mecanismos de percepción ciudadana y medición de resultados.

La presente evaluación del Programa 60 “Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro” se realizó con información del primer trimestre del ejercicio fiscal 2026. La Unidad Responsable es la Delegación Centro, órgano de la administración pública municipal desconcentrada que brinda atención directa a la ciudadanía mediante servicios públicos, trámites delegacionales, apoyos sociales, mantenimiento urbano, Registro Civil, Inspección y Verificación, así como Control Urbano.

El problema público identificado por el programa es “Servicios públicos deficientes”. Para atenderlo, el programa desarrolla acciones orientadas a la prestación de servicios públicos, organización comunitaria, registro civil, regulación urbana y atención de trámites dentro de la demarcación. La población potencial se cuantifica en 94,189 personas, correspondiente a quienes residen en las colonias que integran la Delegación Centro. La población objetivo se estima en 34,849 personas, ubicadas principalmente en colonias de mayor afluencia y atención dentro de la demarcación. Para el ejercicio fiscal 2026, el presupuesto autorizado asciende a \$24,342,237.26 pesos.

A continuación, se presentan los principales hallazgos por módulo.

Diseño

El programa cuenta con un diagnóstico que permite identificar el problema público, sus causas, efectos y población relacionada. Asimismo, delimita a la población potencial, objetivo y atendida, lo que favorece la comprensión del alcance de la intervención. El problema se formula como una situación negativa que puede ser atendida mediante los bienes y servicios que proporciona la Delegación Centro.

Los hallazgos indican que el diseño aún requiere fortalecerse. El diagnóstico utiliza información que debe actualizarse para sustentar la cuantificación de la población. Además, la justificación teórica y empírica puede ampliarse mediante información estadística reciente, estudios técnicos, diagnósticos urbanos y experiencias de intervención similares. También se identificó que el Propósito establecido en la MIR no guarda correspondencia con el objetivo definido en el árbol de objetivos, ya que se enfoca en la aplicación eficiente de recursos y no en el cambio esperado en la población objetivo.

Asimismo, los indicadores de Fin y Propósito no permiten medir de manera adecuada el logro del objetivo central ni la contribución a objetivos superiores, debido a que se concentran en el cumplimiento operativo. Por ello, se sugiere revisar el Propósito del programa y rediseñar los indicadores estratégicos de Fin y Propósito conforme a la Metodología del Marco Lógico y los criterios establecidos por la SHCP.

Planeación Estratégica y Orientación a Resultados

El programa dispone de instrumentos de planeación que orientan su funcionamiento. El Plan Estratégico Municipal 2023-2037 constituye el referente de largo plazo aplicable a la administración pública municipal, mientras que el Programa Operativo Anual permite organizar metas, actividades y presupuesto en el corto plazo.

El programa cuenta con información oportuna, confiable y sistematizada para dar seguimiento a su operación, principalmente a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana y de los reportes internos de las áreas

responsables. También se identificó que el programa ha sido evaluado en ejercicios anteriores, lo que ha permitido generar hallazgos y Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

Durante la presente evaluación se observaron avances en la atención de algunos ASM. De los 24 ASM identificados en los últimos tres ejercicios evaluados, doce presentan algún grado de avance, equivalente al 50% del total. Sin embargo, dichos avances no se encuentran formalmente reportados ante las instancias correspondientes, según el procedimiento señalado en el Programa Anual de Evaluación. Por ello, se recomienda fortalecer el seguimiento institucional de los ASM y documentar su atención.

Cobertura y Focalización

El programa identifica y cuantifica a su población potencial y objetivo. La población potencial corresponde a las personas que residen en las colonias de la Delegación Centro, mientras que la población objetivo se integra por quienes se ubican en colonias de mayor afluencia y atención dentro de la demarcación.

La Unidad Responsable cuenta con mecanismos para identificar a la población solicitante, principalmente mediante registros administrativos y el Sistema Integral de Atención Ciudadana. Este sistema permite registrar solicitudes, asignar folios, canalizar la atención y consultar el estatus de los trámites o servicios solicitados.

Este módulo presenta un avance respecto al ejercicio anterior, ya que se realizó la proyección de la evolución de la población potencial y objetivo para los próximos cinco ejercicios fiscales, así como la estimación del presupuesto requerido para su atención. No obstante, la estrategia de cobertura requiere mayor sustento documental, ya que no se explican con claridad los criterios técnicos, metodológicos o estadísticos utilizados para definir la población objetivo, las metas de cobertura y las proyecciones realizadas.

Operación

La operación del programa se apoya en procesos de recepción, registro, canalización, atención y seguimiento de solicitudes ciudadanas. Estos procesos se realizan principalmente a través de la Ventanilla Única y del Sistema Integral de Atención Ciudadana, mediante el cual se atienden solicitudes relacionadas con apoyos sociales, alumbrado público, bacheo, limpieza, recolección de basura, mantenimiento urbano, quejas y otros trámites delegacionales.

El programa cuenta con procedimientos documentados para la recepción, registro, selección y entrega de bienes y servicios. Estos procedimientos se sustentan principalmente en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana y en la Norma Técnica No. A54, relativa al seguimiento de solicitudes mediante el Sistema Integral de Atención.

En materia presupuestaria, el programa identifica y cuantifica los gastos asociados a sus bienes y servicios. El presupuesto se presenta por capítulo de gasto y guarda relación con las actividades que realiza la Delegación. Como parte de los avances identificados en 2026, se incorporó el cálculo del gasto unitario, estimado a partir del presupuesto autorizado y la población atendida.

Percepción de la Población Atendida

En este módulo se identificó un avance respecto a evaluaciones anteriores, ya que la Unidad Responsable presentó el diseño de un instrumento para medir la satisfacción de la población atendida. El cuestionario se integra por once preguntas: siete en escala Likert, dos de opción múltiple y dos abiertas.

Sin embargo, al momento de la evaluación aún no se contaba con resultados de su aplicación. Por ello, no fue posible valorar la validez y representatividad de la información, ni verificar que los resultados se utilicen para

mejorar la gestión del programa. Se recomienda aplicar el instrumento de manera periódica, procesar los datos obtenidos, elaborar un informe de resultados y utilizar dicha información para la toma de decisiones.

Medición de Resultados

El programa documenta sus avances mediante los indicadores establecidos en la MIR y mediante los hallazgos de evaluaciones externas realizadas en ejercicios anteriores. Al primer trimestre de 2026, los indicadores aplicables de Componentes y Actividades presentaron un avance satisfactorio, alcanzando el 100% de cumplimiento respecto a las metas programadas para el periodo evaluado.

Sin embargo, los indicadores de Fin y Propósito no permiten medir el logro del objetivo central ni la contribución a objetivos superiores. El indicador de Fin compara actividades realizadas contra actividades programadas, mientras que el indicador de Propósito mide programas y servicios otorgados respecto a los programados. Ambos generan información útil para la gestión, pero no permiten identificar cambios en la población objetivo ni medir la mejora en la calidad de vida.

En términos generales, la evaluación muestra que el Programa Presupuestario 60 cuenta con elementos importantes para su operación, como diagnóstico, población identificada, instrumentos de planeación, sistemas de seguimiento, procedimientos documentados y cumplimiento operativo de metas. También se observan avances frente al ejercicio anterior, particularmente en la proyección de población y presupuesto, el cálculo del gasto unitario, el diseño del instrumento de satisfacción y la atención parcial de algunos ASM.

Sin embargo, para mejorar su orientación a resultados se requiere atender áreas clave: actualizar y robustecer el diagnóstico, revisar el Propósito de la MIR, diseñar indicadores estratégicos de Fin y Propósito, formalizar el seguimiento de los ASM, consolidar un manual operativo, aplicar y analizar el instrumento de satisfacción, y desarrollar ejercicios que permitan medir los efectos de los bienes y servicios en la población atendida. La atención de estos aspectos permitirá evidenciar con mayor claridad la contribución del programa al bienestar de la población de la Delegación Centro.

Índice

Resumen Ejecutivo	2
Índice	5
Introducción	6
Módulo 1. Diseño	9
Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados	27
Módulo 3. Cobertura y focalización	36
Módulo 4. Operación	38
Módulo 5. Percepción de la población atendida	58
Módulo 6: Medición de resultados	59
Análisis FODA	67
Comparación con ECR anteriores	71
Conclusiones	74
Anexos	77

Introducción

La evaluación de programas presupuestarios en México constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión pública y garantizar el uso eficaz, eficiente, económico, transparente y honrado de los recursos públicos. En este sentido, el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece que los recursos económicos deben administrarse bajo dichos principios y que los resultados de su ejercicio deben ser evaluados para asegurar su correcta aplicación.

La evaluación permite identificar áreas de mejora, valorar el cumplimiento de objetivos y metas, fortalecer la asignación y reorientación de los recursos públicos, así como promover la transparencia y la rendición de cuentas. De esta manera, contribuye a que las acciones gubernamentales generen beneficios tangibles para la población.

Conforme a lo establecido en el Programa Anual de Evaluación 2026 (PAE), publicado por el XXV Ayuntamiento de Tijuana, se llevó a cabo la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario 60 “Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro”. Para su desarrollo, se utilizó como referencia el “Modelo de Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados”, emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

La Evaluación de Consistencia y Resultados tiene como objetivo general contribuir a la mejora de la consistencia y orientación a resultados de los programas presupuestarios, mediante el análisis y valoración de los elementos que integran su diseño, planeación, cobertura, operación, percepción de la población atendida y medición de resultados. Lo anterior permite generar información útil para retroalimentar su diseño, gestión y desempeño.

La evaluación se integra 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, información de planes de gobierno, registros administrativos, evaluaciones previas y demás documentación aplicable.

Como resultado, se presenta un informe de evaluación que incluye los hallazgos de cada módulo, el cuestionario aplicado con sus respuestas, el 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 realizó mediante un análisis de gabinete, con base en información proporcionada por las dependencias responsables del Pp, particularmente por sus unidades responsables, así como en información adicional que la instancia evaluadora consideró necesaria para realizar su análisis y justificar su valoración.

En este contexto, se entiende por análisis de gabinete el conjunto de actividades que involucran el acopio, organización y 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 pudieron realizar entrevistas con responsables de los programas, personal de la unidad o área de evaluación o planeación de la dependencia, o cualquier otra persona que resultara 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 cuatro 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 elementos permiten realizar una evaluación integral de los programas presupuestarios, con el propósito de fortalecer su eficacia, eficiencia y orientación a resultados en la gestión pública.

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

Módulo 1. Diseño

a. Características del programa

- **Antecedentes**

La zona Centro constituye el núcleo histórico de Tijuana. En la estructura municipal actual, la Delegación Centro se encuentra reconocida en el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, el cual establece que las delegaciones municipales constituyen la base de la división territorial y de la organización administrativa municipal.

- **Identificación del Pp.**

El Programa Presupuestario 60 se denomina “Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro”, cuya Unidad Responsable (UR) es La Delegación Centro.

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

El problema definido por la UR es: “Servicios públicos deficientes”.

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

El programa se alinea al PND principalmente a los ejes generales: 1: Gobernanza con justicia y participación ciudadana; con el eje 2. Desarrollo con bienestar y humanismo. A continuación, se muestran los objetivos y estrategias relacionadas:

Eje	Objetivo	Estrategia
Eje General 1: Gobernanza con justicia y participación ciudadana	1.1: Promover y fortalecer el desarrollo de una sociedad democrática, participativa, transparente y justa.	Estrategia 1.1.1 Impulsar los espacios y mecanismos de participación social a fin de involucrar a la población en los asuntos públicos para mejorar sus comunidades y su entorno.
Eje General 2: Desarrollo con bienestar y humanismo	2.10: Promover entornos públicos justos y adaptativos mediante la planificación de espacios rurales y urbanos, con el objetivo de reducir las disparidades en el acceso a oportunidades y servicios entre diferentes regiones y comunidades del país.	2.10.3 Promover un ordenamiento territorial integral y sustentable que articule la gestión de riesgos de desastres, la integración armónica de los ámbitos rural y urbano, mediante procesos de planeación participativos para reducir las desigualdades socioterritoriales.

- **Objetivo general y objetivos específicos.**

El objetivo general del programa es que la población de la Delegación Municipal Centro cuente con programas y servicios públicos suficientes que contribuyan al mejoramiento de su calidad de vida, mediante la atención ciudadana, la prestación de servicios públicos, la promoción de la participación comunitaria y la regulación de trámites dentro de la demarcación.

- Brindar atención a la ciudadanía en los trámites y servicios municipales que se solicitan en la Delegación Centro.

- Registrar, canalizar y dar seguimiento a denuncias, quejas y solicitudes ciudadanas, conforme a las áreas responsables.
- Supervisar y coordinar las acciones de mantenimiento urbano y uso adecuado de los espacios públicos dentro de la demarcación.
- Promover la participación comunitaria mediante la colaboración con comités vecinales, grupos organizados y ciudadanía en general.
- Proporcionar servicios de Registro Civil, como inscripción de actos civiles, expedición de actas y orientación sobre trámites delegacionales.
- Regular y verificar actividades comerciales, uso de suelo, licencias de construcción, permisos de operación y demás trámites vinculados con el ordenamiento urbano.

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

Atención ciudadana general. Recepción, registro y canalización de solicitudes, quejas y reportes presentados por la ciudadanía. Incluye la orientación sobre trámites, servicios y programas municipales, así como la atención directa en Ventanilla Única para facilitar la gestión de las peticiones ciudadanas ante las áreas correspondientes.

Apoyos sociales y desarrollo comunitario. Gestión de apoyos sociales en efectivo o en especie, conforme a la normatividad aplicable y a la disponibilidad presupuestaria. Asimismo, comprende la promoción de la participación ciudadana mediante comités vecinales, grupos organizados y asociaciones civiles, así como la realización de actividades sociales, deportivas, culturales y recreativas.

Registro Civil. Atención de trámites relacionados con el registro de actos civiles, tales como nacimientos, matrimonios y defunciones. También incluye la expedición de actas certificadas, permisos de traslado e inhumación de cadáveres, así como orientación sobre los servicios que ofrece el Registro Civil delegacional.

Obras y servicios públicos. Atención de reportes ciudadanos relacionados con alumbrado público, limpieza, bacheo, mantenimiento de vialidades, áreas verdes y espacios públicos. También comprende la recolección de escombros, chatarra y residuos sólidos, así como la supervisión de obras y acciones de mantenimiento urbano dentro de la demarcación.

Inspección y verificación. Supervisión del comercio en vía pública, mercados sobre ruedas y establecimientos fijos dentro de la demarcación delegacional. Incluye la emisión de opiniones de factibilidad, la vigilancia del cumplimiento de la normatividad municipal y, en su caso, la aplicación de sanciones conforme a los reglamentos correspondientes.

Control urbano. Atención de trámites relacionados con licencias de construcción, demolición, dictámenes de uso de suelo, permisos de operación y demás autorizaciones vinculadas con la regulación urbana dentro del ámbito de competencia delegacional.

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

La población potencial es de 94,189 personas (46,862 hombres y 47,327 mujeres), que viven en las 78 colonias que conforman la demarcación.

Respecto a la población objetivo, se cuantifica en 34,849 personas (17,076 hombres y 17,773 mujeres), que residen, transitan o visitan la Delegación Centro.

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

Ejercicio	Presupuesto autorizado
2026	24,342,237
2025	27,804,973
2024	24,019,162
2023	22,292,343
2022	27,965,439

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:

Sí. El programa dispone de un documento de diagnóstico para el ejercicio 2026, que integra los elementos necesarios para identificar y sustentar el problema público que da origen a su intervención.

La Unidad Responsable del programa identifica el problema como “Servicios públicos deficientes”. En el árbol de problemas se señalan diversas causas, entre las que se encuentran: la desorganización social; ciudadanos que no registran su identidad civil; los servicios públicos y vialidades en mal estado; así como edificaciones y comercios irregulares. Como efectos, se señala que los programas sociales no llegan a la población objetivo de manera eficiente; la población foránea, inmigrantes y personas de la tercera edad de bajos recursos no cuentan con documentación actualizada en el sistema; existe deficiencia en infraestructura y servicios públicos; y se presentan asentamientos informales con riesgo de siniestro.

Para el análisis de las alternativas de solución del problema, se realizó el Árbol de Objetivos, el cual se encuentra elaborado conforme a la Metodología del Marco Lógico.

El diagnóstico señala la alineación del programa a las estrategias generales del Plan Nacional de Desarrollo; sin embargo, no identifica de manera específica las estrategias con las que se vincula.

La población potencial definida corresponde a los habitantes que residen en las 78 colonias que integran la Delegación, cuantificada en 94,189 personas: 46,862 mujeres y 47,327 hombres.

La población objetivo se calculó considerando las colonias más transitadas y de mayor afluencia en la Delegación, entre las que se encuentran: Alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Cañón de la Pedrera, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec y Lomas 1, 2 y 3. Esta población se cuantificó en 34,849 personas: 17,076 mujeres y 17,773 hombres. No se describen características socioeconómicas o demográficas particulares de esta población.

El diagnóstico indica que no se cuenta con vinculación con programas sectoriales, especiales, regionales o institucionales, ni con algún programa presupuestario federal o estatal.

Asimismo, se incluye la Matriz de Indicadores para Resultados y el presupuesto correspondiente para cada uno de los componentes del programa.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 1**) realizar la alineación al Plan Nacional de Desarrollo vigente con las estrategias específicas de cada eje general, así como utilizar información actualizada para la cuantificación de la población, ya que la página referenciada señala como fuente la Encuesta Intercensal 2015 realizada por INEGI.

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:

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

Consideraciones:

En cuanto al criterio a), el problema público del programa se define en el árbol de problemas como: “Servicios públicos deficientes”. Como principales causas se definen: la desorganización social, la falta de registro de la identidad civil por parte de los ciudadanos, servicios públicos y vialidades en mal estado, edificación y comercios irregulares. El problema es concreto, acotado y único y no se identificaron diversas problemáticas.

Respecto al criterio b), el problema se encuentra planteado como una situación negativa, al identificar la existencia de servicios públicos deficientes en la delegación. Lo cual es congruente con el diagnóstico del programa y las causas señaladas en el árbol de problemas.

El diagnóstico identifica a la población objetivo como las personas que habitan en las colonias más transitadas y de mayor afluencia en la Delegación, cuantificada en 34,849 personas: 17,076 mujeres y 17,773 hombres. Por lo que cumple con el criterio c).

El objetivo del programa se define en el árbol de problemas como: “Los habitantes de la Delegación Municipal Centro cuenta con servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida”, en el cual se identifica como cambio esperado en la población la mejora en la calidad de vida derivado de los servicios públicos suficientes, por lo que cumple con el criterio.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 2**), incluir en la redacción del problema la población objetivo de acuerdo con la metodología del marco lógico y la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados publicada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Se sugiere la siguiente redacción para el problema: “La población de la Delegación Municipal Centro cuenta con servicios públicos deficientes”.

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

Respuesta:

Nivel	Criterios
	La justificación teórica o empírica que sustenta el tipo de intervención:
1	Se desprende del análisis documentado (estudios, investigaciones, estadísticas oficiales, etc.) de experiencias de atención en el ámbito nacional o internacional.

El diagnóstico describe problemáticas vinculadas con drenaje insuficiente, alumbrado público deficiente, deterioro de vialidades, acumulación de residuos sólidos, falta de accesibilidad peatonal y crecimiento urbano desordenado, así como problemáticas sociales asociadas a población deportada y en situación de vulnerabilidad. Asimismo, la Unidad Responsable incorpora como referencia documental la guía “Calles Seguras, Caminemos Unidas”, la cual establece que las calles con déficit de infraestructura urbana incrementan la percepción de inseguridad y afectan la movilidad y calidad de vida de la población. El documento señala que elementos como iluminación deficiente, banquetas deterioradas, drenaje en mal estado, acumulación de basura y falta de infraestructura urbana generan condiciones de inseguridad y vulnerabilidad social. Por lo anterior, se considera que cumple con el criterio 1.

Respecto al criterio 2, el diagnóstico realizado por la Unidad Responsable no desarrolla de manera específica un análisis de los resultados del programa, obstáculos o retos a los que se han enfrentado durante su operación, ni comparativos o lecciones aprendidas aplicables directamente al diseño del programa evaluado. Por lo tanto, no se cumple con el criterio evaluado.

En relación con el criterio 3, no se incorpora evidencia suficiente que permita validar de manera objetiva las causas señaladas en el árbol de problemas ni la relación causal con el problema identificado.

Por otra parte, respecto al criterio 4, no se identificó evidencia documental que permita acreditar de manera directa los efectos o beneficios generados por los componentes, bienes o servicios otorgados por el programa. Asimismo, no se presentan evaluaciones de desempeño, indicadores de resultados, mediciones de impacto o estudios de percepción ciudadana que permitan demostrar mejoras concretas derivadas de la intervención implementada.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 3**) utilizar en la justificación teórica y empírica del programa información estadística actualizada, estudios técnicos, diagnósticos urbanos, investigaciones académicas o experiencias de intervención similares a nivel nacional o internacional, que permitan sustentar la relación causal entre las problemáticas identificadas y la intervención del programa. Asimismo, se recomienda incorporar un análisis de los resultados alcanzados, los obstáculos enfrentados y las lecciones aprendidas derivadas de la operación del programa.

De igual manera, se recomienda (**sugerencia de mejora 4**) desarrollar mecanismos que permitan documentar y medir los efectos positivos derivados de los bienes y servicios proporcionados por el programa e incorporarlos en el diagnóstico para fortalecer su justificación. Para ello, se sugiere aplicar instrumentos de percepción ciudadana, realizar evaluaciones comparativas antes y después de las intervenciones, identificar mejoras en la calidad de vida, percepción de seguridad, movilidad o condiciones urbanas de la población atendida.

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:

Nivel	Criterios
	El objetivo central del Pp cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

En el árbol de objetivos se define el objetivo central del programa: “Los habitantes de la Delegación Municipal Centro cuentan con servicios públicos suficientes para una mejor calidad de vida”. El enunciado formulado cumple con los elementos mínimos requeridos para su definición, al identificar a la población objetivo (“habitantes de la Delegación Municipal Centro”). Sin embargo, el Propósito definido en la MIR no coincide con el objetivo establecido en el árbol de objetivos, ya que se formula como: “Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro”. Esta diferencia en las definiciones no cumple con la Metodología del Marco Lógico, debido a que debe existir correspondencia entre el árbol de objetivos y la MIR. Por lo anterior, cumple de manera parcial con el inciso a).

Respecto al criterio b), según lo definido en el árbol de objetivos el cambio que la Unidad Responsable busca generar en la población objetivo es que los habitantes cuenten con servicios públicos suficientes, por lo que se identifica el resultado esperado en la población atendida. Sin embargo, el objetivo no representa de manera precisa la solución del problema planteado, ya que el problema señala que los servicios públicos son “deficientes”, mientras que en el árbol de objetivos se establece como resultado esperado que sean “suficientes”. El término “suficientes” no necesariamente implica una mejora en la calidad o eficiencia del servicio, por lo que existe una inconsistencia conceptual entre el problema y el objetivo. Por lo que cumple de manera parcial con el criterio.

Respecto al inciso c), aunque no existe correspondencia entre el árbol de objetivos y la MIR, el objetivo planteado es único y no incorpora objetivos múltiples, por lo que cumple con el criterio.

