

1. Descripción de la Evaluación	
1.1 Nombre completo de la evaluación:	Evaluación Especifica de Desempeño Programa 014 Gobierno digital y abierto al servicio de la población
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	11 de julio del 2024
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	10 de octubre del 2024
1.4 Responsable del seguimiento:	
1.4.1 Nombre:	Rene Martín Montijo Villegas
1.4.2 Unidad Administrativa:	Dirección de Planeación y Evaluación
1.5 Objetivo general de la evaluación:	
<p>Valorar el desempeño de los programas presupuestarios, contenidos en el Programa Anual de Evaluación 2024, correspondiente al ejercicio fiscal 2023, con base en la información institucional, programática y presupuestal proporcionada por la Dependencia Coordinadora y/o por las Unidades responsables de ejercerlos, a través de la metodología de evaluación específica de desempeño, para contribuir a la toma de decisiones y a la mejora de la gestión de estos recursos públicos.</p>	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Valorar los resultados y productos del programa presupuestario que se está evaluando, mediante el análisis de gabinete a través de las normas, información institucional, los indicadores, información programática y presupuestal. 2. Calificar el nivel de eficacia, eficiencia y economía del programa presupuestario. 3. Identificar la alineación de los propósitos del programa o recurso evaluado, con el problema que pretende resolver. 4. Analizar la cobertura del programa o recurso evaluado, su población objetivo y población atendida, la distribución por municipio, su condición social y caracterización, atendiendo entre otras variables: sexo, edad, discapacidad, municipio, nivel educativo entre otros), según corresponda y si la naturaleza del programa aplica. 5. Analizar e identificar los aspectos más relevantes del ejercicio de los recursos presupuestarios. 6. Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como el desempeño de los resultados de los indicadores estratégicos y de gestión en el ejercicio fiscal que se está evaluando y su avance con relación a las metas establecidas, incluyendo información sobre años anteriores. Si la naturaleza del programa o recurso aplica, considerar aspectos relacionados con la inclusión de la 	

perspectiva de género y con la atención que se haya dado a la Alerta de Violencia de Género contra las Mujeres.

7. Examinar los principales Aspectos Susceptibles de Mejora derivados de otras evaluaciones, que hayan sido atendidos, exponiendo los avances más importantes al respecto.
8. Identificar las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas del desempeño del programa o recurso evaluado.
9. Plantear recomendaciones para mejorar el desempeño del programa o recurso evaluado, atendiendo a su relevancia, pertinencia y factibilidad para ser atendida en el corto plazo.

1.7 Metodología utilizada de la evaluación:

1.7.1 Instrumentos de recolección:

Cuestionarios		Entrevistas		Formatos	X	Otros	X
---------------	--	-------------	--	----------	---	-------	---

Si fue "OTROS", especifique: Revisión digital

1.7.2 Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

Se realizó mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la instancia responsables de operar el programa estatal.

2. Principales hallazgos de la Evaluación

2.1. Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

1. En el ámbito de Indicadores se contó para el análisis con información del ejercicio 2023, tres indicadores de seguimiento estratégico, planteados para el seguimiento del Programa 014 - Gobierno digital y abierto al servicio de la población. **CG 001.- porcentaje de indicadores de bienestar de gobierno del estado que mejoraron su desempeño CG-008.- Índice de confianza ciudadana derivado de la satisfacción de los servicios digitales; CG 009.- Porcentaje de trámites digitalizados de las dependencias y entidades;** que si bien el nombre del indicador "Índice de confianza ciudadana derivado de la satisfacción de los servicios digitales" parece reflejar el objetivo del propósito del programa, el planteamiento de las variables no corresponde con una situación que permita medir el impacto, por otro lado mide una tarea siendo entonces indicadores operativos o de gestión, que no necesariamente reflejan los resultados o los impactos sobre la solución o disminución de la problemática planteada.
2. Los indicadores, principalmente el CG-009, no es adecuado, pues no guarda relación directa con el resumen narrativo del componente al que corresponde: Coordinar la automatización de procesos en materia de digitalización de trámites y servicios de competencia del poder ejecutivo del estado.
3. En el ámbito programático se identifica el planteamiento de metas cuya unidad de medición de sus logros representa meramente una gestión o proceso administrativo, acciones de vinculación e informes de resultados generan el mismo resultado que contabilizar el acumulado de trámite o procesos, no representan una tarea a realizar cuyo

2. Principales hallazgos de la Evaluación

objetivo conlleve a la entrega de un bien o servicio a la población, por ejemplo: para la estrategia de Mejora Regulatoria se identifican los siguientes elementos que la componen

