

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2023  
INFORME FINAL DE RESULTADOS

EVALUACIÓN EXTERNA  
ESPECÍFICA DE CONSISTENCIA  
Y RESULTADOS DEL PROGRAMA

**E011**

ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN  
INTEGRAL A PERSONAS VÍCTIMAS DEL  
DELITO Y DE VIOLACIONES A DERECHOS  
HUMANOS | EJERCICIO FISCAL 2022 |



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.



Secretaría de  
Planeación y Finanzas  
Gobierno de Puebla

**AxysPrime**  
Innovación que genera valor

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN PAE 2023  
INFORME FINAL DE RESULTADOS

EVALUACIÓN EXTERNA  
ESPECÍFICA DE CONSISTENCIA Y  
RESULTADOS DEL PROGRAMA

---

# E011

ATENCIÓN, PROTECCIÓN Y REPARACIÓN  
INTEGRAL A PERSONAS VÍCTIMAS DEL  
DELITO Y DE VIOLACIONES A DERECHOS  
HUMANOS | EJERCICIO FISCAL 2022 |

---



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.



Secretaría de  
Planeación y Finanzas  
Gobierno de Puebla

**AxysPrime**  
Innovación que genera valor

## Programa Anual de Evaluación 2023

### Evaluación Externa Específica de Consistencia y Resultados del Programa

#### E011. Atención, protección y reparación integral a personas víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos

Ejercicio fiscal 2022

#### Directorio

Elaboró:	Secretaría de Planeación y Finanzas Josefina Morales Guerrero <i>Secretaria</i>
AxysPrime S.C.	
Jaime Velazco Velazco <i>Líder del proyecto de evaluación</i>	Coordinación de la evaluación Venus Montes Cervantes <i>Subsecretaria de Planeación</i>
Catalina Dip Hernández <i>Especialista de evaluación</i>	Saúl Federico Oropeza Orea <i>Director de Evaluación</i>
Unidad Responsable del Programa	Equipo técnico Ana Luz Guzmán Figueroa <i>Subdirectora de Evaluación de Programas</i>
Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas Puebla	Raquel Marcelino Reyes <i>Jefa de Departamento de Programas Federales</i>
	Yesica Yazmín Castellanos Torres <i>Supervisora de Programas Federales</i>
	Pablo Romero Gómez <i>Jefe de Departamento de Programas Estatales y Municipales</i>
	José Ángel Mitzin Maldonado <i>Supervisor de Programas Estatales y Municipales</i>
	Jordan de la Luz Robles <i>Analista Especializado Consultivo "B"</i>
	Paulina Vianet León Anguiano <i>Analista</i>



# ÍNDICE

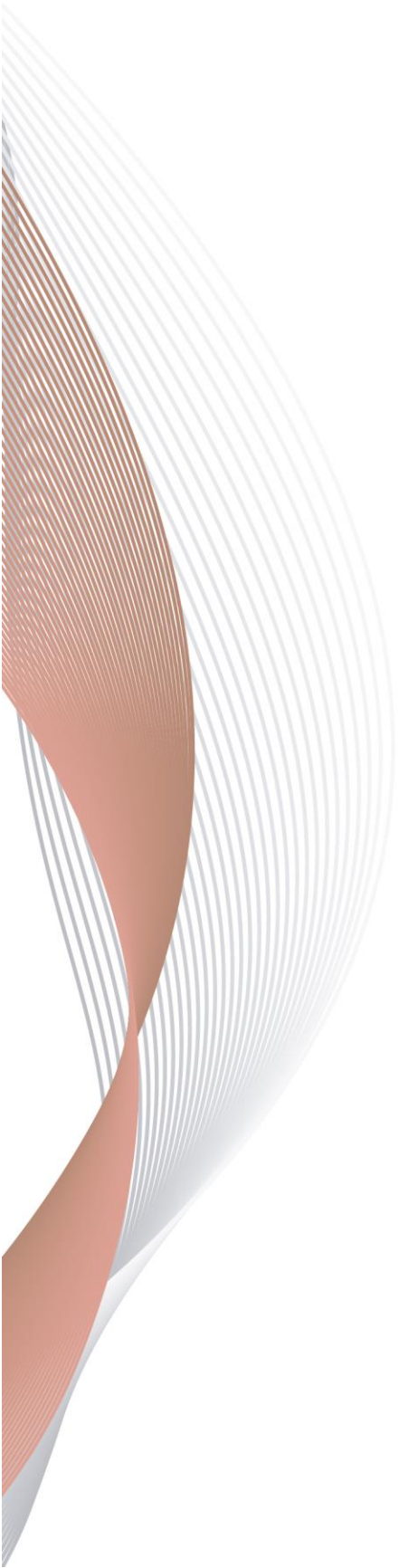
Introducción .....	1
Marco normativo de la evaluación .....	2
Objetivos .....	3
Criterios Técnicos y Metodológicos para la evaluación del Programa presupuestario .....	4
Características del Programa.....	6
Apartados de la evaluación.....	9
I.    Diseño del Programa .....	9
II.   Planeación y Contribución del Programa .....	18
III.  Cobertura y Focalización del Programa .....	28
IV.  Operación del Programa .....	39
V.   Análisis de Resultados del Programa .....	53
VI.  Transparencia y Rendición de Cuentas .....	65
Análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA).....	67
Valoración Final del Programa .....	69
Hallazgos y Recomendaciones clasificadas por apartado .....	70
Conclusiones.....	75
Bibliografía .....	76
Anexos .....	77
Anexo 1 “Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados” .....	77
Anexo 2 “Metas del Programa” .....	79
Ficha Técnica con los datos generales de la evaluación.....	80
Glosario .....	84



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.



**Secretaría de  
Planeación y Finanzas**  
Gobierno de Puebla





## Introducción

La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, es un Organismo Público Descentralizado el cual está sectorizado a la Secretaría de Gobierno, quien funge como la instancia encargada del Programa Presupuestario (Pp) E011. Atención, Protección y Reparación Integral a personas víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos que tiene por objetivo plantear los compromisos necesarios para instrumentar el adecuado funcionamiento del aparato institucional en materia de ayuda, asistencia y atención a víctimas, considerando en todo momento la salvaguarda de los derechos humanos.

El Pp da cumplimiento a los establecido en los artículos 80 de la Ley de Víctimas del Estado de Puebla; 1,2,3 y 4 de su Reglamento; 5 de la Ley Estatal de Entidades Paraestatales; 4 de la ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla; así como otras normas y reglamentos de atención en función de los derechos humanos.

Con ello, y con la finalidad de identificar las áreas de mejora para una mejor eficiencia del gasto en función de resultados, tomando como referencia la información presentada por la instancia ejecutora, se presenta la Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp referido. Los resultados se presentan en función de los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados para Programas Presupuestarios publicados por la Secretaría de Planeación y Finanzas a través de la Dirección de Evaluación; los cuáles están apegados al Programa Anual de Evaluación y al Sistema de Evaluación del Desempeño del Estado de Puebla (SED).

Dentro de los principales resultados se identifica que el Pp cuenta con un sustento normativo adecuado que da coherencia respecto de su creación, a la par de que los resultados indican una atención a la población objetivo; que si bien existen inconsistencias respecto de los indicadores, resultados y contribución, es necesario especificar que existe un fenómeno complejo con relación a la seguridad que incide de manera negativa sobre la propia Comisión, sin embargo, se pueden contrarrestar ciertos efectos con acciones focalizadas por grupos poblacionales y una atención inmediata en tiempo y forma según procesos identificados.

A continuación, se presentan los resultados desglosados por cada pregunta que integra este Informe, destacando los hallazgos y las recomendaciones con relación a los documentos normativos, técnicos y administrativos del Pp.



## Marco normativo de la evaluación

A continuación, se presenta el marco normativo que da sustento a la presente Evaluación de Consistencia y Resultados del Pp E011. Atención, Protección y Reparación Integral a Personas Víctimas de Delitos y de Violaciones a Derechos Humanos.

- Artículos 1, 20 apartado c, y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 85 fracción I, 110, 111 segundo párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Artículo 54 y 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Artículo 1 primer párrafo, y 25 fracción VIII del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2022.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño.

De igual manera a nivel estatal, se presenta el marco normativo que da sustento y actuación tanto a la evaluación, como al Programa Presupuestario.

- Artículo 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Artículos 4, 9 fracciones VI, VII y VIII, 68, 69, 71 y 72 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla.
- Artículos 31 fracción XVII, 33 fracción II y 34 fracciones VI y XXII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla.
- Artículos 2, 3 fracciones XXXIV y XCIII, 131 segundo párrafo, 133, 134, 138, 139 fracciones III, VII y VIII, 140 fracciones III y XI de la Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla.
- Artículos 2 y 80 de la Ley de Víctimas del Estado de Puebla
- Artículos 1, 2, 3 y 4 del Reglamento de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas del Estado de Puebla
- Numerales 7 inciso m) 8 inciso b), 16, 17, 29, 56, 57, 60, 66 y 67 de los Lineamientos Generales para el Seguimiento y Evaluación de los Documentos Rectores y Programas Presupuestarios de la Administración Pública del Estado de Puebla.
- Numerales 4 inciso f, 6, 11 tercer párrafo y 19 fila 5 de la tabla del Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas.
- Programa Anual de Evaluación del ejercicio fiscal 2023.

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Evaluar la consistencia sobre el diseño, normatividad y focalización de la población del programa, así como de la orientación del destino, ejercicio y resultados de los recursos públicos con los que cuenta el programa.

### Objetivos Específicos

- Analizar y valorar los elementos generales que constituyen el diseño del Programa y su consistencia con el problema, así como su pertinencia con respecto a los instrumentos de planeación estatales.
- Analizar si el Programa tiene definida una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo y cuenta con mecanismos de focalización.
- Analizar los principales procesos establecidos para la operación del Programa.
- Analizar los resultados del Programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.
- Analizar si el Programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios, así como los resultados del Programa.
- Proponer recomendaciones que sean susceptibles de implementarse para el cumplimiento de las metas y objetivos del Programa.

## Criterios Técnicos y Metodológicos para la evaluación del Programa presupuestario

De conformidad con el Programa Anual de Evaluación 2023, se publican los Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Consistencia y Resultados de Programas Presupuestarios para el ejercicio fiscal 2022; los cuáles son diseñados por la Secretaría de Planeación y Finanzas a través de la Dirección de Evaluación, y se encuentran publicados en el sitio oficial <https://evaluacion.puebla.gob.mx/index.php/metodologias>

Para la elaboración de este documento se adecuaron preguntas de los Modelos publicados de TdR para la Evaluación Específica de Consistencia y Resultados emitidos por el CONEVAL<sup>1</sup> y los TdR para la Evaluación de Consistencia y Resultados 2020 del Gobierno de Nuevo León<sup>2</sup>. Dando como resultado 21 preguntas distribuidas en seis apartados los cuales se muestran a continuación:

**Tabla 1.** Relación de apartados y preguntas de la evaluación.

Apartado	Preguntas	Total
I. Diseño del Programa.	1 a 3	3
II. Planeación y contribución del Programa.	4 a 6	3
III. Cobertura y focalización del Programa.	7 a 10	4
IV. Operación del Programa	11 a 15	5
V. Análisis de resultados del Programa.	16 a 20	5
VI. Transparencia y rendición de cuentas.	21	1
	<b>Total</b>	<b>21</b>

<sup>1</sup> Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL). (2021). Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados 2021. México. Disponible en: [https://www.coneval.org.mx/evaluacion/mde/documents/tdr\\_ecr.pdf](https://www.coneval.org.mx/evaluacion/mde/documents/tdr_ecr.pdf)

<sup>2</sup> Gobierno de Nuevo León. (2020). Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados, Ejercicio Fiscal 2019. Disponible en: [https://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/tdr\\_consistencia\\_y\\_resultados\\_pp\\_paenl\\_2020\\_0.pdf](https://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/tdr_consistencia_y_resultados_pp_paenl_2020_0.pdf)

Los Términos de Referencia integran 6 apartados y 21 preguntas, de las cuáles 16 deben de responderse con base en un esquema binario Si o No asignando del 1 al 4 un número de cumplimiento en función de las especificaciones, los incisos de cada pregunta y los criterios de identificación. Para los dos casos, las preguntas deben de contar con justificación que fundamente el dicho, contemplando medios de verificación e información presentada por la instancia ejecutora o que se encuentre pública.

Para el caso de las 5 preguntas restantes, se presenta una respuesta abierta sin asignación numeral, sin embargo, se realizará un análisis exhaustivo justificando el porqué de su respuesta a través de la argumentación y los medios de verificación pertinentes, o en su caso, hallazgos y recomendaciones.

En seguimiento a los TdR, el análisis y valoración sistemática que se realiza en cada pregunta y del Programa, debe de realizar por medio de un método mixto de trabajo de gabinete que incluye, por un lado, la revisión documental y bibliográfica de toda la información concentrada en registros administrativos, documentos normativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas, entre otras. Por otro lado, la verificación de la información valoración de esta en función de la relevancia, credibilidad y exactitud de la información.

Aunado a ello, se especificará información en relación con las reuniones de trabajo con el grupo coordinador para determinar avances, dudas y complementar información requerida para las metodologías de investigación, y el seguimiento de los hallazgos y recomendaciones de los entregables determinados en los TdR.

En síntesis, el análisis de información exhaustivo y sistemático permitirán identificar Aspectos Susceptibles de Mejora, utilizando los medios de verificación pertinentes para el análisis que permita verificar el cumplimiento del Programa, para ello, se incorpora información de años anteriores o posteriores al 2022, cuando aplique el caso, con la finalidad de comparar las modificaciones o en su caso la preservación de información.

## Características del Programa

Nombre del Programa:	E011. Atención, Protección y Reparación Integral a personas víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos
Clave o categoría presupuestal:	E011
Responsable del Programa:	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, sectorizada a la Secretaría de Gobernación
Año de inicio de operación del Programa:	2020
Tipo de evaluación:	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados
Año del Ejercicio Fiscal evaluado:	2022

Problema o necesidad que el Programa pretende atender, atenuar o resolver.

Ineficiencia en la Atención, gestión y trato especializado a las personas víctimas de delitos y de violaciones a sus derechos humanos en el Estado

Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, apartado Árbol de Problemas del ejercicio fiscal 2022 sobre el Pp E011.

La contribución del Programa a las Metas y objetivos estatales a los que se vincula.

Este Pp se encuentra alineado a:

EJE1 Seguridad Pública, Justicia y Estado de Derecho

- Objetivo: 01 Mejorar las condiciones de seguridad pública, gobernabilidad, legalidad, justicia y certeza jurídica de la población del de Estado de Derecho.
- Estrategia: 01 Fortalecer la cultura de la legalidad en la sociedad para propiciar un entorno de paz.
- Línea de acción: 03 Mejorar los procesos de atención a las víctimas.
- Línea de acción: 04 Fomentar la cultura de respeto a los derechos humanos

Así mismo la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (CEEAVIPUE) es un Organismo Público descentralizado sectorizado a la Secretaría de Gobernación, con personalidad jurídica y patrimonio propio, autonomía técnica y de gestión, que tiene la obligación de atender a las víctimas de delitos cuyo conocimiento compete a las autoridades del Estado o de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal Dentro del Diagnóstico y la Alineación, documentos presentados por la instancia ejecutora, no se identifica alineación a Programas Derivados. Sin embargo, dado que se encuentran sectorizados a la Secretaría de Gobernación cuentan con una alineación indirecta sobre el Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad temática 1 Certeza Jurídica, Estratégica 4. Fomentar la cultura de legalidad y respecto a los derechos humanos, Línea de acción 01, Promover la cultura de los derechos humanos en la ciudadanía poblana.

Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, apartado Determinación y justificación de los objetivos de intervención del ejercicio fiscal 2022 sobre el Pp E011.

Secretaría de Planeación y Finanzas (2019) Subsecretaría de Planeación. Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad.

<https://planeader.puebla.gob.mx/pdf/ProgramasSectoriales2020/01%20Programa%20Sectorial%20de%20Gobernabilidad%20y%20Cultura%20de%20la%20Legalidad.pdf>

Descripción de los objetivos del Programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece (componentes).

Se describen los objetivos de acuerdo con el Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Fin. Contribuir al acceso de las víctimas al ejercicio efectivo y protección de sus derechos mediante la ayuda, asistencia, atención y reparación integral en el estado de Puebla.

Propósito. Las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos en el estado de Puebla reciben servicios integrales para el ejercicio efectivo y protección de sus derechos

Componente 1. Atención integral especializada proporcionada

Componente 2. Apoyos a víctimas de delitos y violaciones de derechos humanos otorgados.

En función del Objetivo principal del Programa Presupuestario identificado en el árbol de objetivos es Atención eficiente en la gestión y trato a las personas víctimas de delitos del estado.

Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011.

Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Árbol de Objetivos del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011.

Identificación y cuantificación de la población o área de enfoque			
Población	Descripción	Cuantificación	Unidad de medida
Potencial:	Población que representa el número de víctimas que realizan la denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos	51, 323	Personas
Objetivo:	Víctimas que realizan la denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos	13,600	Personas
Atendida:	Víctimas de delitos y de Violaciones a sus derechos humanos que solicitan la atención a este Organismo	1,487*	Personas

\*Información presentada de enero a agosto de 2021

Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011.

Presupuesto del Programa para el Ejercicio Fiscal evaluado		
Aprobado:	\$33,629,337.00	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Formato técnico B. Presupuesto del Programa desagregado por Componentes
Modificado:	\$33,098,301.65	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Formato técnico B. Presupuesto del Programa desagregado por Componentes
Devengado:	\$28,743,550.99	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Formato técnico B. Presupuesto del Programa desagregado por Componentes

Metas de los indicadores de Fin, Propósito y Componentes, así como los de nivel actividad que se consideren relevantes.