En cuanto al inciso d), este no se cumple, ya que se identifica una incongruencia entre el problema y el objetivo planteado en la MIR. El problema establece que los servicios públicos y programas sociales son deficientes, lo cual implica afectaciones en la calidad, cobertura o funcionamiento de los servicios. Sin embargo, el Propósito de la MIR plantea como solución la aplicación eficiente de los recursos, enfocándose en la gestión administrativa del programa y no en los cambios esperados en la población objetivo derivados de la mejora de los servicios públicos.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 5**) redefinir el Propósito del programa de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico y la “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados” emitida por la SHCP, de manera que se establezca claramente el resultado que se espera lograr en la población objetivo o área de enfoque. Asimismo, el objetivo debe atender directamente la solución del problema definido en el árbol de problemas y mantener una correspondencia clara y consistente entre el árbol de objetivos y la MIR.

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 objetivo central definido en la MIR es: “Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro”. El objetivo central del programa contribuye de manera indirecta al cumplimiento de dos programas que están a cargo de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU): Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2025-2030 y Programa Nacional de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano 2026-2030, a continuación, se identifican los objetivos y estrategias.

Programa	Objetivo Prioritario	Estrategia	Justificación
Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2025–2030	Objetivo 2. Contribuir a la prosperidad de territorios y comunidades, impulsando el ejercicio de derechos, la conservación ambiental y la equidad en el desarrollo mediante políticas integradas de ordenamiento territorial y coordinación intergubernamental.	2.3 Promover políticas de movilidad sustentable, segura, accesible e incluyente, para mejorar la conectividad del territorio, la prosperidad de las regiones y el bienestar de las personas.	La contribución es indirecta , porque el Programa no tiene como finalidad principal diseñar políticas nacionales de movilidad u ordenamiento territorial, pero sí realiza acciones operativas y de mantenimiento urbano que contribuyen al cumplimiento de dichos objetivos.
Programa Nacional de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano 2026-2030	Objetivo 2. Reducir las brechas territoriales en infraestructura, equipamiento, espacio público, movilidad y vivienda adecuada, priorizando la atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad, para incrementar el bienestar de las personas en entornos seguros e incluyentes.	2.1 Impulsar acciones de planeación territorial con enfoque de sistema socioecológico entre las autoridades federales y locales de distintas escalas para garantizar el aprovechamiento de los territorios y la justicia espacial.	La contribución del programa es directa , debido a que las acciones realizadas por la Delegación Centro inciden en el mantenimiento y mejoramiento de vialidades, alumbrado público, espacios urbanos, atención ciudadana y servicios públicos, contribuyendo a mejorar las condiciones de habitabilidad, movilidad y calidad de vida de la población de la delegación.

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

Respuesta:

La Unidad Responsable señala en los documentos de planeación del Programa Presupuestario la vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente con los objetivos: 1. Fin de la pobreza y 11. Lograr que las ciudades sean más inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles.

Propósito del Programa Delegación La Presa Este	Objetivos del Desarrollo Sostenible		Justificación
	Objetivos	Metas	
Aplicación de los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro.	Objetivo 1. Fin de la pobreza	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.	La vinculación del programa es indirecta, debido a que el objetivo principal del programa no es la reducción de la pobreza; sin embargo, mediante la prestación de servicios públicos, mantenimiento urbano, alumbrado público, atención ciudadana y apoyos sociales, contribuye a mejorar las condiciones de vida y el acceso a servicios básicos de la población, especialmente en zonas con mayor vulnerabilidad social.
	Objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles	11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales. 11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.	La contribución del programa es directa, debido a que las acciones realizadas por la Delegación Centro están enfocadas al mejoramiento de los servicios públicos, vialidades, alumbrado público, espacios urbanos y atención de problemáticas relacionadas con el desarrollo urbano y la movilidad, contribuyendo de manera directa a mejorar la seguridad, accesibilidad, habitabilidad y calidad de vida en la demarcación territorial.

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:

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

Respecto al inciso a), la población potencial se identifica como las personas que residen en las 77 colonias que conforman la demarcación territorial de la Delegación Centro. Su cuantificación corresponde a 94,189 personas: 46,862 hombres y 47,327 mujeres. Es importante señalar que la información utilizada tiene como fuente la Encuesta Intercensal 2015 realizada por el INEGI, por lo que se considera necesario actualizar los datos utilizados para su cuantificación.

La población objetivo, es decir, la población que el programa planea atender, se calculó considerando las colonias más transitadas y de mayor afluencia en la Delegación, entre las que se encuentran: Alemán, Castillo, Coahuila, Altamira, Independencia, Guerrero, Madero, México, Chula Vista, Roma, Zona Norte, Monterrey, Cañón de la Pedrera, Juárez, Morelos, Revolución, Aviación, Hidalgo, Hipódromo, Burócratas Hipódromo, La Remosa, Linda Vista, Chapultepec y Lomas 1, 2 y 3. Esta población se cuantificó en 34,849 personas: 17,076 mujeres y 17,773 hombres. Sin embargo, no se señala de manera específica la fuente de información utilizada para dicha cuantificación. Cumple con el criterio b).

En cuanto al criterio c), la Unidad Responsable proporciona servicios públicos dirigidos a la población en general, los cuales por su naturaleza no son sujetos de cuantificación individual, como el alumbrado público, recolección de basura, bacheo, mantenimiento de áreas verdes, espacios públicos y vialidades. Por otra parte, también se proporcionan servicios y trámites de manera directa a la población que acude a la Delegación a realizar solicitudes específicas. Identificando de manera clara a la población atendida por el programa.

Las poblaciones potencial y objetivo son consistentes entre los diversos documentos de planeación del programa, cumpliendo con el inciso d).

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

Criterios de valoración:

- a) Incluye características de la población atendida.
- b) Incluye características del tipo de bien o servicio otorgado.
- c) Se encuentra sistematizada¹ y cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.
- d) Incluye una clave única por unidad o elemento de la población atendida que permite su identificación en el tiempo.

Respuesta:

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

La Unidad Responsable cuenta con un sistema informático denominado Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT), el cual es utilizado para el registro y seguimiento de las solicitudes realizadas por la ciudadanía relacionadas con los servicios y apoyos proporcionados por la Delegación. El registro puede efectuarse en la Ventanilla Única de la Delegación, en Palacio Municipal o mediante el portal electrónico SIAC/SIAT Tijuana.

Para realizar una solicitud, el ciudadano debe generar previamente un perfil en el sistema, proporcionando información personal como nombre completo, fecha de nacimiento, sexo, estado civil, CURP, RFC, teléfono de contacto, domicilio y clave catastral. Posteriormente, se registra el tipo de trámite o servicio solicitado, así como una descripción de la petición realizada. Por lo anterior, el sistema permite identificar características de la población atendida y de los bienes o servicios otorgados, cumpliendo con los criterios a) y b).

El SIAC/SIAT permite consultar y monitorear el avance de cada solicitud mediante diferentes estatus de atención, como atendida, en proceso o vencida. Asimismo, la información capturada se encuentra sistematizada y puede ser compartida entre distintas dependencias municipales para facilitar la atención y canalización de solicitudes. La depuración se realiza de manera constante al dar seguimiento a cada trámite. No obstante, no se presentó evidencia documental de procedimientos específicos para la depuración, validación o actualización periódica de la información registrada en el sistema. Por ello, el cumplimiento del criterio c) es parcial.

Finalmente, cada solicitud registrada genera un número de folio único que permite identificar y dar seguimiento a los trámites y servicios solicitados por la ciudadanía. Por lo anterior, cumple con el criterio d).

Se recomienda (**sugerencia de mejora 6**) establecer y documentar el procedimiento para la actualización, validación y depuración periódica de la información contenida en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT), a fin de fortalecer la confiabilidad y calidad de los registros utilizados por el programa.

¹ *Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

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:
3	En el caso de la MIR, además de cumplir con el criterio anterior, el ISD del Pp permite obtener información sobre la cobertura de la población, medida como la población atendida respecto a la población objetivo del Pp.
	En el caso de FID, además de cumplir con el criterio anterior, el ISD permite obtener información sobre el objetivo central del Pp.

Las actividades definidas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) permiten obtener información sobre los principales procesos operativos y de gestión del programa. Entre las actividades más relevantes se encuentran: restructuración, conformación y atención de comités vecinales; coordinación de los servicios del Ayuntamiento en las colonias; entrega de apoyos; registros y trámites del Registro Civil; campañas de registro civil; mantenimiento de vialidades; bacheo; recolección de basura; mantenimiento de alumbrado público; mantenimiento de áreas verdes, espacios públicos y vialidades; así como trámites de construcción, uso de suelo y permisos de operación, entre otras. Por lo anterior, cumple con el criterio correspondiente al nivel 1.

Respecto a la generación y entrega de bienes y servicios, la MIR integra cuatro componentes: C1 Ciudadanía organizada; C2 Actos de identidad civil registrados; C3 Infraestructura y servicios públicos realizados; y C4 Edificaciones y comercios establecidos regulados. Estos componentes permiten identificar y medir los principales bienes y servicios proporcionados por el programa. Los indicadores establecidos son de gestión, ya que miden el avance de los bienes y servicios entregados. Por ejemplo, el indicador del componente 2 “Porcentaje de trámites atendidos” mide el porcentaje de trámites de registro civil atendidos en comparación con los programados. Por lo tanto, cumple con el criterio correspondiente al nivel 2.

La MIR incluye el indicador “Porcentaje de participación ciudadana”, el cual permite obtener información relacionada con la cobertura de la población atendida, al medir el porcentaje de habitantes que participaron en los diferentes programas sociales respecto a los programados. Por lo anterior, cumple con el criterio correspondiente al nivel 3.

No obstante, el Propósito del programa establecido en la MIR es: “Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro”, el cual se enfoca en la gestión y aplicación de recursos, sin identificar de manera específica el cambio producido en la población objetivo derivado de la intervención del programa. Por ello, la MIR no permite medir resultados relacionados con la mejora en las condiciones de vida de la población atendida, por lo que no cumple con el criterio correspondiente al nivel 4.

Se reitera la recomendación (**sugerencia de mejora 5**) de redefinir el Propósito del programa, de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico y la “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados” emitida por la SHCP, de manera que se establezca claramente el resultado que se espera lograr en la población objetivo o área de enfoque. Asimismo, el objetivo debe atender directamente la solución del problema definido en el árbol de problemas y mantener una correspondencia clara y consistente entre el árbol de objetivos y la MIR.

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
	El indicador cumple con:
2	Tres de los criterios de valoración.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa Presupuestario integra 19 indicadores distribuidos en los niveles de Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Los indicadores presentan nombres claros y comprensibles, sin ambigüedades ni uso de siglas o acrónimos que dificulten su interpretación. La redacción permite identificar el aspecto que se busca medir en cada nivel de la MIR, por lo que cumplen con el criterio de claridad establecido en el inciso a).

En relación con el criterio b), un indicador es relevante cuando guarda relación directa con el objetivo que pretende medir. En este sentido, los indicadores de los niveles de Componentes y Actividades son relevantes, ya que permiten medir el avance en la entrega de bienes y servicios y en la ejecución de las actividades del programa. Sin embargo, el indicador asignado al nivel Fin no evalúa la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la Delegación Municipal Centro, debido a que su fórmula mide la gestión realizada por la Unidad Responsable al comparar actividades realizadas contra actividades programadas. De igual manera, el indicador diseñado para el nivel Propósito no mide un cambio en la población objetivo, ya que únicamente evalúa los programas y servicios otorgados respecto a los programados. Por lo anterior, no se cumple con el criterio de relevancia.

Respecto a los criterios c) y d), la información necesaria para el cálculo de los indicadores es generada por las distintas áreas de la Unidad Responsable mediante documentos, registros administrativos y reportes internos disponibles para su consulta y verificación. Esto permite que los indicadores sean económicos, al no requerir mecanismos extraordinarios para la obtención de información, así como monitoreables, al contar con elementos que permiten su verificación y trazabilidad.

En cuanto al criterio e), los indicadores de Componentes y Actividades son adecuados, ya que permiten evaluar el desempeño operativo del programa mediante el seguimiento al cumplimiento en la entrega de bienes y servicios. No obstante, los indicadores de Propósito y Fin no son adecuados, debido a que se enfocan en medir la ejecución de actividades y servicios proporcionados, sin evaluar el logro de los objetivos estratégicos del programa ni los cambios esperados en la población objetivo. Por lo tanto, no se cumple con el criterio e).

Se recomienda (**sugerencia de mejora 7**) diseñar indicadores estratégicos para los niveles de Propósito y Fin, conforme a la Metodología del Marco Lógico y a la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos emitida por la SHCP, asegurando que estos sean relevantes, al medir directamente los objetivos planteados, y adecuados, al permitir evaluar el desempeño y los resultados del programa en la población objetivo.

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:

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

Los medios de verificación establecidos en la MIR identifican de manera clara el nombre de los documentos utilizados como fuente de información para el cálculo de los indicadores. Por lo anterior, cumplen con el criterio a).

De igual forma, se señala la unidad administrativa responsable de generar y resguardar la información, identificando las áreas o departamentos correspondientes, por lo que se cumple con el criterio b).

Respecto al criterio c), se indica el periodo al que corresponde la información, manteniendo congruencia con la periodicidad de medición definida para cada indicador.

Asimismo, los medios de verificación incorporan la ubicación física o administrativa de los documentos señalados, lo que facilita su consulta, seguimiento y verificación independiente. Por lo tanto, se cumple con el criterio d).

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

Criterios de valoración:

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

Respuesta:

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

Las metas de los indicadores se encuentran documentadas en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa e incluyen su método de cálculo, por lo que cumplen con lo señalado en el inciso a).

La totalidad de los indicadores cuenta con unidad de medida expresada en porcentaje y mantiene congruencia con el sentido del indicador definido en la MIR, cumpliendo con el inciso b).

Respecto al inciso c), en el cual se evalúa que las metas no sean laxas o que su cumplimiento no se encuentre garantizado, se observa que los objetivos establecidos para el nivel de Actividades cumplen con el criterio, al igual que las metas correspondientes a los Componentes 1, 3 y 4. Sin embargo, se realizan las siguientes observaciones a los objetivos que no cumplen con dicho criterio:

- Componente 2. Se estableció una meta trimestral del 25% para el indicador “Porcentaje de trámites atendidos”, calculado como el total de registros civiles y trámites realizados entre el total de registros civiles y trámites solicitados. No obstante, este mismo indicador también es utilizado en una de las actividades del componente, por lo que existe duplicidad en la medición y su cumplimiento se encuentra prácticamente garantizado. Por lo anterior, no cumple con el criterio.
- Propósito. Se definió el indicador “Porcentaje de atención ciudadana”, calculado mediante la suma de programas y servicios otorgados entre los programas y servicios programados, con una meta semestral del 50%. Sin embargo, tanto el indicador como su fórmula de cálculo no permiten medir el cambio generado en la población objetivo, debido a que únicamente evalúan el cumplimiento operativo del programa y no resultados relacionados con la mejora en las condiciones de vida de la población atendida. Por lo tanto, no se orienta al desempeño.
- Fin. Se estableció el indicador “Porcentaje de bienestar social alcanzado”, cuya fórmula de cálculo compara las actividades realizadas respecto a las actividades programadas, con una meta anual del 100%. El indicador no mide el objetivo del nivel Fin, consistente en “contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes de la Delegación Municipal Centro”, ya que únicamente evalúa el cumplimiento operativo de actividades. Por ello, no se encuentra orientado a resultados ni al desempeño del programa.

En cuanto al inciso d), las metas se consideran factibles, tomando en cuenta la normatividad aplicable, los plazos establecidos, así como los recursos humanos, materiales y financieros disponibles para la operación del programa. Asimismo, existe congruencia con el comportamiento observado en ejercicios anteriores.

Se reitera la observación (**sugerencia de mejora 7**) respecto a diseñar indicadores estratégicos para los niveles de Propósito y Fin, conforme a la Metodología del Marco Lógico y a la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos emitida por la SHCP, asegurando que estos sean relevantes, al medir directamente los objetivos planteados, y adecuados, al permitir evaluar el desempeño y los resultados del programa en la población objetivo.

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 Presupuestario Delegación Centro se encuentra clasificado en la modalidad presupuestaria “E – Prestación de Servicios Públicos”, de conformidad con la Clasificación Programática emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC). Esta modalidad corresponde a programas orientados a proporcionar servicios públicos de manera directa, continua y permanente para atender necesidades de interés general de la población.

La modalidad presupuestaria asignada es congruente con el objetivo y las actividades desarrolladas por el programa, debido a que la Delegación Centro realiza funciones operativas y de atención directa a la ciudadanía, relacionadas con la prestación de servicios públicos municipales y acciones de gobierno. Entre las principales actividades se encuentran el mantenimiento de vialidades, alumbrado público, recolección de basura, conservación de espacios públicos y áreas verdes, atención de trámites del registro civil, regulación de comercios y promoción de la participación ciudadana mediante comités vecinales.

Las acciones desarrolladas por el programa son ejecutadas directamente por la Unidad Responsable y están orientadas a atender necesidades colectivas de la población de la demarcación territorial, contribuyendo al cumplimiento de funciones de gobierno, desarrollo social y mejoramiento de las condiciones urbanas. Por lo anterior, se considera adecuada la modalidad presupuestaria asignada al 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?

En la estructura programática de la Administración Pública Federal (APF) para 2026, se identificó que el Programa Presupuestario S273 “Programa Territorial para el Bienestar” presenta complementariedad con el programa evaluado, principalmente por su orientación al mejoramiento de infraestructura urbana, espacios públicos, movilidad y fortalecimiento comunitario.

La complementariedad se identifica debido a que el programa S273 incorpora componentes relacionados con proyectos de infraestructura y equipamiento urbano, obras comunitarias, programas de ordenamiento territorial y estudios orientados a disminuir los efectos del cambio climático. Por otra parte, el programa evaluado genera bienes y servicios relacionados con mantenimiento urbano, recolección de basura, alumbrado público, atención ciudadana y actividades comunitarias.

Ambos programas entregan bienes y servicios diferentes; sin embargo, comparten objetivos orientados al mejoramiento de las condiciones de vida de la población, así como al fortalecimiento del desarrollo urbano y social.

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) Alcance un periodo 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:

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

Las Delegaciones Municipales forman parte de la administración pública municipal centralizada y se encuentran subordinadas a la Secretaría de Gobierno Municipal, por lo que no elabora su plan estratégico propio; sus objetivos estratégicos derivan de los instrumentos de planeación emitidos a nivel municipal.

En este sentido, el instrumento rector aplicable corresponde al Plan Estratégico Municipal 2023–2037, elaborado por el Instituto Metropolitano de Planeación de Tijuana (IMPLAN) y publicado en el Periódico Oficial del Estado de Baja California el 5 de julio de 2024, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Planeación para el Estado de Baja California.

El plan estratégico es un ejercicio formal e institucionalizado de planeación de largo plazo, ya que su elaboración se sustenta en un procedimiento metodológico definido y documentado, que incluyó etapas de diagnóstico, consulta pública, definición de ejes rectores, objetivos, estrategias, líneas de acción, proyectos, así como mecanismos de evaluación y seguimiento. Asimismo, la Ley de Planeación para el Estado de Baja California establece que los planes estratégicos municipales deben desarrollarse con un horizonte de 15 años, por lo que el periodo 2023–2037 cumple con el criterio requerido en la evaluación.

De igual manera, el Plan Estratégico Municipal busca el fortalecimiento de los servicios públicos, la infraestructura, la seguridad y el bienestar de la población, elementos que se alinean con el fin y el propósito del programa presupuestario evaluado. Esta vinculación permite identificar la contribución del programa a objetivos superiores de desarrollo municipal.

En materia de seguimiento y medición del desempeño, el plan contempla mecanismos de monitoreo sustentados en indicadores provenientes de fuentes oficiales como CONEVAL, INEGI, IMSS, Seguridad BC y el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), complementados con ejercicios periódicos de percepción ciudadana. Lo anterior permite contar con herramientas para evaluar avances y resultados asociados al cumplimiento de los objetivos estratégicos establecidos.

Por lo anterior, se considera que el Programa Presupuestario sí cuenta con un instrumento estratégico institucional que cumple con todas las características señaladas en la pregunta.

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

Criterios de valoración:

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

Respuesta:

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

El Programa Operativo Anual (POA) constituye un instrumento de planeación institucionalizado y oficial. Este documento es utilizado por la Administración Pública Municipal para programar, dar seguimiento y evaluar el cumplimiento de las acciones y compromisos de los programas presupuestarios a corto plazo, de conformidad con lo establecido en la Ley de Planeación para el Estado de Baja California.

El POA incorpora los bienes y servicios contemplados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como el presupuesto asignado para cada uno de los Componentes y Actividades del programa, permitiendo vincular la programación operativa con los recursos autorizados.

Asimismo, el Programa Operativo Anual contempla metas relacionadas con los servicios y acciones que proporciona el programa, tales como la conformación de comités vecinales, programas sociales, trámites de registro civil, infraestructura y servicios públicos, licencias de construcción y dictámenes de uso de suelo, las cuales contribuyen al cumplimiento del objetivo central del programa: “Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro”.

El POA se elabora de manera anual y cuenta con mecanismos de seguimiento trimestral, mediante los cuales se realizan actualizaciones y monitoreo del avance de metas y presupuesto, en caso de ser necesario.

Por lo anterior se concluye que, el Programa Operativo Anual del Pp cumple con todas las características señaladas en la pregunta.

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:

Nivel	Criterios
	El Pp cuenta con información sobre:
2	Dos de los criterios de valoración.

De acuerdo con la metodología del marco lógico, el nivel del Fin debe mostrar la contribución del programa al logro de un objetivo del PND. El Fin definido en la MIR es: “Contribuir al mejoramiento de vida de la población de la Delegación Municipal Centro, mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana”. Para medir su desempeño, se establece el indicador “Porcentaje de bienestar social alcanzado”, cuya fórmula compara el total de actividades realizadas con las actividades programadas. Si bien el indicador genera información sobre el cumplimiento operativo del programa, no permite medir la contribución del programa al mejoramiento de vida de la población objetivo. Por lo anterior, no cumple con el criterio a).

Respecto al criterio b), el Propósito del programa se define como: “Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro”. El indicador definido para medir su desempeño es: “Porcentaje de atención ciudadana”, cuya fórmula compara el total de servicios y programas otorgados respecto a los programados. La definición del Propósito no identifica el cambio esperado en la población objetivo derivado de la intervención del programa; en consecuencia, el indicador no se orienta a medir resultados o cambios en dicha población. Por lo anterior, no cumple con el criterio b).

El sistema para el seguimiento de los bienes y servicios proporcionados (Sistema Integral de Atención Ciudadana – SIAC/SIAT), contiene la información de todas las solicitudes realizadas a través de un registro de datos de los solicitantes, tales como, el nombre, fecha de nacimiento, género, estado civil, CURP, RFC, domicilio, teléfono y clave catastral. El sistema permite identificar a la población atendida y aquellas solicitudes que no fueron procedentes o no se atendieron. Cumpliendo con el criterio c).

Los componentes de la MIR, muestran los servicios que presta el programa: Organización de comités vecinales, registro y trámites del registro civil, prestación de servicios públicos, trámites de construcción, uso de suelo y de operación. Por lo tanto, cumple con el criterio del inciso d).

