

1. Descripción de la Evaluación							
1.1 Nombre completo de la evaluación:	Evaluación específica de Desempeño del Programa Presupuestario 017. Defensoría Pública						
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa):	11 de julio 2024						
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa):	10 de octubre 2024						
1.4 Responsable del seguimiento:							
1.4.1 Nombre:	Dr. René Martín Montijo Villegas						
1.4.2 Unidad Administrativa:	Dirección de Planeación y Evaluación						
1.5 Objetivo general de la evaluación:							
Valorar el desempeño del programa presupuestario 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.							
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:							
Según los Términos de Referencia los objetivos específicos son:							
<ol style="list-style-type: none"> 1. Valorar los resultados y productos de los programas presupuestarios y/o de los recursos del Gasto federalizado del ejercicio fiscal 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 la eficacia, eficiencia y economía de los programas presupuestarios o de los recursos del Gasto federalizado. 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	<input type="checkbox"/>	Entrevistas	<input type="checkbox"/>	Formatos	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros	<input checked="" type="checkbox"/>
Si fue "OTROS", especifique:		Análisis de gabinete con la información que fue proporcionada tanto por la Dependencia responsable como por la Dirección de					

	Planeación y Evaluación así como la búsqueda de información adicional que esta instancia consideró pertinente para el análisis.
--	---

1.7.2 Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

Esta evaluación específica de desempeño se realizó mediante análisis de gabinete con base en información proporcionada tanto por la Dependencia responsable de operar el programa, la Dirección de Planeación y Evaluación de la Secretaría de Hacienda así como información adicional considerada para complementar y ampliar el análisis.

Se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucran el acopio, organización y valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas, así como documentación pública.

De igual forma, se basa en lo establecido en los Términos de Referencia para las Evaluaciones Específicas de Desempeño que emite la Secretaría de Hacienda.

2. Principales hallazgos de la Evaluación

2.1. Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

A partir del análisis realizado, se identifican los siguientes hallazgos:

La importancia del diagnóstico es que brinda información sobre las condiciones, procesos y resultados que son relevantes para el cumplimiento del fin y del propósito del programa de la Defensoría. Sin embargo, el formato del diagnóstico presenta varias áreas de mejora, pero sin duda, el principal problema radica en la definición de su problemática y el establecimiento de a quién va dirigido el mismo.

El formato de diagnóstico tiene una estructura clara y las preguntas tienen la finalidad de orientar a las áreas de planeación para que quede definido con claridad los elementos que la componen: problemática, poblaciones, relación con otros programas, marco normativo y el establecimiento de las opciones de solución.

Cuando se contrasta el diagnóstico y el árbol de problemas con la MIR, se observa que no hay una relación lógica para establecer y definir tanto la problemática, las causas y las alternativas de solución.

Por lo que hace al apartado presupuestal es de destacar que la información de avances presupuestales y de ejercicio del gasto están disponibles en los medios pertinentes para su consulta. En ellos, se observa coherencia en los momentos contables del programa y su presupuesto asignado representa una proporción importante del total del presupuesto asignado a la Dependencia donde hubo incrementos en el año 2023 con respecto al 2022 en todos los capítulos de gasto que se reflejaron en el aumento de servicios otorgados.

Si bien es posible calcular un costo aproximado promedio por servicio brindado no se contó con información suficiente que pueda complementar este análisis que incluya en el costo aspectos relacionados con la calidad del mismo o de otras variables que pudieran incluirse para tener un costo más real.

En el tema de la cobertura, hay deficiencias en el formato de diagnóstico para la caracterización de las poblaciones potencial y objetivo, pues no se mostró evidencia de que están definidas en documentos oficiales, así como tampoco se mostró evidencia sobre cómo se distribuyen o asignan los bienes y servicios del programa, también se desconoce si las modalidades del servicio y la distribución de los mismos estén sistematizadas o que cuente con mecanismos para la selección, verificación, seguimiento, depuración y/o actualización del padrón de beneficiarios y del padrón de los Defensores públicos.