Nivel de objetivo	Meta	Unidad de medida
Fin	36.36	Porcentaje

Propósito	100	Porcentaje
Componente 1	3,744.00	Atenciones
Componente 2	100	Porcentaje

Resumen de la valoración de la pertinencia del diseño del Programa respecto a la atención del problema o necesidad.

El Pp tiene identificado su población objetivo de manera clara y coherente, asimismo la redacción de la MIR y los árboles cumple las especificaciones de sintaxis de la MML. Cabe mencionar que, si bien la redacción de los árboles de problemas y objetivos cuentan con 6 causas de primer nivel y 7 causas de 2 nivel, el Pp sólo se estructura en 2 componente que agrupan dichas causas o forman parte de supuestos externos como la suficiencia presupuestal para la ejecución de actividades.

Cabe mencionar que el Pp cuenta con un sustento normativo a través de la Ley de Atención a Víctimas del Estado de Puebla; en seguimiento sus componentes tienen una coherencia con el objetivo de atención, sin embargo, el indicador a nivel Fin no tiene una consistencia clara con respecto al Programa; por lo que es recomendable también utilizar indicadores de fuentes externas que permitan una mejor definición y alcance respecto a resultados.

En síntesis, los componentes y la información reflejada en los árboles se encuentran plasmadas dentro de las actividades del Pp.

## Apartados de la evaluación

### I. Diseño del Programa

1. ¿El problema o necesidad que busca resolver o atender el Programa cuenta con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Es consistente con los diferentes documentos programáticos del Programa (Diagnóstico del Programa, Árbol de problemas, Análisis de la Población Objetivo);	Sí
b) Se redacta de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico (MML);	Sí
c) Delimita adecuadamente a la población o área de enfoque potencial u objetivo;	Sí
d) Se revisa o actualiza periódicamente?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa tiene identificado el problema y/o necesidad que busca resolver o atender y cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

#### Justificación:

La Instancia ejecutora presenta la información con respecto a la construcción del Pp en relación al Diagnóstico para 4 ejercicios fiscales 2021 a 2024; indicando que su actualización se realiza de manera anual conforme a la programación ejecutada por ejercicio fiscal y con ello cumpliendo el inciso d de la pregunta; sin embargo, respecto de la información presentada en cuanto a indicadores e información general, no todos los datos se presentan actualizados al año de construcción derivado de que cuentan con actualizaciones bianuales o quinquenales de información.



Con relación al inciso a, la información en consiste y coherente con relación a la redacción del documento denominado Diagnóstico” ya que incluye los apartados para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados en función de la Metodología de Marco Lógico, la sintaxis de redacción cumple las especificaciones en sentido negativo y positivo dentro de los árboles, identificando causas de primer y segundo nivel.

**Tabla 2.** Problemática del Programa Presupuestario.

Problemática del Programa		
Diagnóstico	Árbol de problemas	Análisis de la Población Objetivo
<p>2 propósitos centrales de la Comisión Ejecutiva: atender a las víctimas de delito y cumplimiento de atribuciones y ejercicio de esta</p> <p>ENVIPE, Tasa de víctimas en 2019 fue de 28, 269 personas por cada 100 mil habitantes.</p> <p>ENVIPE, Tasa de víctimas en 2020 fue de 29, 185 hombres y 22,138 mujeres por cada cien mil habitantes</p>	<p>Ineficiencia en la Atención, gestión y trato especializado a las personas víctimas de delitos y de violaciones a sus derechos humanos en el Estado</p>	<p>Víctimas que realizan la denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos</p>

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011

Si bien dentro del Diagnóstico sólo se toma en consideración el indicador de la ENVIPE con relación a la Tasa de víctimas por cada 100 mil habitantes, en el Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la legalidad toman en consideración la Tasa de Incidencia Delictiva, mismo indicador que cuenta el PED 2019-2024, tanto del documento inicial como del modificado o adecuado en el año 2023.

De manera particular como se indica, existe una relación entre el Diagnóstico presentado y la definición del problema, a través de la cuál analizando la información con relación a la Metodología de Marco Lógico publicada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, se tiene una congruencia horizontal y una lógica vertical dentro de la MIR y la construcción de los Árboles con relación al problema identificado.

Dentro del Diagnóstico de manera específica se menciona que la totalidad de las acciones que se consideran en este programa, incluyendo aquellas correspondientes a sus objetivos y estrategias prioritarias, acciones puntuales, las labores de coordinación interinstitucional para la instrumentación u operación de dichas acciones, el seguimiento y reporte de las mismas, las cuales se realizarán con cargo al presupuesto autorizado para los ejecutores responsables del programa, mientras éste tenga vigencia.

Con relación a la redacción de la problemática con la población objetivo, se tiene identificado que existe una relación directa entre la población identificada y el problema central de atención ya que se trata sobre el objetivo mismo la Comisión Ejecutiva, la atención a las víctimas de delito y/o violación de derechos humanos.

**Tabla 3.** Elementos para la definición del problema

Elementos para la definición del problema	
¿Cuál es la población o área de enfoque?	Víctimas que realizan la denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos
Problemática central (identificar el problema real no los síntomas)	Ineficiencia en la Atención, gestión y trato especializado a las personas víctimas de delitos y de violaciones a sus derechos humanos en el Estado
Magnitud del problema (línea base)	13,600 personas que son víctimas y realizan una denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos.
Definición del problema	

Ineficiencia en la Atención, gestión y trato especializado a las personas víctimas de delitos y de violaciones a sus derechos humanos en el Estado

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011

Dentro de la identificación del problema se especifica la incidencia delictiva como una de las características principales, ya que de los delitos cometidos el 84.5% consideran haber manifestado un daño. A la par, se presenta el marco normativo no sólo sobre la Ley de Víctimas del Estado de Puebla; así el inciso c, se cumple el principio al cuantificar la población de acuerdo con la problemática central.

La información principal hace referencia a la ENVIPE y la actualización del marco normativo en función de la Ley de Víctimas del Estado de Puebla, lo que da sustento y ejecución a la Comisión, salvaguardando los derechos humanos de las personas.

**Hallazgo.** El problema se encuentra sustentado normativa y técnicamente de acuerdo con la MML y la población objetivo, sin embargo, existe información acotada dentro del Diagnóstico.

**Recomendación.** Actualizar el diagnóstico del Pp con información de años anteriores relacionadas con atención de denuncias, cifra negra o tipificación de delitos por municipio publicados en <https://fiscalia.puebla.gob.mx/index.php/informacion-socialmente-util/incidencia-delictiva-por-municipio>.

2. ¿Existe justificación teórica o empírica de la intervención del Programa y ésta cumple con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

Cumplimiento	
a) Está documentada;	Sí
b) Sustenta el tipo de intervención que el Programa lleva a cabo;	Sí
c) Se revisa o actualiza la evidencia empleada para definir la intervención que realizará el Programa;	Sí
d) Es consistente con la lógica causal del problema que se busca resolver?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa cuenta con una justificación teórica o empírica y cumple con todas las características mencionadas en la pregunta.

**Justificación:**

Referente al inciso a, la instancia ejecutora presenta información con relación al Diagnóstico del Pp en el cuál existe de manera documental la vinculación y justificación de la intervención. En primera instancia se realiza un análisis normativo sobre las leyes que dan sustento y creación de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (CEEAVIPUE) y por ende la conformación del Pp para atender el objetivo de la propia comisión que es instrumentar el adecuado funcionamiento del aparato institucional en materia de ayuda, asistencia y atención a víctimas.

También, de acuerdo con el inciso b, dentro del mismo diagnóstico se sustenta su actuación de conformidad con el artículo 1 y 20 apartado C de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que reconoce y garantiza los derechos de las víctimas de delitos y de violaciones a los derechos humanos. A la par, especifica la publicación de la nueva Ley de

Víctimas del Estado de Puebla publicada el 06 de diciembre de 2019 donde se reconoce el objeto tanto del Estado, la Comisión y el sustento del Pp:

*I.- Reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos en los términos de esta Ley, en especial el derecho a la ayuda inmediata, ayuda, asistencia, atención, protección, verdad, justicia, reparación integral, restitución de los derechos violados, debida diligencia, no repetición y todos los demás derechos aplicables consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los tratados internacionales de derechos humanos de los que el Estado Mexicano sea parte, en la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla y en la Ley General de Víctimas (DOF, 2019, pág. 4).*

Con relación a los instrumentos de planeación, en el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 se reconoce la necesidad de priorizar la reducción de las desigualdades, generando condiciones de bienestar para las personas, pero principalmente para los grupos vulnerables. Si bien existe una modificación y adecuación del PED, siguen existiendo los mismo parámetros y objetivos de atención a la población. Cabe mencionar que si bien en el Pp no existe una especificación sobre la atención de los grupos prioritarios y sólo en una actividad se denota la atención a mujeres; estos se encuentran integrados dentro de los expedientes de atención en general.

De manera específica dentro del PED 2019-2024 se enmarca la atención en la estrategia 1, líneas de acción 03 y 04, eje 1. Política y Gobierno; plasmado también dentro del Diagnóstico en el apartado de Alineación al Plan Estatal de Desarrollo. Es importante resaltar que se cuenta con 2 apartados más de contribución, uno sobre la agenda nacional para dar mayor sustento al Sistema Nacional de atención a víctimas; y otro la contribución a la Agenda 2030.

En seguimiento, dentro del diagnóstico se presentan 2 indicadores a nivel estatal, incidencia delictiva y tasa de delitos, haciendo una comparativa nacional; aunque no se presentan datos desagregados a nivel municipal sobre los principales delitos. En relación con la violación de derechos humanos, se presenta el porcentaje desagregado por sexo sobre las quejas presentadas, pero no se incorpora el dato absoluto sobre el total.

Con relación al inciso c, para el apartado de experiencias de atención se presenta información del año 2019, pero no la última actualización de información, con relación al ejercicio fiscal inmediato anterior (2021), por lo que es importante considerar su actualización de datos e información. Considerando que el documento presentado cuenta con una actualización anual dado que se presentan documentos de 4 ejercicios fiscales del 2021 al 2024.

Por último, con relación a la consistencia en la lógica causal del problema indicada en el inciso d, se especifica que se cumple el requisito al contar con una justificación normativa desde instrumentos nacional, una justificación técnica vinculado al objetivo de la Comisión y una justificación operativa o social al salvaguardar derechos humanos de las víctimas.

**Tabla 4. Justificación del problema**

Problema o necesidad	Justificación sintetizada
<p>Ineficiencia en la Atención, gestión y trato especializado a las personas víctimas de delitos y de violaciones a sus derechos humanos en el Estado</p>	<p>La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas es la única entidad en el Estado que proporciona a las víctimas de delitos del fuero común y/o de violaciones a los derechos humanos cometidos por autoridades estatal o municipales ayuda inmediata, ayuda, asistencia atención protección y reparación integral con la finalidad de revertir los daños sufridos por estos hechos victimizantes. Materializando la acción específica 3 (mejorar los procesos de atención a las víctimas) del eje 1 Política y Gobierno del Plan Estatal de Desarrollo.</p>

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011

**Hallazgo.** Existe una justificación técnica, normativa y operación de la consolidación del Pp así como de su ejecución, sin embargo, no cuentan con un sustento estadístico de información sobre los resultados del Pp en años anteriores o de fuentes externas.

**Recomendación.** Con la finalidad de otorgar mayor sustento al Diagnóstico del Pp se recomienda incorporar información estadística con relación al tema como los resultados del Censo Nacional de Derechos Humanos del INEGI elaborado cada año desde 2019, el Atlas sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad presentado por la CNDH con información al 2021 o cifras estadísticas con relación de quejas a nivel estatal por la misma Comisión (<https://www.cndh.org.mx/cndh/cifras-sobre-actividades-de-la-cndh>).

3. ¿El Diagnóstico del Programa describe de manera específica:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) El problema o necesidad identificado y que será atendido por el Programa;	Sí
b) Causas, efectos y características del problema o necesidad, estructuradas y argumentadas de manera sólida o consistente de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico (MML);	Sí
c) Justificación sobre la vinculación a los objetivos de instrumentos de planeación, como los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED), Programa Institucional, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS);	Sí
d) Cuantificación y caracterización de la población o área de enfoque que presenta el problema o necesidad de manera lógica;	Sí
e) Antecedentes y estado actual del problema o necesidad identificado;	Sí
f) Periodo o plazo para su actualización?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa cuenta con un diagnóstico y cumple con todas las características mencionadas en la pregunta.

**Justificación:**

El Diagnóstico del Pp E011 Atención, protección y reparación integral a personas víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos presenta una estructura con relación a los antecedentes y la descripción del problema dividido en 7 subapartados, objetivos dividido en 4 subapartados, cobertura dividida en 2 subapartados, Análisis de similitudes y coincidencias y 3 apartados más.

En los primeros 3 apartados descritos con sus subapartados se integra la información con relación al problema, sus causas, justificación, alineación y cuantificación de la población objetivos; verificando que cuentan con una lógica causal en relación con el Pp.

Con relación a los Antecedentes y la Descripción del Problema se subdivide en antecedentes, definición del problema, justificación del Pp, estado actual del problema, evolución del problema, experiencias de atención y árbol de problemas. En todas se identifica que la deficiencia en la atención a las víctimas de delito o violación de derechos es la condicionante principal de atenuar y el objetivo mismo de la Comisión, salvaguardar los derechos humanos. Con ello, se describe que ha sucedido con las leyes, como se ha atendido el problema por parte de la Comisión desde la nueva Ley de Atención a Víctimas para el Estado de Puebla y que sucede con la incidencia delictiva.

Referente al árbol de problemas se especifica que la redacción tiene consistencia y coherencia con la Metodología de Marco Lógico y existe una relación directa entre el problema detectado y la presentación de este durante todo el apartado.

En seguimiento, el apartado de objetivos cuenta con la justificación sobre la vinculación con el instrumento de planeación rector, si bien no especifica la vinculación con los Programas Derivados teniendo uno Sectorial sobre Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad, y uno Especial sobre Derechos Humanos; así como el Programa Institucional de la Comisión, si especifica la contribución a la visión nacional y a la Agenda 2030 a través del ODS 5 y del ODS 16, denotando la importancia de la atención a víctimas de delitos de fuero común de manera específica; información que no se había especificado con anterioridad.

Para el tercer apartado de cobertura, se especifica la metodología para la identificación de la población y la delimitación o focalización de la población a las víctimas que realizan denuncias, no haciendo una acotación sobre si son o no del fuero común.

Con respecto a los plazos de actualización, se presenta información y documentos sobre la actualización de datos por ejercicio fiscal para la conformación del Pp, sin embargo, en el apartado de hoja de control de actualizaciones del Diagnóstico la información se encuentra vacía para 3 ejercicios fiscales presentados, y sólo en el 2024 se identifican las modificaciones de los años 2022 y 2023.

**Hallazgo.** Existe una consistencia en la presentación y justificación del problema central con la determinación de la población objetivo, sin embargo, no se vincula a instrumentos de planeación derivados del PED 2019-2024.

**Recomendación.** Con la modificación y adecuación del PED 2019-2024 es importante realizar las actualizaciones pertinentes y vincularlo a los instrumentos de planeación derivados como

es el Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva, el Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad, el Programa Especial de Derechos Humanos y el Programa Especial de Igualdad Sustantiva.



## II. Planeación y Contribución del Programa

4. ¿Cuál es el impacto del Programa en la contribución a los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED), así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenido (ODS) considerando que:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) La contribución se encuentra documentada, es decir se establece la relación existente del Programa con los instrumentos de planeación estatal en un documento de carácter institucional;	Sí
b) Existe relación o similitud entre el Propósito del Programa y los objetivos o líneas de acción del PED o a los ODS, por ejemplo: a través de la población o área de enfoque objetivo;	Sí
c) El Propósito o componentes del Programa aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) línea(s) de acción del PED o a los ODS;	Sí
d) De manera particular, los indicadores del Programa contribuyen o están alineados a los del PED?	No

Nivel	Criterio
3	El Propósito del Programa está vinculado con alguno de los instrumentos de planeación y cuenta con tres de los aspectos mencionados en la pregunta.

### Justificación:

De acuerdo con la información presentada por la CEEAVIPUE existe una vinculación explícita dentro del documento denominado Diagnóstico, en el cual se determina la contribución al PED 2019-2024, la contribución a la visión nacional y la contribución a la Agenda 2030. Para el caso de la contribución al PED se identifica su alineación al Eje 1. Seguridad Pública, Justicia y Estado de Derecho:

- Objetivo: 01 MEJORAR LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD PÚBLICA, GOBERNABILIDAD, LEGALIDAD, JUSTICIA Y CERTEZA JURÍDICA DE LA POBLACIÓN DEL ESTADO DE PUEBLA.
- Estrategia: 01 FORTALECER LA CULTURA DE LA LEGALIDAD EN LA SOCIEDAD PARA PROPICIAR UN ENTORNO DE PAZ.
- Línea de Acción: 03 MEJORAR LOS PROCESOS DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS.
- Línea de Acción: 04 FOMENTAR LA CULTURA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.

Esta contribución también fue presentada en el documento denominado Alineación, donde se indica la contribución al ODS 5 sobre Igualdad de Género en la meta 028 Eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas en los ámbitos públicos, incluidas la trata, la explotación sexual y otros tipos de explotación.

Dentro del Diagnóstico no se especifica la meta de alineación sobre el ODS 5 y se indica también el ODS 16 que no se encuentra determinado dentro de este documento presentado que está vinculado a la MIR. Para el caso del ODS 16 existe una meta en función de crear en todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas, lo que permite abonar de manera indirecta al objetivo del Pp.