Se reitera la observación (**sugerencia de mejora 7**) respecto a diseñar indicadores estratégicos para los niveles de Propósito y Fin, conforme a la Metodología del Marco Lógico y a la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos emitida por la SHCP, asegurando que estos sean relevantes, al medir directamente los objetivos planteados, y adecuados, al permitir evaluar el desempeño y los resultados del programa en la población objetivo.

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 depurada².
- d) Permite el seguimiento del desempeño de manera permanente.

Respuesta:

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

El seguimiento del desempeño del Programa Presupuestario se realiza mediante los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), cuyos avances son reportados trimestralmente a través de los avances programáticos. La información utilizada para el cálculo y seguimiento de dichos indicadores proviene principalmente de dos fuentes: el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT), mediante el cual se registran y monitorean las solicitudes ciudadanas, y los reportes internos generados por las áreas operativas responsables de la prestación de los servicios públicos.

El SIAC/SIAT permite registrar en tiempo real las solicitudes y trámites realizados por la ciudadanía, generando información oportuna para el seguimiento de los bienes y servicios otorgados. Por lo anterior, la información se considera oportuna, ya que se genera y se encuentra disponible en el momento en que ocurre la interacción con el ciudadano, cumpliendo con el criterio a).

Respecto al criterio b), la información utilizada para el seguimiento del desempeño es confiable, debido a que es generada y validada por las áreas responsables de la operación del programa, mediante registros administrativos y reportes internos utilizados para la integración de los avances programáticos y el cálculo de indicadores.

En cuanto al criterio c), la información se encuentra sistematizada mediante el uso del SIAC/SIAT y los mecanismos internos de control y registro implementados por la Delegación Municipal Centro, permitiendo organizar, actualizar y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas y a los servicios públicos proporcionados.

Finalmente, respecto al criterio d), la información generada permite dar seguimiento permanente al desempeño del programa, debido a que los indicadores son monitoreados trimestralmente y utilizados para evaluar el cumplimiento de metas y el avance en la prestación de bienes y servicios del programa.

² Se entenderá por sistematizada que la información se encuentre en bases de datos y disponible en un sistema informático; por actualizada, que el padrón contenga los datos más recientes de acuerdo con la periodicidad definida para el tipo de información; y por depurada, que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes.

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 mutua, es utilizada por personas funcionarias involucradas en la operación, planeación, evaluación del Pp y a niveles superiores de toma de decisiones.

Respuesta:

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

De acuerdo con la información analizada, el Programa Presupuestario ha sido objeto de diversas evaluaciones externas, entre las que se identifican la Evaluación de Diseño 2019, las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2020 y 2023, así como las Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2024 y 2025.

Respecto al criterio a), se presentó evidencia reciente del seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de evaluaciones externas, sin embargo, no se mostró documentación suficiente que permita verificar que dicha información sea utilizada de manera regular como insumo para la toma de decisiones de corto plazo del programa y la mejora continua. Por lo que no cumple con el criterio.

En cuanto al criterio b), se cumple, ya que el Programa Anual de Evaluación contempla un procedimiento institucional para el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de evaluaciones externas. Además, la Unidad Responsable presentó evidencia documental del seguimiento realizado, con fecha de cumplimiento establecida a marzo de 2026.

Respecto al criterio c), se considera que se cumple, debido a que el seguimiento de los ASM implica la definición de acciones orientadas a atender observaciones derivadas de evaluaciones externas, lo que permite realizar mejoras en la gestión y operación del programa. No obstante, a la fecha de la evaluación no se presentó evidencia suficiente de la ejecución de las correcciones, ajustes o productos comprometidos.

En relación con el criterio d), se cumple, ya que el seguimiento de los ASM se realiza por las áreas responsables del seguimiento a las evaluaciones, lo que permite su uso por el personal relacionado con la operación, planeación y evaluación del Pp, así como por niveles superiores.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 8**) documentar la atención efectiva de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) ante las instancias correspondientes, integrando evidencia que acredite los ajustes o mejoras realizadas conforme al plan de trabajo establecido.

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

Respuesta:

El Programa Presupuestario ha sido sujeto de diversas evaluaciones externas en los últimos años, entre las que se identifican la Evaluación de Diseño 2019, las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2020 y 2023, así como las Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2024 y 2025. Estas evaluaciones han permitido identificar avances en la operación del programa, así como áreas de oportunidad relacionadas con el diseño metodológico, la medición de resultados y el seguimiento al desempeño.

A partir del análisis realizado en la presente evaluación, se observa que una de las principales áreas que requieren fortalecimiento corresponde a la medición de resultados estratégicos del programa, particularmente en los niveles de Fin y Propósito de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Los indicadores actuales se enfocan en medir el cumplimiento operativo y la prestación de servicios; sin embargo, no permiten identificar de manera clara el cambio generado en la población objetivo derivado de la intervención del programa. En este sentido, es importante desarrollar ejercicios de evaluación orientados al diseño y validación de indicadores estratégicos que permitan medir el cambio en la población objetivo derivado de la aplicación del programa y su contribución a las líneas del PND.

Asimismo, se considera importante realizar evaluaciones relacionadas con la percepción y satisfacción de la población atendida, debido a que el programa proporciona servicios públicos y atención directa a la ciudadanía. Conocer la percepción ciudadana permitiría fortalecer la toma de decisiones, identificar áreas prioritarias de atención y evaluar la calidad de los servicios proporcionados por la Delegación Municipal Centro.

Por otra parte, se identifica la necesidad de fortalecer el diagnóstico que sustenta al programa mediante análisis actualizados sobre las condiciones territoriales, urbanas y socioeconómicas de la población atendida. Lo anterior incluye información relacionada con infraestructura urbana, movilidad, servicios públicos, zonas de atención prioritaria, crecimiento urbano irregular, población vulnerable y problemáticas sociales presentes en la demarcación territorial. La actualización de esta información permitiría mejorar los procesos de planeación, focalización y definición de prioridades de intervención.

De la misma manera, se considera relevante realizar ejercicios de evaluación orientados al seguimiento y cumplimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de evaluaciones externas previas, con el objetivo de fortalecer el uso estratégico de los resultados de evaluación en la mejora continua del programa y en la toma de decisiones institucionales.

Finalmente, se considera pertinente desarrollar evaluaciones que permitan analizar la cobertura y efectividad de los servicios públicos proporcionados por el programa, identificando si las acciones implementadas contribuyen de manera efectiva a disminuir las problemáticas detectadas en materia de servicios urbanos, mantenimiento de infraestructura, atención ciudadana y organización comunitaria.

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
	Porcentaje de ASM que presentan un avance conforme lo establecido:
3	De 50% a 74.99%

La Unidad Responsable presentó como evidencia el oficio DIR-XXV-0560-2025 de fecha 11 de septiembre de 2025, dirigido a la Tesorería Municipal, mediante el cual informó los Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de la evaluación correspondiente al ejercicio fiscal 2025. No obstante, en la documentación proporcionada no se identificó un reporte formal de seguimiento que precise el grado de avance de las observaciones.

Sin embargo, durante el proceso de evaluación 2026 se identificaron acciones realizadas por la Unidad responsable que muestran avances en la atención de algunos Aspectos Susceptibles de Mejora, aun cuando dichos avances no han sido reportados formalmente a la instancia correspondiente. Por lo anterior, en el presente apartado se reconocen los avances identificados a partir de la evidencia proporcionada, sin que esto sustituya la necesidad de realizar el seguimiento, actualización y reporte periódico de la atención a los ASM.

En la Evaluación Específica de Desempeño 2023 se identificaron cuatro ASM, los cuales presentan avances observables a la fecha. Respecto a la Evaluación de Consistencia y Resultados 2024, se identificaron cinco ASM, de los cuales tres muestran avances parciales. Por otra parte, para la Evaluación de Consistencia y Resultados 2025 se identificaron 15 ASM, de los cuales cinco presentan un avance total o parcial.

En total, se identificaron 24 ASM durante los últimos tres ejercicios evaluados, de los cuales doce presentan avances observables, representando el 50% del total. Por lo anterior, el programa se ubica en el nivel 3.

Se reitera la recomendación (**sugerencia de mejora 8**) documentar la atención efectiva de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) ante las instancias correspondientes, integrando evidencia que acredite los ajustes o mejoras realizadas conforme al plan de trabajo establecido.

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:

A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas del ejercicio 2023 y 2024, se identificó que algunos Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) presentan avances parciales y totales. Respecto al ejercicio 2025, se presentó evidencia documental del seguimiento institucional de los ASM conforme al procedimiento establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE), sin embargo, no se reportó el avance de los compromisos señalados.

Entre los avances observados se identifican mejoras en la sistematización de las solicitudes, facilitando la cuantificación de la población atendida y no atendida; además de contar con un plan estratégico para su planeación a largo plazo, proyecciones del presupuesto y población objetivo. No obstante, persisten áreas de oportunidad relevantes relacionadas con el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), específicamente en los niveles de Fin y Propósito, debido a que los indicadores continúan enfocándose principalmente en el cumplimiento operativo y no en la medición de resultados o cambios generados en la población objetivo.

De igual manera, continúan pendientes aspectos relacionados con la medición de la percepción y satisfacción de la población atendida, la actualización de información estadística para la focalización de la población objetivo y el fortalecimiento de mecanismos para evaluar el impacto de los servicios públicos proporcionados por el programa.

Por lo anterior, se concluye que, aunque existen avances parciales en la atención de algunos ASM, se cuenta con evidencia suficiente para determinar que se han alcanzado los resultados esperados del programa.

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:

Con base en la información analizada, no se presentó evidencia documental del seguimiento formal a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de las evaluaciones externas realizadas del 2023 y 2024, conforme al procedimiento establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2026. Debido a ello, no fue posible identificar de manera precisa las causas del atraso. Aunque para las observaciones de la evaluación del ejercicio 2025, se presentó el oficio y los formatos para su seguimiento, no se ha cumplido con todos los compromisos y fechas establecidas.

No obstante, a partir del análisis de las evaluaciones previas y de los hallazgos identificados en la presente evaluación, se observó que existen avances en el cumplimiento y algunos continúan pendientes, entre los que se destacan: el diseño de indicadores estratégicos para los niveles de Fin y Propósito, la medición de resultados en la población objetivo, la implementación de mecanismos para medir la percepción y satisfacción ciudadana, el seguimiento formal a los ASM y el fortalecimiento del diagnóstico mediante información estadística actualizada.

Se reitera la recomendación de **(sugerencia de mejora 8)** documentar la atención efectiva de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) ante las instancias correspondientes, integrando evidencia que acredite los ajustes o mejoras realizadas conforme al plan de trabajo establecido.

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:

Nivel	Criterios
	La estrategia de cobertura cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

La estrategia de cobertura del Programa Presupuestario se integra principalmente en el diagnóstico y en los documentos de planeación anual, donde la Unidad Responsable identifica y cuantifica a la población potencial y objetivo del programa. Para el ejercicio 2026, la población objetivo se mantiene en 34,849 personas, correspondiente a las colonias de mayor afluencia y atención dentro de la Delegación Municipal Centro.

Respecto a los criterios a) y b), se presentó la actualización de los documentos de planeación, para incluir la proyección de la evolución de la población potencial y objetivo para los próximos cinco ejercicios fiscales, así como la estimación del presupuesto requerido para su atención.

Respecto al criterio c), el programa establece como meta de cobertura atender a la totalidad de la población objetivo, considerando que esta puede beneficiarse de los distintos servicios, trámites y acciones que proporciona la Delegación Centro. Sin embargo, no se documentan de manera clara los criterios técnicos, metodológicos o estadísticos utilizados para su definición y cuantificación. Por lo anterior, el cumplimiento del criterio es parcial.

Finalmente, en cuanto al criterio d), el diseño del programa permite atender las metas de cobertura definidas, debido a que cuenta con actividades y componentes enfocados en la prestación de servicios públicos, atención ciudadana, mantenimiento urbano y organización comunitaria, manteniendo una relación lógica entre las actividades programadas y la población que se busca atender. Por lo anterior, se considera que es posible alcanzar las metas planteadas con el diseño actual del programa.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 9**) incorporar en el diagnóstico y documentos de planeación los criterios técnicos, metodológicos o estadísticos utilizados para la definición y cuantificación de la población objetivo, la meta de cobertura y las proyecciones realizadas.

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 Presupuestario cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo mediante la delimitación territorial de la Delegación Municipal Centro y el registro de las solicitudes ciudadanas realizadas a través de la Ventanilla Única y el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT).

La población objetivo del programa corresponde a las personas que habitan o transitan dentro de la demarcación territorial de la Delegación Municipal Centro y que requieren alguno de los servicios públicos, trámites o apoyos proporcionados por la Unidad Responsable. Para su identificación, el programa utiliza registros administrativos generados por las distintas áreas operativas, así como la información capturada en el SIAC/SIAT, donde se integran datos generales de los ciudadanos que solicitan atención o servicios.

Asimismo, el programa identifica zonas prioritarias de atención dentro de la Delegación, considerando colonias con mayor afluencia.

Por lo anterior se considera que el Programa Presupuestario cuenta con mecanismos para identificar a su población objetivo.

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:

Se identifican como procesos clave para la operación del Programa presupuestario la recepción, registro, canalización, atención, seguimiento y cierre de solicitudes ciudadanas, los cuales permiten organizar la prestación de servicios públicos delegacionales y la entrega de apoyos sociales conforme a la demanda recibida por parte de la ciudadanía. El diagrama de flujo se encuentra en el **Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos clave.**

El proceso inicia con la recepción de solicitudes a través de la Ventanilla Única, donde se atienden requerimientos relacionados con apoyos en efectivo y en especie, así como servicios públicos tales como reparación de luminarias, permisos para poda de árboles, limpieza de vialidades, recolección de basura, mantenimiento de señalamiento urbano, atención a quejas, apoyos sociales y otros trámites delegacionales.

Posteriormente, la solicitud se registra en el Sistema Integral de Atención Ciudadana. En caso de que la persona solicitante no cuente con un registro previo, se crea su perfil con datos de identificación y contacto, como nombre completo, fecha de nacimiento, género, CURP, RFC, domicilio, teléfonos, correo electrónico y clave catastral. Una vez ingresada la información, el sistema genera un folio de seguimiento y canaliza la solicitud al área correspondiente, de acuerdo con la naturaleza del trámite.

Las áreas que intervienen en la atención de las solicitudes son, principalmente, el Departamento de Obras y Servicios Públicos, el Departamento de Desarrollo Comunitario, el Departamento de Inspección y Verificación Delegacional y el Departamento de Control Urbano.

En el caso de los apoyos sociales en efectivo, se solicita al Sistema DIF Municipal o a la Secretaría de Desarrollo Social la elaboración de un estudio socioeconómico, con el propósito de determinar la procedencia del apoyo. Para los apoyos en especie, como techumbres u otros materiales, se lleva a cabo una verificación del domicilio de la persona solicitante antes de proceder con la entrega.

Una vez evaluada y autorizada la solicitud, el área de Administración elabora el cheque o verifica la disponibilidad del efectivo, cuando se trata de apoyos económicos. En el caso de apoyos en especie, personal del Departamento de Desarrollo Comunitario realiza la entrega correspondiente y recaba la evidencia documental y/o fotográfica que acredita la recepción del apoyo por parte de la persona beneficiaria.

Una vez entregados los bienes o realizados los servicios correspondientes, se registra en el sistema la conclusión de la solicitud, dejando constancia del cierre del trámite.

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 Programa presupuestario cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de sus bienes y servicios, así como características específicas de la población solicitante. Esta información se registra principalmente a través del Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT), utilizado por la Ventanilla Única de la Delegación para capturar, canalizar, dar seguimiento y documentar las solicitudes ciudadanas recibidas.

El SIAC/SIAT permite registrar solicitudes relacionadas con servicios públicos delegacionales y apoyos sociales, tales como apoyos económicos, apoyos en especie, techumbres, alumbrado público, bacheo, limpieza de vialidades, recolección de basura, permisos para poda de árboles, mantenimiento de señalamiento urbano, atención a quejas y otros trámites delegacionales. Cada solicitud registrada genera un folio único de seguimiento, mediante el cual se identifica el tipo de bien, apoyo o servicio solicitado, la descripción de la petición, el área responsable de atención, el estatus del trámite y el avance en su atención.

Durante el registro de la solicitud se recaban datos de identificación y contacto de la persona solicitante, entre ellos: nombre, fecha de nacimiento, género, estado civil, CURP, RFC, domicilio, teléfono, correo electrónico y clave catastral. Estas variables permiten conocer características específicas de la población solicitante y vincularlas con el tipo de bien o servicio requerido.

Asimismo, la Unidad Responsable mostró un reporte generado por el SIAC/SIAT, en el cual se identifica el número de trámites pendientes, atendidos y cancelados. Lo que permite verificar la información se utiliza para dar seguimiento a la demanda ciudadana y el estatus de las solicitudes.

En el caso de los trámites de Registro Civil, estos no se integran al seguimiento mediante el SIAC/SIAT debido a su naturaleza operativa. Por otra parte, para los apoyos sociales en especie otorgados mediante jornadas en las colonias, la Unidad Responsable cuenta con listados de beneficiarios que incluyen información como nombre de la persona beneficiaria, tipo de apoyo y monto o valor del apoyo entregado. Esta documentación complementa la información registrada en el SIAC/SIAT y permite verificar la entrega de determinados bienes o apoyos.

Con base en lo anterior, se considera que el Pp cumple con los criterios del nivel 4, ya que cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de sus bienes y servicios, así como características específicas 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:

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

Respuesta:

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

El Programa presupuestario cuenta con procedimientos documentados para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de bienes, apoyos y servicios que genera. Dichos procedimientos se encuentran sustentados principalmente en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, así como en la Norma Técnica No. 54, Seguimiento a la Solicitud de Trámites y Servicios a través del Sistema Integral de Atención (SIAT) o SIAC como lo denomina la Delegación.

Respecto al criterio a), los procedimientos se adaptan a las características de la población objetivo, especialmente en el caso de los apoyos sociales. El Reglamento señala que estos apoyos se orientan a personas en situación de pobreza o necesidad apremiante, mediante procedimientos sencillos, gratuitos y expeditos. Además, establece que los apoyos deben valorarse considerando la urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o circunstancias particulares del solicitante, incluyendo su pertenencia a grupos vulnerables.

Respecto al criterio b), se identifica que el Reglamento establece plazos específicos para el trámite de apoyos económicos o en especie. Señala que el tiempo de resolución no deberá exceder de cinco días hábiles a partir de que el solicitante entregue completa la documentación requerida, y de ocho días hábiles cuando la solicitud sea turnada al SDIF o a Bienestar Social Municipal (BISOM) para la elaboración de un estudio socioeconómico. En el caso del SIAT, la Norma Técnica contempla el uso de folios, fechas de vencimiento, enlaces de atención y nombres de responsables, lo que permite dar seguimiento a las solicitudes. Por tanto, se cumple el criterio b).

Respecto al criterio c), los procedimientos presentan y describen requisitos y formatos necesarios, principalmente para el otorgamiento de apoyos sociales. Por ejemplo, para personas físicas, el Reglamento establece que la solicitud puede presentarse mediante escrito libre o formato proporcionado por los sujetos obligados, e incluye datos como nombre, edad, actividad económica, domicilio, teléfono, CURP, relato de la necesidad, monto aproximado y firma o huella. Por lo anterior, se considera que el criterio c) se cumple.

Respecto al criterio d), se considera que se cumple, ya que los procedimientos y requisitos se encuentran sustentados en documentos normativos aplicables y, adicionalmente, la página oficial del Ayuntamiento cuenta con un chat de atención ciudadana que permite consultar los requisitos para realizar solicitudes o trámites. Este medio facilita el acceso de la población a información sobre los servicios disponibles, requisitos y orientación para iniciar sus solicitudes.

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:

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

El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos de recepción, registro y trámite de las solicitudes correspondientes a los bienes y servicios que genera, particularmente en materia de apoyos sociales y servicios públicos, mediante el uso del Sistema Integral de Atención Ciudadana, identificado en la Norma Técnica No. A54 como Sistema Integral de Atención (SIAT). Para efectos de esta evaluación, ambos términos se refieren al mismo sistema utilizado para registrar, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas.

Respecto al criterio a), el mecanismo considera y se adapta a las características de la población objetivo, ya que la ciudadanía recibe un folio que le permite verificar el estatus de su solicitud y dar seguimiento al trámite. Además, al tratarse de un sistema vinculado con distintas dependencias de la administración pública municipal, facilita la canalización de las solicitudes al área competente cuando el asunto no corresponde directamente a la Delegación, lo que favorece una atención más adecuada a la necesidad planteada por el ciudadano.

En relación con el criterio b), el mecanismo se encuentra estandarizado, ya que la Norma Técnica No. A54 es aplicable a las dependencias y delegaciones municipales, y establece responsabilidades para la Presidencia Municipal, Coordinación de Gabinete, Dirección de Tecnologías de la Información, Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana y áreas responsables. Asimismo, prevé el monitoreo de folios, la comunicación con enlaces de atención y la revisión de trámites vencidos o próximos a vencer, lo que permite verificar el seguimiento de las solicitudes dentro de un procedimiento común para las instancias involucradas.

Respecto al criterio c), el mecanismo está sistematizado, ya que las solicitudes se registran en el SIAC/SIAT, mediante la generación de un folio que permite consultar el avance del trámite. La Unidad Responsable mostró reportes generados por el sistema, en los que se identifican solicitudes pendientes, atendidas y canceladas, lo que permite verificar el estado de atención de los bienes y servicios solicitados.

Finalmente, el criterio d) se considera cumplido, debido a que la Norma Técnica No. A54 y el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social son documentos públicos aplicables a la administración pública municipal. Además, el ciudadano puede verificar el seguimiento de su solicitud mediante el folio entregado, y durante la evaluación se constató que el chat institucional de la página oficial del Ayuntamiento proporciona orientación sobre requisitos y domicilio de atención para solicitudes.

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:

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

El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la selección de la población objetivo, principalmente en lo relativo a la entrega de apoyos sociales. Estos criterios se encuentran establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana.

Respecto al criterio a), se considera que se cumple, ya que los criterios son congruentes con la población objetivo del Pp. Los criterios de elegibilidad aplican únicamente para los apoyos sociales, el Reglamento establece que estos se otorgan considerando la disponibilidad del recurso, la urgencia, el grado de marginación, la condición socioeconómica o cualquier circunstancia relacionada con la situación del solicitante y su pertenencia a grupos vulnerables. En el caso de los servicios públicos, no se identifican criterios restrictivos de elegibilidad, ya que su atención corresponde a la ciudadanía que solicita servicios dentro del ámbito de competencia de la Delegación.

El criterio b) se considera cumplido. Si bien algunos criterios establecidos en el Reglamento son de carácter general, como urgencia, grado de marginación y condición socioeconómica, estos se valoran mediante el estudio socioeconómico que realiza el SDIF o BISOM, según corresponda. Dicho estudio permite analizar la situación particular de la persona solicitante y determinar si procede el apoyo.

Respecto al criterio c), se considera que los criterios se encuentran estandarizados y sistematizados. El Reglamento define los requisitos que debe presentar la persona solicitante, entre ellos nombre, edad, actividad económica, domicilio, teléfono, CURP, relato de la necesidad, monto aproximado y firma o huella, además de identificación oficial, comprobante de domicilio, aviso de privacidad y, en su caso, cotización del proveedor o prestador del servicio. Asimismo, las solicitudes se registran en el SIAC/SIAT, lo que permite sistematizar su recepción, seguimiento y atención.