2. Principales hallazgos de la Evaluación

Finalmente en el tema de las evaluaciones realizadas con anterioridad y del seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados se observa que el programa tiene una evaluación, aunque de diseño, realizada de manera reciente. La Dependencia ha dado seguimiento a algunos de los compromisos definidos y se dispuso de evidencia sobre el seguimiento que se les ha dado.

En dicha evidencia, se menciona la integración a futuro de un Modelo de Gestión, del cual no se puede asumir si contiene algún sistema interno de monitoreo y evaluación que soporte la toma de decisiones en la materia central del programa presupuestal, pues no se compartió evidencia documental del mismo.

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

<p>Fortalezas:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe una alineación correcta a los instrumentos de planeación, pero no en el diagnóstico sino en la MIR. • Los componentes y actividades de la MIR permiten identificar los servicios que ofrece el programa, • Existen indicadores para cada uno de los niveles de la MIR. • Los indicadores que se reportan de este programa cuentan con fichas técnicas y los indicadores son claros, relevantes, económicos y adecuados. • El programa cuenta con información publicada en Transparencia sobre el uso de los recursos. • Los recursos se han incrementado en el 2023 con respecto al 2022. • El programa tiene ámbito de acciones, en diferentes grados, en todos los municipios del Estado. • Se han atendido algunas de las recomendaciones realizadas en la evaluación de diseño que previamente se ha hecho de este programa
<p>Oportunidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Considerar la perspectiva de género y la atención a alguna de las medidas de la Alerta. • Mejorar cómo se incorpora la Perspectiva de Género a través de distinguir atenciones diferenciadas. • Que pudieran existir recursos federales que lleguen al estado para el fortalecimiento del programa. • El programa cuenta con insumos para complementar el Padrón de beneficiarios, pues se menciona un “Concentrado de actividades” • Trabajar para la implementación de un sistema para facilitar la apertura, control y seguimiento a los expedientes de los representados y patrocinados. • El desarrollo de un Modelo de gestión para la Defensoría Pública.
<p>Debilidades:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El problema está redactado de manera inadecuada, pues no considera a la población objetivo en su descripción. • Falta la caracterización correcta de las poblaciones objetivo, potencial y atendida. • También, derivado de esto, las causas también se consideran enfocadas erróneamente. • El programa no contempla acciones con Perspectiva de género ni que incidan en la atención de alguna medida de la Alerta de Violencia de Género. • Revisar las fuentes de información de las variables en las fichas técnicas. • El formato de diagnóstico no identifica otros programas que pudieran ser coincidentes o complementarios, considerar los que esta instancia ha sugerido. • Como no se definen correctamente las poblaciones, hay dificultades para conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.

2. Principales hallazgos de la Evaluación	
	<ul style="list-style-type: none"> • No se cuenta con un padrón de beneficiarios que permita conocer las características socioeconómicas de las personas que solicitan apoyo y que posteriormente lo recibieron. • No se dispuso de documentación normativa interna que dé cuenta de cómo se gestiona el programa en su conjunto. • No se han atendido aún la recomendación relacionada con la información de los trámites y servicios que ofrece la Consejería Jurídica.
Amenazas:	No aplica