**Tabla 5.** Contribución sobre los instrumentos de planeación y ODS.

Objetivo(s) del Programa	Objetivos del PED/ ODS	Líneas de Acción del PED y/o/Metas del ODS	Tipo de contribución y justificación
<b>Fin</b> El Estado de Puebla garantiza y reconoce los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.	PED Eje 1. Estrategia 1 PED Modificado Eje 1. Temática 1.3	LA 04 Fomentar la cultura de respeto a los derechos humanos. LA 10. Procurar el respeto estricto a los derechos humanos en la atención a víctimas del delito. Meta 28. Eliminar todas las formas de violencia contra las mujeres y las niñas en los ámbitos públicos, incluidas la trata, la explotación sexual y otros tipos de explotación	Derivado de la nueva Ley de Atención a Víctimas para el Estado de Puebla, el Pp cuenta con una vinculación directa sobre la salvaguarda de los derechos humanos y la preservación de estado de paz y de derecho al interior de la entidad. Si bien se indica una contribución al ODS 5 y 16 en el Diagnóstico, en la Alineación se especifica sólo el 5 indicando que tienen una mayor contribución, sin embargo, debería ser de manera contraria ya que dentro del ODS se especifica la atención eficiente a la ciudadanía.
	ODS 5.		
<b>Propósito</b>	PED Eje 1. Estrategia 1	LA 03. Mejorar los procesos de atención a las víctimas	

Objetivo(s) del Programa	Objetivos del PED/ ODS	Líneas de Acción del PED y/o/Metas del ODS	Tipo de contribución y justificación
Atención eficiente en la gestión y trato a las personas víctimas de delitos del estado.	Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad Temática 1	Estrategia 3. Mejorar los procesos de atención a las víctimas prestando atención oportuna a aquellos con violencia de género	Para el caso del PED se tiene una contribución directa tanto en el pasado como en el modificado lo que indica una relación sobre la atención a las víctimas de delito y violación de derechos humanos; sin embargo, no se presentan alineaciones sobre Programas Derivado siendo que existe uno para la Comisión, así como el Sectorial y Especiales
<p><b>Medios</b></p> <p>Suficiente cobertura de recursos en los centros de atención de ayuda inmediata.</p> <p>Aumento en el número de víctimas canalizadas.</p> <p>Cultura de legalidad en la sociedad poblana.</p> <p>Adecuada trato a las víctimas.</p> <p>Suficiencia presupuestal para la reparación y atención integral a víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos</p> <p>Existen recursos humanos suficientes para la atención de las víctimas.</p>	PED Eje 1. Estrategia 1	LA 03. Mejorar los procesos de atención a las víctimas	

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011 Gobierno del Estado de Puebla (2019), Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Consulta en línea: <http://www.planeader.puebla.gob.mx/pdf/ped/2019-2024/PlanEstataldeDesarrollo2019-2024.pdf>

Cabe mencionar que la alineación se realiza de manera directa sobre los instrumentos de planeación, pero no se identifican contribuciones indirectas en los tres niveles de gobierno.

Otro aspecto para mencionar, que se ha especificado anteriormente, es que no se contempla una alineación sobre Programas Derivados y su vinculación con los mismos, y que, si bien existe una actualización de ellos, derivado de la modificación y adecuación del PED 2019-2024, es necesario establecer una contribución relacionada con la atención a víctimas del delito o violación de derechos humanos.

En relación a los indicadores, la MIR atienden información respecto de la atención a las víctimas que tiene una relación directa con el Pp, sin embargo los indicadores presentados en el PED y en el Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad hace referencia a la Tasa de Incidencia Delictiva, que no determina la eficiencia en la atención, sino el



5. ¿Cuál es el impacto del Programa en la contribución a los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) o programa derivado, considerando que:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

		Cumplimiento
a)	La contribución se encuentra documentada, es decir se establece la relación existente del Programa con el PED o su programa derivado en un documento de carácter institucional;	Sí
b)	Existe relación o similitud entre el Propósito del Programa y los objetivos o líneas de acción del PED o su programa derivado: por ejemplo a través de la población o área de enfoque objetivo;	Sí
c)	El Propósito o componentes del Programa aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) línea(s) de acción del el PED o su programa derivado;	Sí
d)	De manera particular, los indicadores del Programa están alineados al PED o su programa derivado?	No

Nivel	Criterio
3	El Programa cuenta con una relación con el PED o su programa derivado y cuenta con tres de los aspectos mencionados en la pregunta.

**Justificación:**

Como se ha especificado en la pregunta anterior, la instancia ejecutora presentó documentación con relación a la contribución y su alineación a través del Diagnóstico y la MIR que indican la alineación al PED, la Agenda 2030 y la contribución nacional; sin embargo, no se presenta información respecto de la contribución a Programas Derivados del PED que tienen una relación directa o indirecta sobre el Pp como son el Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas con una contribución directa por ser el documento del organismos; el Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad por formar parte de los organismos sectorizados a la Secretaría de Gobernación y contar con líneas de acción sobre la atención a víctimas; el Programa Especial de Derechos Humanos y el Programa Especial de Igualdad Sustantiva a través de contribuciones indirectas que se

vinculan a la preservación del estado de paz y del estado de derecho, así como la salvaguarda de los derechos humanos.

En el documento de alineación sólo se especifica el ODS 5, sin embargo, en el documento denominado Diagnóstico se especifica la contribución al ODS 16 pero no la meta de contribución, por lo que es necesario una mayor especificación.

**Tabla 6.** Contribución y justificación sobre los instrumentos de planeación.

Objetivo(s) del Programa	Objetivos del PED/programa derivado	Líneas de Acción del PED/programa derivado	Tipo de contribución y justificación
<b>Fin.</b> Contribuir al acceso de las víctimas al ejercicio efectivo y protección de sus derechos mediante la ayuda, asistencia, atención y reparación integral en el Estado de Puebla.	PED Eje 1. Estrategia 1 PED Modificado Eje 1. Temática 1.3	LA 04 Fomentar la cultura de respeto a los derechos humanos. LA 10. Procurar el respeto estricto a los derechos humanos en la atención a víctimas del delito.	Al contar con una Ley a nivel estatal sobre atención a víctimas la justificación de un Pp permite dar cumplimiento al ordenamiento jurídico, a la par de que de manera operativa la salvaguarda de los derechos humanos y la atención a víctimas de se vuelve una prioridad dada la tasa delictiva que existe.
<b>Propósito</b> Las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos en el Estado de Puebla reciben, servicios integrales para el ejercicio efectivo y protección de sus derechos	PED Eje 1. Estrategia 1  PED Modificado Eje 1. Temática 1.3  Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad Temática 1  Programa Institucional de la CEEVIPUE	LA 03. Mejorar los procesos de atención a las víctimas LA 10. Procurar el respeto estricto a los derechos humanos en la atención a víctimas del delito. Estrategia 3. Mejorar los procesos de atención a las víctimas prestando atención oportuna a aquellos con violencia de género	Al mismo, tiempo la reducción de las desigualdades y la atención a grupos prioritarios es necesario como parte de las atribuciones del aparato gubernamental. Dentro de los documentos se especifica una contribución, pero no indica el tipo de contribución o aporte de manera específica, así como que no se indica la contribución sobre los Programas Derivados.
<b>Componente 1</b> Atención integral especializada proporcionada.	PED Eje 1. Estrategia 1 Programa Institucional de la CEEVIPUE	LA 03. Mejorar los procesos de atención a las víctimas	
<b>Componente 2</b> Apoyos a víctimas de delitos y de violaciones de derechos humanos otorgados.	PED Eje 1. Estrategia 1 Programa Institucional de la CEEVIPUE	LA 03. Mejorar los procesos de atención a las víctimas	

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011

De manera particular el Programa Institucional de la Comisión publicado en <https://planeader.puebla.gob.mx/pagina/pagina/ProgramasInstitucionales.html> cuenta con un objetivo, 3 estrategias y 14 líneas de acción, de las cuáles se hace la propuesta de vinculación respecto de la MIR presentada; cabe mencionar que si bien estos programas serán actualizados o modificados de conformidad con la modificación del PED, deben de contar con una vinculación o contribución directa o indirecta sobre alguno de estos instrumentos aprobados.

**Tabla 7.** Propuesta de alineación al Programa Institucional de la Comisión.

Objetivo(s) del Programa	Programa Institucional
<p><b>Fin.</b> Contribuir al acceso de las víctimas al ejercicio efectivo y protección de sus derechos mediante la ayuda, asistencia, atención y reparación integral en el Estado de Puebla.</p>	<p>Programa Institucional de la CEEVIPUE Objetivo General</p>
<p><b>Propósito</b> Las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos en el Estado de Puebla reciben, servicios integrales para el ejercicio efectivo y protección de sus derechos</p>	<p>Objetivo Específico Brindar atención a las víctimas de los delitos de fuero común y de violaciones de derechos humanos mediante ayuda inmediata, atención, asistencia, protección y reparación integral.</p>
<p><b>Componente 1</b> Atención integral especializada proporcionada.</p>	<p>Estrategia 1. Desarrollar mecanismos que permitan la atención de manera inmediata a víctimas. Estrategia 3. Asesorar jurídicamente a las víctimas para su atención integral. Estrategia Transversal Pueblos Originarios Promover el servicio de atención a víctimas orientadas a pueblos indígenas y grupos en situación de vulnerabilidad. Estrategia Transversal Igualdad Sustantiva Fomentar la perspectiva de género y de derechos humanos en todos los procesos de atención a víctimas.</p>
<p><b>Componente 2</b> Apoyos a víctimas de delitos y de violaciones de derechos humanos otorgados.</p>	<p>Estrategia 2. Acompañar en los procesos para la reparación integral del daño de las víctimas Estrategia 3. Asesorar jurídicamente a las víctimas para su atención integral.</p>

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Apartado de Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E011

Es importante recalcarla que dentro del Diagnóstico se encuentra plasmada la contribución nacional, a la Agenda 2030 y al PED, sin embargo, no existe un análisis sobre el tipo de contribución, asimismo tampoco se especifican los Programas Derivados ni los indicadores de contribución. Si bien en el cuestionario se identifica que la contribución se plasma en el Sistema

de Monitoreo y en el SPED dentro del documento técnico y normativo oficial no, siendo que el indicador del Programa Institucional es el especificado a nivel Fin dentro de la MIR.

**Hallazgo.** Existen documentos técnicos que indican la contribución al PED, nacional y de la Agenda 2030, sin embargo, no se especifica una contribución sobre instrumentos de planeación derivados del PED ni de los indicadores.

**Recomendación.** Derivado de la modificación y adecuación del PED 2019-2024 así como de sus instrumentos de planeación derivados es necesario realizar un análisis sobre la contribución directa e indirecta que este plasmado en el Diagnóstico, lo que permita identificar sobre qué medida se contribuye al estado de paz y de derecho en la entidad, como objetivo de la Comisión. Además, se deberá de incluir la contribución sobre los indicadores presentados en el Programa Institucional con la finalidad de que guarde congruencia sobre la acción.



6. ¿La institución ha identificado los retos de corto, mediano y largo plazo que enfrenta el Programa en el cumplimiento de sus objetivos y en la atención del problema público que pretende atender?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa.	No aplica

**Justificación:**

De conformidad con la información presentada por la instancia ejecutora no integran en ninguno de los documentos presentados una visión sobre los retos a corto, mediano y largo plazo, si bien se presenta una continuidad sobre los indicadores en las plataformas de seguimiento enunciadas anteriormente, no se cuenta con ninguna documentación soporte que permita identificar aciertos y retos en un tiempo determinado.

Dentro de la documentación se presentó un Plan de Trabajo de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas donde desglosan las actividades a desarrollo dentro del segundo semestre del ejercicio fiscal 2023 indicando el cumplimiento de artículos y fraccionado de la Ley de Atención a Víctimas para el estado de Puebla, como es el caso de la conformación del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.

Al finalizar el documento se identifica que “La Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas desarrolla el presente Plan de Trabajo como un instrumento de planificación el cual permitirá ordenar y sistematizar información de modo que pueda tenerse una visión del trabajo a realizar para este segundo semestre 2023, así bajo la indicación de objetivos, metas, actividades, y responsables preestablecidos en el presente, con una metodología de planeación estratégica se asegura la resolución de conflictos de manera colegiada y en todos los niveles de la estructura, lo cual permitirá mejorar los resultados de trabajo para el año 2024” lo que representa un análisis sobre los siguientes pasos, sin embargo, no se especifican retos de cumplimiento.

Por último, desde el Programa Institucional tampoco se identifican retos en ninguna temporalidad que permitan establecer directrices de trabajo, ni en el cuestionario presentado por la instancia ejecutora se identifican retos, sino oportunidades para el Pp como:

1. Contar con recursos humanos y materiales suficientes.
2. Especialización y certificación del personal
3. Atención eficiente e integral a víctimas por feminicidio.
4. Contar con centros de ayuda inmediata a víctimas en todo el estado.

5. Hacer convenios de colaboración con otros municipios para establecer nuevos centros de ayuda inmediata

**Hallazgo.** No se identifica ningún documento técnico o administrativo que especifique los retos a corto, mediano y largo plazo.

**Recomendación.** Derivado de la creación y diseño del Plan de Trabajo para el primero y segundo semestre de la Comisión, se recomienda especificar los retos dentro del documento que permitan identificar áreas de oportunidad para el organismo.

### III. Cobertura y Focalización del Programa

7. ¿Las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo están definidas en documentos oficiales o en el diagnóstico del problema o necesidad del Programa y cuentan con la siguiente información o características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Unidad de medida;	Sí
b) Cuantificación, y en su caso, desagregación geográfica;	Sí
c) Incluye la metodología para su cuantificación, caracterización y, en su caso, desagregación, así como fuentes de información;	Sí
d) Se define un plazo para su revisión y actualización (de acuerdo con su metodología);	Sí
e) Se relaciona con la problemática que se busca atender a través del Programa;	Sí
f) Existe evidencia del uso de las definiciones de población o área de enfoque en la planeación y ejecución de los servicios o acciones que el Programa lleva a cabo?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa cuenta con información documentada sobre la población o área de enfoque potencial y objetivo cuenta con todos de los aspectos mencionados en la pregunta.

#### Justificación:

La instancia ejecutora presenta 2 documentos de acreditación de la población objetivo, por un lado, el Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas donde se especifica cuáles son los apartados que integran el Diagnóstico del Pp y su integración en cumplimiento

con la MML, y por otro lado el documento de Análisis de la Población Objetivo que tiene congruencia y relevancia con lo presentado dentro del documento del Diagnóstico del Pp.

En función de dicha información, misma que fue presentada dentro del cuestionario emitido por la instancia ejecutora, se presenta como metodología la selección de las poblaciones del Pp, entendida cada una de ellas como:

- Población de referencia, universo global de la población o área referida, que se toma como referencia para el cálculo.
- Población Potencial, población total que representa la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.
- Población objetivo, población que el programa tiene planeado o programado en un periodo de cinco años, y que cumple con los criterios establecidos en su normatividad.
- Población atendida, La población beneficiada por el programa en el ejercicio fiscal vigente.

Para dos de los casos de identificación se hace referencia en función de las víctimas de delito o violación de sus derechos humanos, sin embargo, no se especifica que sean del fuero común, lo que implica una focalización más y parte de la delimitación de la población dado que forma parte de las competencias del Estado, y aunque es intuitivo la comprensión dentro de los documentos deben de quedar delimitado.

**Tabla 8.** Análisis de la población.

Identificación y cuantificación de la población o área de enfoque del Programa				
Población	Descripción	Cuantificación	Unidad de medida	Fuentes de información
Potencial	Población que representa el número de víctimas que realizan la denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos	51,232	Persona	ENVIPE Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2019.
Objetivo	Víctimas que realizan la denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos que solicitan el servicio.	13,600	Persona	Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas
Atendida	Víctimas de delitos y de Violaciones a sus derechos humanos que solicitan la atención a este Organismo.	1,487	Persona	

### Identificación y cuantificación de la población o área de enfoque del Programa

Población	Descripción	Cuantificación	Unidad de medida	Fuentes de información
-----------	-------------	----------------	------------------	------------------------

#### Metodología para la cuantificación de la población o área de enfoque potencial y objetivo

Se identifica de manera clara la población objetivo, sin embargo, no se hace una focalización en la descripción sobre que son las víctimas de delitos del fuero común, acotando tanto las facultades de la Comisión como los alcances del Pp, lo que implica una reducción de la población. En cuanto a la metodología que presenta el Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas se indica cual es el paso a paso para la identificación de la población objetivo, para su uso adecuado.

Los criterios de focalización son pertinentes para los casos de la población potencial y objetivo, sin embargo, para la población atendida se recomienda especificar el criterio de factibilidad de atención alta a que se refiere y cuál es la semaforización o especificación de selección sobre la población objetivo.

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, Diagnóstico y Análisis de Población Objetivo del Programa Presupuestario E011 Atención, protección y reparación integral a personas víctimas de delito y de violaciones a sus derechos humanos.

El documento de Análisis de la Población Objetivo contiene información respecto de los datos de identificación del Pp, el planteamiento del problema para verificar la congruencia y coherencia con la descripción de la población, la definición de los 4 tipos de población identificados con su criterio de focalización y su descripción, y por último la cobertura de la población con su cuantificación, unidad de medida y evolución de la cobertura de 2019 a 2024. Para el caso de la fuente de información se presenta dentro del documento.

Es importante mencionar que parte de los criterios de focalización y delimitación de la población parte de la norma, es decir, dentro del cuestionario especifican que *“Se brinda la atención a las personas que lo solicitan y que son víctimas de los delitos del fuero común y de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal, dentro del territorio del estado de Puebla de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 y 2 de la Ley de Víctimas del estado de Puebla”* que se encuentra publicada es <https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/180-ley-de-victimas-del-estado-de-puebla>

**Hallazgo.** Se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión.

**Recomendación.** Especificar el criterio de focalización para la población atendida, así como la especificación sobre fuero común desde el problema central (Nivel Propósito de la MIR) y en la población objetivo y atendida para una focalización con base en funciones o facultades de la Comisión.