En relación con el criterio d), se considera que se cumple, ya que el Reglamento y la Norma Técnica No. A54 son documentos públicos. Además, durante la evaluación se verificó que el chat institucional de la página oficial del Ayuntamiento proporciona orientación ciudadana sobre requisitos y lugar de atención, proporcionando acceso a información básica en un lenguaje claro y directo.

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:

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

El Pp cuenta con procedimientos documentados para la selección de destinatarios, principalmente en lo relativo a la entrega de apoyos sociales. En el caso de los servicios públicos, no se identifica un proceso de selección en sentido restrictivo, ya que estos se brindan a la ciudadanía que los solicita dentro del ámbito de competencia de la Delegación; sin embargo, su atención se registra, canaliza y da seguimiento mediante el SIAC/SIAT.

Respecto al criterio a), se considera que el procedimiento se adapta a las características de la población objetivo. El Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social establece que los apoyos se orientan a personas en situación de pobreza o necesidad apremiante, mediante procedimientos sencillos, gratuitos y expeditos. Asimismo, señala que los apoyos se otorgan valorando la urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o circunstancias particulares del solicitante, pudiendo apoyarse en un estudio socioeconómico.

En relación con el criterio b), el procedimiento identifica plazos y datos de contacto para la atención. El Reglamento señala que el trámite para el otorgamiento de ayuda económica o en especie no debe exceder de cinco días hábiles a partir de que el solicitante entregue completa la documentación requerida; cuando se requiere estudio socioeconómico por parte de SDIF o BISOM, el plazo de respuesta es de ocho días hábiles. Además, el estudio socioeconómico debe remitirse en un plazo de tres días hábiles una vez recibida la solicitud correspondiente. El dato de contacto se integra desde la solicitud, ya que el Reglamento establece que debe incluirse número telefónico para contacto, además del domicilio y otros datos de identificación de la persona solicitante.

Respecto al criterio c), el procedimiento presenta y describe los requisitos y formatos necesarios. Para personas físicas, la solicitud puede presentarse mediante escrito libre o formato proporcionado por los sujetos obligados, e incluye nombre, edad, actividad económica, domicilio, delegación municipal, teléfono, CURP, relato de la necesidad, monto aproximado y firma o huella. Además, se debe adjuntar identificación oficial, comprobante de domicilio, aviso de privacidad y, en su caso, cotización del proveedor o prestador del servicio. Para personas morales, el Reglamento también establece requisitos específicos, como datos del solicitante y representante legal, objeto social, domicilio, teléfono, RFC, necesidad planteada, monto requerido y firma del representante.

En cuanto al criterio d), se considera que el procedimiento es público y accesible para la población objetivo. El Reglamento es un documento público aplicable a los sujetos obligados de la administración pública municipal y establece los requisitos, plazos y condiciones para solicitar apoyos sociales. Adicionalmente, durante la evaluación se verificó que el chat institucional de la página oficial del Ayuntamiento se encuentra en funcionamiento y proporciona información ciudadana sobre trámites y servicios en lenguaje claro y sencillo.

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:

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

El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de destinatarios, principalmente en lo relativo a la entrega de apoyos sociales. En el caso de los servicios públicos, no se identifica un proceso de selección en sentido restrictivo, ya que estos se brindan a la ciudadanía que los solicita dentro del ámbito de competencia de la Delegación; sin embargo, su recepción, registro, canalización y seguimiento se verifican mediante el SIAC/SIAT.

Respecto al criterio a), el mecanismo considera y se adapta a las características de la población objetivo, ya que el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social establece que los apoyos deben valorarse considerando la urgencia, grado de marginación, condición socioeconómica o cualquier circunstancia particular del solicitante, incluyendo su situación como parte de grupos vulnerables. Asimismo, para determinados apoyos se prevé la realización de un estudio socioeconómico, lo que permite verificar la procedencia del apoyo conforme a la situación específica de la persona solicitante.

En relación con el criterio b), el mecanismo se encuentra estandarizado, ya que tanto el Reglamento como la Norma Técnica No. A54 son aplicables a las dependencias y delegaciones de la administración pública municipal. El Reglamento establece los criterios generales para autorizar apoyos, los requisitos, los plazos y los controles documentales; por su parte, la Norma Técnica No. A54 regula el seguimiento de solicitudes mediante el SIAC/SIAT, con la asignación de folios, áreas responsables y estatus de atención.

Respecto al criterio c), el mecanismo está sistematizado. Las solicitudes se registran en el SIAC/SIAT, lo que permite dar seguimiento al trámite mediante folio y consultar su estatus. Además, para los apoyos sociales, el Reglamento prevé un sistema digital para el intercambio y consulta de información entre autoridades municipales, con el propósito de evitar duplicidades y llevar un control de las personas a quienes se les ha otorgado un apoyo económico o en especie.

Finalmente, el criterio d) se considera cumplido, debido a que el Reglamento y la Norma Técnica No. A54 son documentos públicos. Adicionalmente, la ciudadanía puede dar seguimiento a su solicitud mediante el folio proporcionado.

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:

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

El Pp cuenta con procedimientos documentados para la entrega de bienes y servicios, principalmente en lo relativo a apoyos sociales, los cuales se encuentran sustentados en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, la Norma Técnica No. A54 y los diagramas de flujo integrados en el Anexo 10.

Respecto al criterio a), se considera que los procedimientos se adaptan a las características de la población objetivo, ya que permiten valorar cada solicitud conforme al tipo de apoyo o servicio requerido, la situación particular del solicitante, la documentación presentada y la disponibilidad de recursos. En los casos que lo ameritan, dicha valoración se complementa con estudios socioeconómicos realizados por las instancias competentes.

En relación con el criterio b), los procedimientos identifican plazos y mecanismos de atención. El Reglamento establece que el trámite para otorgar ayuda económica o en especie no debe exceder de cinco días hábiles a partir de que se entregue completa la documentación requerida, y de ocho días hábiles cuando se requiera estudio socioeconómico. Además, la Tesorería Municipal debe expedir el cheque de la ayuda económica en un plazo no mayor de cinco días hábiles a partir de la autorización correspondiente. En el caso de los servicios públicos, la Norma Técnica No. A54 establece el seguimiento de solicitudes mediante folios, áreas responsables, fechas de vencimiento y monitoreo de trámites vencidos o próximos a vencer, lo que permite dar seguimiento a la atención de la ciudadanía.

Respecto al criterio c), los procedimientos presentan requisitos, formatos y registros necesarios para la entrega. El Reglamento señala que las Delegaciones Municipales deben proporcionar formatos y requisitos para el otorgamiento de apoyos, y establece controles para su autorización, entrega y comprobación. Asimismo, prevé que los sujetos obligados envíen a Tesorería Municipal una relación mensual de las personas beneficiadas, incluyendo fecha de solicitud, nombre del solicitante, motivo de la ayuda, tipo de ayuda e importe o bien entregado, así como domicilio del solicitante.

En cuanto al criterio d), se considera que los procedimientos son públicos y accesibles. El Reglamento y la Norma Técnica No. A54 son documentos públicos aplicables a la administración pública municipal. Se verificó que el chat institucional de la página oficial del Ayuntamiento proporciona orientación ciudadana; al consultar información sobre apoyos sociales, indicó requisitos y domicilio para entregar la documentación. Este mecanismo facilita el acceso de la población a información básica sobre los apoyos y servicios disponibles, en un lenguaje claro y directo.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 10**) como área de mejora la elaboración de un manual operativo que incluya los procedimientos de entrega de bienes y servicios, incorporando objetivo, alcance, responsables, secuencia narrativa, diagramas de flujo, plazos, formatos, registros generados, criterios de priorización, mecanismos de seguimiento, responsables de elaboración, revisión y aprobación, así como fechas de actualización.

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:

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

El Pp cuenta con mecanismos documentados para verificar los procedimientos de entrega de bienes y servicios, principalmente mediante el seguimiento de solicitudes en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, identificado en la Norma Técnica No. A54 como Sistema Integral de Atención (SIAT), así como mediante los controles de comprobación establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana.

Respecto al criterio a), se considera que los mecanismos se adaptan a las características de la población objetivo, ya que permiten dar seguimiento a la atención de las solicitudes mediante folio y verificar si el bien o servicio fue entregado, se encuentra pendiente, vencido o cancelado. Además, la Norma Técnica No. A54 prevé que, cuando existan folios vencidos o inconclusos, se establezca comunicación con la ciudadanía mediante los datos de contacto proporcionados, e incluso se le oriente para formalizar una queja cuando corresponda.

En relación con el criterio b), el mecanismo se encuentra estandarizado, ya que la Norma Técnica No. A54 regula el seguimiento de solicitudes de trámites y servicios para las dependencias y delegaciones municipales. Esta norma establece responsabilidades para la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana, los enlaces de atención y las áreas responsables.

Respecto al criterio c), el mecanismo está sistematizado, debido a que el SIAC/SIAT registra las solicitudes en una base de datos, asigna folios de seguimiento y permite consultar su estatus. La Unidad Responsable mostró reportes generados por el sistema con trámites pendientes, atendidos y cancelados, lo cual permite verificar el avance y conclusión de la entrega de bienes y servicios. Para los apoyos sociales, el Reglamento también prevé controles documentales de comprobación, como la firma del beneficiario, fecha de entrega, póliza de cheque, facturas, fotografías y listados de beneficiarios.

En cuanto al criterio d), se considera que el mecanismo es público y accesible, ya que la Norma Técnica No. A54 y el Reglamento son documentos públicos. Además, la ciudadanía puede dar seguimiento a su solicitud mediante el folio proporcionado y consultar orientación sobre requisitos y lugar de atención a través de los medios institucionales.

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:

De acuerdo con la información proporcionada por la Unidad Responsable, la Delegación Centro identifica como principales problemáticas para la generación y entrega de los bienes y servicios del Pp las limitaciones presupuestarias, la capacidad operativa para atender la demanda ciudadana y la dificultad para localizar a algunos beneficiarios durante el seguimiento de las solicitudes.

En primer lugar, se señala que el presupuesto asignado resulta insuficiente para atender la totalidad de las necesidades de la población de la demarcación. Esta situación genera la necesidad de priorizar solicitudes, ajustar o reprogramar la prestación de algunos servicios y limitar la cobertura de determinados apoyos sociales o servicios públicos.

En segundo lugar, la Unidad Responsable identifica dificultades para localizar a algunas personas beneficiarias o solicitantes, debido a que en ciertos casos proporcionan datos de contacto incorrectos, incompletos o desactualizados. Esta situación complica el seguimiento del trámite, retrasa la entrega del apoyo correspondiente o, en algunos casos, impide brindar la atención. Este problema es relevante, ya que los mecanismos de seguimiento dependen de la información registrada en la solicitud, como teléfono, domicilio y otros datos de contacto.

Asimismo, en el caso de servicios públicos, la atención puede verse afectada por la demanda acumulada, la disponibilidad de personal, materiales, equipo o coordinación con otras áreas municipales.

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:

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

Durante la evaluación se identificaron diagramas de flujo correspondientes a distintos procesos operativos, entre ellos: conformación de comités vecinales, atención de solicitudes ciudadanas, seguimiento en Ventanilla Única, autorización de solicitudes, atención de señalamiento vial, recolección de basura, alumbrado público, forestación y las actividades del Departamento de Administración Urbana y Protección al Ambiente de la Delegación Centro. Sin embargo, dichos procedimientos no se encuentran integrados en un manual operativo formal que describa de manera completa las políticas, responsables, actividades, controles, formatos y registros aplicables a cada proceso.

Respecto al criterio a), los diagramas presentados permiten identificar una secuencia general de actividades y áreas participantes, garantizando la aplicación homogénea por todas las instancias ejecutoras. Por lo que cumple con el criterio.

En cuanto al criterio b), se considera que se cumple, ya que parte de la información asociada a la generación y atención de bienes y servicios se registra y da seguimiento mediante el SIAC/SIAT, particularmente en lo relativo a apoyos sociales y servicios públicos. Este sistema permite registrar solicitudes, generar folios, canalizar a las áreas competentes y dar seguimiento al estatus de atención.

Respecto al criterio c), se considera parcialmente cumplido. Los documentos normativos aplicables, como el Reglamento de Gasto de Orden Social y la Norma Técnica No. A54, son públicos; sin embargo, los diagramas de flujo específicos elaborados por la Delegación no se encuentran difundidos públicamente ni presentados en un formato ciudadano que permita conocer con claridad la secuencia operativa para la generación de los bienes y servicios. Por ello, no se acredita plenamente que los procedimientos específicos están difundidos públicamente.

En relación con el criterio d), se considera que se cumple, ya que los procedimientos identificados se apegan al marco normativo aplicable. El Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada reconoce a las Delegaciones Municipales como órganos con facultades para atender asuntos vinculados con la prestación de servicios públicos municipales dentro de su territorio, e incluye dentro de su estructura áreas como Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Comunitario, Inspección y Verificación, Registro Civil y Control Urbano. Los diagramas presentados para atención de solicitudes ciudadanas, servicios públicos, comités vecinales y trámites de administración urbana son congruentes con dichas atribuciones.

Se reitera la recomendación (**sugerencia de mejora 10**) como área de mejora la elaboración de un manual operativo que incluya los procedimientos de entrega de bienes y servicios, incorporando objetivo, alcance,

³ Estas acciones podrían entenderse como actividades de la MIR, en caso de que aplique

responsables, secuencia narrativa, diagramas de flujo, plazos, formatos, registros generados, criterios de priorización, mecanismos de seguimiento, responsables de elaboración, revisión y aprobación, así como fechas de actualización.

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:

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

Respuesta:

Nivel	Criterios
	El mecanismo de verificación cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

El Pp cuenta con mecanismos para verificar los procedimientos relacionados con la generación de algunos bienes y servicios, principalmente mediante el seguimiento de solicitudes en el Sistema Integral de Atención Ciudadana, identificado en la Norma Técnica No. A54 como Sistema Integral de Atención (SIAT), así como mediante los controles previstos en los documentos normativos aplicables. No obstante, no se identificó un manual operativo integral que formalice los mecanismos de verificación para todos los procesos de generación de bienes y servicios establecidos en la MIR.

Respecto al criterio a), se considera que se cumple, ya que los mecanismos existentes permiten identificar si determinadas acciones se realizan conforme a los documentos normativos e institucionales aplicables. La Norma Técnica No. A54 establece como objetivo que el SIAT sirva como instrumento para reducir tiempos de respuesta, dar seguimiento a trámites y servicios, evitar trámites inconclusos y evaluar el cumplimiento de las peticiones ciudadanas. Asimismo, el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada establece las funciones de las áreas delegacionales responsables de generar servicios, como Obras y Servicios Públicos, Desarrollo Comunitario, Inspección y Verificación, Registro Civil y Control Urbano.

En relación con el criterio b), se considera que se cumple parcialmente. La Norma Técnica No. A54 señala el procedimiento para el seguimiento de solicitudes en las dependencias y delegaciones municipales, mediante folios, enlaces de atención, monitoreo de trámites vencidos o próximos a vencer y reportes estadísticos. Sin embargo, los diagramas de flujo presentados por la Delegación, relativos a comités vecinales y trámites de administración urbana, no forman parte de un manual formal de procedimientos ni incluyen políticas, responsables específicos, controles o descripción narrativa de actividades. Por ello, no se acredita plenamente que el mecanismo de verificación esté estandarizado para todos los procesos de generación del Pp.

Respecto al criterio c), se considera cumplido. Las solicitudes ciudadanas relacionadas con apoyos sociales y servicios públicos se registran y monitorean en el SIAC/SIAT, lo que permite contar con información sistematizada sobre su estatus y generar reportes de trámites pendientes, atendidos y cancelados. Además, la Norma Técnica No. A54 señala que la Coordinación del Sistema de Atención Ciudadana debe monitorear los índices de terminación y cierre de folios, así como los trámites vencidos o próximos a vencer.

En cuanto al criterio d), se considera cumplido, ya que los mecanismos son conocidos por los operadores del Pp en la práctica operativa. Esto se evidencia en el uso del SIAC/SIAT para registrar y dar seguimiento a solicitudes, así como en los diagramas de flujo proporcionados por la Delegación para distintos procesos.

Se reitera la recomendación (**sugerencia de mejora 10**) de elaborar un manual operativo que incluya los procedimientos de la Unidad responsable.

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:

Con base en la revisión documental, no se identifican reformas recientes al Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, permitido agilizar los procesos en beneficio de la población objetivo en los últimos tres años.

Sin embargo, se identificó una reforma relevante al Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California, publicada el 13 de marzo de 2026. Este reglamento es aplicable al Pp en lo relacionado con la entrega de apoyos sociales, ya que regula la administración, asignación, ejecución y comprobación de recursos destinados a apoyos económicos o en especie.

Entre los cambios identificados se encuentra la incorporación de diversas Secretarías y entidades descentralizadas que ejerzan recursos correspondientes a partidas de gasto de orden social, con la finalidad de sujetarlas a la normatividad municipal para el otorgamiento y comprobación de apoyos sociales. Este cambio permite homologar criterios, mejorar el control del gasto y brindar un tratamiento más uniforme a las personas solicitantes de apoyos. Sin embargo, no se mostró evidencia que permita medir el impacto de dicha reforma en la mejora de los procesos operativos de la Delegación.

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:

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

Respuesta:

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

El Pp identifica y cuantifica los gastos asociados a la generación de sus bienes y servicios mediante el presupuesto anual. El avance en el ejercicio de dichos recursos se reporta en la cuenta pública trimestral, disponible en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Tijuana, a través del reporte denominado Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Administrativa, en el cual se presenta el presupuesto autorizado y devengado conforme a la Ley General de Contabilidad Gubernamental. Se considera que cumple con el criterio a).

Respecto al criterio b), se presenta la estimación anual del presupuesto de egresos del ejercicio fiscal 2026, cumpliendo con el periodo de corto plazo.

En relación con el criterio c), se presentó la actualización del diagnóstico, en el que se incluyó el cálculo del costo unitario, entendido como la estimación del gasto total entre la población atendida (\$24,342,237 pesos / 34,849 personas), resultado un total de 698.51 pesos. Por lo que cumple con este criterio.

Se observa congruencia entre los capítulos del gasto y las actividades que realiza la Delegación. El presupuesto del área de Directiva de la Delegación cuenta con las partidas de sueldos, material de oficina, combustibles, servicios de impresión y ayudas sociales. El área administrativa incluye los sueldos, material de oficina, material de limpieza, materiales y equipos menores de tecnologías, y recurso para equipo de cómputo. El departamento de obras incluye materiales para mantenimiento, tales como, cemento, madera, material eléctrico, refacciones, servicios de mantenimiento, herramientas y obra pública. Las áreas de Desarrollo Comunitario, Registro Civil, y Control Urbano cuentan con presupuesto principalmente para materiales de oficina, impresión y mantenimiento de equipo de transporte. Cumpliendo con el criterio d). A continuación, se muestra la distribución del presupuesto por capítulo del gasto.

Capítulo	Concepto	Importe	%
10000	Servicios personales	\$ 15,578,789.17	64%
20000	Materiales y suministros	6,465,485.93	27%
30000	Servicios generales	697,342.16	3%
40000	Otras ayudas	1,302,435.00	5%
50000	Bienes muebles e inmuebles	277,585	1%
60000	Obra pública	20,600.00	0%
Total		24,342,237.26	100%

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:

La información proporcionada por la Unidad Responsable no permite identificar las fuentes de financiamiento del Pp, ya que el presupuesto autorizado se presenta desglosado por capítulo de gasto y partida presupuestaria, mientras que el avance del ejercicio del gasto se reporta por unidad administrativa en la cuenta pública trimestral.

Con base en la información disponible al 31 de marzo, el avance del ejercicio presupuestal del Pp fue del 14% respecto del presupuesto autorizado.

Área	Autorizado	Devengado	Pagado
Delegación Centro	11,765,583.22	1,901,560.07	1,858,406.06
Departamento Administrativo	7,447,248.75	1,287,585.76	1,287,585.76
Obras y servicios públicos	4,726,286.52	306,290.24	271,216.16
Desarrollo Comunitario	185,574.27	-	-
Registro Civil	48,132.50	-	-
Control Urbano	169,412.00	-	-
	24,342,237.26	3,495,436.07	3,417,207.98

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:

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

El Programa opera con diversas aplicaciones informáticas y sistemas institucionales administrados a nivel central por el Ayuntamiento de Tijuana, a los cuales la Delegación Centro utiliza conforme a las funciones de cada área. Estos sistemas apoyan la gestión administrativa, presupuestaria, recaudatoria, de atención ciudadana, Registro Civil, Control Urbano y Obras Públicas.

Entre los sistemas utilizados se identifican: el módulo de Recursos Humanos, para altas, bajas, prenóminas, vacaciones e incidencias; el Sistema Integral Presupuestario (SIP), para consulta de presupuesto, compras, gastos por comprobar, caja chica y pago de facturas; el sistema de Caja Recaudadora, para cobro de recibos, predial, multas y diversos trámites; el módulo de Registro Civil, SIDEA, CID, E-CURP, CURP y plataforma de citas; el Sistema Integral de Administración Urbana (SIAU), utilizado en trámites de usos de suelo, edificación y licencias de operación; el sistema de reporte de alumbrado público; y el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT), empleado para dar seguimiento a peticiones ciudadanas, servicios públicos y apoyos sociales.

Respecto al criterio a), se considera que se cumple, ya que los sistemas utilizan información generada por las áreas responsables de cada proceso y son administrados por instancias centrales del Ayuntamiento, lo que permite validar y controlar la información registrada.

En relación con el criterio b), se considera que se cumple, debido a que la actualización de la información se realiza conforme a los plazos y lineamientos establecidos por las áreas centrales responsables de cada sistema. Por ejemplo, el sistema presupuestario tiene un corte mensual.

Respecto al criterio c), se cumple, ya que los sistemas proporcionan información al personal involucrado en la operación del Programa. Cada área de la Delegación accede a los módulos necesarios para realizar sus funciones, consultar información, registrar movimientos, dar seguimiento a solicitudes o generar comprobantes y reportes relacionados con su operación.

En cuanto al criterio d), se considera que se cumple, dado que los sistemas son administrados de manera centralizada por el Ayuntamiento, lo que permite homologar el uso de la información y reducir discrepancias entre las áreas.

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:

Nivel	Criterios
	La información cuenta con:
3	Tres de los criterios de valoración.

Sin embargo, no se mostró evidencia de la publicación del listado de personas físicas o morales a quienes se asigna recursos públicos, por lo que no cumple con el criterio d). A continuación, se presentan los vínculos correspondientes a cada tipo de información:

En materia normativa, los documentos se encuentran publicados en la Página del Ayuntamiento, entre ellos se encuentran el Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, la Norma Técnica No. A54 y el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social. Estos documentos permiten conocer las atribuciones de la Delegación, los procedimientos de atención ciudadana, el seguimiento de solicitudes y las disposiciones aplicables para la asignación y comprobación de apoyos sociales. El sitio donde se encuentran es: <https://www.tijuana.gob.mx/normatividad/>

En cuanto a la información financiera, el Ayuntamiento publica información presupuestaria y contable mediante la cuenta pública trimestral. En dichos reportes se puede consultar el avance del ejercicio del gasto, incluyendo información del presupuesto autorizado. De esta manera se acredita la existencia de mecanismos para informar a la ciudadanía sobre el uso de los recursos asignados al Pp. La información se encuentra en la siguiente dirección: <https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/CuentaPublica.aspx>

Respecto al seguimiento de objetivos y resultados, el Programa publica los indicadores definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados de manera trimestral. La información se encuentra disponible en: https://www.tijuana.gob.mx/cp/CP_05_260505170123.pdf

Las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos se encuentran publicadas en: <https://www.tijuana.gob.mx/dependencias/tesoreria/evaluaciones.aspx>

No se mostró evidencia de la publicación del listado de personas físicas o morales a quienes se asigna recursos públicos, por lo que no cumple con el criterio d).