- a. El Catálogo Estatal
- b. La Agenda Regulatoria Estatal
- c. El Análisis de Impacto Regulatorio
- d. Los Programas de Mejora Regulatoria y;
- e. Las encuestas, información estadística y evaluación en Materia de Mejora Regulatoria,

4. Metas poco ambiciosas sin que reflejen un cambio situacional, siendo los objetivos alcanzar mejores resultados respecto a la digitalización del gobierno, la certeza administrativa y la mejora regulatoria, implica crecimientos constantes en el desempeño de las funciones operativas, administrativas y de seguimiento. Limitadas por las variables en los instrumentos de cálculo de los indicadores, si bien los porcentajes revelan la relación o afectación de una variable sobre otra, el planteamiento de los porcentajes en 3 de las 7 metas solo refleja el avance respecto a lo programado y no a la medición del resultado planteado en la meta.

5. Si bien esta evaluación no es de diseño, se identifica que el origen de los hallazgos para áreas de mejora, respecto al cumplimiento de metas e incluso en el diseño de indicadores, mantienen una relación directa con la etapa de planeación, que corresponde con el diseño y mejora del programa presupuestario. En el diseño presupuestal, se identifica que el planteamiento se realizó de manera tradicional a pesar de ser un programa nuevo, se consideró el gasto antes de diseñar toda la estrategia del programa, la planeación fue un requisito y no un insumo para el diseño de su programa, no se percibe que se haya profundizado en el análisis y en el diagnóstico, para la identificación de la problemática específica, sus causas y consecuencias, no se define el problema que se debe atender, se presentan múltiples problemas pero no se hace la identificación de causas y consecuencias o la relación causal; no se encuentra definida la población objetivo o grupo de enfoque, se menciona información estadística, pero esta no refleja ni la dimensión ni a las características de la población beneficiario o grupo de enfoque. Por ello al llegar al presupuesto, se hace una lista de solicitud de requerimientos que durante el ejercicio fiscal no se requirieron o no fueron requerimientos sustantivos para alcanzar los resultados de las metas establecidas. A esta conclusión se llega al relacionar la programación de metas con el ejercicio presupuestal, y se identifica que los requerimientos presupuestados son superiores a las necesidades requeridas para el cumplimiento de los objetivos del programa, eso solo sucede cuando se tiene una bolsa presupuestal y se hace una asignación arbitraria cubriendo las asignaciones presupuestales y no la búsqueda de alcance de objetivos.

6. Así mismo se identifica que el planteamiento de metas tiene una relación directa con los ejes que persigue la agencia digital, por lo que guarda una estrecha relación con la estructura orgánica, construyendo una meta para cada eje de acción y cada uno de estos corresponde con una dirección.

2.2 Señalar cuales con las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) de acuerdo con los temas del programa, estrategias e instituciones.

Fortalezas:	<ul style="list-style-type: none">• La metodología implementada en el gobierno del estado para la planeación de programas presupuestarios, se encuentra alineada a los estándares de modernización, transformación y adaptación del
--------------------	---

2. Principales hallazgos de la Evaluación

	<p>entorno global y en sintonía con los objetivos del desarrollo sostenible (ODS) en la era de la Revolución de los Datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento estratégico de los resultados del Gobierno digital a través de indicadores para el registro preciso de los cambios sustantivos en la población al brindar confianza en las funciones y atribuciones del Gobierno de Baja California. • El seguimiento de los objetivos plasmados en el Programa Operativo Anual del programa 014. Permite que Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, instrumenten y vigilan el cumplimiento de las políticas y lineamientos en materia de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones. • Operación del Modelo Único de Atención Ciudadana en la entidad, estableciendo contacto cercano y ágil con la ciudadanía. • Los inventarios de base de datos deben ser actualizados con información propia que se genera al interior de las entidades y dependencias de la administración estatal. • Se obtendrán resultados de la evaluación del desempeño del programa 014. Identificando las áreas de mejora en cuanto al planteamiento del seguimiento a resultados en indicadores, metas, fin y propósito en aras de un gobierno eficiente y cercano a la población mediante el uso óptimo de los recursos digitales y tecnológicos.
<p>Oportunidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transición global a la realización digital de trámites y servicios gubernamentales, impactando en los procesos de modernización de la gestión pública y a sus beneficiarios directos que son los ciudadanos, las empresas y el propio sector público. • Mejora en el diseño de indicadores que vigilen el resultado de la recuperación de la confianza por parte de la población en las funciones y atribuciones del Gobierno Estatal. • El reflejo de una buena planeación bajo la expectativa de mejora continua mediante el uso de recursos digitales, informáticos y tecnológicos, se visibilizará en una ejecución ordenada y productiva, así como en un uso eficiente de los recursos escasos disponibles. • La ciudadanía cada vez con mayor facilidad, adopta los medios digitales para la realización de trámites y servicios • Las entidades y Dependencias se perfilan a operar sistemas utilizando el soporte de servicios tecnológicos de información y comunicaciones bajo estricto apego a lineamientos y reglamentos de innovación digital y tecnológica, locales y nacionales. • La unidad ejecutora responsable, deberá implementar eficientemente y con prospectiva las recomendaciones de la evaluación del desempeño toda vez que, estos deben servir como anclaje en la mejora de los resultados que busca alcanzar el programa 014.
<p>Debilidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réplica de patrones de una planeación tradicional, con mayor énfasis en los recursos y menor interés en los resultados dejando evidencia en reportes de avances de resultados de manera administrativa y no respecto al cambio situacional que genera la ejecución de tareas planeadas.