8. ¿La población objetivo o área de enfoque identificada:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Se relaciona con la problemática que busca solucionar el Programa;	Sí
b) Se encuentra correctamente acotada, por lo que es consistente con los demás conceptos poblacionales (referencia, potencial y objetivo);	No
c) Presenta una explicación de la focalización que realiza por criterios, como: ubicación espacial, grupos etarios, género, nivel de ingreso, grupos vulnerables, límites administrativos o técnicos, entre otros;	Sí
d) Es homogénea entre los diferentes documentos que componen el Programa?	No

Nivel	Criterio
2	La población objetivo o área de enfoque identificada por el Programa cumple con dos de las características establecidas.

**Justificación:**

Si bien de acuerdo con los documentos presentados por la instancia ejecutora que integran el Diagnóstico y el Análisis de la Población Objetivo donde se integra el análisis, la metodología y la cobertura de la población; en ella se distinguen los criterios de focalización, su cuantificación y la unidad de medida.

Para el caso del Diagnóstico se presenta la vinculación con el problema en función de la determinación de las víctimas de delito de fuero común, si bien en la definición del problema no se especifica que son del fuero común, dentro de la presentación del problema, el árbol de problemas y el árbol de objetivos se especifica dicha focalización dado que forma parte de las funciones del estado y de la Comisión.

Cabe mencionar que la focalización de la población se realiza con base en la Ley General de Víctimas y la Ley Estatal de Víctimas del Estado de Puebla donde se especifica que son las personas que han sido víctimas de algún delito; identificando de forma específica que el

problema se centran en “Las víctimas de delitos y/o violaciones a los derechos humanos, no reciben servicios integrales para el ejercicio efectivo y protección de sus derechos, para tal efecto se cuenta con el programa presupuestario E011 Atención, Protección y Reparación Integral a Personas Víctimas de Delito y de Violaciones a Derechos Humanos, el cual está encaminado primordialmente a la atención de las personas que sufrieron la comisión de un delito del fuero común o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por autoridades del estado de Puebla”.

**Tabla 9.** Identificación de la población objetivo

Población objetivo		
Diagnóstico (Apartado 3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información)	MIR (Beneficiarios)	MIR (Resumen narrativo Propósito)
Víctimas que realizan la denuncia ante una autoridad por la comisión de un delito o de violación a sus derechos humanos (13,600 personas) con información de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas para el año 2021.	Las víctimas de delitos del fuero común y de violaciones a derechos humanos en el Estado de Puebla	Las víctimas de delitos y de violaciones a derechos humanos en el Estado de Puebla reciben, servicios integrales para el ejercicio efectivo y protección de sus derechos.
Problema		
Diagnóstico (Apartado 1.2 Definición del problema)	Análisis de la Población Objetivo (2. Planteamiento del Problema del Programa)	Árbol de problemas
Las víctimas de delitos y/o violaciones a los derechos humanos, no reciben servicios integrales para el ejercicio efectivo y protección de sus derechos, para tal efecto se cuenta con el Pp; E011 Atención, Protección y Reparación Integral a Personas Víctimas de Delito y de Violaciones a Derechos Humanos, el cual está encaminado primordialmente a la atención de las personas que sufrieron la comisión de un delito del fuero común o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por autoridades del estado de Puebla.	Las víctimas de delitos y/o violaciones a los derechos humanos, no reciben servicios integrales para el ejercicio efectivo y protección de sus derechos, para tal efecto se cuenta con el Pp E011 Atención, Protección y Reparación Integral a Personas Víctimas de Delito y de Violaciones a Derechos Humanos, el cual está encaminado primordialmente a la atención de las personas que sufrieron la comisión de un delito del fuero común o de violaciones a sus derechos humanos cometidas por autoridades del estado de Puebla.	Ineficiencia en la Atención, gestión y trato especializado a las personas víctimas de delitos y de violaciones a sus derechos humanos en el Estado

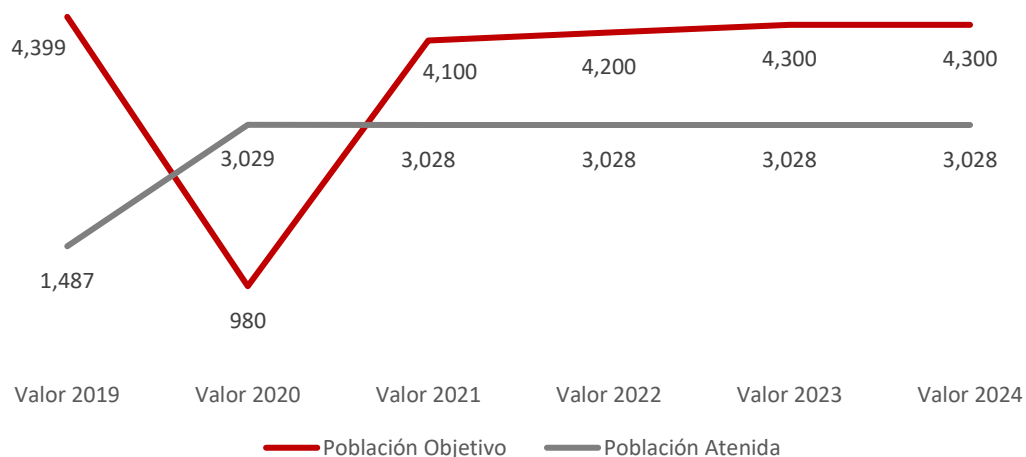
Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, Diagnóstico y Análisis de Población Objetivo del Programa Presupuestario E011 Atención, protección y reparación integral a personas víctimas de delito y de violaciones a sus derechos humanos.

Con respecto a la actualización del análisis de la población se especifica en el cuestionario emitido por la instancia ejecutora que la información se actualiza conforme a la Ley de Víctimas del estado de Puebla (<https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/180-ley-de-victimas-del-estado-de-puebla>), el Reglamento Interior de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (<https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/407-reglamento-interior-de-la-comision-ejecutiva-estatal-de-atencion-a-victimas>) y conforme al Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas ([https://pbr.puebla.gob.mx/attachments/article/99/3\\_Manual\\_de\\_Programacion\\_2023.pdf](https://pbr.puebla.gob.mx/attachments/article/99/3_Manual_de_Programacion_2023.pdf)) donde indica que las actualizaciones se realizan conforme a la construcción del Pp que es de forma anual; sin embargo en el documento no se identifica en el registro de actualizaciones ninguna modificación en el ejercicio evaluado.

Haciendo un análisis de la información presentada en el Diagnóstico y la integrada en la evolución y cobertura de la población se identifica que existen discrepancias respecto de la cuantificación sobre la población objetivo y atendida para el ejercicio fiscal evaluado y con la fecha de actualización, si bien en el Diagnóstico se especifica que la población atendida es de enero a agosto, en el documento de cobertura no cuenta con ninguna nota o acotación.

Para el caso de las discrepancias de información entre documentos, se especifica que para el ejercicio fiscal 2022 en el documento de Diagnóstico la población objetivo es de 13,600 personas dato al 2021 emitido por la Comisión Ejecutiva, mientras que en el análisis de cobertura se indica que es de 4,300; mientras que para el caso de la población atendida en el año 2021 en el documento de Diagnóstico se indica que fue de 1,487 y en el de cobertura de 3,028 personas.

**Gráfico 1.** Evolución de la población objetivo y atendida (2019-2024)





A la par, como se ha mencionado anteriormente, el criterio de focalización en el documento de Análisis de la Población Objetivo para la población atendida no es claro respecto a que factibilidad de atención se refiere y como se determina si es alta o no.

Por último, respecto de la información presentada no se puede tener una población atendida con relación a ejercicios fiscales que no han transcurrido al momento de la elaboración del documento de acuerdo con el Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas, y tampoco sobre ejercicios fiscales que aún falta ya que no es una estimación como la población objetivo, sino un dato exacto que refleja el alcance de la misma.

**Hallazgo.** Se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe homologación sobre la cuantificación entre documentos presentados, un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión.

**Recomendación.** Especificar el criterio de focalización para la población atendida, así como la especificación sobre fuero común desde el problema central (Nivel Propósito de la MIR) y en la población objetivo y atendida para una focalización con base en funciones o facultades de la Comisión, así como homologar cuantificación por documentos presentados.

9. A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿se ha logrado la cobertura propuesta por el Programa?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

Nivel	Criterio
3	La evolución de la cobertura del programa ha sido entre el 71% y 90%.

**Nota:** Si es mayor al 115% se deberá realizar un análisis para reconsiderar las metas establecidas.

**Justificación:**

Con respecto a la información presentada por la instancia ejecutora a través del documento denominado Análisis de la Población Objetivo se especifica una cobertura de 2021 a 2024 entre el 73 y el 70 por ciento. Para el año de análisis de la información es del 72.09% por lo que se determina el puntaje para ese ejercicio fiscal; ya que si se toma en consideración el promedio de todos los ejercicios fiscales presentados el resultado es 104.94% por la inadecuada planeación del ejercicio 2020 y los cambios de la apertura de nueva cuenta de las actividades por la pandemia.

También, si bien existe una programación o perspectiva respecto de la población atendida, este de acuerdo con el Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas es la especificada al momento del cierre con respecto al año anterior o información existente para determinarse por lo que es posible especificar de manera exacta la atención.

Asimismo, para el caso del año 2019 se especifica un porcentaje del 33.80% y en el año 2020 un 309.08% posiblemente determinado por las medidas de aislamiento y confinamiento; así como especificar que la cobertura de la población y los resultados dependen del interés de las personas que son víctimas de algún delito a presentar la denuncia o los hechos.

Para el caso de la población potencial, se especifica información para el año 2024 así como información igual para todos los años, sin embargo, la ENVIPE se retoma del ejercicio fiscal 2019 para los Pp del 2021 al 2024; sin embargo, existe una actualización de la Encuesta en INEGI de manera anual presentando información desde 2016 al 2023 (<https://www.inegi.org.mx/programas/envipe/2021/>) por lo que los datos de actualización y la población potencial cambia a 24,207 datos de la ENVIPE 2021, presentada para la programación del Pp.

**Tabla 10.** Evolución de la cobertura de la población

Evolución de la cobertura							
Población	Unidad de Medida	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Potencial:	Persona	51,323	51,323	51,323	51,323	51,323	51,323
Objetivo:	Persona	4,399	980	4,100	4,200	4,300	4,300
Atendida:	Persona	1,487	3,029	3,028	3,028	3,028	3,028
$\frac{PA \times 100}{PO}$		33.80%	309.08%	73.85%	72.09%	70.42%	70.42%

**\*Nota:** El cuadro se integrará desde el año en el que inició operaciones el Programa.

PA: Población Atendida.

PO: Población Objetivo.

Para los ejercicios fiscales subsecuentes entregados también se identifican discrepancias sobre la cuantificación de la población atendida, potencial y objetivo; por lo que es necesario identificar la información por ejercicio fiscal y su cuantificación, teniendo en consideración que la población objetivo no puede ser mayor que la población potencial.

Por último, respecto de la información presentada no se puede tener una población atendida con relación a ejercicios fiscales que no han transcurrido al momento de la elaboración del documento de acuerdo con el Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas, y tampoco sobre ejercicio fiscales que aún falta ya que no es una estimación como la población objetivo, sino un dato exacto que refleja el alcance de esta.

**Hallazgo.** Se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe homologación sobre la cuantificación entre documentos presentados, un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión.

**Recomendación.** Especificar el criterio de focalización para la población atendida, así como la especificación sobre fuero común desde el problema central (Nivel Propósito de la MIR) y en la población objetivo y atendida para una focalización con base en funciones o facultades de la Comisión, así como homologar cuantificación por documentos presentados.

10. ¿Existe documentación que permita conocer qué instancias, actores o beneficiarios (población o área de enfoque atendida) reciben o se atienden a través de los componentes del Programa y que:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	No

	Cumplimiento
a) Incluya las características de la población o área de enfoque atendida definida en su documento normativo o institucional;	No
b) Incluya el tipo de apoyo, de acciones o de componentes entregados;	No
c) Esté sistematizada e incluya una clave de identificación por destinatario que no cambie en el tiempo;	No
d) Cuento con mecanismos documentados para su selección, verificación, seguimiento, depuración y/o actualización?	No

Nivel	Criterio
0	El Programa no recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.

**Justificación:**

Si bien en el documento de Diagnóstico se especifica que será la atención de conformidad con la Ley de Víctimas para el Estado de Puebla publicada en <https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/180-ley-de-victimas-del-estado-de-puebla>, reiterando la información en el cuestionario remitido por la instancia ejecutora, no se especifica qué tipo de intervención dentro del Diagnóstico tendrá cada uno de los actores que se enuncian en la Ley:

- Para el caso del artículo 4, se especifican las víctimas directas, víctimas indirectas, víctimas potencias.
- Para el caso del artículo 5 se indican asesores jurídicos, autoridades locales, Comisión de Derechos Humanos, CEEAVIPUE, Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, Comité Evaluador, Fiscalía General del Estado de Puebla, Sistema Nacional de Atención a Víctimas y la Unidad de Ayuda Inmediata a Víctimas.

Con relación a la documentación entregada, se especifica un documento denominado Reglas de Operación, sin embargo, la información hace referencia al marco normativo de la Comisión

Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas y lo que regula el actuar del Pp, denotando que no son Reglas de Operación sobre los procesos, actividades y actores que se involucran dentro de ellos.

A su vez, dentro de la página oficial del CEEAVIPUE se presenta un apartado sobre el Fondo de Ayudas donde se indican las Reglas de Operación (<https://atencionavictimas.puebla.gob.mx/fondo-de-ayuda-asistencia-y-reparacion-integral/reglas-de-operacion-del-fondo>) sin embargo, la liga no cuenta con ninguna documentación publicada.

Para el caso de la población objetivo, se presenta el documento denominado Publicación del Formato Único de Declaración (FUD) y del Formato para Inscripción de Representantes de Víctimas, ambos referidos en el artículo 19 de la Ley de Víctimas y 45 del Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado, indicado en el cuestionario de la instancia ejecutora como parte de los formatos para la atención de la población, sin embargo, no se presenta evidencia sobre su llenado, Cabe mencionar que este documento se encuentra publicado en [https://ventanilladigital.puebla.gob.mx/textos/1/PUEBLA/doc/Formato\\_unico\\_declaracion\\_FUD.pdf](https://ventanilladigital.puebla.gob.mx/textos/1/PUEBLA/doc/Formato_unico_declaracion_FUD.pdf)

**Hallazgo.** Si bien en la Ley Estatal de Víctimas se presentan los actores que participan en el proceso, no se identifica el tipo de contribución por actor y su papel para la contribución o cumplimiento de la actividad.

**Recomendación.** Reflejar los actores que participan en el proceso de conformidad con la Ley de Víctimas del Estado en el Diagnóstico del Pp a través de un análisis de los involucrados como lo especifica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ([http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/1093/8/images/Modulo-5\\_metodologia-del-marco-logico.pdf](http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/1093/8/images/Modulo-5_metodologia-del-marco-logico.pdf))

## IV. Operación del Programa

11. ¿El Programa dispone de un documento(s) normativo(s) en el(los) que(cuales) se establezca(n) y/o considere(n) las características siguientes:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Identifique el Fin, Propósito, Componentes y Actividades;	Sí
b) Los procesos y/o subprocesos para su operación;	No
c) Las instancias y/o actores involucrados en su operación;	Sí
d) Se encuentran públicos?	Sí

Nivel	Criterio
3	El Programa tiene documentos normativos que cumplen con tres de las características mencionadas en la pregunta.

### Justificación:

Como se ha especificado en la pregunta anterior, se especifica por parte de la instancia ejecutora que existe un documento normativo que regula el actuar del Pp y de la propia Comisión Ejecutiva es la Ley de Víctimas para el Estado de Puebla publicada en <https://ojp.puebla.gob.mx/legislacion-del-estado/item/180-ley-de-victimas-del-estado-de-puebla> donde se indican las instancias o actores involucrados, por lo tanto, se indica el tipo de contribución que se realiza a través del Pp.

Para el caso de la identificación del Fin, Propósito, Componente y Actividades; de acuerdo con el Presupuesto basado en Resultados del Gobierno del Estado, los Programas Presupuestarios son los documentos técnicos que dan sustento al actuar de las dependencias, entidades y

organismos, ya que se visualizan las actividades que se realizan ligados a un presupuesto o programación.

Cabe mencionar que la construcción de los Pp se realiza con base en la MML establecida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del Sistema de Evaluación del Desempeño; por ello se integran los documentos de árboles de problemas y objetivos, la descripción y antecedentes del problema, el análisis de alternativas y la población objetivo, con la finalidad de cumplir las especificaciones del Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas.

Con ello, el Pp E011 Atención, Protección y Reparación Integral a personas víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos, cuenta con una lógica vertical sobre las actividades a realizar, así como las especificaciones de resumen narrativa, indicador, medios de verificación y supuestos dentro de la MIR presentada. En seguimiento, también se fortalece el principio de transparencia con contar con la información publicada en la página oficial del Gobierno del Estado en materia de Pbr (<https://pbr.puebla.gob.mx/>) el cual cuenta con información por ejercicios fiscales del Diagnóstico, de la MIR y las Fichas Técnicas de Indicadores.

Otros documentos normativos que dan sustento de su actuación son el PED 2019-2024, el Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva con 3 estrategias vinculadas a las actividades y componentes de la MIR (véase la tabla 7), y otros Programas Derivados como el Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad, el Especial de Derechos Humanos y el Especial de Igualdad Sustantiva; todos ellos publicados en <https://planeader.puebla.gob.mx/> mismos que no fueron presentados para su análisis.