Se recomienda (**sugerencia de mejora 11**) publicar el listado de personas físicas o morales que reciben recursos públicos en formato accesible, para dar cumplimiento al artículo 81 fracción XV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California.

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:

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

Las solicitudes de información pública se reciben y tramitan a través de los mecanismos institucionales del Ayuntamiento de Tijuana, particularmente mediante el portal de transparencia. La Delegación Centro al ser un órgano desconcentrado, el procedimiento para el acceso a la información se gestiona a nivel municipal, conforme a la normatividad aplicable en materia de transparencia y acceso a la información pública. El procedimiento para solicitar información se encuentra en <https://transparencia.tijuana.gob.mx/>). Por lo que cumple con el criterio a).

En relación con el criterio b), se cumple, debido a que el Pp incorpora mecanismos de participación ciudadana vinculados con la organización comunitaria y la atención de necesidades de la población. Esto se refleja en la MIR mediante la actividad relacionada con la reestructuración, conformación y atención de comités vecinales. Asimismo, la Delegación participa en ejercicios de consulta y acercamiento ciudadano, como los realizados para la integración de instrumentos de planeación municipal y la atención de demandas comunitarias.

Respecto al criterio c), el Ayuntamiento de Tijuana publica información financiera en formatos accesibles para la ciudadanía, como el Presupuesto Ciudadano del ejercicio fiscal 2026 y sus avances trimestrales, en los cuales se presenta información sobre ingresos, presupuesto de egresos, clasificación del gasto y mecanismos para solicitar información pública. Este instrumento contribuye a la transparencia y accesibilidad de la información presupuestaria. Sin embargo, la mayoría de la información se presenta a nivel municipal y no permite identificar de forma específica la información del Pp, sus indicadores, avances, resultados o población beneficiaria.

En cuanto al criterio d), se cumple, ya que el Pp utiliza tecnologías de la información para fortalecer la atención ciudadana, el seguimiento de solicitudes y el acceso a información pública. Entre estos mecanismos se encuentran el Sistema Integral de Atención Ciudadana, el portal de transparencia, el chat institucional del Ayuntamiento y otros sistemas administrativos utilizados por la Delegación para la operación de sus trámites y servicios.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 12**) publicar información específica del programa en formatos abiertos, accesibles y actualizados, de manera que la ciudadanía pueda consultar, además de la información consolidada a nivel Ayuntamiento, datos propios del programa, tales como presupuesto asignado y ejercido, avances de indicadores, resultados alcanzados, evaluaciones, acciones de participación ciudadana y población beneficiada.

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:

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

Respuesta:

Nivel	Criterios
	Los instrumentos cuentan con:
2	Dos de los criterios de valoración.

Se presentó como evidencia el diseño de un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida. Dicho instrumento se compone de once preguntas: siete en escala Likert, dos de opción múltiple y dos preguntas abiertas.

El instrumento es claro, directo y neutro, y se considera adecuado para las características de la población atendida, ya que permite valorar aspectos relacionados con el tiempo de espera, trato recibido, claridad de la información, facilidad del trámite, resolución de la solicitud, condiciones del área de atención y satisfacción general con el servicio. A continuación, se presentan las preguntas incluidas:

Datos generales:

Área de atención

Fecha

Evaluación del servicio:

- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el tiempo de espera para recibir atención?
- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el trato recibido por el personal?
- ¿Qué tan clara fue la información proporcionada sobre su trámite o servicio?
- ¿Qué tan fácil fue realizar su trámite o solicitud?
- ¿Considera que el personal resolvió adecuadamente su solicitud?
- ¿Qué tan satisfecho(a) está con las instalaciones y condiciones del área de atención?
- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio recibido en general?
- ¿Su trámite fue atendido durante esta visita?
- ¿Recomendaría este servicio a otra persona?
- ¿Qué aspecto considera que podría mejorar la atención brindada?
- Comentarios adicionales:

No obstante, al tratarse únicamente del diseño del instrumento, aún no se cuenta con evidencia de su aplicación en la fecha de la evaluación, que permitan conocer la percepción efectiva de la población atendida.

Se recomienda (**sugerencia de mejora 13**) aplicar el instrumento diseñado de manera periódica, procesar los datos recabado, presentar un informe con los resultados y utilizarlos como insumo para identificar áreas de mejora en la operación del Pp.

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:

El Programa documenta sus avances en el logro de su objetivo central y su contribución a objetivos superiores principalmente a través del seguimiento de los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). El seguimiento de los resultados se realiza de manera trimestral, lo que permite conocer el grado de cumplimiento de las metas programadas durante el ejercicio fiscal.

Asimismo, el Pp cuenta con información derivada de evaluaciones realizadas en el marco del Programa Anual de Evaluación, las cuales permiten identificar hallazgos, fortalezas, debilidades y aspectos susceptibles de mejora relacionados con el diseño, operación, seguimiento y resultados del programa. El programa no se ha sometido a evaluaciones de impacto, ya que no cumple con las condiciones necesarias para su realización.

No se identificó evidencia de que el Pp documente sus avances a partir de estudios nacionales o internacionales sobre programas similares, ni mediante evaluaciones de impacto propias.

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
3	El Pp presenta resultados satisfactorios en el logro de su objetivo central y en su contribución a objetivos superiores.

La presente evaluación se realizó con los resultados del primer trimestre de 2026, por lo que la medición de los indicadores correspondientes al nivel Fin y Propósito no resulta aplicable, debido a que su seguimiento se realiza de manera anual para el Fin y semestral para el Propósito; por lo tanto, no es posible valorar en este momento el logro del objetivo central ni la contribución a objetivos superiores.

Los indicadores de Fin y Propósito son claros y monitoreables, ya que cuentan con fórmulas definidas y fuentes de información para su medición. Sin embargo, no son relevantes ya que el indicador diseñado no proporciona información relevante del objetivo que se desea medir. El Fin busca contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la Delegación Municipal Centro, pero su indicador mide actividades realizadas respecto a actividades programadas, por lo que refleja la gestión operativa y no la contribución a un objetivo superior. Asimismo, el Propósito se relaciona con la aplicación eficiente de los recursos; no obstante, su indicador mide los programas y servicios otorgados respecto a los programados, sin medir el cambio o resultado en la población objetivo.

Se reitera la recomendación de **(sugerencia de mejora 7)** diseñar indicadores estratégicos para los niveles de Propósito y Fin, conforme a la Metodología del Marco Lógico y a la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos emitida por la SHCP, asegurando que estos sean relevantes, al medir directamente los objetivos planteados, y adecuados, al permitir evaluar el desempeño y los resultados del programa en la población objetivo.

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

Respuesta:

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

Los indicadores correspondientes a los niveles de Fin y Propósito no se consideran dentro del cálculo del avance trimestral, debido a que su frecuencia de medición no corresponde al primer trimestre del ejercicio fiscal, periodo en el que se realizó la evaluación.

Al corte del primer trimestre de 2026, los indicadores aplicables de la MIR del Pp presentan avances satisfactorios en los niveles de Componentes y Actividades, al lograr el 100% de cumplimiento respecto de la meta programada para el periodo evaluado.

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
	Las evaluaciones, auditorías, informes o estudios cuentan con:
1	Uno de los criterios de valoración.

El Programa presupuestario ha sido objeto de evaluaciones externas periódicas, entre las que se identifican la Evaluación de Diseño 2019, las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2020 y 2023, así como las Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2024 y 2025. Estos ejercicios han permitido analizar aspectos relacionados con el diseño, planeación, operación, cobertura, seguimiento, indicadores, rendición de cuentas y resultados del Pp.

Respecto al criterio a), se considera que se cumple, ya que las evaluaciones revisadas permiten identificar hallazgos sobre la relación entre la intervención del Pp y la atención de la población objetivo, principalmente mediante el análisis de la MIR, los indicadores, los procesos operativos, la cobertura, los bienes y servicios entregados y el cumplimiento de metas.

En relación con el criterio b) y c), aunque las evaluaciones realizadas en distintos ejercicios fiscales permiten comparar la evolución del Pp en el tiempo. A través de estos ejercicios se han identificado avances, persistencia de áreas de mejora, seguimiento a indicadores, cumplimiento de metas y atención de Aspectos Susceptibles de Mejora. Esta información permite observar cambios en la planeación, gestión y operación del programa entre diferentes períodos, sin embargo, no constituye una medición que compara la situación de la población beneficiaria antes y después de recibir los bienes y servicios. Por lo que no cumple con los criterios.

En cuanto al criterio d), no se considera cumplido, debido a que los indicadores utilizados para medir el logro del objetivo central y la contribución a objetivos superiores no son relevantes. El objetivo de nivel Propósito se define como “Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro”; sin embargo, el indicador “Porcentaje de atención ciudadana” mide los programas y servicios otorgados respecto a los programados, sin identificar un cambio o resultado en la población objetivo. Asimismo, el objetivo de nivel Fin busca “Contribuir al mejoramiento de vida de la población de la Delegación Municipal Centro, mediante mejoras en servicios e impulsando esquemas de participación ciudadana”; no obstante, el indicador “Porcentaje de bienestar social alcanzado” compara actividades realizadas contra actividades programadas, por lo que refleja gestión operativa y no el mejoramiento de vida de la población.

Se reitera la recomendación de **(sugerencia de mejora 7)** diseñar indicadores estratégicos para los niveles de Propósito y Fin, conforme a la Metodología del Marco Lógico y a la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos emitida por la SHCP, asegurando que estos sean relevantes, al medir directamente los objetivos

planteados, y adecuados, al permitir evaluar el desempeño y los resultados del programa en la población objetivo.

Se reitera la recomendación (**sugerencia de mejora 4**) de realizar un estudio o encuesta de percepción ciudadana que permita comparar la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgar los bienes y servicios del Programa.

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:

El Programa presupuestario ha sido objeto de evaluaciones externas en ejercicios anteriores, entre las que se identifican la Evaluación de Diseño 2019, las Evaluaciones Específicas de Desempeño 2020 y 2023, así como las Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2024 y 2025. Dichas evaluaciones han permitido analizar el diseño, la planeación, la operación, la cobertura, los indicadores, el cumplimiento de metas y los mecanismos de seguimiento del programa.

La Evaluación de Diseño 2019 señaló que los objetivos de nivel Fin y Propósito se encontraban definidos dentro de la MIR y vinculados con la lógica general del programa. Posteriormente, la Evaluación Específica de Desempeño 2020 identificó que los Componentes y Actividades se encontraban orientados al cumplimiento del Propósito y que el Fin guardaba vinculación con instrumentos de planeación superiores.

Por su parte, la Evaluación Específica de Desempeño 2023 reportó avances favorables en el cumplimiento de metas, particularmente en los indicadores de resultados registrados para Fin y Propósito, los cuales presentaron cumplimiento conforme a lo programado. La Evaluación de Consistencia y Resultados del 2024 señala que los indicadores 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.

La evaluación de 2025 señala que, el programa presenta resultados favorables en el cumplimiento de sus metas operativas y en la generación de bienes y servicios programados; sin embargo, no se cuenta indicadores adecuados para medir que dichos resultados reflejan un cambio directo en la población objetivo o una contribución medible al objetivo superior.

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 “60. Conducción de las políticas públicas de la Delegación Municipal Centro”, no se ha sometido a evaluaciones de impacto, esto debido a las condiciones y características que se requieren para su aplicación. En años anteriores, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), generaba los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, que en el caso de la Evaluación de Impacto esta se identificaba con metodologías rigurosas, con el cambio en los indicadores a nivel de resultados atribuibles a la ejecución del programa. La importancia de esta evaluación radica en la medición de los efectos netos del programa sobre los beneficiarios, cuyos resultados permiten obtener conclusiones importantes acerca de la eficacia de éste para resolver el problema al que está enfocado. Antes de su realización se debía de contar con un diagnóstico previo, ya que este tipo de evaluaciones consideraba los siguientes aspectos:

- Demanda de un mayor tiempo y costo en su desarrollo.
- No todos los programas presupuestarios contaban con las condiciones necesarias en términos de información sobre beneficiarios y no beneficiarios o de mediciones del antes y después de la intervención.
- El CONEVAL no definía una periodicidad para su aplicación.
- El principal reto era determinar qué habría pasado con los beneficiarios si el programa no hubiera existido.
- Permitían medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que el programa podría tener sobre la población beneficiaria y si dichos efectos eran atribuibles a su intervención.
- Aportaba información a todos los involucrados sobre la efectividad de los programas.

Por lo anterior, no aplica la valoración.

Aunque el CONEVAL ya fue extinguido y las funciones de evaluación de los programas presupuestarios fueron transferidas a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la medición de la pobreza al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), aún se cuenta con la información sobre la metodología de las evaluaciones, la cual se puede consultar en las siguientes ligas de Internet:

https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Metodologia/Paginas/Metodologia_de las Evaluaciones.aspx
https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Metodologia/Documents/Guion_Analisis_de_Factibilidad.pdf
<https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Metodologia/Paginas/Impacto.aspx>

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 “60. Conducción de las políticas públicas de la Delegación Municipal Centro”, no se ha sometido a evaluaciones de impacto, esto debido a las condiciones y características que se requieren para su aplicación. En años anteriores, el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), generaba los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales, que en el caso de la Evaluación de Impacto esta se identificaba con metodologías rigurosas, con el cambio en los indicadores a nivel de resultados atribuibles a la ejecución del programa. La importancia de esta evaluación radica en la medición de los efectos netos del programa sobre los beneficiarios, cuyos resultados permiten obtener conclusiones importantes acerca de la eficacia de éste para resolver el problema al que está enfocado. Antes de su realización se debía de contar con un diagnóstico previo, ya que este tipo de evaluaciones consideraba los siguientes aspectos:

- Demanda de un mayor tiempo y costo en su desarrollo.
- No todos los programas presupuestarios contaban con las condiciones necesarias en términos de información sobre beneficiarios y no beneficiarios o de mediciones del antes y después de la intervención.
- El CONEVAL no definía una periodicidad para su aplicación.
- El principal reto era determinar qué habría pasado con los beneficiarios si el programa no hubiera existido.
- Permitían medir, mediante el uso de metodologías rigurosas, los efectos que el programa podría tener sobre la población beneficiaria y si dichos efectos eran atribuibles a su intervención.
- Aportaba información a todos los involucrados sobre la efectividad de los programas.

Por lo anterior, no aplica la valoración.

Aunque el CONEVAL ya fue extinguido y las funciones de evaluación de los programas presupuestarios fueron transferidas a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la medición de la pobreza al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), aún se cuenta con la información sobre la metodología de las evaluaciones, la cual se puede consultar en las siguientes ligas de Internet:

https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Metodologia/Paginas/Metodologia_de_las_Evaluaciones.aspx

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

<https://www.coneval.org.mx/EvaluacionDS/Metodologia/Paginas/Impacto.aspx>

Análisis FODA

El **Módulo 1. Diseño**, analiza la lógica, congruencia y el sustento del programa frente al problema que busca resolver, así como su coordinación con otros programas. A continuación, se presentan las **fortalezas** identificadas.

- Se cuenta con un diagnóstico que presenta el problema público que se pretende atender y analiza las principales causas y efectos.
- El problema documentado justifica la intervención del Pp, al vincularse con necesidades relacionadas con servicios públicos, atención ciudadana, desarrollo comunitario, Registro Civil, Control Urbano e Inspección y Verificación.
- El programa identifica su población potencial, objetivo y atendida, lo que permite delimitar el alcance de la intervención.
- El objetivo central del programa se vincula con objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, programas derivados del PND, el Plan Estratégico Municipal 2023–2037 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
- La MIR permite identificar los principales bienes y servicios que genera el programa, así como las actividades operativas necesarias para su entrega.
- Los indicadores de Componentes y Actividades son claros, económicos, monitoreables y adecuados para dar seguimiento a la gestión operativa del programa.

Se identifican las siguientes **debilidades**:

- No se realiza la alineación al Plan Nacional de Desarrollo vigente con las estrategias específicas de cada eje general (**sugerencia de mejora 1**).
- El problema no señala en su redacción a la población objetivo que se beneficiará de los bienes y servicios del programa (**sugerencia de mejora 2**).
- No se utiliza en la justificación teórica y empírica del programa información estadística actualizada, estudios técnicos, diagnósticos urbanos, investigaciones académicas o experiencias de intervención similares a nivel nacional o internacional (**sugerencia de mejora 3**).
- No se miden los efectos positivos derivados de los bienes y servicios proporcionados por el programa (**sugerencia de mejora 4**).
- La redacción del Propósito del programa no se realizó de acuerdo con la metodología del marco lógico (**sugerencia de mejora 5**).
- No se cuenta con un procedimiento documentado para la actualización, validación y depuración periódica de la información contenida en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT) (**sugerencia de mejora 6**).
- No se cuenta con indicadores estratégicos en los niveles de Fin y Propósito (**sugerencia de mejora 7**).

Se identifica la siguiente **oportunidad**:

- Disponibilidad de fuentes oficiales como INEGI, SHCP, SEDATU, Gobierno del Estado y Ayuntamiento, que pueden utilizarse para actualizar el diagnóstico y sustentar las causas del problema.

En el **Módulo 2. Planeación estratégica y orientación a resultados**, se revisó si el programa cuenta con metas claras, indicadores alineados a sus objetivos y orientación hacia resultados. Las **fortalezas** del programa que se identifican son las siguientes:

- El programa se vincula con el Plan Estratégico Municipal 2023–2037, instrumento de planeación de largo plazo aplicable a la administración pública municipal.

- La Delegación cuenta con un Programa Operativo Anual como instrumento de planeación de corto plazo, en el cual se establecen metas, actividades y presupuesto asociado a los componentes del programa.
- La MIR permite dar seguimiento a los avances del programa mediante indicadores definidos para los niveles de Fin, Propósito, Componentes y Actividades.
- Se cuenta con información oportuna, confiable y sistematizada para dar seguimiento al desempeño operativo del programa.
- El Pp ha sido sujeto de evaluaciones externas periódicas, entre ellas la Evaluación de Diseño 2019, Evaluaciones Específicas de Desempeño 2020 y 2023, y Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2024 y 2025.
- Las evaluaciones realizadas permiten identificar hallazgos y áreas susceptibles de mejora que pueden utilizarse para fortalecer la gestión del programa.

Se identifica la siguiente **debilidad**:

- Aunque se realiza el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), a la fecha no se han cumplido con los compromisos establecidos (**sugerencia de mejora 8**).

Se identifica la siguiente **amenaza**:

- Cambios administrativos o rotación de personal pueden afectar la continuidad en el seguimiento de la planeación y de los ASM.

El **Módulo 3. de Cobertura y Focalización**, identifica si el programa define correctamente a su población objetivo. Las **fortalezas** identificadas en este módulo son las siguientes:

- El programa identifica y cuantifica a la población potencial, definida como las personas que residen en las colonias que integran la Delegación Centro.
- El programa cuenta con mecanismos para identificar a la población solicitante mediante registros administrativos y el Sistema Integral de Atención Ciudadana.
- Las actividades del programa guardan relación con los bienes y servicios que se entregan a la población objetivo.

Se identifican las siguientes **debilidades**:

- No se señala en el diagnóstico los criterios técnicos, metodológicos o estadísticos utilizados para la definición y cuantificación de la población objetivo, la meta de cobertura y las proyecciones realizadas (**sugerencia de mejora 9**).

Se identifica la siguiente **amenaza**:

- El crecimiento poblacional, la población flotante y la alta afluencia en la Delegación Centro pueden incrementar la demanda de servicios, superando la capacidad operativa programada.

El **Módulo 4. Operación**, examina los procesos operativos, manuales, y si la entrega de apoyos o servicios cumple con la normatividad. Las **fortalezas** que se identifican en este módulo son las siguientes:

- El programa cuenta con procedimientos documentados para recibir, registrar y dar trámite a solicitudes de apoyos sociales y servicios públicos.
- Se cuenta con el Sistema Integral de Atención Ciudadana como herramienta para el registro, seguimiento y sistematización de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.
- El sistema permite generar folios, identificar el estatus de las solicitudes y consultar reportes de trámites pendientes, atendidos y cancelados.
- El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la entrega de apoyos sociales, establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social.
- Se cuenta con procedimientos para la selección de destinatarios, entrega de bienes y servicios, así como mecanismos para verificar su cumplimiento.
- El presupuesto se encuentra cuantificado por capítulo de gasto y por área operativa.
- La Delegación utiliza sistemas institucionales para la gestión administrativa, presupuestaria, recaudatoria, Registro Civil, Control Urbano, Obras Públicas y atención ciudadana.
- El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas mediante la publicación de normatividad, información financiera, indicadores y evaluaciones.

Se identifican las siguientes **debilidades**:

- No se cuenta con un manual operativo que incluya los procedimientos de entrega de bienes y servicios, incorporando objetivo, alcance, responsables, secuencia narrativa, diagramas de flujo, plazos, formatos, registros generados, criterios de priorización, mecanismos de seguimiento, responsables de elaboración, revisión y aprobación, así como fechas de actualización (**sugerencia de mejora 10**).
- No se publica el listado de personas beneficiarias que reciben recursos públicos en formato accesible, para dar cumplimiento al artículo 81 fracción XV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California (**sugerencia de mejora 11**).
- No se publica información específica del Programa presupuestario en formatos abiertos, accesibles y actualizados, de manera que la ciudadanía pueda consultar información específica del Programa (**sugerencia de mejora 12**).

Se identifica la siguiente **amenaza**:

- La insuficiencia presupuestaria puede limitar la atención de solicitudes, la entrega de apoyos sociales y la continuidad de algunos servicios públicos.

El **Módulo 5. Percepción de la población atendida**, se evalúa la existencia de mecanismos para medir el grado de satisfacción de la población atendida.

Se identificó como **fortaleza**:

- Se cuenta con el instrumento para medir la percepción de la población sobre la atención y los servicios proporcionados en la delegación.

Se identificó la siguiente **debilidad**:

- No se cuenta con los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de la población atendida (**sugerencia de mejora 13**).

El **Módulo 6. Medición de Resultados**, examina el avance del programa en la solución del problema.

Las **fortalezas** que se identifican en este módulo son las siguientes:

- El programa documenta sus avances mediante los indicadores definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados.
- Los indicadores de Componentes y Actividades presentan avances satisfactorios respecto a las metas programadas para el periodo evaluado.
- Al primer trimestre de 2026, los indicadores aplicables de Componentes y Actividades alcanzaron el 100% de cumplimiento respecto a la meta programada.
- El Pp cuenta con evaluaciones externas previas que permiten identificar hallazgos sobre el diseño, operación, cobertura, seguimiento, indicadores y resultados del programa.
- Las evaluaciones realizadas han contribuido a documentar avances operativos y áreas de mejora.