2. Principales hallazgos de la Evaluación

	<ul style="list-style-type: none"> • Un reflejo evidente del compromiso a construir indicadores para cumplir protocolariamente con una planeación para poder contar con presupuesto. • La entrega de bienes y servicios no se define sustantivamente, por ello el planteamiento de metas atiende a seguimientos administrativos como son reportes de seguimiento e informes, que evidentemente no reflejaran el bien o servicio que brinda u otorga el programa presupuestario. • Las dependencias y entidades, no se encuentran sincronizadas para la socialización de bases de datos necesarias para el intercambio de información entre los distintos niveles • Escasos mecanismos de integración en bases de datos y operación sincrónica de los sistemas gubernamentales • No hay antecedentes
<p>Amenazas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Visión de corto plazo respecto a los alcances de un gobierno digital, plasmando como evidencia de eficiencia un estándar nacional de cumplimiento de requerimientos y no de cambios en la percepción de la población respecto al quehacer del gobierno estatal. Ejemplo: Posicionarse en los primeros lugares del Indicador Subnacional de mejora regulatoria. • Opacidad operativa de las áreas responsables de las metas y actividades, al resumirse la presentación de logros en un informe cuyo seguimiento es meramente administrativo para generar evidencias para las supervisiones u auditorías contables, financieras y presupuestales. • No implican una mejora constante o la búsqueda de objetivos incrementales cada vez más ambiciosos. • Duplicidad de funciones, pérdida de la eficiencia en la gestión y ejecución de programas transversales, principalmente de aquellos que generan ingresos para el Gobierno estatal. • Rezago y desactualización de instrumentos normativos armonizados con la política nacional • Entidades como Ciudad de México, Morelos y el Estado de México, avanzan en sus Políticas Digitales alineadas al Plan Nacional de Desarrollo.

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

3.1. Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

A nivel general, se obtuvo una valoración ponderada de 46.2 puntos en una escala de 0 a 100, esto representa un valor cuantitativo del Nivel de Desempeño en el rubro VND3, un desempeño medio alto con 46.2, sobre los resultados analizados en los diversos rubros revisados en la presente evaluación. Los principales rubros que afectaron la valoración general del programa corresponden al cumplimiento programático y el análisis de la cobertura.

Como conclusión final, se trata de un Programa innovador que surge como respuesta a la era digital y a la apertura que los medios de comunicación, las redes sociales y la propia modernización de la sociedad motiva cambios hacia una era digital; por lo que es importante mencionar que la relevancia del programa se suma al adelanto que se debe brindar a la



3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación

población en general para garantizar el acceso a disfrutar bienes públicos de calidad, a tener la certeza de la realización de trámites ágiles, económicos y de fácil acceso, así como a mantener la conexión y comunicación mediante un sistema de interoperabilidad de datos.

La brecha digital, de acuerdo a los resultados de la ENDUTIH es un factor que genera distanciamiento y falta de compromiso de la población para cumplir con sus responsabilidades tributarias. Por lo que se puede afirmar que la morosidad en los trámites que en muchas de las ocasiones se transfieren a desacuerdos para cumplir con obligaciones tributarias y normativas, incrementando costos de operación y sobre todo reconduciendo la captación de ingresos propios, este último criterio de acuerdo a la Ley de Disciplina Financiera el gasto gubernamental solo se puede aumentar si se incrementan las partidas de ingreso en el rubro de ingresos propios, es importante mencionar ya que las necesidades por naturaleza son ilimitadas, mientras los recursos una vez presupuestados atienden a una categoría o etiqueta que limita el poder reasignar o redirigir los recursos presupuestados a requerimientos emergente o a otros gastos que inciten o promuevan la innovación

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. En el ámbito de indicadores se recomienda diseñar al menos uno que refleje los efectos sobre la población mejorando la confianza en las instituciones y a decir del quehacer del Gobierno del Estado de Baja California a través del logro de las tareas que realiza la Agencia Digital.