Cabe mencionar que, para el caso de los procesos y subprocesos, si bien identifica que en la Ley Estatal de Víctimas se especifican las actividades, no se cuenta con ningún documento de vinculación sobre qué proceso o artículo corresponde. A la par, como se ha especificado en la pregunta interior si bien mencionan que existen Reglas de Operación del programa no se encuentran publicadas en ningún sitio oficial o presentadas para su análisis dentro de la evaluación.

Si bien se publica el Formato para Inscripción de Representantes de Víctimas, ambos referidos en el artículo 19 de la Ley de Víctimas y 45 del Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado, este se utiliza para todo proceso de acompañamiento, asesoría o atención a la población, no existe una especificación sobre en qué momento utilizarse; ni se presentan Manuales de Procedimientos para determinar procesos y subprocesos de las actividades que integran la MIR.

**Hallazgo.** Si bien en la Ley Estatal de Víctimas se presentan los procesos y el sustento normativo del Pp, no existe un documento normativo o técnico que especifiquen los subprocesos de este, así como la publicación y determinación de las Reglas de Operación que se requieran.

**Recomendación.** Realizar un documento normativo que determine los subprocesos del Pp como un Manual de Procedimientos o la publicación de las Reglas de Operación de manera adecuada y de conformidad con la Ley.



12. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del Programa), así como los procesos clave en la operación del Programa.

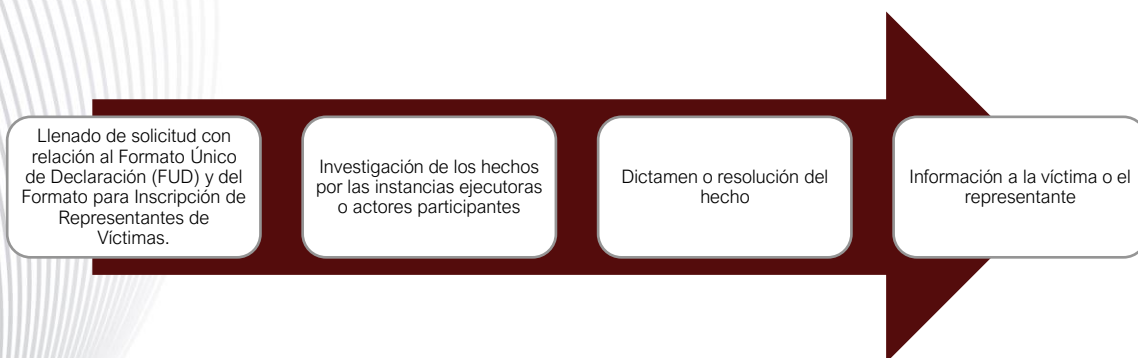
Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

**Justificación:**

Como se ha mencionado en la pregunta anterior, la instancia ejecutora no presenta un Manual de Procedimientos o Reglas de Operación que determinen los subprocesos del programa. Si bien especifica en el documento denominado Publicación del Formato Único de Declaración (FUD) y del Formato para Inscripción de Representantes de Víctimas, ambos referidos en el artículo 19 de la Ley de Víctimas y 45 del Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado; no se presente ninguna otra información que permita una identificación de diagramas de flujo.

Haciendo un análisis sobre la Ley en comento se especifican que existen procesos en función de la investigación de los hechos delictivos y las medidas de ayuda inmediata.

Para el primero caso la descripción del proceso de manera general, para los casos que aplique indica:



Para el caso de la ayuda inmediata se brindará en función de:

1. Identificar la emergencia médica, odontológica, quirúrgica o psicológica que requiera la víctima.
2. Atención con base en la identificación.
3. Apoyos económicos por parte del gobierno del Estado o municipios
4. Seguimiento sobre los apoyos o tratamiento implementado en la víctima.

Estas acciones se realizarán en función del Modelo de Atención Integral en Salud publicado por la Secretaría de Salud del Gobierno de México en <https://www.gob.mx/salud/acciones-y-programas/modelo-de-atencion-integral-mai-183955?state=published>

Para el caso del Registro Estatal de Atención a Víctimas se especifican los parámetros para su elaboración en el artículo 110 de la referida Ley:

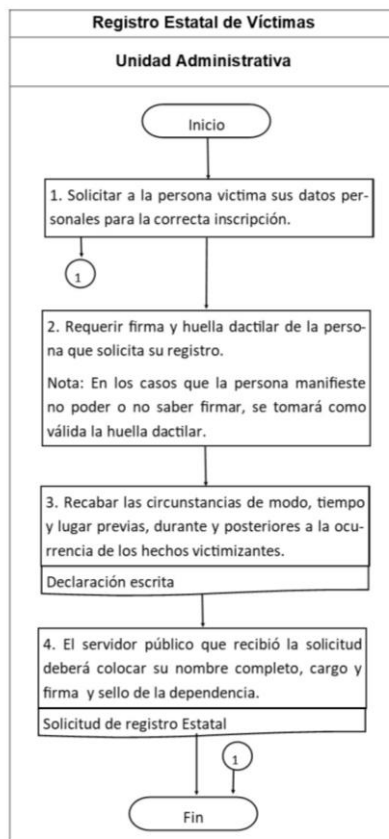
Para que las autoridades competentes procedan a la inscripción de datos de la víctima en el Registro Estatal se deberá, como mínimo, tener la siguiente información:

- I. Los datos de identificación de cada una de las víctimas que solicitan su ingreso o en cuyo nombre se solicita el ingreso. En todos los casos se deberá asegurar la confidencialidad de los datos de la víctima;
- II. En su caso, el nombre completo, cargo y firma del servidor público de la entidad que recibió la solicitud de inscripción de datos al Registro Estatal y el sello de la dependencia o entidad;
- III. La firma y huella dactilar de la persona que solicita el registro; en los casos que la persona manifieste no poder o no saber firmar, se tomará como válida la huella dactilar;
- IV. Las circunstancias de modo, tiempo y lugar previas, durante y posteriores a la ocurrencia de los hechos victimizantes;
- V. El funcionario que recabe la declaración la asentará en forma textual, completa y detallada en los términos que sea emitida;
- VI. Los datos de contacto de la persona que solicita el registro, y
- VII. La información del parentesco o relación afectiva con la víctima de la persona que solicita el registro, cuando no es la víctima quien lo hace. En caso de que el ingreso lo solicite un servidor público deberá detallarse nombre, cargo y dependencia, entidad o institución a la que pertenece

En la página oficial de la CEEAVIPUE se publica un proceso de 3 pasos para el Registro Estatal de Víctimas, sin embargo, no se cuentan con diagramas o registros publicados.



Se integra una propuesta de Diagrama para el proceso de Registro Estatal de Víctimas:



Por último, con base en la información presentada por la instancia ejecutora a través del cuestionario los procesos se fundamentan en el Manual de Programación de la Secretaría de Planeación y Finanzas, lo cual es incorrecto porque no es en función del Pp sino de las actividades y proceso clave vinculados a este.

**Hallazgo.** No se identifican procesos clave o diagramas de flujo por la instancia ejecutora.

**Recomendación.** Realizar, diseñar y publicar un Manual de Procedimiento de la Comisión, así como una identificación de Reglas de Operación, cuando se requiera.

13. ¿Los procedimientos del Programa para recibir y registrar solicitudes de apoyo de servicios, acciones o proyectos, así como para la selección y entrega de los Componentes a la población o área de enfoque objetivo tienen las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

Cumplimiento	
a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción;	Sí
b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras;	Sí
c) Están sistematizados;	No
d) Se difunden públicamente;	Sí

Nivel	Criterio
3	Los procedimientos para entregar los Componentes a la población o área de enfoque objetivo cumplen con cuatro de las características establecidas.

**Justificación:**

se presenta el documento denominado Publicación del Formato Único de Declaración (FUD) y del Formato para Inscripción de Representantes de Víctimas, ambos referidos en el artículo 19 de la Ley de Víctimas y 45 del Reglamento de la Ley de Víctimas del Estado, indicado en el cuestionario de la instancia ejecutora como parte de los formatos para la atención de la población, sin embargo, no se presenta evidencia sobre su llenado, Cabe mencionar que este documento se encuentra publicado en [https://ventanilladigital.puebla.gob.mx/textos/1/PUEBLA/doc/Formato\\_unico\\_declaracion\\_FUD.pdf](https://ventanilladigital.puebla.gob.mx/textos/1/PUEBLA/doc/Formato_unico_declaracion_FUD.pdf)

El Formato se encuentra integrado por 8 apartados que permiten recolectar información para el propio Registro y para el seguimiento de la investigación.

- Datos de la persona solicitante donde se identifican datos personas y el tipo de víctima de acuerdo con la Ley (directa o indirecta),
- Tipo y datos de la víctima, donde se redactan las características sociodemográficas para generar estadísticas sobre la atención.
- Hechos, donde se realiza un relato sobre los acontecimientos que permitan identificar que paso dentro de la investigación.
- Daño, identifica el tipo de atención que se va a requerir para la persona y su justificación o descripción, estas incluyen física, psicológica, sexual, económica, patrimonial u otra.
- Instituciones y/o autoridades informadas de los hechos para analizar la investigación y la fase en la que se encuentra. Este apartado clasifica la información por investigación Ministerial, proceso judicial y procedimiento de derechos humanos
- Identificación del agresor, da información respecto del conocimiento y las características sociodemográficas y de identificación de la persona que agrede o viola los derechos de otra persona.
- Guía de identificación de víctimas para grupos vulnerables especifican si se encuentra catalogado dentro de alguno de los grupos poblaciones y porque o su especificación con relación a otros datos.
- Firmas del FUD que dan validez y veracidad de la información presentada.

Aunque se presenta el formato de identificación, no se presenta información alguna respecto de su sistematización u operación. Cabe mencionar que dentro de la página oficial de la CEEAVIPUE se publican indicadores respecto de la atención brindada por tipo de centro, no se presenta información respecto de lo presentado en los Formatos de Solicitud.

**Hallazgos.** Se cuentan con documentos o formatos que permiten la sistematización de información con relación a la atención de la víctima sin vulnerar sus derechos de privacidad.

**Recomendación.** Sistematizar la información sociodemográfica del FUD que permitan cuantificar y crear estadísticas de información.

14. ¿El Programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

		Cumplimiento
a) Es oportuna;		Sí
b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación;		Si
c) Metodología empleada para su cuantificación;		Sí
d) Está sistematizada;		Sí
e) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes;		Sí
f) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente?		Sí

Nivel	Criterio
4	La información que recolecta el Programa cuenta con todas las características establecidas.

**Justificación:**

De conformidad con el Sistema de Evaluación del Desempeño, y dado que las acciones de seguimiento y monitoreo se encuentran centralizadas a través de la Secretaría de Planeación y Finanzas y la Secretaría de Función Pública, la instancia ejecutora presentan los informes trimestrales de cumplimiento en relación al Pp, cada uno de ellos cuentan con recomendaciones sobre el sobrecumplimiento o incumplimiento de metas en función de los supuestos y los indicadores estipulados en la MIR, también se identifica la relación con las Fichas Técnicas de Indicadores ya que la semaforización establecida en los reportes va en relación con la estipulada para el indicador y la meta de cumplimiento.

Es importante mencionar que la información se encuentra publicada en 2 plataformas, a través de la plataforma de <https://pbr.puebla.gob.mx/> a cargo de la Secretaría de Planeación y Finanzas se publican los documentos técnicos de consulta; mientras que los resultados se publican en la página oficial de la CEEAVIPUE en el apartado de Información Programática <https://atencionavictimas.puebla.gob.mx/la-ceeavipue/armonizacion-contable/informacion-programatica> que cuenta con información sobre el informe de resultados final del ejercicio.

Con relación a los medios de verificación estipulados en la MIR, se identifica que existe coherencia respecto de los 2 componentes y las 8 actividades que integran el Pp. Cabe mencionar que esta información es cargada en la plataforma de seguimiento del Sistema Estatal de Evaluación, la cual no es de acceso público para la ciudadanía.

**Tabla 11.** Relación de medios de verificación y resultados de la MIR

Nivel de la MIR	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Resultados al 4 trimestre
Fin	Porcentaje de personas con calidad de víctimas atendidas.	36.36	Informes de atención a víctimas, elaborados por la CEEAVI.	611.41%
Propósito	Porcentaje de atenciones a víctimas en el estado de Puebla proporcionadas.	100%	Registros propios en el sistema de información de estadística de la CEEAVI.	100%
Componente 1	Número de atenciones integrales especializadas proporcionadas.	100%	Informes mensuales internos elaborados por la CEEAVI.	100%
Actividad 1	Número de expedientes integrados en el registro estatal.	72	Informes elaborados por la CEEAVI	100%
Actividad 2	Número de víctimas inscritas en el registro estatal.	720	Inscripciones de las víctimas al registro, reportadas por la CEEAVI.	100%
Actividad 3	Número de expedientes de mujeres integrados para la atención a víctimas.	2,972	Informes internos de la CEEAVI.	95.32%
Actividad 4	Número de acciones multidisciplinarias realizadas en favor de las víctimas.	30,000	Informe mensual elaborado por la CEEAVI.	58.76%
Actividad 5	Número de acciones realizadas en favor de las víctimas.	3,744	Informes elaborados por la CEEAVI.	100%



Nivel de la MIR	Indicador	Meta	Medio de Verificación	Resultados al 4 trimestre
Componente 2	Porcentaje de apoyos otorgados.	100%	Informe ejecutivo de los recibos de apoyo elaborados por la CEEAVI.	89.90%
Actividad 1	Número de proyectos de dictamen de reparación integral.	12	Proyectos de dictamen elaborados por el comité interdisciplinario evaluador de la CEEAVI.	58.33%
Actividad 2	número de dictámenes para el acceso a los recursos	24	Dictámenes elaborados por el comité interdisciplinario evaluador de la CEEAVI.	70.83%
Actividad 3	Número de ayudas otorgadas.	360	Informe mensual elaborado por la CEEAVI.	100%

Fuente: Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas, Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario E011 Atención, protección y reparación integral a personas víctimas de delito y de violaciones a sus derechos humanos.

Por último, se especifica que en cada indicador se cuenta con su medio de verificación, método de cálculo y semaforización que indican el cumplimiento de la actividad.

**Hallazgo.** Se cumple con la información con relación a la MIR, los medios de verificación y las acciones para su monitoreo y seguimiento.

**Recomendación.** Verificar las metas de los indicadores que presentan incumplimientos respecto de la semaforización identificada.

15. El Programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes).

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

**Justificación:**

De conformidad con la información presentada por la CEEAVIPUE se integra la información presupuestal del Pp de acuerdo con el documento denominado Formato B donde se indica que la fuente de financiamiento que es recurso federal, sin embargo, no se hace la desagregación de información por componente, sino se presenta la información para todo el Pp.

Esta información es consistente con los documentos publicados relaciones con los egresos del gobierno del estado, la cuenta pública del ejercicio fiscal 2022 y la Ley de Egresos de ese mismo año.

**Tabla 12.** Descripción del presupuesto por fuente de financiamiento.

Nombre del componente	Fuente de Financiamiento	Aprobado (A)	% A del Cn	Modificado (M)	% M del Cn	Ejercido (E)	% E del Cn
Fin	Recursos Federales	\$33,629,337.00	100%	\$33,098,301.65	100%	\$28,434,747.57	100%
Total <sup>D</sup>		\$33,629,337.00	100%	\$33,098,301.65	100%	\$28,434,747.57	100%

Cn. C- componente, n número total de compontes existentes en la MIR; por lo que se indica que se deberán incorporar los Componentes que existan en la MIR del Programa.

D. El denominador se obtiene respecto de la suma de todos los componentes que integran el Programa de acuerdo con el momento contable (Aprobado, Modificado y Ejercido).

La información es presentada por la Dirección de Administración y Finanzas de la Comisión y no se hace ninguna justificación o información adicional sobre porque no se presenta la información desagregada por componente, asimismo tampoco se identifica o justifica el porqué de adecuaciones presupuestales sobre reducción respecto del presupuesto aprobado al ejercicio al término del ejercicio fiscal.

Respecto de la información publicada en la página de la Comisión Ejecutiva (<https://lgcg.puebla.gob.mx/informacion-financiera>) se presenta en el apartado de información

presupuestal la Ley de Egresos sólo del ejercicio fiscal 2023, y en el apartado de Disciplina Financiera los estados financieros del ejercicio fiscal 2022.

De acuerdo con la información publicada en la página de Transparencia Fiscal con relación al Título V de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (<https://lgcg.puebla.gob.mx/informacion-financiera>) sólo se publica información respecto de los niveles de la MIR de Fin y Propósito, que implican los indicadores estratégicos, pero el presupuesto se presenta por Pp.

**Hallazgo.** No se cuenta con información presupuestal desglosada a nivel componente

**Recomendación.** Desagregar la información presupuestal a nivel componente para un mejor análisis de la información.

## V. Análisis de Resultados del Programa

16. ¿En qué medida la articulación de las acciones de los actores es adecuada para lograr la coordinación necesaria para la consecución de objetivos?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

### Justificación:

De acuerdo con la información presentada por la instancia ejecutora, si bien no se presenta un análisis sobre los actores involucrados y sus procesos de contribución, si se presenta información respecto del cumplimiento de los indicadores del Pp realizados por la Secretaría de la Función Pública con base en el Sistema de Evaluación del Desempeño.

También, al no contar el Pp con algún indicador de fuente externa, su evaluación y seguimiento depende exclusivamente de la Comisión Ejecutiva y del interés de la ciudadanía por participar en las actividades o realizar las denuncias correspondientes, en el caso que aplique.

En función del informe al último trimestre del Sistema de Evaluación de Desempeño para el Pp E011. Atención, Protección y Reparación Integral a personas víctimas de delitos, se presenta un porcentaje de cumplimiento global del 91.19% considerado aceptable.

Para el caso de los niveles de actividad haciendo una evaluación el 12.50% se encuentra en el nivel de cumplimiento aceptable, el 37.50% en un nivel de cumplimiento crítico y el 50% en un nivel de cumplimiento excedido o penalizado.