Se identifica la siguiente **debilidad**:

- No se cuenta con estudios para comparar la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgar los bienes y servicios del Programa (**sugerencia de mejora 14**).

Comparación con ECR anteriores

El Programa presupuestario 60 “Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro” ha sido evaluado mediante Evaluaciones de Consistencia y Resultados en los ejercicios 2024, 2025 y 2026. Estas evaluaciones permiten observar la evolución del programa en cuanto a su diseño, planeación, cobertura, operación, percepción de la población atendida y medición de resultados.

En **Evaluación de Consistencia y Resultados 2024**, el programa obtuvo una valoración final de 3.7 puntos de 4, con resultados altos en los módulos de Diseño, Operación y Percepción de la Población Atendida. Las principales observaciones se relacionaron con la falta de seguimiento a los ASM, la necesidad de sistematizar la información de la población atendida en todos los servicios, fortalecer la medición de la población no beneficiada y comparar la situación de la población antes y después de recibir los bienes o servicios del programa.

La **Evaluación de Consistencia y Resultados 2025** presentó una valoración final de 2.6 puntos de 4. En esta evaluación se observó que el programa cuenta con diagnóstico, población identificada, información sistematizada mediante el SIAC/SIAT y procedimientos para atender solicitudes ciudadanas; sin embargo, también se señaló que los indicadores de Fin y Propósito no son relevantes para medir resultados estratégicos, no se cuenta con proyección de población y presupuesto a mediano plazo, no existe un instrumento formal para medir satisfacción y no se calcula el costo unitario del 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	Criterios
0	No cumple.
1	Cumple con nivel bajo.
2	Cumple con nivel medio.
3	Cumple con nivel medio.
4	Cumple con nivel alto.

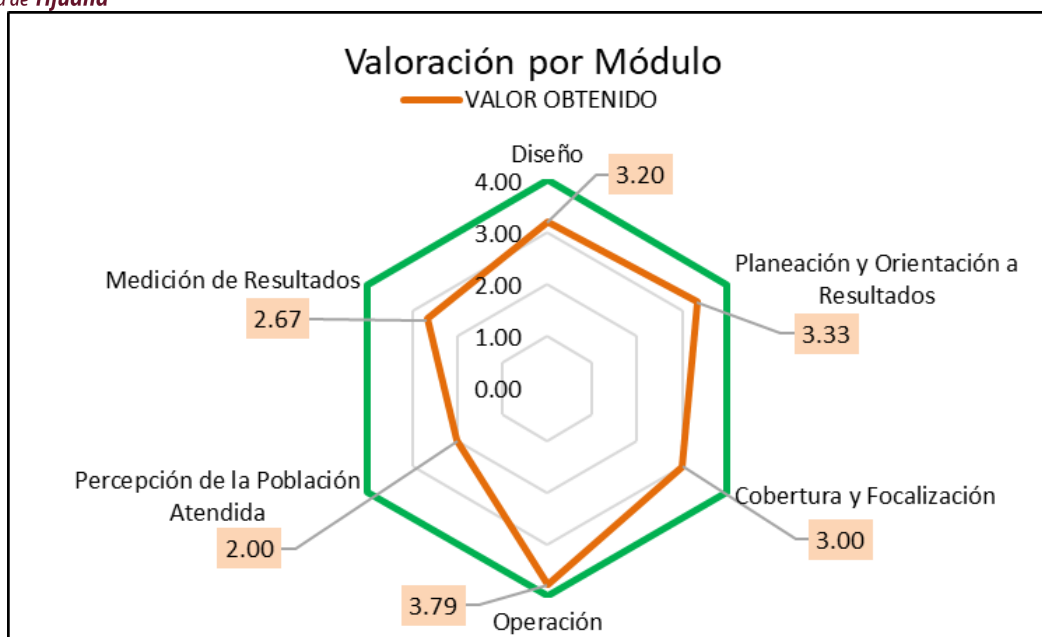
Nota: Los reactivos sin nivel corresponden a preguntas abiertas sin valoración cuantitativa y solo incluye un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

	No. PREGUNTA	SEMÁFORO					No. PREGUNTA	SEMÁFORO					
		NO CUMPLE	ROJO	NARANJA	AMARILLO	VERDE		NO CUMPLE	ROJO	NARANJA	AMARILLO	VERDE	
Diseño	1						26						Operación
	2					4	27					4	
	3		1				28					4	
	4				3		29					4	
	5					4	30					4	
	6						31					4	
	7					4	32					4	
	8					4	33					4	
	9				3		34					4	
	10			2			35						
	11					4	36				3		
	12				3		37				3		
	13						38						
	14						39					4	
Planeación	15					4	40						Percepción
	16					4	41					4	
	17			2			42				3		
	18					4	43					4	
	19				3		44			2			
	20						45						
	21				3		46				3		
	22						47					4	
Cobertura	23						48		1				Medición
	24				3		49						
	25						50						
							51						

Valoración

MÓDULO	PREGUNTAS	TOTAL	VALOR OBTENIDO	VALOR ESPERADO
Diseño	1-14	14	3.20	4.00
Planeación y Orientación a Resultados	15-23	9	3.33	4.00
Cobertura y Focalización	24-25	2	3.00	4.00
Operación	26-43	18	3.79	4.00
Percepción de la Población Atendida	44	1	2.00	4.00
Medición de Resultados	45-51	7	2.67	4.00
TOTAL	51	51	3.00	4.00

Valoración por Módulo



Conclusiones

Con base en el análisis realizado en la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario 60 “Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro”, se presentan las conclusiones generales orientadas a retroalimentar el diseño, la gestión y los resultados del programa.

En el módulo de **Diseño**, se observa que el programa cuenta con instrumentos que justifican su intervención. Se identifica el problema público que busca atender, así como sus principales causas y efectos. Asimismo, el programa reconoce a su población potencial, objetivo y atendida, lo que permite delimitar su alcance. El problema público se define como “Servicios públicos deficientes” y se relaciona con la atención ciudadana, los servicios públicos, el desarrollo comunitario, el Registro Civil, el Control Urbano y la Inspección y Verificación.

De igual manera, el programa presenta vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo, programas derivados del PND, el Plan Estratégico Municipal 2023-2037 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. No obstante, persisten áreas de oportunidad relacionadas con el fortalecimiento del diagnóstico, la actualización de información estadística, la justificación teórica y empírica de la intervención, así como la consistencia entre el árbol de objetivos y el Propósito definido en la MIR. También se requiere contar con indicadores estratégicos en los niveles de Fin y Propósito, que permitan medir el cambio esperado en la población objetivo y la contribución del programa a objetivos superiores.

En materia de **Planeación estratégica y orientación a resultados**, el programa cuenta con herramientas que permiten orientar su operación. El Programa Operativo Anual y la Matriz de Indicadores para Resultados contribuyen a la organización de sus actividades, al seguimiento de metas y al ejercicio presupuestal. Asimismo, el programa toma como referencia el Plan Estratégico Municipal 2023-2037 para la planeación de largo plazo.

También se reconoce que el programa ha sido sujeto de evaluaciones externas en ejercicios anteriores, lo que ha permitido identificar áreas de mejora. Durante la evaluación 2026 se identificaron avances observables en la atención de algunos Aspectos Susceptibles de Mejora; sin embargo, estos no han sido reportados formalmente de acuerdo con el procedimiento establecido en el Programa Anual de Evaluación. Por ello, se observa la necesidad de utilizar de manera institucional la información derivada de evaluaciones externas para fortalecer la toma de decisiones y la mejora continua del programa.

En el módulo de **Cobertura y focalización**, el programa identifica y cuantifica a la población potencial y objetivo. La población potencial corresponde a las personas que residen en las colonias que integran la Delegación Centro, mientras que la población objetivo se integra por las personas ubicadas en colonias de mayor afluencia y atención dentro de la demarcación. En la presente evaluación se identificó un avance respecto a ejercicios anteriores, ya que se presentó la proyección de la evolución de la población potencial y objetivo para los próximos cinco ejercicios fiscales, así como la estimación del presupuesto requerido para su atención.

No obstante, persiste como área de oportunidad documentar con mayor claridad los criterios utilizados para definir y cuantificar la población objetivo, las metas de cobertura y las proyecciones realizadas.

En cuanto a la **Operación**, el programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar, canalizar, atender y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas, principalmente mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana. Este sistema permite generar folios, identificar el estatus de las solicitudes y consultar reportes de trámites pendientes, atendidos y cancelados.

Asimismo, el programa cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la entrega de apoyos sociales, establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden

Social. También se identifican procedimientos para la selección de destinatarios, entrega de bienes y servicios, así como mecanismos para verificar su cumplimiento.

En materia presupuestaria, el programa identifica y cuantifica sus gastos por capítulo, presenta coherencia entre el gasto y las actividades que realiza, e incorporó el cálculo del gasto unitario. Sin embargo, se mantiene como área de mejora la elaboración de un manual operativo que documente los procedimientos de entrega de bienes y servicios, criterios de elegibilidad, mecanismos de seguimiento y supervisión.

Asimismo, se requiere fortalecer la transparencia mediante la publicación del listado de personas beneficiarias que reciben recursos públicos y la difusión de información específica del programa, como presupuesto asignado y ejercido, avances de indicadores, resultados alcanzados, evaluaciones, acciones de participación ciudadana y población beneficiada, en formatos abiertos, accesibles y actualizados.

Respecto al módulo de **Percepción de la población atendida**, se identificó un avance relevante, ya que la Unidad Responsable presentó el diseño de un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida. El instrumento es claro, directo y neutro, y permite valorar aspectos relacionados con el tiempo de espera, trato recibido, claridad de la información, facilidad del trámite, resolución de la solicitud, condiciones del área de atención y satisfacción general con el servicio.

No obstante, al momento de la evaluación aún no se contaba con resultados de su aplicación, por lo que no fue posible determinar la representatividad ni el uso de la información para mejorar la gestión del programa. Por ello, se recomienda aplicar el instrumento de manera periódica, procesar los datos recabados, presentar un informe de resultados y utilizar la información como insumo para la mejora del programa.

En el módulo de **Medición de resultados**, el principal reto continúa siendo medir el cambio esperado en la población objetivo y la contribución del programa a objetivos superiores. El programa documenta sus avances mediante los indicadores definidos en la MIR. Los resultados operativos del primer trimestre de 2026 muestran un cumplimiento satisfactorio en los niveles de Componentes y Actividades, alcanzando el 100% respecto a las metas programadas.

Sin embargo, los indicadores de Fin y Propósito no permiten medir de manera adecuada el logro del objetivo central ni la contribución a objetivos superiores, ya que se enfocan principalmente en el cumplimiento operativo y no en los cambios generados en la población objetivo. Asimismo, el programa no cuenta con estudios que comparen la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de recibir los bienes o servicios del programa. Por lo anterior, se requiere fortalecer la medición de resultados mediante indicadores estratégicos, estudios de percepción ciudadana y ejercicios que permitan comparar la situación de la población atendida antes y después de la intervención.

En conclusión, el Programa Presupuestario 60 “Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro” presenta fortalezas importantes en su diseño, planeación y operación, que le permiten brindar atención a la ciudadanía y responder a necesidades relacionadas con servicios públicos, trámites, apoyos sociales, mantenimiento urbano, organización comunitaria y regulación dentro de la demarcación.

El uso de instrumentos como la MIR, el POA y el sistema SIAC/SIAT refleja avances en la organización, sistematización y seguimiento de la gestión del programa. Asimismo, durante la evaluación se identificaron avances respecto a ejercicios anteriores, principalmente en la proyección de población y presupuesto, el cálculo del gasto unitario, el diseño de un instrumento de satisfacción y la atención parcial de algunos Aspectos Susceptibles de Mejora.

Sin embargo, persisten áreas de oportunidad que limitan la evaluación clara de los resultados del programa. Entre ellas se encuentran la necesidad de fortalecer el diagnóstico con información actualizada, redefinir el Propósito conforme a la Metodología del Marco Lógico, diseñar indicadores estratégicos para los niveles de Fin y Propósito, formalizar el seguimiento de los ASM, elaborar un manual operativo, aplicar y analizar el instrumento de satisfacción ciudadana, y desarrollar estudios o encuestas que permitan valorar los efectos de los bienes y servicios en la población atendida.

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:	60. Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro			
Objetivo central del Pp evaluado:	Aplicar los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la Delegación Municipal Centro.			
a) Valoración de la alineación establecida				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración
Programa Sectorial de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano 2025–2030	Contribuir a la prosperidad de territorios y comunidades, impulsando el ejercicio de derechos, la conservación ambiental y la equidad en el desarrollo mediante políticas integradas de ordenamiento territorial y coordinación intergubernamental	Estrategia 2.3 Promover políticas de movilidad sustentable, segura, accesible e incluyente, para mejorar la conectividad del territorio, la prosperidad de las regiones y el bienestar de las personas.	La contribución es indirecta, porque el Programa no tiene como finalidad principal diseñar políticas nacionales de movilidad u ordenamiento territorial, pero sí realiza acciones operativas y de mantenimiento urbano que contribuyen al cumplimiento de dichos objetivos.	Indirecta
Programa Nacional de Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano 2026-2030	Reducir las brechas territoriales en infraestructura, equipamiento, espacio público, movilidad y vivienda adecuada, priorizando la atención a poblaciones en situación de vulnerabilidad, para incrementar el bienestar de las personas en entornos seguros e incluyentes.	Estrategia 2.1 Impulsar acciones de planeación territorial con enfoque de sistema socioecológico entre las autoridades federales y locales de distintas escalas para garantizar el aprovechamiento de los territorios y la justicia espacial.	La contribución del programa es directa, debido a que las acciones realizadas por la Delegación Centro inciden en el mantenimiento y mejoramiento de vialidades, alumbrado público, espacios urbanos, atención ciudadana y servicios públicos, contribuyendo a mejorar las condiciones de habitabilidad, movilidad y calidad de vida de la población de la delegación.	Directa
b) Propuesta de alineación a programas sectoriales o institucionales				
Programa derivado	Objetivo prioritario	Estrategia prioritaria	Contribución del Pp	Valoración

Anexo 2. Alineación a los ODS

Nombre del Pp:					60. Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro					Modalidad y clave:			E. Prestación de Servicios Públicos			
Objetivo central del Pp evaluado:					Aplicación de los recursos de manera eficiente a través de los programas y servicios que brinda la delegación municipal centro.											
Vinculación establecida por el Pp																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
X										X						
ODS					Meta					Vinculación		Valoración de la vinculación (instancia evaluadora)				
1. Fin de la pobreza 11. Ciudades y comunidades sostenible					No se especifica					No se especifica		La vinculación realizada por el programa es pertinente. Sin embargo, no especifica las metas asociadas al objetivo.				
Propuesta de vinculación de la instancia evaluadora																
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
X										X						
ODS					Meta					Vinculación		Justificación de la propuesta (instancia evaluadora)				
3. Fin de la pobreza					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.					Directa		La vinculación del programa es indirecta, debido a que el objetivo principal del programa no es la reducción de la pobreza; sin embargo, mediante la prestación de servicios públicos, mantenimiento urbano, alumbrado público, atención ciudadana y apoyos sociales, contribuye a mejorar las condiciones de vida y el acceso a servicios básicos de la población, especialmente en zonas con mayor vulnerabilidad social.				
11. Ciudades y comunidades sostenibles					11.1 De aquí a 2030, asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales. 11.7 De aquí a 2030, proporcionar acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, en particular para las mujeres y los niños, las personas de edad y las personas con discapacidad.					Directa		La contribución del programa es directa, debido a que las acciones realizadas por la Delegación Centro están enfocadas al mejoramiento de los servicios públicos, vialidades, alumbrado público, espacios urbanos y atención de problemáticas relacionadas con el desarrollo urbano y la movilidad, contribuyendo de manera directa a mejorar la seguridad, accesibilidad, habitabilidad y calidad de vida en la demarcación territorial.				

Anexo 3. Procedimiento de actualización de la PA

Procedimiento documentado

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

☒

☐

☒

Existe un procedimiento específico y está documentado.

Existe un procedimiento específico, pero no está documentado.

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

Indicar el nombre del documento

Norma Técnica No. 54 "Seguimiento a la solicitud de trámites y servicios a través del Sistema Integral de Atención

2. 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:

Diariamente

☒

Establece un mecanismo para detectar duplicidades de apoyos otorgados por el mismo Pp o por otros programas.

Sistematización y disponibilidad de la información

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

☒

☐

Sí, Indicar el nombre del sistema: Sistema Integral de Atención Ciudadana.

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:

No aplica

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

El sistema informático denominado Sistema Integral de Atención Ciudadana es administrado por el Ayuntamiento de Tijuana. El procedimiento para su seguimiento se encuentra en la Norma Técnica No. 54 "Seguimiento a la solicitud de trámites y servicios a través del Sistema Integral de Atención. Señala las políticas operativas para el registro y seguimiento de solicitudes. El sistema es operado por la Delegación, lo que facilita el correcto llenado y adaptación a la población usuaria.

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	No	Porcentaje de atención ciudadana	Representa el porcentaje de colonias atendidas en servicios/relación a los servicios solicitados por colonias.	Suma de programas y servicios otorgados/programas y servicios programados (x/y)*100	Porcentaje	Semestral	100%	Ascendente	Sí
La cobertura de la población objetivo	Sí	Porcentaje de participación ciudadana	Representa el porcentaje de habitantes que participo en los diferentes programas sociales/relación al total de habitantes de la delegación municipal centro.	Total de ciudadanos participante s/ total de ciudadanos atendidos (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
La generación y/o entrega de los bienes y/o servicios	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 trámites 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/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. C1A1	Representa el porcentaje de comités de vecinos solicitantes/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. C1A2	Representa el porcentaje de jornadas realizadas/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. C1A3	Representa el porcentaje de solicitudes recibidas/relación a las atendidas.	Total de apoyos otorgados/ total de apoyos programados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
	Sí	Porcentaje de trámites atendidos. C2A1	Representa el porcentaje en que se atendieron servicios	Trámites realizados/ en relación a lo	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

			infraestructura públicos en relación a lo programado.	programado (x/y)*100					
Sí	Porcentaje de trámites atendidos. C2A2		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 ciudadanos beneficiados con perspectiva de equidad de género C2A3		Mide la perspectiva de equidad de género con las acciones del programa.	Mujeres que se benefician de los bienes o servicios otorgados / hombres que se benefician de los bienes o servicios otorgados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
Sí	Porcentaje de mantenimiento en el servicio. C3A1		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. C3A2		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. C3A3		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. C3A4		Representa el porcentaje de mantenimiento realizado en relación al mantenimiento programado.	Metros cuadrados realizados/ metros cuadrados realizados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
Sí	Porcentaje de solicitudes recibidas. C4A1		Representa el porcentaje de trámites solicitados en relación a lo programado.	Total de trámites solicitados/ total de trámites autorizados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
Sí	Porcentaje de licencias autorizadas C4A2		Representa el porcentaje de trámites autorizados en relación a los trámites solicitados.	Total de licencias autorizadas / total de trámites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí
Sí	Porcentaje de inspecciones realizadas C4A3		Representa el porcentaje de trámites autorizados en	Inspecciones realizadas/ inspecciones solicitadas (x/y)*100	Porcentaje	Trimestral	100%	Ascendente	Sí

Anexo 4. Instrumentos de Seguimiento del Desempeño

			relación a lo programado.						
--	--	--	---------------------------	--	--	--	--	--	--

Características de los indicadores

	Nivel del ISD	Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Justificación
MIR	Resultados	Fin	Porcentaje de bienestar social alcanzado	Sí	No	Sí	Sí	No	No permite evaluar cómo el programa contribuye al "mejoramiento de vida de la población", ya que su fórmula se limita a comparar actividades realizadas contra actividades programadas. No es adecuado ya que no permiten evaluar el logro de los objetivos estratégicos del programa.
		Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Sí	No	Sí	Sí	No	No mide el cambio en la población objetivo, sino únicamente la ejecución de los servicios programados. No es adecuado ya que no permiten evaluar el logro de los objetivos estratégicos del programa.
	Gestión	Componente 1	Porcentaje de participación ciudadana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Componente 2	Porcentaje de trámites atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Componente 3	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Componente 4	Porcentaje de licencias autorizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C1A1	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C1A2	Porcentaje de personas atendidas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C1A3	Porcentaje de actos de registro civil.	No	Sí	Sí	Sí	Sí	El nombre es confuso y no corresponde a lo que se está midiendo.
		Actividades C2A1	Porcentaje de trámites atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C2A2	Porcentaje de trámites atendidos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C2A3	Porcentaje de ciudadanos beneficiados con perspectiva de equidad de género.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C3A1	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C3A2	Porcentaje de recolección de basura.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C3A3	Porcentaje de lámparas reparadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.

		Actividades C3A4	Porcentaje de mantenimientos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C4A1	Porcentaje de solicitudes recibidas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C4A2	Porcentaje de licencias autorizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
		Actividades C4A3	Porcentaje de inspecciones realizadas.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Cumple con los criterios.
FID	Resultados	Indicador Estratégico	FID	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No aplica
	Gestión	Indicador Gestión	FID	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	No aplica

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	Sí	No	No	No mide el objetivo del Fin, que consiste en "contribuir al mejoramiento de vida de los habitantes de la Delegación Municipal Centro", solo se limita a medir la gestión operativa del programa, por lo que no está orientado al desempeño.
	Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	100%	Suma de programas y servicios otorgados/ programas y servicios programados $(x/y)*100$	Porcentaje	Sí	No	No	El indicador y su fórmula de cálculo no permiten medir el cambio generado en la población objetivo, ya que se enfocan únicamente en el cumplimiento operativo del programa, por lo tanto, no se orientan a la mejora del desempeño.
	Componente 1	Porcentaje de participación ciudadana	100%	Total de ciudadanos participantes/ total de ciudadanos atendidos $(x/y)*100$	Porcentaje	Sí	No	No	Su cumplimiento se encuentra prácticamente garantizado, incluso con niveles mínimos de participación. Basta con que una persona muestre algún tipo de participación para que se registre cumplimiento.
	Componente 2	Porcentaje de trámites atendidos.	100%	Total de registro civil y trámites realizados/ total de registros y trámites solicitados $(x/y)*100$	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.
	Componente 3	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	100%	Suma de las actividades realizadas/ actividades programadas. $(x/y)*100$.	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.
	Componente 4	Porcentaje de licencias autorizadas	100%	Total de licencias autorizadas/ total de trámites solicitados $(x/y)*100$	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.
	Actividades C1A1	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	100%	Comités de vecinos solicitando atención/ comités de vecinos atendidos $(x/y)*100$	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.
	Actividades C1A2	Porcentaje de personas atendidas.	100%	Total, de jornadas realizadas/ total de jornadas	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.

				programadas. (x/y)*100					
Actividades C1A3	Porcentaje de actos de registro civil	100%	Total de apoyos otorgados/ total de apoyos	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C2A1	Porcentaje de trámites atendidos.	100%	Trámites realizados/ en relación a lo programado (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C2A2	Porcentaje de trámites atendidos.	100%	Total de campañas realizadas/ Total de campañas programadas (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C2A3	Porcentaje de ciudadanos beneficiados con perspectiva de equidad de género.	100%	Mujeres que se benefician de los bienes o servicios otorgados / hombres que se benefician de los bienes o servicios otorgados (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C3A1	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	100%	M2 de bacheo realizado/ m2 de bacheo programados (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C3A2	Porcentaje de recolección de basura.	100%	Total de toneladas de basura recolectadas/ total de toneladas programadas (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C3A3	Porcentaje de lámparas reparadas.	100%	Luminarias reparadas/ luminarias programadas (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C3A4	Porcentaje de mantenimiento.	100%	Metros cuadrados realizados/ metros cuadrados realizados (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C4A1	Porcentaje de solicitudes recibidas.	100%	Total de tramites solicitados/ total de tramites autorizados (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C4A2	Porcentaje de licencias autorizadas.	100%	Total de licencias autorizadas/ total de tramites solicitados (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	
Actividades C4A3	Porcentaje de inspecciones realizadas.	100%	Inspecciones realizadas/ inspecciones solicitadas (x/y)*100	Porcentaje	Sí	Sí	Sí	Cumple con todos los criterios. Se orienta el desempeño ya que su cumplimiento no se encuentra garantizado.	