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación	
3.1. Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:	
<p>Si se analiza el resultado por dimensión, la “Eficacia” es la de mayor ponderación y el valor ponderado fue de apenas 13.6%, las demás dimensiones tienen el peso siendo la eficiencia la de mayor valor con 17.5% y la menor fue la de “Economía” con el 8.3%</p> <p>Si se analiza el resultado por sección, se puede decir que, en lo general, varios apartados tuvieron buenos resultados. La de mayor valor fue el apartado presupuestal, seguido por el seguimiento a los ASM y al cumplimiento programático. La sección con menor calificación fue el tema de la Cobertura.</p> <p>Es importante mencionar que a pesar de todos estos aspectos que pudieran considerarse como limitantes, es posible dotar al programa de un marcado enfoque hacia la mejora del desempeño, y para ello se presentaron las recomendaciones propuestas para elevar la calidad de los servicios de defensoría.</p>	
3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Trabajar en el correcto llenado de todos los apartados del diagnóstico que incluya la redefinición del problema, considerando que el problema radica en la vulneración de alguno de los derechos humanos de las personas, particularmente aquellos relacionados con la seguridad jurídica y el derecho a ser representado. Los formatos usados deben contener la definición correcta y caracterización de la población que busca atender el programa. Se sugiere hacer uso de información estadística para sustentar las afirmaciones realizadas. 2. Incorporar indicador(es) de calidad relacionados con la prestación del servicio por parte de la Dirección de Defensoría Pública, así como indicador(es) de economía que puedan brindar información sobre el costo por servicio o por usuario. Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de calidad: Calidad de los servicios ofrecidos por los (as) Defensores(as) Públicos. • Indicador de economía: Costo promedio por servicio (asesoría o caso) brindado. 3. En materia programática se recomienda definir unidades de medida que reflejen de manera real lo realizado por la Dependencia. 4. De igual manera en materia programática se debe programar el cumplimiento de las metas a lo largo del año con bases más realistas y en caso de que no se cumplan las metas, los comentarios de justificación deben ser más claros y objetivos. 5. Incorporar componentes y actividades específicos con Perspectiva de género y que se identifique las que atienden a las medidas de la Alerta de Género. 6. Se recomienda establecer mecanismos de control presupuestario para conocer el costo 	

3. Conclusiones y Recomendaciones de la Evaluación	
	unitario por servicio.
7.	Para efectos de mejorar en el tema de la cobertura se recomienda trabajar en dos vertientes: <ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar el proceso de atenciones para poder asegurar un adecuado seguimiento y poder cuantificar y caracterizar de mejor manera tanto a las personas atendidas como a los directamente beneficiarios. • Generar un documento normativo sobre los servicios que entregan, así como la estructura del padrón de beneficiarios.
8.	Se recomienda dar puntual seguimiento y atención a aquellos aspectos susceptibles de mejora de la evaluación de diseño que aún están pendientes.
9.	Se recomienda incluir acciones para contar con un sistema interno de monitoreo de todas las acciones y de los resultados en materia de Defensoría Pública. Este podría incluirse en el Modelo de gestión que la Dependencia refiere haber desarrollado.

4. Datos de la Instancia Evaluadora	
4.1 Nombre del Coordinador:	Mario Zavala Cárdenas
4.2 Cargo:	Supervisor de evaluación
4.3 Institución:	CPE consultores
4.4 Principales colaboradores:	Mario Zavala Cárdenas/ Jorge Manuel Jauregui Sesma/ Wendy Rosas Olivares
4.5 Correo electrónico del Coordinador:	mzavala@cpeconsultoresbc.com
4.6 Teléfono (con clave LADA):	(686) 2 14 71 68

5. Identificación del (los) programa(s)							
5.1 Nombre del (los) programa(s):		017. Defensoría Pública					
5.2 Siglas (si aplica)		No aplica					
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s)		029 - Consejería Jurídica					
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 type="checkbox"/>	X	Municipal	<input type="checkbox"/>	<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):							
Defensoría Pública							
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:							

5. Identificación del (los) programa(s)	
María Teresa Sierras Suquilvide Directora Estatal de la Defensoría Pública	

6. Datos de contratación de la Evaluación.			
6.1 Tipo de contratación:			
Adjudicación directa	<input checked="" type="checkbox"/>	Invitación a tres	<input type="checkbox"/>
Licitación pública	<input type="checkbox"/>	Licitación pública nacional	<input type="checkbox"/>
Licitación pública internacional	<input type="checkbox"/>	Otra	<input type="checkbox"/>
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 que tuvo un costo total de \$1,400,000.00 pesos	
6.4 Fuente de financiamiento:			
Recurso Fiscal	<input checked="" type="checkbox"/>	Recurso Propio	<input type="checkbox"/>
Crédito	<input type="checkbox"/>	Especificar	<input type="checkbox"/>

7. Difusión de la Evaluación	
7.1 Difusión en Internet de la evaluación:	
http://www.monitorbc.gob.mx/	
7.2 Difusión en Internet del formato CONAC:	
http://www.monitorbc.gob.mx/	