Dentro de las recomendaciones emitidas por la Secretaría de la Función Pública se encuentra analizar el comportamiento de las metas, analizar las causas de los no cumplimientos de las actividades e identificar los fallos en la planeación. Sin embargo, las actividades presentadas con incumplimiento corresponden a trámites otorgados por la instancia ejecutora a la ciudadanía y que incumplimiento o exceso en la meta depende de la solicitud de la autoridad o de la necesidad de la víctima. En otros casos se identificación como justificación la falta de personal para el cumplimiento de metas, que de manera directa deben de participar para la ejecución de las actividades.

Por tanto, los 3 actores participantes: las personas víctimas, las autoridades y la Comisión cumplen un papel dentro del proceso para el cumplimiento; sin embargo, no queda estipulado en qué medida a excepción de la actividad marcada en incumplimiento

**Tabla 13.** Contribución de actores participantes por actividad.

No.	Descripción	¿Han contribuido al cumplimiento de los objetivos del Programa?	Recomendación de mejora
1	Elaborar dictámenes para el acceso a los recursos del Fondo Estatal  Existe un incumplimiento por falta de Personal de la Comisión	Sí	Verificar las metas programadas en función del personal actual al momento de la elaboración del Pp así como de un Plan de Trabajo que incluya una calendarización de tiempos y procesos internos.

Otro aspecto a través del cual se da seguimiento es el SPED, donde se indicadores los indicadores estipulados en el Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva ([https://sped.puebla.gob.mx/secciones\\_ped/programa\\_institucional.php?variable=UHJvZ3JhbWEgSW5zdGI0dWNpb25hbCBkZSBsYSBDb21pc2nDs24gRWplY3V0aXZhIEVzdGF0YWwgZGUgQXRlbmNpw7NulGEgVsOtY3RpbWFzIGRlbCBFc3RhZG8gZGUgUHVlYmxh](https://sped.puebla.gob.mx/secciones_ped/programa_institucional.php?variable=UHJvZ3JhbWEgSW5zdGI0dWNpb25hbCBkZSBsYSBDb21pc2nDs24gRWplY3V0aXZhIEVzdGF0YWwgZGUgQXRlbmNpw7NulGEgVsOtY3RpbWFzIGRlbCBFc3RhZG8gZGUgUHVlYmxh)) , que, si bien no visualizan los actores que participan y su contribución directa o indirecta, si determinan en qué medida el Pp está contribuyendo para el cumplimiento de sus metas.

En este Programa se da seguimiento a 3 indicadores que presentan un comportamiento desfavorable de la meta, con relación al Porcentaje de personas víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos con atención integral proporcionada, Porcentaje de hogares víctimas del delito y Porcentaje de personas víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos atendidas para la reparación integral del daño; lo que indica que la inseguridad se ha incrementado en la entidad. Por tanto, de acuerdo con la información presentada se proponen 3 acciones:

**Tabla 14.** Sugerencias de implementación.

Sugerencia de implementación	Descripción
Análisis de los Involucrados en el Diagnóstico del Pp.	Dada la importancia de determinar qué tipo de actores participan e intervienen en el Pp es necesario su identificación y análisis.
Análisis de actores e impacto en Plan de Anual de Trabajo de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención Víctimas.	Dentro del Plan de trabajo Institucional se puede incluir, derivado de los resultados del ejercicio fiscal anteriores, los retos y amenazas en función de la colaboración de actores participantes.
Justificación de Incumplimiento o cumplimiento de actividades con relación a los actores participantes.	Dentro de las justificaciones emitidas en los reportes trimestrales del SEE identificar la participación de actores y su contribución al cumplimiento de metas.

**Hallazgo.** No se cuenta con análisis específico sobre la contribución de los actores, sin embargo, se cuenta con cumplimiento en 3 niveles de la MIR y en el nivel de actividad con algunos incumplimientos o excedido en metas; asimismo en el Programa Institucional de identifican incumplimiento de metas de indicadores que se encuentran relacionados de manera indirecta con el Pp.

**Recomendación.** Realizar documentos que permitan un análisis de la contribución de los actores y otros factores externos para el cumplimiento de metas tanto del Pp como del Programa Institucional, como son Análisis de los Involucrados, Análisis de actores en Plan Anual de Trabajo y la identificación de los actores dentro de las justificaciones del Informe en el SEE.

17. ¿La Unidad Responsable de la operación del Programa cuenta con un plan de trabajo o documento en el que identifique modificaciones que deban de realizarse en el diseño o en su operación que incidan para mejorar el desempeño del Programa?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

#### Justificación:

De acuerdo con la información presentada por la instancia ejecutora, se presentan dos documentos con relación a las modificaciones o Plan de Trabajo del Pp, por un lado, se presentan los resultados por trimestre emitidos por la Secretaría de la Función Pública donde se identifican las recomendaciones o resultados, y por otro lado se presentan los memorándum y oficios de solicitud de modificaciones de metas o adecuaciones del Pp.

Con relación a las modificaciones del Pp se presentan los oficios y memorándum:

- Oficio CEEAVIPUE/DAF/0392/2022 de fecha 12 de septiembre, donde se indica la solicitud de información para las modificaciones del Pp de manera interna, indicando que existe un control adecuado sobre los procesos o metas de este a través de la Dirección de Administración y Finanzas de la CEEAVIPUE.
- Memorándum CEEAVI/DAJ/450/2022 de fecha 13 de septiembre, indicando una modificación de metas para la actividad 5 componente 1 a cargo de la Dirección de Asesoría Jurídica Estatal de Atención a Víctimas.
- Memorándum CEEAVI/DAIV/1780/2022 de fecha 14 de septiembre, indicando cambios de cifras al Pp para las actividades 3 y 4 del componente 1, y las actividades 2 y 3 del componente 2, así como las metas del propio componente por parte de la Dirección de Ayuda Inmediata a Víctimas
- Memorándum CEEAVI/DREVI/1158/2022 de fecha 12 de septiembre indicando 2 cambios de metas programadas; en estas no se especifica la actividad o componente, sin embargo, en la MIR se identifica la actividad 1 y 2 del componente 1.

Respecto de las modificaciones de la MIR en función de las recomendaciones emitidas, se verifica el informe de cumplimiento para el tercer trimestre derivado de las fechas identificadas sobre las solicitudes para analizar su coincidencia. En su mayoría las recomendaciones van en función del análisis de causas y metas estipuladas para una mejor planeación de las actividades, dado que el resultado global sobre el Pp es de 87.82% determinado como crítico

de acuerdo a los resultados emitidos por la Secretaría de la Función Pública y su evaluación anual.

Cabe mencionar que dentro del cuestionario no se especifica ninguna otra información respecto de las modificaciones presupuestales, ni tampoco se hace una justificación con relación a los cambios presupuestales.

Por último, no se tiene identificado ningún otro proceso de evaluación al Pp como evaluación externa, interna o autoevaluación.

**Hallazgo.** No se encuentran con procesos de evaluación al Pp a excepción de los realizados por la Secretaría de la Función Pública como parte del SEE.

**Recomendación.** Realizar un Plan de Trabajo para la atención de ASM en función de los resultados emitidos por la autoevaluación o la evaluación externa.



**18. ¿Se cuenta con un avance de los indicadores de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del Programa respecto de sus metas?**

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	No procede valoración cuantitativa	Sí

Nivel	Criterio
4	Entre 85% y 100% de los indicadores del Programa, que debieron haber reportado avances en el periodo de entre 85% y 115% (Alto y Medio Alto).

**Nota:** Si es mayor al 115% se deberán reconsiderar las metas establecidas.

**Justificación:**

La instancia ejecutora presenta información del SiMIDE respecto al ejercicio fiscal 2022 especificando que los indicadores estratégicos presentados corresponden a los niveles Fin y Propósito. Para el caso de los ejercicios fiscales anteriores la Comisión Ejecutiva no presenta información al respecto, sin embargo, en cumplimiento con la Ley General de Contabilidad Gubernamental de conformidad con el título V la Secretaría de Planeación y Finanzas publica los resultados al cuarto trimestre de los Pp por ejercicio fiscal en la plataforma <https://lgcg.puebla.gob.mx/informacion-financiera> sobre los indicadores de resultados. A continuación, se presenta información de los últimos 3 ejercicios fiscales, con la visualización del Pp en el año 2020.

**Tabla 15.** Avance de los indicadores estratégicos.

	Nivel de Objetivo	Fin	Propósito
		Atención Integral proporcionada a víctimas del delito	
2020	Nombre del Indicador		
	Frecuencia de Medición	Anual	Anual
	Meta	980	64
	Valor Alcanzado	0	0
	Avance (%)	0%	0%
	Avance (%)	0%	0%
2021	Nivel de Objetivo	Fin	Propósito
	Nombre del Indicador	Sumatoria de atención integral a víctimas del delito proporcionada	
	Frecuencia de Medición	Anual	Anual
	Meta	4,100	252
	Valor Alcanzado	9,418	2,242
	Avance (%)	229.21%	889.68%

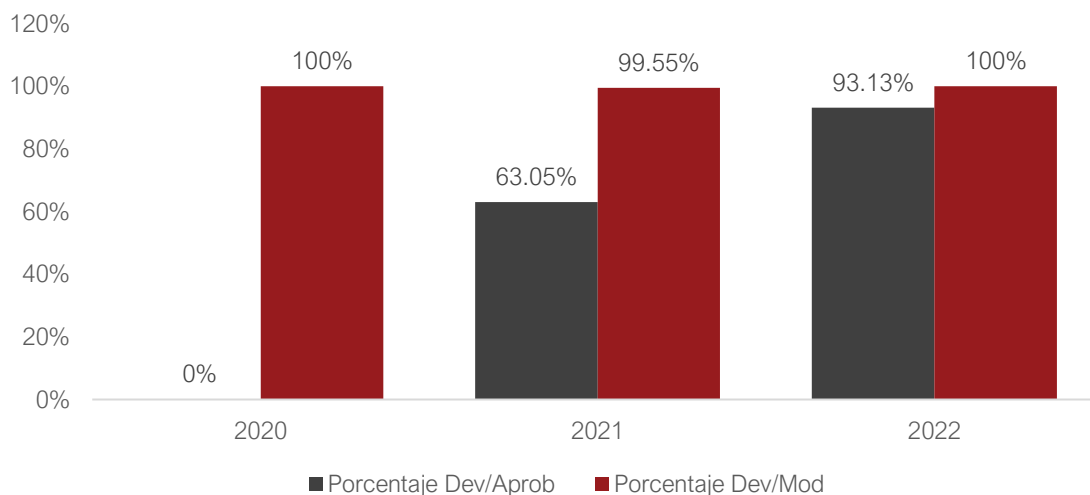
2022	Presupuesto devengado	Nivel de Objetivo	Fin	Propósito
		Nombre del Indicador	Porcentaje de personas con calidad de víctimas atendidas	Porcentaje de atenciones a víctimas en el estado de Puebla proporcionadas.
		Frecuencia de Medición	Anual	Anual
		Meta	36.36%	100%
		Valor Alcanzado	611.41%	238.23%
		Avance (%)	1,681.55%	238.23%

Se observa que durante los tres ejercicios fiscales los indicadores se han modificado en función de que no se han establecido metas adecuadas que vayan acorde a la operación del Fondo, teniendo para el ejercicio evaluado un incremento porcentual muy superior al 115%.

Esto indica que los indicadores presentados y las metas no corresponden con la realidad de las víctimas del estado y otros factores externos que intervienen en los índices de paz, la tasa de incidencia delictiva y el porcentaje de víctimas que se presenta. Es recomendable realizar un análisis de los históricos y presentar un promedio de víctimas con relación a una fuente externa a nivel Fin, como es el caso de víctimas en el estado de Puebla de la ENVIPE o dado que el Pp no presenta indicadores de fuentes externas, la atención de víctimas por parte de la Comisión Ejecutiva con el histórico reportado desde su consolidación, año 2020.

Por otro lado, respecto del presupuesto devengado con respecto al aprobado y modificado para el ejercicio fiscal evaluado se observa un porcentaje de cumplimiento del 93.13% y del 100%; mientras que para los ejercicios fiscales 2021 y 2020 los porcentajes eran menores.

**Gráfico 2.** Evolución del porcentaje de cumplimiento respecto del presupuesto.



**Hallazgo.** Existe una identificación inadecuada con relación a los indicadores identificación a nivel Fin y Propósito, así como sus metas establecidas.

**Recomendación.** Realizar un análisis sobre los indicadores con que cuenta la Comisión para determinar una meta estimada en función del comportamiento de las víctimas o utilizar indicadores de fuentes externas con promedios estimados de metas para estipular una planeación y programación adecuada.

19. Existe congruencia entre los resultados obtenidos del Programa y los recursos ejercidos, es decir, del ejercicio de los recursos presupuestales con relación al nivel de cumplimiento de las metas considerando todos los ejercicios fiscales desde la creación del Programa.

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	No procede valoración cuantitativa	Sí

Si no es posible realizar el análisis de la congruencia de las Metas contra el Presupuesto, debido a cambios dentro del programa la respuesta es “No”, el nivel es 0 (cero) y el criterio sería: *No es posible analizar la congruencia entre los resultados obtenidos del Programa y los recursos ejercidos.*

Si el Programa cuenta con información para realizar el análisis de la congruencia de las Metas contra el Presupuesto, la respuesta general es “Sí” y se debe seleccionar el nivel entre el 1 y el 4 de acuerdo con los siguientes criterios

Nivel	Criterio
1	El resultado del cociente esta entre 0 y .5, por lo que existe muy poca congruencia entre los resultados obtenidos del Programa y los recursos ejercidos es mala

#### Justificación:

De acuerdo a la información presentada por la Comisión Ejecutiva se presenta el presupuesto para el ejercicio fiscal 2022, sin embargo dado que se encuentra pública la información de 2021 es posible obtener el resultados de la ecuación especificada en los Términos de Referencia, haciendo la acotación que la información se realizará en función del nivel Propósito sobre el porcentaje no el absoluto, dado que a nivel Fin existe una discrepancia entre indicadores y unidades de medida que no permite verificar y realizar el análisis.

Cabe mencionar que en el cuestionario emitido no se especifica ningún incumplimiento y los resultados obtenidos a nivel Propósito marcan un resultado aceptable. Respecto del análisis de los datos se desarrolla la fórmula para determina la viabilidad de la ejecución del recurso. Para ello, se considerará el siguiente cociente:

$$V (M, P) = \frac{M_t}{M_{t-1}} \frac{P_t}{P_{t-1}}$$

En donde,

$V (M, P) t$  es la variación que identifica cómo cambian las metas con respecto a las variaciones en el presupuesto de un ejercicio a otro.

$Mt$  son las metas modificadas del ejercicio fiscal analizado.

$Mt-1$  son las metas alcanzadas en el ejercicio fiscal anterior.

$Pt$  es el presupuesto modificado del ejercicio fiscal analizado.

$Pt-1$  es el presupuesto ejercido del ejercicio fiscal anterior en términos reales.

Cuando el sentido de los indicadores es decreciente (es decir, su meta es disminuir el fenómeno observado) su variación anual se calcula de manera inversa, para ser congruente con el sentido esperado.

Haciendo un análisis de la información proporcionada por la instancia ejecutora se presentan los resultados para 2022.

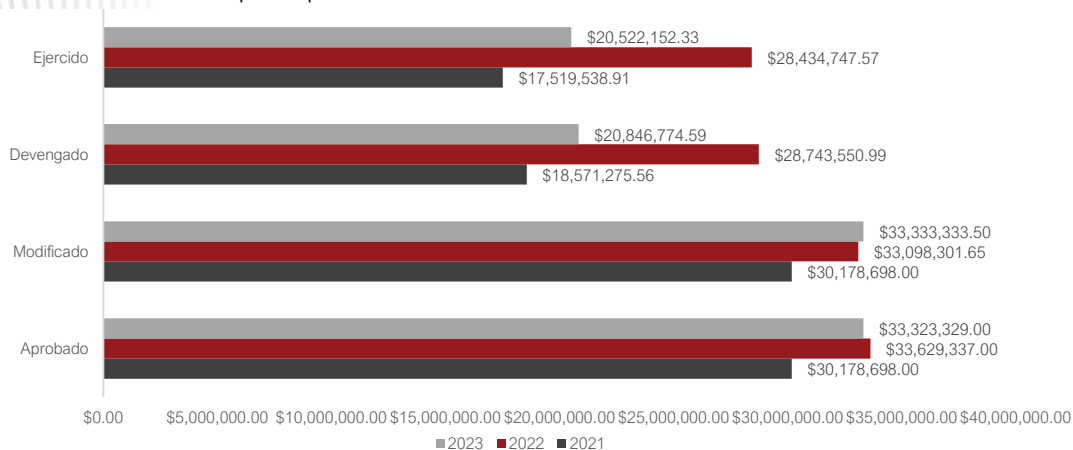
$$V (M, P) t = \frac{Mt}{Mt-1} \cdot \frac{Pt-1}{Pt}$$

$$V (M, P) t = (100/100) / (\$ 33,098,301.65 / \$17,519,538.91)$$

$$V (M, P) t = 0.53$$

El resultado indica que el programa no está ejerciendo de manera adecuada los recursos ya que es menor a 1. Este resultado se debe principalmente a las modificaciones de indicadores a nivel Fin y Propósito entre ejercicios fiscales, que indican que existe una discrepancia entre lo documentado en la MIR y los operado o plasmado; derivado de que un análisis sobre el recursos o presupuesto destinado al Pp de 2021 a la fecha indican una constancia en la ejecución de los recursos, y que va con relación al interés de la víctima por su seguimiento.

**Gráfico 3.** Evolución del presupuesto 2021-2023



**Hallazgo.** Existe una identificación inadecuada con relación a los indicadores identificación a nivel Fin y Propósito, así como sus metas establecidas por lo que el presupuesto se visualiza como una ejecución incorrecta.