2. Identificar además indicadores adecuados con el resumen narrativo de los componentes, deben medir el grado o magnitud del cambio situacional, por ejemplo: la proporción en la que se reduce el tiempo de espera en las filas, para realizar trámites o solicitar servicios; la proporción en que se reducen los procesos o pasos para concluir trámites engorrosos y visitas reiteradas a la o las ventanillas de atención; la proporción de ciudadanía que utiliza medios digitales y; el adelanto respecto al rezago tecnológico en la población para poder acceder y navegar en los sitios y micro sitios del gobierno estatal.

3. Redactar metas utilizando la información contemplada en el análisis y diagnóstico, orientadas a: contar con un catálogo Estatal de trámites y servicios digitales; una agenda Regulatoria Estatal permanente y; de seguimiento al programa de mejora regulatoria. Por ejemplo: total de operaciones anuales a través de mecanismos de trámites digitales, respecto al número de operaciones efectuadas a través del mecanismo de trámites análogo o tradicional.

4. Para el seguimiento de metas, se deben incorporar unidades de medida que coincidan con los objetivos de cada uno de los siete ejes de operación del programa 014. Por ejemplo:

- Trámites digitalizados por entidad y dependencia (trámite digitalizado)
- Atenciones diarias; (atención; usuario)
- Tiempo promedio de respuesta a la solicitud de trámites y servicios; (minutos)
- Medios digitales utilizados para la gestión de trámites y servicios; (medio digital)

5. Establecer desde el diagnóstico la población objetivo o grupo de enfoque de manera clara definiendo las características que lo representan, se debe hacer uso de datos estadísticos, información oficial y normativa plasmada en leyes, reglamentos y lineamientos. A fin de definir la magnitud o dimensión de la problemática que se está atendiendo.

4. Datos de la Instancia Evaluadora	
4.1 Nombre del Coordinador:	Mario Zavala Cárdenas
4.2 Cargo:	Supervisor de la evaluación
4.3 Institución:	CPE consultores
4.4 Principales colaboradores:	Mario Zavala Cárdenas / Jorge Manuel Jáuregui Sesma/ Wendy Rosas Olivares
4.5 Correo electrónico del Coordinador:	mzavala@cpeconsultoresbc.com
4.6 Teléfono (con clave LADA):	(686) 214 71 68

5. Identificación del (los) programa(s)							
5.1 Nombre del (los) programa(s):	014 Gobierno digital y abierto al servicio de la población						
5.2 Siglas (si aplica)	No Aplica						
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s)	Coordinación de Gabinete						
5.4 Poder Público al que pertenece(n) el (los) programa(s):							
P. Ejecutivo	<input checked="" type="checkbox"/>	P. Legislativo	<input type="checkbox"/>	P. Judicial	<input type="checkbox"/>	Ente autónomo	<input type="checkbox"/>
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el (los) programa(s):							
Federal	<input type="checkbox"/>	Estatal	<input checked="" type="checkbox"/>	Municipal	<input type="checkbox"/>		
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de(los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):							
5.6.1 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo del (los) programa(s):							
·Dirección General de la Agencia Digital							
5.6.2 Nombre de los(s) titulares de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo del (los) programa(s), nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave LADA:							
Gabriel Alberto Palombo. – Director General de la Agencia Digital							
adip@baja.gob.mx							
6865581000 Ext 7704							

6. Datos de contratación de la Evaluación.
6.1 Tipo de contratación:

Adjudicación directa	X	Invitación a tres	
Licitación pública		Licitación pública nacional	
Licitación pública internacional		Otra	

Señalar:

6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:

Subdirección Administrativa de la Secretaría de Hacienda

6.3 Costo total de la evaluación:

Esta evaluación forma parte de un paquete de 7 evaluaciones por un monto de \$1,400,000.00 pesos

6.4 Fuente de financiamiento:

Recurso Fiscal	X	Recurso Propio	
Crédito		Especificar	

7. Difusión de la Evaluación

7.1 Difusión en Internet de la evaluación:

www.monitorbc.gob.mx/

7.2 Difusión en Internet del formato CONAC:

www.monitorbc.gob.mx/