Anexo 5. Complementariedades, similitudes y duplicidades

Información del Pp evaluado

Nombre del Programa:	60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro	Modalidad y clave:	E. Prestación de Servicios Públicos
Dependencia/Entidad:	Delegación Municipal Centro	Ramo:	12 Delegaciones Municipales (Órganos desconcentrados)
Unidad Responsable:	Ayuntamiento de Tijuana	Clave:	60
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados	Año de la Evaluación:	2026

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
Descripción:											
Nombre del Pp	Programa Territorial para el Bienestar										
Modalidad y clave	S273										
Dependencia o Entidad:	Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU)										
Ramo	15 Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano										
Problema público que busca resolver	Personas que residen en los municipios del país y demarcaciones territoriales de la Ciudad de México con grados de habitabilidad muy baja, baja y media, presentan condiciones inadecuadas de habitabilidad.										
Objetivo central	Personas que residen en municipios del país y demarcaciones territoriales de la Ciudad de México con grados de habitabilidad muy baja, baja y media, mejoran sus condiciones de habitabilidad.										
Población objetivo	Personas que residen en municipios y demarcaciones territoriales de la Ciudad de México con grados de habitabilidad muy baja, baja y media, que en su conjunto representa el 88.01% del total de municipios, habiendo un total de 97,289,661 millones de habitantes.										
Cobertura geográfica	2,173 municipios.										
Bien y/o servicio otorgado	Infraestructura y equipamiento Proyectos integrales Obras comunitarias Planeación Urbana, Metropolitana y Ordenamiento Territorial Gestión integral de riesgos y cambio climático										
Relación identificada	Complementariedad.										
Argumentación	Ambos programas entregan bienes y servicios diferentes; sin embargo, comparten objetivos orientados al mejoramiento de las condiciones de vida de la población, así como al fortalecimiento del desarrollo urbano y social.										
Recomendación	Ninguna										

Anexo 6. Avance en la implementación de los ASM.

Clave y nombre del Pp:		60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro						
Tipo de Evaluación:		Consistencia y Resultados				Año de la Evaluación:		2026
Avance del Documento de Trabajo								
No.	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.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	La población atendida que solicita apoyos sociales o servicios públicos se encuentra registradas en el sistema SIAC. Sin embargo, es necesario realizar un registro formal de todos los servicios proporcionados, como el registro civil, obra pública y jornadas.
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.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	En 2026 se incluyó una proyección de la población potencial y objetivo en los documentos de planeación. Se realizó una actualización propuesta por la evaluadora.
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.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	En mayo de 2026 la delegación diseñó un instrumento para medir el grado de satisfacción. No se presentaron resultados, pero se inició su aplicación en mayor 2026.
4	Realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Se realizó el plan estratégico municipal aplicable para la administración pública municipal central y los organismos desconcentrados.
5	Sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el programa.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	El diagnóstico del programa en el ejercicio 2025 identifica a la población atendida, mediante el sistema SIAC. Sin embargo, es necesario realizar un registro de los servicios de

								registro civil, apoyos en jornadas, obra pública y trámites en administración urbana.
6	Recolectar información acerca de la población atendida que no es beneficiada con los apoyos y/o servicios que ofrece la UR, documentar con base en las características de la normatividad del programa.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	El sistema SIAC lleva un control de la población atendida por concepto de apoyos sociales y solicitud de servicios públicos, así mismo, se lleva un control de los trámites que no pueden ser atendidos.
7	Dar seguimiento a los ASM que permitan incluir mejoras en la planificación y ajustes de sus procesos.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
8	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.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	En 2026 se incluyó una proyección del presupuesto en los documentos de planeación. Se realizó una actualización propuesta por la evaluadora.
9	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.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
10	Incluir la información faltante en el diagnóstico, tales como, los antecedentes del programa, el estado actual del problema y su evolución, realizar la alineación al PND con estrategias que tengan relación directa con el programa y describir las características socioeconómicas o demográficas particulares de la población.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
11	Incluir en la redacción del problema la	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento

	población objetivo, por ejemplo, "La población de la Delegación Municipal Centro cuenta con servicios públicos y programas sociales deficientes".							
12	Fortalecer la justificación del Pp utilizando estudios, investigaciones, estadísticas oficiales para dar un respaldo adecuado a las causas identificadas.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Se incorporaron estudios al diagnóstico, pero se requiere fortalecerlo aún más.
13	Definir el Propósito del programa de acuerdo con la MML y la "Guía para el diseño de la matriz de indicadores para resultados" emitida por la SHCP, atendiendo a la solución del problema definido en el árbol de problemas, manteniendo una correspondencia directa entre ellos.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
14	Señalar en los documentos de planeación la contribución del objetivo central del Pp al cumplimiento de los objetivos de los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo (PND) vigente, además de señalar su justificación.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
15	Diseñar indicadores estratégicos para los niveles del Propósito y Fin que permitan medir el cambio generado en la población objetivo como resultado de la intervención del Programa, así como su contribución al cumplimiento de las políticas públicas y objetivos superiores, conforme a los lineamientos metodológicos de la SHCP y el CONEVAL.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
16	Incluir en el documento de diagnóstico la complementariedad con los programas de la estructura programática de la APF vigente.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	En el ejercicio 2026 se incorporó la información en los documentos de planeación.
17	Dar cumplimiento al seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM)	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento

	conforme al procedimiento establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE), en concordancia con lo señalado en el artículo 110, fracción VI de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y los artículos 4 y 23 del Reglamento Interno de la Tesorería Municipal de Tijuana, Baja California.							
18	Incluir en el diagnóstico de futuras planeaciones, una proyección de la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres ejercicios, utilizando datos provenientes de fuentes oficiales (como INEGI) y registros históricos del propio programa. Asimismo, se sugiere que realizar la proyección del presupuesto estimado necesario para su ejecución.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	En el ejercicio 2026 se incorporó la información en los documentos de planeación.
19	Elaboración de un manual de procedimientos formal y completo que incluya el objetivo, alcance, diagramas de flujo actualizados, descripción de la secuencia, responsables operativos, políticas aplicables, plazos, tiempos estándar y criterios de priorización, formatos utilizados y registros generados. Además, señalar la persona que elabora, revisa y aprueba el procedimiento, con fechas de actualización y ser difundido entre el personal operativo y, en la medida de lo posible, publicado en la página institucional.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
20	Incluir en el diagnóstico del programa, una estimación del costo unitario, medido como los gastos totales proyectados	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	En el ejercicio 2026 se incorporó la información en los documentos de planeación.

	entre la población atendida proyectada.							
21	Publicar de manera periódica y accesible el listado de personas físicas o morales que reciben recursos públicos derivados del Programa Presupuestario, para dar cumplimiento al artículo 81 fracción XV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
22	Diseñar e implementar un instrumento específico para medir el grado de satisfacción de la población atendida.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Se presentó el diseño del instrumento, sin embargo, a la fecha de la evaluación no se habían obtenido resultados. Se inició su aplicación en mayo 2026.
23	Reformular los objetivos establecidos en los niveles de Propósito y Fin, conforme a la metodología del marco lógico, asegurando que incluyan los elementos mínimos requeridos: el propósito debe incluir la población objetivo y el resultado esperado en la población objetivo; el fin describe la contribución del programa, en el mediano o largo plazo, al logro de un objetivo del desarrollo nacional y/o sus programas.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento
24	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.	No se proporcionó información	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	Sin seguimiento

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.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	50%	No se proporcionó información	La población atendida que solicita apoyos sociales o servicios públicos se encuentra registradas en el sistema SIAC. Sin embargo, es necesario realizar un registro formal de todos los servicios proporcionados, como el registro civil, obra pública y jornadas.
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.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	No se proporcionó información	En 2026 se incluyó una proyección de la población potencial y objetivo en los documentos de planeación. Se realizó una actualización propuesta por la evaluadora.
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.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	50%	Cuestionario	En mayo de 2026 la delegación diseñó un instrumento para medir el grado de satisfacción. No se presentaron resultados, pero se inició su aplicación en mayor 2026.
4	Realizar un plan estratégico diseñado a 3 o 5 años a futuro, que permita identificar el progreso y evolución del Pp.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	Plan Estratégico Municipal	Se realizó el plan estratégico municipal aplicable para la administración pública municipal central y los organismos desconcentrados.
5	Sistematizar la información de la población atendida con toda la información recabada por el programa.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	50%	No se proporcionó información	El diagnóstico del programa en el ejercicio 2025 identifica a la población atendida, mediante el sistema SIAC. Sin embargo, es necesario realizar un registro de los servicios de registro civil, apoyos en jornadas, obra pública y trámites en administración urbana.
6	Recolectar información acerca de la población atendida que no es beneficiada con los apoyos y/o servicios que ofrece la UR,	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	No se proporcionó información	El sistema SIAC lleva un control de la población atendida por concepto de apoyos sociales y solicitud de servicios públicos, así mismo,

	documentar con base en las características de la normatividad del programa.									se lleva un control de los trámites que no pueden ser atendidos.
7	Dar seguimiento a los ASM que permitan incluir mejoras en la planificación y ajustes de sus procesos.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento.
8	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.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	Documentos de planeación	En 2026 se incluyó una proyección del presupuesto en los documentos de planeación. Se realizó una actualización propuesta por la evaluadora.
9	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.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento.
10	Incluir la información faltante en el diagnóstico, tales como, los antecedentes del programa, el estado actual del problema y su evolución, realizar la alineación al PND con estrategias que tengan relación directa con el programa y describir las características socioeconómicas o demográficas particulares de la población.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento
11	Incluir en la redacción del problema la población objetivo,	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento

	por ejemplo, "La población de la Delegación Municipal Centro cuenta con servicios públicos y programas sociales deficientes".									
12	Fortalecer la justificación del Pp utilizando estudios, investigaciones, estadísticas oficiales para dar un respaldo adecuado a las causas identificadas.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Se incorporaron estudios al diagnóstico, pero se requiere fortalecerlo aún más.
13	Definir el Propósito del programa de acuerdo con la MML y la "Guía para el diseño de la matriz de indicadores para resultados" emitida por la SHCP, atendiendo a la solución del problema definido en el árbol de problemas, manteniendo una correspondencia directa entre ellos.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento
14	Señalar en los documentos de planeación la contribución del objetivo central del Pp al cumplimiento de los objetivos de los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo (PND) vigente, además de señalar su justificación.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	No se proporcionó información	En 2026 se incorporó la información en los documentos de planeación.
15	Diseñar indicadores estratégicos para los niveles del Propósito y Fin que permitan medir el cambio generado en la población objetivo como resultado de la intervención del Programa, así como su contribución al cumplimiento de las políticas públicas y objetivos superiores, conforme a los lineamientos	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento

	metodológicos de la SHCP y el CONEVAL.									
16	Incluir en el documento de diagnóstico la complementariedad con los programas de la estructura programática de la APF vigente.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	No se proporcionó información	En el ejercicio 2026 se incorporó la información en los documentos de planeación.
17	Dar cumplimiento al seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) conforme al procedimiento establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE), en concordancia con lo señalado en el artículo 110, fracción VI de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y los artículos 4 y 23 del Reglamento Interno de la Tesorería Municipal de Tijuana, Baja California.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento
18	Incluir en el diagnóstico de futuras planeaciones, una proyección de la evolución de la población potencial y objetivo para al menos los próximos tres ejercicios, utilizando datos provenientes de fuentes oficiales (como INEGI) y registros históricos del propio programa. Asimismo, se sugiere que realizar la proyección del presupuesto estimado necesario para su ejecución.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	No se proporcionó información	En el ejercicio 2026 se incorporó la información en los documentos de planeación.
19	Elaboración de un manual de procedimientos formal y completo que incluya el objetivo, alcance, diagramas de flujo actualizados, descripción de la secuencia, responsables	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento

	operativos, políticas aplicables, plazos, tiempos estándar y criterios de priorización, formatos utilizados y registros generados. Además, señalar la persona que elabora, revisa y aprueba el procedimiento, con fechas de actualización y ser difundido entre el personal operativo y, en la medida de lo posible, publicado en la página institucional.									
20	Incluir en el diagnóstico del programa, una estimación del costo unitario, medido como los gastos totales proyectados entre la población atendida proyectada.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	100%	No se proporcionó información	En el ejercicio 2026 se incorporó la información en los documentos de planeación.
21	Publicar de manera periódica y accesible el listado de personas físicas o morales que reciben recursos públicos derivados del Programa Presupuestario, para dar cumplimiento al artículo 81 fracción XV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento
22	Diseñar e implementar un instrumento específico para medir el grado de satisfacción de la población atendida.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	50%	No se proporcionó información	Se presentó el diseño del instrumento, sin embargo, a la fecha de la evaluación no se habían obtenido resultados. Se inició su aplicación en mayo 2026.
23	Reformular los objetivos establecidos en los niveles de Propósito y Fin, conforme a la metodología del marco lógico, asegurando que incluyan los elementos mínimos requeridos: el	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento

	propósito debe incluir la población objetivo y el resultado esperado en la población objetivo; el fin describe la contribución del programa, en el mediano o largo plazo, al logro de un objetivo del desarrollo nacional y/o sus programas.									
24	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.	Delegación Municipal Centro	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	No se proporcionó información	0%	No se proporcionó información	Sin seguimiento

Anexo 7. Resultados de las acciones para atender los ASM

Con base en la información analizada, no se presentó evidencia documental del seguimiento formal a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de las evaluaciones externas realizadas del 2023 y 2024, conforme al procedimiento establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2026.

No obstante, a partir del análisis de las evaluaciones previas y de los hallazgos identificados en la presente evaluación, se observó que existen avances en el cumplimiento y algunos continúan pendientes. Entre las observaciones que se atendieron se encuentran:

- Se incluyó en los documentos de planeación la proyección de población objetivo y el presupuesto por lo menos a tres años. Información que fue incorporada en el ejercicio 2026.
- Incorporación de la vinculación con los programas que se derivan del Plan Nacional de Desarrollo (PND) vigente.
- Se incluyeron en los documentos de planeación la complementariedad con los programas de la estructura programática de la APF vigente.
- Se realizó el cálculo del gasto unitario.
- Se diseñó un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida.

Anexo 8. Análisis de los ASM no atendidos

Con base en la información analizada, no se presentó evidencia documental del seguimiento formal a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de las evaluaciones externas realizadas del 2023 y 2024, conforme al procedimiento establecido en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2026.

No obstante, a partir del análisis de las evaluaciones previas y de los hallazgos identificados en la presente evaluación, se observó que existen avances en el cumplimiento y algunos continúan pendientes, entre los que se destacan:

- Diseñar los indicadores estratégicos para los niveles de Fin y Propósito.
- Comparar la situación de la población atendida antes y después de otorgado el bien y/o servicio.
- Implementar el cuestionario diseñado para medir la percepción y satisfacción ciudadana
- Realizar el seguimiento formal a los ASM
- Fortalecer el diagnóstico mediante información estadística actualizada.

Anexo 9. Estrategia de Cobertura						
Clave y nombre del Pp:		60. Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro				
Tipo de Evaluación:		Consistencia y Resultados		Año de la Evaluación:		2026
Poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida						
Población		Definición				
Potencial (PP)		La totalidad de los residentes de las 77 colonias que conforman la demarcación de la Delegación Centro, estimada en 94,189 personas				
Objetivo (PO)		Habitantes de la Delegación Centro, cuantificándolos en 34,849 personas. Se seleccionaron las colonias más transitadas y con más afluencia				
Atendida (PA)		La población de la delegación se divide en dos partes: Población beneficiada por los servicios públicos que son para la población general, por ejemplo, el alumbrado, la recolección de basura, bacheo, mantenimiento de áreas verdes, espacios públicos y vialidades. Población que se beneficia de manera directa por un trámite solicitado, servicio o apoyo.				
Evolución de la cobertura						
Población	Unidad de medida	2022	2023	2025 1er Trim	2026 1er Trim	
Potencial (P)	Personas	94,189	94,189	94,189	94,189	
Objetivo (O)	Personas	94,189	94,189	34,849	34,849	
Atendida (A)	Personas	94,189	94,189	22,119	402,141	
(A/O) x 100	%	100%	100%	63.47%	1,154%	
Análisis de la estrategia de cobertura						
La estrategia de cobertura contempla o incluye al menos:				Valoración		Propuesta
Método de cálculo documentado	X	Si	No	Parcial	El método se encuentra documentado en su reglamento interno y en la Norma Técnica 54 y el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social del Ayuntamiento de Tijuana	Agregar el método de cálculo a los documentos de planeación para mayor claridad.
Consistencia con el diseño del programa	X	Si	No	Parcial	La población definida es consistente con el diseño.	
El presupuesto requerido	X	Si	No	Parcial	El programa cuenta con presupuesto para la atención de la población.	
Metas a corto plazo factibles	X	Si	No	Parcial	Las metas establecidas son a corto plazo y adecuadas	
Análisis de posibles riesgos o amenazas que vulneren el cumplimiento de las metas		Si	X	No	Parcial	No se tienen documentadas los riesgos y amenazas.
Indicadores claros	X	Si	No	Parcial	Los indicadores de la MIR son claros.	Incluir en el diagnóstico los riesgos y amenazas que presenta el programa.

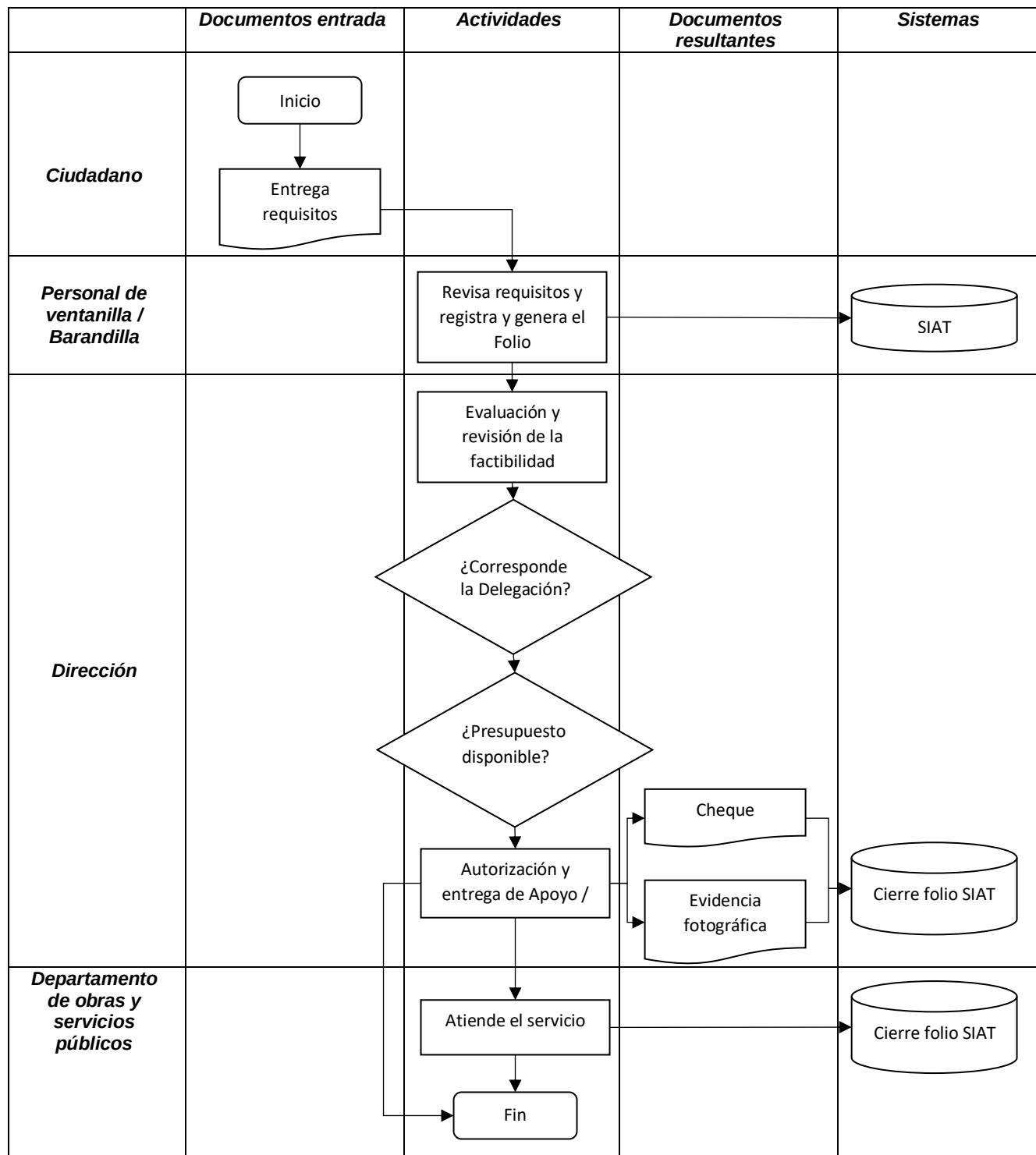
Anexo 10. Diagramas de flujo de los procesos claves

Diagrama de Alto Nivel (Diagrama PEPSU)

Atención a las peticiones de la ciudadanía

PROVEEDOR	ENTRADA	PROCESO	SALIDA	USUARIO
Ciudadano	Solicitud en ventanilla única	Registro en sistema SIAT		
		Asigna folio		
		Recabar y revisar requisitos		
		Visita de verificación		
		Aprobación de apoyo (efectivo o especie) / Atención de petición de servicios públicos (alumbrado, basura, forestación, señalamientos)	Autorización / Canalización al departamento de obras y servicios públicos municipales	Recibe el apoyo o servicio.