**Recomendación.** Realizar un análisis sobre los indicadores con que cuenta la Comisión para determinar una meta estimada en función del comportamiento de las víctimas o utilizar indicadores de fuentes externas con promedios estimados de metas para estipular una planeación y programación adecuada; así como verificar las justificantes de la ejecución del recurso respecto del modificado o devengado a fin de cumplir al 100% sobre su ejecución.

20. El Programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	No aplica

	Cumplimiento
a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas;	No
b) Corresponden a las características de la población, usuarios o área de enfoque atendida;	No
c) Los resultados se utilizan para mejorar su gestión y cuenta con evidencia para validar su aplicación;	No
d) Los resultados que arrojan son representativos?	No

Nivel	Criterio
0	No se cuentan con instrumentos para medir el grado de satisfacción.

**Justificación:**

De acuerdo con la información presentada por la Comisión Ejecutiva referente al Pp no se cuentan con instrumentos para medir el grado de satisfacción o la opinión de la población atendida con la entrega de los componentes, ni tampoco se presenta información dentro del cuestionario emitido por esta.

Si bien es un Programa Presupuestario que realiza servicios a la ciudadanía, estos se enfocan en función de eventos traumáticos para la población, dada la naturaleza del servicio que se otorga no es recomendable realizar encuestas de satisfacción, sino resolver los casos o trámites que se requieran. Su misión es acompañar a las víctimas de tal manera que recuperen su proyecto de vida, esto mediante la implementación eficiente y efectiva del Modelo de Atención a Víctimas a nivel federal.

**Recomendación.** Realizar o ejecutar una encuesta de satisfacción en función de los expedientes terminados con la finalidad de identificar áreas de oportunidad en tiempos y procesos para las víctimas.

## VI. Transparencia y Rendición de Cuentas

21. El Programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Las Reglas de Operación (ROP), documento normativo o institucional están disponibles en una página electrónica;	Sí
b) Los resultados principales del programa así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados, son públicos y se difunden en una página electrónica;	Sí
c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable; y	Sí
d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable?	Sí

Nivel	Criterio
4	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Programa tienen todas las características establecidas.

### Justificación:

La instancia ejecutora cumple las especificaciones en materia de transparencia al publicar en la Plataforma Nacional de Transparencia los fracciones aplicables y obligatorios, al mismo tiempo fortalece la transparencia proactiva al contar con documentación publicada en su sitio web oficial <https://atencionavictimas.puebla.gob.mx/la-ceeavipue/> que cuenta con información de 2021, 2022 y en algunos casos de 2023; sin embargo, no se encuentra homologada la información entre apartados y ejercicios fiscales.



Al mismo tiempo, a través de las plataformas del Gobierno del Estado con relación a la publicación de información se cuentan con las páginas <https://pbr.puebla.gob.mx/> <https://transparenciafiscal.puebla.gob.mx/> que publican información referente al Diagnóstico, MIR, Fichas de Indicadores, Resultados de Indicadores del Programa institucional, Reglamento Interior entre otros documentos que dan soporte de las actividades

También se presenta información respecto de las solicitudes de transparencia realizadas por la ciudadanía en la cual se atiende de manera específica de conformidad con las disposiciones del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla, indicando que la información es recibida por el Titular de la Unidad de Transparencia el cual turna a la Unidad Administrativa responsable de la información de conformidad con el reglamento Interior de la Dependencia, y de acuerdo a la Ley en la materia se indican las fechas y términos de contestación.

La información presentada da un ejemplo sobre las quejas recibidas y cómo con contestadas y turnadas para dar cumplimiento a la ciudadanía; presentando que para 2022 de las 1as quejas que se encuentran publicadas 102 están en estatus de terminadas y 3 se encuentran desechadas por faltas de pruebas de la ciudadanía.

Otro punto para destacar es la publicación de los Formatos para la solicitud de información que se encuentran disponibles en la página del CEEAVIPUE para consulta y descarga de la ciudadanía, así como un directorio de asesores jurídicos y los espacios en donde puede acudir las personas o víctimas. Con relación a los indicadores, la Secretaría de Planeación y Finanzas concentra la información estadística con relación a los Programas Derivados, sin embargo, para su ubicación por parte de la Comisión no se cuenta con ninguna liga de referencia al SPED o el Planeader.

**Hallazgo.** Se cuenta con información que cumple las disposiciones en materia de Transparencia y la promoción de la transparencia proactiva sin embargo no se encuentra homologada la información en la página del CEEAVIPUE con relación a ejercicios fiscales y vinculación con otras plataformas de información pública.

**Recomendación.** Homologar la información pública de la página de la Comisión y contar con vínculos, en el caso que aplica, de las plataformas que cuentan con información relacionada con esta y el Pp.

# Análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

Capacidades Internas	Factores Externos
Fortalezas	Oportunidades
(Cualquier capacidad con la que cuenta la UR, dependencia o entidad que le permita aprovechar sus recursos para la obtención de sus objetivos)	(Cualquier factor externo fuera del control de la UR, dependencia o entidad que puede ser aprovechado para la obtención de sus objetivos)

## Diseño del Programa

Existe una delimitación específica respecto de la construcción del Pp desde el marco normativo y su contribución considerando que se cumplen las especificaciones de la MML.

## Planeación y Contribución del Programa

Se cuenta con un Programa Institucional, la vinculación a un Programa Sectorial y 2 Programas Especiales que dan mayor sustento al Pp.

## Cobertura y Focalización del Programa

Se cuenta con una metodología de identificación de las poblaciones y su cuantificación para el ejercicio fiscal correspondiente.

## Operación del Programa

Se cuentan con documentos que permiten verificar el seguimiento y el registro de las personas atendidas.

## Análisis de resultados del Programa

Se cumple con la información con relación a la MIR, los medios de verificación y las acciones para su monitoreo y seguimiento respecto de los medios de verificación.

## Transparencia y Rendición de Cuentas.

Se cuenta con información pública independiente del cumplimiento de la PNT lo que promueve una transparencia proactiva.

## Diseño del Programa

Con la modificación y adecuación del PED se especifica una contribución directa sobre una línea de acción lo que permite verificar a mayor detalle su evolución y seguimiento.

## Planeación y Contribución del Programa

Incorporación de alianzas estratégicas con otros actores dentro del Programa Institucional para el cumplimiento de metas y la disminución de tiempos de respuesta.

## Cobertura y Focalización del Programa

Focalización adecuada de la población atendida respecto a su identificación y seguimiento.

## Operación del Programa

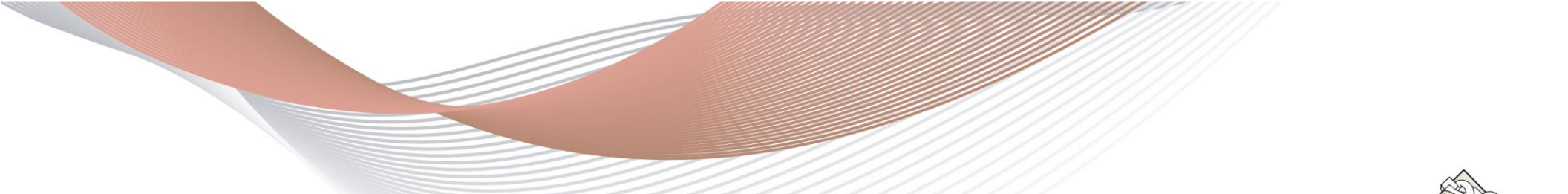
Mejor distribución y eficiencia del recursos humano y financiero de la Comisión para atender a una mayor población.

## Análisis de resultados del Programa

Adecuada selección de indicadores a nivel Fin y Propósito que permitan reflejar que las actividades y los recursos están siendo bien ejecutados.

## Transparencia y Rendición de Cuentas.

Homologar la información pública en la página y la vinculación con otras plataformas que permita unificación de información y facilidad para el usuario.



Capacidades Internas	Factores Externos
Debilidades	Amenazas
(Cualquier limitante Interna de la UR, dependencia o entidad que puede afectar la obtención de sus objetivos)	(Cualquier factor externo fuera de control de la UR, dependencia o entidad que pueda afectar la obtención de sus objetivos)

**Diseño del Programa**  
 No se especifica el Programa Institucional para su vinculación y alineación.

**Planeación y Contribución del Programa**  
 No existe un documento normativo o técnico que identifique retos ni actores de involucrados respecto de la contribución directa o indirecta del Pp.

**Cobertura y Focalización del Programa**  
 Si bien se especifican la existencia de Reglas de Operación no existe documento normativo o institucional que publique su actuar a excepción del Formato Único de Declaración y el Formato del Padrón de Representantes de Víctimas.

**Operación del Programa**  
 No existe una sistematización de información que permita identificar personas víctimas y focalización de acciones por zonas o grupos poblacionales.

**Análisis de resultados del Programa**  
 No se cuentan con procesos de evaluación respecto del Pp a excepción de los realizados por el SEE.

**Transparencia y Rendición de Cuentas.**  
 La información pública no está homologada entre ejercicios fiscales contando con información segmentada.

**Diseño del Programa**  
 Si bien el diseño cuenta con una vinculación para la atención a la tasa de incidencia delictiva, solo es una vinculación indirecta porque es un fenómeno complejo que va al alza.

**Planeación y Contribución del Programa**  
 No se tiene un control adecuado sobre la cantidad de víctimas por delitos y/o violaciones a derechos humanos pueden existir dado que las encuestas se desfasan un ejercicio por su levantamiento y publicación.

**Cobertura y Focalización del Programa**  
 Las víctimas desconocen sus derechos y en algunos casos puede dificultar que se acerquen a la Comisión.

**Operación del Programa**  
 Existe una alta cifra negra que no se puede medir o controlar de manera adecuada para determinar al alcance del Pp.

**Análisis de resultados del Programa**  
 Las víctimas no llegan a cumplir con todos los requisitos para que se les otorgue la reparación integral del daño.

**Transparencia y Rendición de Cuentas.**  
 Dado los datos personas que se manejan y la cantidad de información será necesario evaluar la factibilidad de publicación.

**Nota:** En cada dimensión del análisis, los puntos descritos deberán estar identificados de acuerdo al apartado de evaluación correspondiente.

## Valoración Final del Programa

Apartados	Nivel	Justificación
I. Diseño del Programa.	4	El problema se encuentra sustentado normativa y técnicamente de acuerdo con la MML y la población objetivo que se especifican en varios documentos presentados por la instancia, sin embargo, se requiere actualización de información y dar mayor consistencia con otra información estadística publicada.
II. Planeación y contribución del Programa.	3	Existen documentos técnicos que indican la contribución del Pp al PED y los ODS, sin embargo, no se hace un análisis sobre los Programas Derivados, específicamente el del Programa Institucional de la Comisión.
III. Cobertura y focalización del Programa	3.33	Se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión; así como una identificación de los actores involucrados dentro del Proceso.
IV. Operación del Programa.	3.33	Si bien en la Ley Estatal de Víctimas se presentan los procesos y el sustento normativo del Pp, no existe un documento normativo o técnico que especifican los subprocesos de este, así como la publicación y determinación de las Reglas de Operación que se requieran.
V. Análisis de resultados del Programa.	2	No se cuenta con análisis específico sobre la contribución de los actores, sin embargo, se cuentan con cumplimiento en 3 niveles de la MIR y en el nivel de actividad con algunos incumplimientos o excedido en metas. Asimismo, se identifican una desvinculación de los recursos respecto a las metas por los indicadores retomados por ejercicios fiscales.
VI. Transparencia y rendición de cuentas.	1	Se cuenta con información que cumple las disposiciones en materia de Transparencia y la promoción de la transparencia proactiva sin embargo no se encuentra homologada la información en la página del CEEAVIPUE con relación a ejercicios fiscales y vinculación con otras plataformas de información pública.
Nivel de promedio del total de apartados		2.77

Nivel = Nivel promedio por apartado

Justificación= Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por apartado o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)

## Hallazgos y Recomendaciones clasificadas por apartado

Diseño del Programa. <sup>a/</sup>				
No. <sup>b/</sup>	Hallazgo <sup>c/</sup>	Recomendación <sup>d/</sup>	Referencia de pregunta(s) <sup>e/</sup>	Mejora esperada <sup>f/</sup>
1	El problema se encuentra sustentado normativamente y técnicamente de acuerdo con la MML y la población objetivo, sin embargo, existe información acotada dentro del Diagnóstico	Actualizar el diagnóstico del Pp con información de años anteriores relacionadas con atención de denuncias, cifra negra o tipificación de delitos por municipio publicados en <a href="https://fiscalia.puebla.gob.mx/index.php/informacion-socialmente-util/incidencia-delictiva-por-municipio">https://fiscalia.puebla.gob.mx/index.php/informacion-socialmente-util/incidencia-delictiva-por-municipio</a>	1	Documento técnico actualizado con información del ejercicio fiscal correspondiente
2	Existe una justificación técnica, normativa y operación de la consolidación del Pp así como de su ejecución, sin embargo, no cuentan con un sustento estadístico de información sobre los resultados del Pp en años anteriores o de fuentes externas.	Con la finalidad de otorgar mayor sustento al Diagnóstico del Pp se recomienda incorporar información estadística con relación al tema como los resultados del Censo Nacional de Derechos Humanos del INEGI elaborado cada año desde 2019, el Atlas sobre los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad presentado por la CNDH con información al 2021 o cifras estadísticas con relación de quejas a nivel estatal por la misma Comisión ( <a href="https://www.cndh.org.mx/cndh/cifras-sobre-actividades-de-la-cndh">https://www.cndh.org.mx/cndh/cifras-sobre-actividades-de-la-cndh</a> )	2	Actualización de indicadores respecto del Diagnóstico.
3	Existe una consistencia en la presentación y justificación del problema central con la determinación de la población objetivo, sin embargo, no se vincula a instrumentos de planeación derivados del PED 2019-2024	Con la modificación y adecuación del PED 2019-2024 es importante realizar las actualizaciones pertinentes y vincularlo a los instrumentos de planeación derivados como es el Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva, el Programa Sectorial de Gobernabilidad y Cultura de la Legalidad, el Programa Especial de Derechos Humanos y el Programa Especial de Igualdad Sustantiva.	3	Programa Institucional modificado

Planeación y Contribución del Programa			
4	Existen documentos técnicos que indican la contribución al PED, nacional y de la Agenda 2030, sin embargo, no se especifica una contribución sobre instrumentos de planeación derivados del PED ni sobre otras metas en ODS.	Derivado de la modificación y adecuación del PED 2019-2024 así como de sus instrumentos de planeación derivados es necesario realizar un análisis sobre la contribución directa e indirecta que este plasmado en el Diagnóstico, lo que permita identificar sobre qué medida se contribuye al estado de paz y de derecho en la entidad, como objetivo de la Comisión. Además, se deberá de incluir la contribución a los ODS replanteando que el trabajo es sobre las víctimas sin importar el sexo.	4 Programa Institucional modificado
5	Existen documentos técnicos que indican la contribución al PED, nacional y de la Agenda 2030, sin embargo, no se especifica una contribución sobre instrumentos de planeación derivados del PED ni de los indicadores.	Derivado de la modificación y adecuación del PED 2019-2024 así como de sus instrumentos de planeación derivados es necesario realizar un análisis sobre la contribución directa e indirecta que este plasmado en el Diagnóstico, lo que permita identificar sobre qué medida se contribuye al estado de paz y de derecho en la entidad, como objetivo de la Comisión. Además, se deberá de incluir la contribución sobre los indicadores presentados en el Programa Institucional con la finalidad de que guarde congruencia sobre la acción.	5 Programa Institucional modificado
6	No se identifica ningún documento técnico o administrativo que especifique los retos a corto, mediano y largo plazo.	Derivado de la creación y diseño del Plan de Trabajo para el primero y segundo semestre de la Comisión, se recomienda especificar los retos dentro del documento que permitan identificar áreas de oportunidad para el organismo.	6 Identificación de retos para la Comisión
Cobertura y focalización del Programa			
7	Se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como	Especificar el criterio de focalización para la población atendida, así como la especificación sobre fuero común desde el problema central (Nivel Propósito de la MIR) y en la población	7 Focalización adecuada de la población atendida y objetivo

	una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión.	objetivo y atendida para una focalización con base en funciones o facultades de la Comisión.		
8	Se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe homologación sobre la cuantificación entre documentos presentados, un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión.	Especificar el criterio de focalización para la población atendida, así como la especificación sobre fuero común desde el problema central (Nivel Propósito de la MIR) y en la población objetivo y atendida para una focalización con base en funciones o facultades de la Comisión, así como homologar cuantificación por documentos presentados.	8	Focalización adecuada de la población atendida y objetivo
9	Se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe homologación sobre la cuantificación entre documentos presentados, un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión.	Especificar el criterio de focalización para la población atendida, así como la especificación sobre fuero común desde el problema central (Nivel Propósito de la MIR) y en la población objetivo y atendida para una focalización con base en funciones o facultades de la Comisión, así como homologar cuantificación por documentos presentados.	9	Focalización adecuada de la población atendida y objetivo
10	Si bien en la Ley Estatal de Víctimas se presentan los actores que participan en el proceso, no se identifica el tipo de contribución por actor y su papel para la contribución o cumplimiento de la actividad.	Reflejar los actores que participan en el proceso de conformidad con la Ley de Víctimas del Estado en el Diagnóstico del Pp a través de un análisis de los involucrados como lo especifica la Secretaría de Hacienda y Crédito Público ( <a href="http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/1093/8/images/Modulo-5_metodologia-del-marco-logico.pdf">http://www.gobernacion.gob.mx/work/models/SEGOB/Resource/1093/8/images/Modulo-5_metodologia-del-marco-logico.pdf</a> )	10	Análisis de actores y su contribución al Pp
<b>Operación del Programa</b>				
11	Si bien en la Ley Estatal de Víctimas se presentan los procesos y el sustento normativo del Pp, no existe un documento normativo o técnico que especifiquen los subprocesos de este, así como la	Realzar un documento normativo que determine los subprocesos del Pp como un Manual de Procedimientos o la publicación de las Reglas de Operación de manera adecuada y de conformidad con la Ley.	11	Reglas de Operación del Pp o Documento sobre Subprocesos del Pp



	publicación y determinación de las Reglas de Operación que se requieran.			
12	No se identifican procesos clave o diagramas de flujo por la instancia ejecutora.	Realizar, diseñar y publicar un Manual de Procedimiento de la Comisión, así como una identificación de Reglas de Operación, cuando se requiera.	12	Manual de Procedimientos
13	Se cuentan con documentos o formatos que permiten la sistematización de información con relación a la atención de la víctima sin vulnerar sus derechos de privacidad.	Sistematizar la información sociodemográfica del FUD que permitan cuantificar y crear estadísticas de información.	13	Bases de Datos con estadísticas de víctimas atendidas.
14	Se cumple con la información con relación a la MIR, los medios de verificación y las acciones para su monitoreo y seguimiento.	Verificar las metas de los indicadores que presentan incumplimientos respecto de la semaforización identificada.	14	Indicadores y Metas estipuladas adecuadamente.
15	No se cuenta con información presupuestal desglosada a nivel componente	Desagregar la información presupuestal a nivel componente para un mejor análisis de la información.	15	Desglosar la información presupuestal.