Atención solicitudes ciudadanas



Anexo 11. Presupuesto			
Recursos presupuestarios			
Capítulo de gasto		Monto en pesos corrientes	
10,000 Servicios personales		15,578,789.17	
20,000 Materiales y suministros		6,465,485.93	
30,000 Servicios generales		697,342.16	
40,000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas		1,302,435.00	
50,000 Bienes muebles, inmuebles e intangibles		277,585.00	
60,000 Inversión pública		20,600.00	
70,000 Inversiones financieras y otras provisiones		0.00	
80,000 Participaciones y aportaciones		0.00	
90,000 Deuda pública		0.00	
TOTAL		24,342,237.26	
Fuente u origen de los recursos			
Fuente de Recursos		Porcentaje respecto al presupuesto estimado	
Recursos Fiscales		100%	
Otros recursos [especificar fuente(s)]		0%	
TOTAL		100%	
Gastos			
Gasto	Metodología	Estimación	Fuente de información
Operación	Suma Servicios personales, materiales y suministros y servicios generales (excepto mantenimiento)	\$23,530,398.74	Avance presupuestal del mes de enero a marzo 2026
Mantenimiento	Partidas de instalación, reparación y mantenimiento	534,253.52	Avance presupuestal del mes de enero a marzo 2026
Capital	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	277,585.00	Avance presupuestal del mes de enero a marzo 2026
Unitario	Población objetivo / Total presupuesto	\$698.51	Cuantificación de la población objetivo
TOTAL		\$24,342,237.26	

Presupuesto estimado

2026

2027

2028

2029

2030

2031

Ejercicios

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



TIJUANA

DELEGACIÓN MUNICIPAL CENTRO

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS

Área de atención

Dirección 	Desarrollo Social 	Control Urbano 	Obras Publicas 	Registro Civil
Inspección y Verificación 	Cajas 	Otra: 		

Fecha: ____ / ____ / ____

Por favor, evalúe la atención recibida. Sus respuestas son confidenciales y serán utilizadas únicamente para mejorar los servicios que brinda esta dependencia.

Evaluación del servicio

- 1.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el tiempo de espera para recibir atención?
- 2.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el trato recibido por el personal?
- 3.- ¿Qué tan clara fue la información proporcionada sobre su trámite o servicio?
- 4.- ¿Qué tan fácil fue realizar su trámite o solicitud?
- 5.- ¿Considera que el personal resolvió adecuadamente su solicitud?
- 6.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con las instalaciones y condiciones del área de atención?
- 7.- ¿Qué tan satisfecho(a) está con el servicio recibido en general?

Preguntas complementarias

- 8.- ¿Su trámite fue atendido durante esta visita?
- 9.- ¿Recomendaría este servicio a otra persona?

10.- ¿Qué aspecto considera que podría mejorar la atención brindada?

11.- Comentarios adicionales:

Gracias por su participación. Su opinión es importante para mejorar nuestros servicios.

Anexo 13. Avance de los Indicadores respecto de sus metas

Nombre del Pp:	60. Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro							
Modalidad:	E. Prestación de Servicios Públicos							
Dependencia/Entidad:	Delegación Municipal Centro							
Unidad Responsable:	Delegación Municipal Centro							
Tipo de Evaluación:	Consistencia y Resultados							
Año de la Evaluación:	2026							
Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta 2026	Logro 2026	Avance (%)	Justificación de desviaciones
Fin	Porcentaje de bienestar social alcanzado	Anual	Ascendente	100%	100%	Sin avance	Sin avance	La medición se realiza de manera anual. Al 1er trimestre no se reportan resultados.
Propósito	Porcentaje de atención ciudadana	Semestral	Ascendente	50% 2do. Trim 50% 4to. Trim	50% 2do. Trim 50% 4to. Trim	Sin avance	Sin avance	La medición se realiza de manera semestral. Al 1er trimestre no se reportan resultados.
Componente 1	Porcentaje de participación ciudadana	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Componente 2	Porcentaje de trámites atendidos.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Componente 3	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Componente 4	Porcentaje de licencias autorizadas	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C1A1	Porcentaje de comités de vecinos atendidos.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C1A2	Porcentaje de personas atendidas.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
C1A3	Porcentaje de actos de registro civil	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C2A1	Porcentaje de trámites atendidos.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C2A2	Porcentaje de trámites atendidos.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C2A3	Porcentaje de ciudadanos beneficiados con perspectiva de equidad de género.	Trimestral	Ascendente	25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Sentido del indicador	Medición del año inmediato anterior al último observado	Meta 2026	Logro 2026	Avance (%)	Justificación de desviaciones
Actividades C3A1	Porcentaje de mantenimiento en el servicio.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C3A2	Porcentaje de recolección de basura.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C3A3	Porcentaje de lámparas reparadas.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C3A4	Porcentaje de mantenimiento.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C41A1	Porcentaje de solicitudes recibidas.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C4A2	Porcentaje de licencias autorizadas.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones
Actividades C4A3	Porcentaje de inspecciones realizadas.	Trimestral	Ascendente	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim, 25% 2do Trim, 25% 3er Trim, 25% 4to Trim	25% 1er Trim	100%	Sin Observaciones

Anexo 14. Análisis FODA

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Diseño	Se cuenta con un diagnóstico que presenta el problema público que se pretende atender y analiza las principales causas y efectos.	1		Corto plazo
	El problema documentado justifica la intervención del Pp, al vincularse con necesidades relacionadas con servicios públicos, atención ciudadana, desarrollo comunitario, Registro Civil, Control Urbano e Inspección y Verificación.	2		Corto plazo
	El programa identifica su población potencial, objetivo y atendida, lo que permite delimitar el alcance de la intervención.	7, 8		Corto plazo
	El objetivo central del programa se vincula con objetivos del Plan Nacional de Desarrollo, programas derivados del PND, el Plan Estratégico Municipal 2023–2037 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.	5,6,14		Corto plazo
	La MIR permite identificar los principales bienes y servicios que genera el programa, así como las actividades operativas necesarias para su entrega.	9, 11, 12		Corto plazo
	Los indicadores de Componentes y Actividades son claros, económicos, monitoreables y adecuados para dar seguimiento a la gestión operativa del programa.	10		Corto plazo
	Disponibilidad de fuentes oficiales como INEGI, SHCP, SEDATU, Gobierno del Estado y Ayuntamiento, que pueden utilizarse para actualizar el diagnóstico y sustentar las causas del problema.	1		Corto plazo
Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	El programa se vincula con el Plan Estratégico Municipal 2023–2037, instrumento de planeación de largo plazo aplicable a la administración pública municipal.	15		Largo plazo
	La Delegación cuenta con un Programa Operativo Anual como instrumento de planeación de corto plazo, en el cual se establecen metas, actividades y	16		Corto plazo

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
	presupuesto asociado a los componentes del programa.			
	La MIR permite dar seguimiento a los avances del programa mediante indicadores definidos para los niveles de Fin, Propósito, Componentes y Actividades.	18		Corto plazo
	Se cuenta con información oportuna, confiable y sistematizada para dar seguimiento al desempeño operativo del programa.	18		
	El Pp ha sido sujeto de evaluaciones externas periódicas, entre ellas la Evaluación de Diseño 2019, Evaluaciones Específicas de Desempeño 2020 y 2023, y Evaluaciones de Consistencia y Resultados 2024 y 2025.	19, 20		
	Las evaluaciones realizadas permiten identificar hallazgos y áreas susceptibles de mejora que pueden utilizarse para fortalecer la gestión del programa.	21		Corto plazo
Cobertura y Focalización	El programa identifica y cuantifica a la población potencial, definida como las personas que residen en las colonias que integran la Delegación Centro.	24		Corto plazo
	El programa cuenta con mecanismos para identificar a la población solicitante mediante registros administrativos y el Sistema Integral de Atención Ciudadana.	25		Corto plazo
	Las actividades del programa guardan relación con los bienes y servicios que se entregan a la población objetivo.	25		Corto plazo
Operación	El programa cuenta con procedimientos documentados para recibir, registrar y dar trámite a solicitudes de apoyos sociales y servicios públicos.	26		Corto plazo
	Se cuenta con el Sistema Integral de Atención Ciudadana como herramienta para el registro, seguimiento y sistematización de las solicitudes presentadas por la ciudadanía.	27		Corto plazo
	El sistema permite generar folios, identificar el estatus de las solicitudes y consultar reportes de trámites pendientes, atendidos y cancelados.	27		Corto plazo

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
	El Pp cuenta con criterios de elegibilidad documentados para la entrega de apoyos sociales, establecidos en el Reglamento para la Administración, Ejecución, Asignación y Comprobación del Gasto de Orden Social.	28, 29		Corto plazo
	Se cuenta con procedimientos para la selección de destinatarios, entrega de bienes y servicios, así como mecanismos para verificar su cumplimiento.	30		Corto plazo
	El presupuesto se encuentra cuantificado por capítulo de gasto y por área operativa.	39		Corto plazo
	La Delegación utiliza sistemas institucionales para la gestión administrativa, presupuestaria, recaudatoria, Registro Civil, Control Urbano, Obras Públicas y atención ciudadana.	41		
	El Pp cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas mediante la publicación de normatividad, información financiera, indicadores y evaluaciones.	42		Corto plazo
Percepción de la población atendida	Se cuenta con el instrumento para medir la percepción de la población sobre la atención y los servicios proporcionados en la delegación	44		
Medición de Resultados	El programa documenta sus avances mediante los indicadores definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados.	45		Corto plazo
	Los indicadores de Componentes y Actividades presentan avances satisfactorios respecto a las metas programadas para el periodo evaluado.	46		
	Al primer trimestre de 2026, los indicadores aplicables de Componentes y Actividades alcanzaron el 100% de cumplimiento respecto a la meta programada.	47		
	El Pp cuenta con evaluaciones externas previas que permiten identificar hallazgos sobre el diseño, operación, cobertura, seguimiento, indicadores y resultados del programa.	48		
	Las evaluaciones realizadas han contribuido a documentar avances operativos y áreas de mejora.	49		Corto plazo
Módulo de la evaluación	Debilidad y/o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
Diseño	No se realiza la alineación al Plan Nacional de Desarrollo vigente con las estrategias específicas de cada eje general.	1	Realizar la alineación al Plan Nacional de Desarrollo vigente con las estrategias específicas de cada eje general, así como utilizar información actualizada para la cuantificación de la población, ya que la página referenciada señala como fuente la Encuesta Intercensal 2015 realizada por INEGI (sugerencia de mejora 1).	Corto plazo
	El problema no señala en su redacción a la población objetivo que se beneficiará de los bienes y servicios del programa	2	Incluir en la redacción del problema la población objetivo de acuerdo con la metodología del marco lógico y la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados publicada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Se sugiere la siguiente redacción para el problema: “La población de la Delegación Municipal Centro cuenta con servicios públicos deficientes” (sugerencia de mejora 2).	Corto plazo
	No se utiliza en la justificación teórica y empírica del programa información estadística actualizada, estudios técnicos, diagnósticos urbanos, investigaciones académicas o experiencias de intervención similares a nivel nacional o internacional	3	Utilizar en la justificación teórica y empírica del programa información estadística actualizada, estudios técnicos, diagnósticos urbanos, investigaciones académicas o experiencias de intervención similares a nivel nacional o internacional, que permitan sustentar la relación causal entre las problemáticas identificadas y la intervención del programa. Asimismo, se recomienda incorporar un análisis de los resultados alcanzados, los obstáculos enfrentados y las lecciones aprendidas derivadas de la operación del programa (sugerencia de mejora 3).	Corto plazo
	No se miden los efectos positivos derivados de los bienes y servicios proporcionados por el programa	3, 48	Desarrollar mecanismos que permitan documentar y medir los efectos positivos derivados de los bienes y servicios proporcionados por el programa e incorporarlos en el diagnóstico para fortalecer su justificación. Para ello, se sugiere aplicar instrumentos de percepción ciudadana, realizar evaluaciones comparativas antes y después de las intervenciones, identificar mejoras en la calidad de vida, percepción de seguridad, movilidad o condiciones urbanas de la población atendida (sugerencia de mejora 4).	Corto plazo
	La redacción del Propósito del programa no se realizó de acuerdo con la metodología del marco lógico.	4	Redefinir el Propósito del programa de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico y la “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados” emitida por la SHCP, de manera que se establezca claramente el resultado que se espera lograr en la población objetivo	Corto plazo

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
			o área de enfoque. Asimismo, el objetivo debe atender directamente la solución del problema definido en el árbol de problemas y mantener una correspondencia clara y consistente entre el árbol de objetivos y la MIR (sugerencia de mejora 5).	
	No se cuenta con un procedimiento documentado para la actualización, validación y depuración periódica de la información contenida en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT).	8	Establecer y documentar el procedimiento para la actualización, validación y depuración periódica de la información contenida en el Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC/SIAT), a fin de fortalecer la confiabilidad y calidad de los registros utilizados por el programa (sugerencia de mejora 6).	Corto plazo
	No se cuenta con indicadores estratégicos en los niveles de Fin y Propósito.	10	Diseñar indicadores estratégicos para los niveles de Propósito y Fin, conforme a la Metodología del Marco Lógico y a la Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos emitida por la SHCP, asegurando que estos sean relevantes, al medir directamente los objetivos planteados, y adecuados, al permitir evaluar el desempeño y los resultados del programa en la población objetivo (sugerencia de mejora 7).	Corto plazo
Planeación Estratégica y Orientación a Resultados	Aunque se realiza el seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), a la fecha no se han cumplido con los compromisos establecidos	19, 21, 23	documentar la atención efectiva de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) ante las instancias correspondientes, integrando evidencia que acredite los ajustes o mejoras realizadas conforme al plan de trabajo establecido (sugerencia de mejora 8).	Corto plazo
	Cambios administrativos o rotación de personal pueden afectar la continuidad en el seguimiento de la planeación y de los ASM.			Corto plazo
Cobertura y Focalización	No se señala en el diagnóstico los criterios técnicos, metodológicos o estadísticos utilizados para la definición y cuantificación de la población objetivo, la meta de cobertura y las proyecciones realizadas	24	Incorporar en el diagnóstico y documentos de planeación los criterios técnicos, metodológicos o estadísticos utilizados para la definición y cuantificación de la población objetivo, la meta de cobertura y las proyecciones realizadas (sugerencia de mejora 9).	
	El crecimiento poblacional, la población flotante y la alta afluencia en la Delegación Centro pueden incrementar la demanda de servicios, superando la capacidad operativa programada.			
Operación	No se cuenta con un manual operativo que incluya los procedimientos de entrega de bienes y servicios, incorporando objetivo,	33	Elaborar un manual operativo que incluya los procedimientos de entrega de bienes y servicios, incorporando	Corto plazo

Módulo de la evaluación	Fortaleza y/u oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación	Horizonte de atención*
	alcance, responsables, secuencia narrativa, diagramas de flujo, plazos, formatos, registros generados, criterios de priorización, mecanismos de seguimiento, responsables de elaboración, revisión y aprobación, así como fechas de actualización		objetivo, alcance, responsables, secuencia narrativa, diagramas de flujo, plazos, formatos, registros generados, criterios de priorización, mecanismos de seguimiento, responsables de elaboración, revisión y aprobación, así como fechas de actualización (sugerencia de mejora 10).	
	No se publica el listado de personas beneficiarias que reciben recursos públicos en formato accesible, para dar cumplimiento al artículo 81 fracción XV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California	42	Publicar el listado de personas físicas o morales que reciben recursos públicos en formato accesible, para dar cumplimiento al artículo 81 fracción XV de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Baja California (sugerencia de mejora 11).	Corto plazo
	No se publica información específica del Programa presupuestario en formatos abiertos, accesibles y actualizados, de manera que la ciudadanía pueda consultar información específica del Programa	43	Publicar información específica del Programa presupuestario del programa en formatos abiertos, accesibles y actualizados, de manera que la ciudadanía pueda consultar, además de la información consolidada a nivel Ayuntamiento, datos propios del programa, tales como presupuesto asignado y ejercido, avances de indicadores, resultados alcanzados, evaluaciones, acciones de participación ciudadana y población beneficiaria (sugerencia de mejora 12).	Corto plazo
	La insuficiencia presupuestaria puede limitar la atención de solicitudes, la entrega de apoyos sociales y la continuidad de algunos servicios públicos.			Corto plazo
Percepción de la población atendida	No se cuenta con los resultados de la aplicación de la encuesta de satisfacción de la población atendida.	44	Aplicar el instrumento diseñado de manera periódica, procesar los datos recabado, presentar un informe con los resultados y utilizarlos como insumo para identificar áreas de mejora en la operación del Pp (sugerencia de mejora 13).	Corto plazo
Medición de Resultados	No se cuenta con estudios para comparar la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgar los bienes y servicios del Programa.	48	Realizar un estudio o encuesta de percepción que permita comparar la situación de la población atendida en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgar los bienes y servicios del Programa (sugerencia de mejora 14).	Corto plazo

Anexo 15. Comparación con ECR anteriores

El Programa presupuestario 60 “Conducción de las Políticas Públicas de la Delegación Municipal Centro” ha sido evaluado mediante Evaluaciones de Consistencia y Resultados en los ejercicios 2024, 2025 y 2026. Estas evaluaciones permiten observar la evolución del programa en cuanto a su diseño, planeación, cobertura, operación, percepción de la población atendida y medición de resultados.

En **Evaluación de Consistencia y Resultados 2024**, el programa obtuvo una valoración final de 3.7 puntos de 4, con resultados altos en los módulos de Diseño, Operación y Percepción de la Población Atendida. Las principales observaciones se relacionaron con la falta de seguimiento a los ASM, la necesidad de sistematizar la información de la población atendida en todos los servicios, fortalecer la medición de la población no beneficiada y comparar la situación de la población antes y después de recibir los bienes o servicios del programa.

La **Evaluación de Consistencia y Resultados 2025** presentó una valoración final de 2.6 puntos de 4. En esta evaluación se observó que el programa cuenta con diagnóstico, población identificada, información sistematizada mediante el SIAC/SIAT y procedimientos para atender solicitudes ciudadanas; sin embargo, también se señaló que los indicadores de Fin y Propósito no son relevantes para medir resultados estratégicos, no se cuenta con proyección de población y presupuesto a mediano plazo, no existe un instrumento formal para medir satisfacción y no se calcula el costo unitario del programa.

Anexo 16. Valoración Final del Pp

Nombre del Pp: 60. Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro

Modalidad: E. Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Delegación Municipal Centro

Unidad Responsable: Delegación Municipal Centro

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2026

Módulo	Nivel promedio	Justificación
Diseño	3.2	Se cuenta con un diagnóstico que identifica el problema público, sus causas y efectos, así como la población potencial, objetivo y atendida. El programa se vincula con el Plan Nacional de Desarrollo, programas derivados, el Plan Estratégico Municipal 2023-2037 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Asimismo, la MIR permite identificar los bienes y servicios que genera el programa. Sin embargo, persisten áreas de oportunidad relacionadas con la actualización de la información utilizada para cuantificar la población, el fortalecimiento de la justificación teórica y empírica, la consistencia entre el árbol de objetivos y el Propósito de la MIR, así como el diseño de indicadores estratégicos en los niveles de Fin y Propósito.
Planeación y orientación a resultados	3.3	El programa cuenta con instrumentos de planeación, como el Plan Estratégico Municipal 2023-2037 y el Programa Operativo Anual, los cuales permiten orientar la operación del Pp y dar seguimiento al cumplimiento de metas. Se identifican avances en la atención de algunos Aspectos Susceptibles de Mejora. También persiste la necesidad de contar con indicadores estratégicos para los niveles de Fin y Propósito.
Cobertura y focalización	3.0	El programa identifica y cuantifica a la población potencial y objetivo y atendida. Se presentó la proyección de la evolución de la población potencial y objetivo para los próximos cinco ejercicios fiscales, así como la estimación del presupuesto requerido para su atención. No obstante, no se documentan de manera clara los criterios técnicos, metodológicos o estadísticos utilizados para la definición y cuantificación de la población objetivo, la meta de cobertura y las proyecciones realizadas.
Operación	3.8	El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de bienes y servicios, así como con procedimientos para recibir, registrar, canalizar, atender y dar seguimiento a las solicitudes ciudadanas. También cuenta con mecanismos para verificar la selección de destinatarios y la entrega de bienes y servicios, así como con sistemas institucionales para su operación. El presupuesto se encuentra cuantificado por capítulo de gasto y se incorporó el cálculo del gasto unitario. Sin embargo, no se cuenta con un manual operativo integral, y persisten áreas de mejora en materia de transparencia, particularmente en la publicación del listado de personas beneficiarias y de información específica del Pp en formatos abiertos y accesibles.

Percepción de la población atendida	2.00	Se presentó el diseño de un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población atendida. El instrumento es claro, directo y neutro, y permite valorar aspectos relacionados con el tiempo de espera, trato recibido, claridad de la información, facilidad del trámite, resolución de la solicitud, condiciones del área de atención y satisfacción general con el servicio. Sin embargo, al momento de la evaluación no se contaba con resultados de su aplicación, por lo que no fue posible determinar la validez, representatividad ni uso de la información para mejorar la gestión del programa.
Medición de resultados	2.7	El programa documenta sus avances mediante los indicadores definidos en la MIR y presenta resultados satisfactorios en los niveles de Componentes y Actividades, los cuales alcanzaron el 100% de cumplimiento respecto a la meta programada al primer trimestre de 2026. No obstante, los indicadores de Fin y Propósito no son relevantes ni adecuados para medir el logro del objetivo central ni la contribución a objetivos superiores, ya que se enfocan en el cumplimiento operativo. Asimismo, no se cuenta con estudios que comparen la situación de la población atendida antes y después de recibir los bienes o servicios del programa.
Valoración final	3.00	

Anexo 17. Ficha Técnica de datos generales de la evaluación

Nombre de la evaluación	Consistencia y Resultados 2026
Nombre y clave del programa evaluado	60 Conducción de las Políticas Públicas Delegación Municipal Centro E. Prestación de Servicios Públicos
Ramo	12 Delegaciones Municipales (Órganos desconcentrados)
Unidad(es) Responsable(s)	Delegación Municipal Centro
PAE de origen	2026
Año de conclusión y entrega de la evaluación	2026
Tipo de evaluación	Consistencia y Resultados
Nombre de la instancia evaluadora	Universidad Tecnológica de Tijuana
Nombre del(a) coordinador(a) de la evaluación	Mtra. Luz María Ríos Alvarado
Nombre de los(as) principales colaboradores(as) de la instancia evaluadora	C.P. Miriam Jiménez Rodríguez
Unidad Administrativa Responsable de dar seguimiento a la evaluación (Área de Evaluación)	Delegación Municipal Centro
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación Directa
Costo total de la evaluación con IVA incluido	\$73,500 pesos
Fuente de financiamiento	Recursos Fiscales

Anexo 18. Fuentes de información de la evaluación	
Documentos normativos e institucionales	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley de Presupuesto y Ejercicio del Gasto Público del Estado de B.C. Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos, SHCP y CONEVAL. Ley de Planeación para el Estado de Baja California NTA-54. Seguimiento a la solicitud de trámites y servicios a través del Sistema Integral de Atención (SIAT) Reglamento Interno de la Administración Pública Desconcentrada del Ayuntamiento de Tijuana, Baja California	
Informes	
Libros	
Modelo de términos de referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP). Documento: Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), emitido por SHCP. Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.	
Revistas	
Documentos de trabajo e investigación	
Páginas web	
https://www.tijuana.gob.mx/normatividad/ https://www.gob.mx/shcp/acciones-y-programas/seguimiento-de-los-programas-sectoriales-especiales-regionales-e-institucionales-derivados-del-plan-nacional-de-desarrollo-2019-2024	
Estadísticas y registros administrativos	
Documentos de planeación del Programa Presupuestario (Pp) Diagnóstico del Pp Árbol de Problemas y Objetivos Vinculación del propósito del Pp con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y del Milenio (ODM) Estados Financieros Presupuestales Programa Operativo Anual (POA) Avances programáticos	
Otro	



**Carretera Libre Tijuana-Tecate Km. 10
Fraccionamiento El Refugio, CP 22253
Tel. (664) 696 4700**