#### Análisis de Resultados del Programa

16	No se cuenta con análisis específico sobre la contribución de los actores, sin embargo, se cuentan con cumplimiento en 3 niveles de la MIR y en el nivel de actividad con algunos incumplimientos o excedido en metas; asimismo en el Programa Institucional de identifican incumplimiento de metas de indicadores que se encuentran relaciones de manera indirecta con el Pp.	Realizar documentos que permitan un análisis de la contribución de los actores y otros factores externos para el cumplimiento de metas tanto del Pp como del Programa Institucional, como son Análisis de los Involucrados, Análisis de actores en Plan Anual de Trabajo y la identificación de los actores dentro de las justificaciones del Informe en el SEE.	16	Análisis de actores y su contribución al Pp
17	No se encuentran con procesos de evaluación al Pp a excepción de los realizados por la Secretaría de la Función Pública como parte del SEE.	Realizar un Plan de Trabajo para la atención de ASM en función de los resultados emitidos por la autoevaluación o la evaluación externa.	17	DIT de evaluación
18	Existe una identificación inadecuada con relación a los indicadores identificación a nivel Fin y Propósito, así como sus metas establecidas.	Realizar un análisis sobre los indicadores con que cuenta la Comisión para determinar una meta estimada en función del comportamiento de las víctimas o utilizar indicadores de fuentes externas con promedios estimados de metas	18	Indicadores adecuados para Pp



		para estipular una planeación y programación adecuada.		
19	Existe una identificación inadecuada con relación a los indicadores identificación a nivel Fin y Propósito, así como sus metas establecidas por lo que el presupuesto se visualiza como una ejecución incorrecta.	Realizar un análisis sobre los indicadores con que cuenta la Comisión para determinar una meta estimada en función del comportamiento de las víctimas o utilizar indicadores de fuentes externas con promedios estimados de metas para estipular una planeación y programación adecuada; así como verificar las justificantes de la ejecución del recurso respecto del modificado o devengado a fin de cumplir al 100% sobre su ejecución.	19	Indicadores adecuados para Pp
20	De acuerdo con la información presentada por la Comisión Ejecutiva referente al Pp no se cuentan con instrumentos para medir el grado de satisfacción o la opinión de la población atendida con la entrega de los componentes, ni tampoco se presenta información dentro del cuestionario emitido por esta.	Realizar o ejecutar una encuesta de satisfacción en función de los expedientes terminados con la finalidad de identificar áreas de oportunidad en tiempos y procesos para las víctimas.	20	Encuesta de Satisfacción a la población.
<b>Transparencia y Rendición de Cuentas</b>				
21	Se cuenta con información que cumple las disposiciones en materia de Transparencia y la promoción de la transparencia proactiva sin embargo no se encuentra homologada la información en la página del CEEAVIPUE con relación a ejercicios fiscales y vinculación con otras plataformas de información pública.	Homologar la información pública de la página de la Comisión y contar con vínculos, en el caso que aplica, de las plataformas que cuentan con información relacionada con esta y el Pp.	21	Homologar y publicar información actualizada

Nota: En caso de que sea una recomendación general, en el apartado se deberá indicar "General" y en la Referencia de pregunta(s) indicar NA.

Nombre del apartado de la evaluación.

Número consecutivo de la recomendación, según el orden de prioridad que la Instancia Evaluadora Externa determine.

Descripción de Los hallazgos identificados del análisis de la sección.

Descripción de las recomendaciones derivadas del análisis de la sección.

Número de la pregunta(s) específica(s) en las que se basa el hallazgo, recomendación y mejora esperada.

Mejora esperada luego de la implementación de la recomendación correspondiente.

## Conclusiones

El Pp E011. Atención, protección y reparación integral a personas víctimas de delito y de violaciones a derechos humanos cuenta con un sustento normativo, técnico y administrativo sobre la ejecución de sus actividades entendiendo que su actuar se realiza con base en la Ley de Víctimas del Estado de Puebla.

A la par, se presenta consistencia sobre los documentos derivados del PED y el propio instrumento rector al delimitar su atención y salvaguarda de derechos, sin embargo, dado la modificación y adecuación del PED presenta una oportunidad de fortalecer el Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva y su actuar con base en el Pp identificando todas sus estrategias y líneas de acción.

Existen documentos técnicos que indican la contribución al PED, al instrumento de planeación nacional PND y de la Agenda 2030, sin embargo, no se especifica una contribución sobre instrumentos de planeación derivados del PED ni de los indicadores; Sin embargo, no se identifica ningún documento técnico o administrativo que especifique los retos a corto, mediano y largo plazo.

Referente a la cobertura y focalización del Pp, se cuenta con una identificación de la población en función de una metodología y análisis de conformidad con la normatividad aplicable, sin embargo, no existe homologación sobre la cuantificación entre documentos presentados, un criterio de focalización adecuado para la población atendida, así como una especificación sobre la delimitación del fuero común para homologar con base en facultades de la Comisión.

Con relación al análisis de los resultados del Pp, se identifican resultados adecuados de los indicadores, sin embargo, no existe un análisis específico de los actores, las encuestas de satisfacción y evaluaciones de actores externos o evaluaciones internas para determinar Aspectos Susceptibles de Mejora.

En seguimiento, al apartado de análisis de resultados del Pp, existe una identificación inadecuada con relación a los indicadores identificación a nivel Fin y Propósito, así como sus metas establecidas por lo que el presupuesto se visualiza como una ejecución incorrecta.

Por último, con relación a la transparencia y rendición de cuentas se cuentan con procesos de información que cumplen las disposiciones de Transparencia, sin embargo, se pudiera homologar la información y vincular las mismas para una mejor atención con la ciudadanía.

## Bibliografía

- Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas (2022). Diagnóstico, Análisis de la Población Objetivo y Medios de Verificación de Cobertura de Población del Programa Presupuestario E011.
- Gobierno del Estado de Puebla (2019), Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Consulta en línea: <http://www.planeader.puebla.gob.mx/pdf/ped/2019-2024/PlanEstataldeDesarrollo2019-2024.pdf>
- Gobierno del Estado de Puebla (2023), modificación y adecuación del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Consulta en línea <https://planeader.puebla.gob.mx/>
- Gobierno del Estado de Puebla (2020), Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas. Consulta en línea <https://planeader.puebla.gob.mx>
- Gobierno del Estado de Puebla (2023) Programa Anual de Evaluación 2023. Consulta en Línea <https://evaluacion.puebla.gob.mx>
- Gobierno del Estado de Puebla (2023) Términos de Referencia para la evaluación específica de consistencia y resultados de programas presupuestarios. Consulta en Línea <https://evaluacion.puebla.gob.mx/index.php/metodologias>
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla (POE última reforma 09/06/2021).
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Metas de los ODS. Consulta en línea <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2021) Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. Consulta en línea <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>
- Secretaría de Planeación y Finanzas. Manual de Programación 2023. Consulta en línea <https://egresos.finanzas-puebla.mx/doctos/2023/programacionpyp/4.%20Programaci%C3%B3n/2.%20Manual%20de%20Programaci%C3%B3n%202023.pdf>
- Secretaría de Planeación y Finanzas, SPED. Publicación de indicadores del Programa Institucional de la Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas. Consulta en línea en <https://sped.puebla.gob.mx/>
- Secretaría de Planeación y Finanzas. MIR, Fichas de Indicadores del Programa Presupuestario E011. Consulta en línea en <https://pbr.puebla.gob.mx/>

## Anexos

### Anexo 1 “Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados”

#### Fin

Objetivo		Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
El Estado de Puebla garantiza y reconoce los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos.		Porcentaje de Víctimas de delito y violaciones a sus derechos humanos que se da atención en el organismo	Listado de FUD	Existe interés por parte de las víctimas de acercarse a las actividades de la Comisión Ejecutiva
Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Estratégico	Eficacia	Anual	2,770	Promedio de atención de la población beneficiaria en los últimos 3 años, cómo programada sobre la población atendida en el ejercicio fiscal

#### Propósito

Objetivo		Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
Atención eficiente en la gestión y trato a las personas víctimas de delitos del estado.		Porcentaje de Víctimas de delito y violaciones a sus derechos humanos que se da atención en el organismo y se han concluido	Listado de FUD con resoluciones favorables	Las víctimas presentan sus requisitos completos y se cumplen los procesos de las instancias ejecutoras.
Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Estratégico	Eficiencia	Anual	Promedio de resoluciones de los últimos 3 ejercicios fiscales	Promedio de atención de la población beneficiaria con resoluciones en los últimos 3 años, cómo programada sobre la población atendida en el ejercicio fiscal

**Componente 1**

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
Atención integral especializada proporcionada.	Número de atenciones integrales en especialización	Listado de atenciones realizadas con la CEEAVIPUE		Las víctimas presentan sus requisitos completos y se cumplen los procesos de las instancias ejecutoras.
Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Gestión	Eficacia	Semestral	3,744	Promedio de atención especializada de la población beneficiaria en los últimos 3 años, cómo programada sobre la población atendida en el ejercicio fiscal

**Componente 2**

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación		Supuesto
Apoyos a víctimas de delitos y de violaciones de derechos humanos otorgados.	Porcentaje de apoyos otorgados	Informe ejecutivo de los recibos de apoyos elaborados por la CEEAVIPUE		Las víctimas presentan sus requisitos completos y se cumplen los procesos de las instancias ejecutoras.
Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Gestión	Eficacia	Semestral	100%	(Apoyos otorgados/ apoyos programados) *100

Nota: Incluir los Componentes necesarios para el programa evaluado.

## Anexo 2 “Metas del Programa”

Nivel del Objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora	Características cumplidas <sup>A</sup>
Fin	Porcentaje de personas con calidad de víctimas atendidas	36.36	Si	Es de frecuencia anual, no representa costo al momento de determinarlo.	si	El indicador posee una base suficiente para evaluar su desempeño.	si, media	Depende de que se cumplan los requisitos legales	El indicador cumple con el objetivo	100.00
Propósito	Porcentaje de atenciones a víctimas en el Estado de Puebla proporcionadas.	100.00	Si	Es de frecuencia anual, no genera un costo adicional al momento de determinarlo	si	El indicador posee una base suficiente para evaluar su desempeño	si, alta	Se brinda la atención oportuna a las víctimas que lo solicitan	Se propone hacer una modificación a la unidad de medida, ya que el método de cálculo da un porcentaje.	100.00
Componente 1	Número de atenciones integrales especializadas proporcionadas.	3,744.00	Si	Es de frecuencia semestral, no genera un costo adicional al momento de determinarlo	si	El indicador posee una base para la evaluación de su desempeño	si, media	Depende de las víctimas soliciten el servicio.	El indicador es apropiado a nivel componente 1	100.00
Componente 2	Porcentaje de apoyos otorgados	Si	apoyo	Es de frecuencia semestral, no genera un costo adicional al momento de determinarlo	si	El indicador posee una base para la evaluación de su desempeño	si, alta	Se cuentan con los recursos adecuados para otorgar los apoyos	Se propone hacer una modificación a la unidad de medida, ya que el método de cálculo da un porcentaje.	100.00
% Cumplimiento Total <sup>B</sup>										100.00

Nota.

Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles hasta el nivel de Componentes.

A.- Es el porcentaje de cumplimiento de manera individual de cada uno de los niveles de objetivo

B.- Es el promedio aritmético de los porcentajes obtenidos en A

## Ficha Técnica con los datos generales de la evaluación

Datos generales de la Evaluación	
Nombre o denominación de la evaluación	<i>Evaluación Específica de Consistencia y Resultados</i>
Nombre o denominación del programa evaluado	<i>E011 Atención, Protección y Reparación Integral a Víctimas de delitos y violaciones de derechos humanos.</i>
Unidad Responsable de la operación/coordinación del programa	Titular de la unidad responsable de la operación del programa

*Comisión Ejecutiva Estatal de Atención a Víctimas*

*Germán Caporal Flores*

Año del PAE en el que se estableció la evaluación	Tipo de evaluación	Año de conclusión y entrega de la evaluación
2023	<i>Específica de Consistencia y Resultados</i>	2023

Datos de la Instancia Evaluadora Externa				
Nombre de la Instancia Evaluadora Externa		AxysPrime S.C.		
Nombre del(a) coordinador(a) externo(a) de la evaluación	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Específica	
Jaime Velazco Velazco Líder del proyecto de evaluación	<i>Doctorado en Administración en Benemérita Universidad Autónoma de Puebla</i>	<i>Coordinador de Laboratorio de Criminología y Docente Hora-Clase</i>	<i>Evaluación de instituciones educativas.</i>	
	<i>Maestría en Seguridad y Políticas Públicas IEXE – Escuela de Políticas Públicas</i>	<i>2013-2016</i>	<i>Universidad de Oriente, Campus Puebla.</i>	
	<i>Título expedido el 18 de julio de 2023</i>	<i>4 años</i>	<i>Noviembre 2015 a la fecha, Puebla, Pue.</i>	
	<i>Maestría en Administración de PYMES</i>	<i>Procesos de Titulación, Seminario de Investigación, Desarrollo de Habilidades del Pensamiento, Técnicas de Expresión Oral y Escrita.</i>	<i>Evaluación del Fondo de Aportaciones Múltiples, Subfondo FAM-IE (Infraestructura Educativa), Ejercicio Fiscal 2019, del Gobierno del Estado de Puebla.</i>	

Datos generales de la Evaluación

<p>IEXE – Escuela de Políticas Públicas Cédula: 09250158</p> <p>Licenciatura en Administración de Empresas Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla (UPAEP)</p> <p>Licenciatura en Artes Escénicas Instituto Nacional de Bellas Artes Cédula: 1608506</p>	<p>Universidad de Oriente Docente invitado en la Maestría en Políticas Públicas y Gobiernos Locales Abril 2018-marzo 2019 11 meses</p> <p>Impartiendo las siguientes materias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gerencia Pública</li> <li>▪ Planeación y Dirección Estratégica en las Organizaciones</li> <li>▪ Finanzas Públicas</li> <li>▪ Administración y Gestión de Proyectos</li> </ul> <p>Instituto de Ciencias Forenses y Periciales del Estado de Puebla Docente y responsable del Área de Cultura y Deportes Agosto 2007 a junio de 2014</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Fotografía Forense</li> <li>▪ Tutoría de Tesis</li> </ul> <p>Centro de Investigación y Estudios Universitarios para el Desarrollo</p>	<p>Consultor en evaluación de instituciones (independiente). Coordinador de Evaluaciones del Desempeño. 2015 a la fecha.</p> <p>Evaluación Sistémica del Desempeño en Resultados Comparados del Sistema Operador de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado del Municipio de Atlixco. Colaborador del Proyecto de Evaluación. Ayuntamiento de Atlixco 2014-2018.</p> <p>Evaluación Específica de Desempeño del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal (FISM). Enero – Septiembre 2018. Quecholac, Pue.</p> <p>Líder del Proyecto de Evaluación. Ayuntamiento de Quecholac 2014-2018.</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Nombre de los(as) Principales colaboradores(as) del(a) coordinador(a) de la evaluación	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Específica
<p>Catalina Dip Hernández Especialista de evaluación</p>	<p>Maestría en Ciencias Políticas Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Certificado Licenciatura en Derecho Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Cédula: 3239844</p>	<p>BUAP Auditoría: DSS Auditoría: Circulo Infantil Auditoría: Formación Docente, ESDEPED, PIEVA, Acreditación Académica y Gestión Académica. Auditoría: Gestión para los programas de apoyo a la Comunidad del Conocimiento - VIEP - BUAP</p>	<p>Analista de Evaluación □ Evaluación Externa de tipo Específica de Desempeño del Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y Gasto operativo (FONE) para la Unidad de Servicios Educativos del Estado de Tlaxcala (USET), ejercicio fiscal 2022. Especialista de Evaluación</p>



Datos generales de la Evaluación

<p>Auditoría: Servicios de Gestión Botánica para la Comunidad del Conocimiento - VIEP - BUAP</p> <p>Auditoría: Farmacias Fleming</p> <p>Auditoría: DASU</p> <p>Auditoría: DGB Gestión de Recursos y Servicios de Información/Servicios Bibliotecarios</p> <p>Auditoría: DGB Diseño y Redes Sociales 2001 - 2022</p>	<p>□ Evaluación Externa de tipo Específica de Resultados del Subsidio U093 - Fondo para Entidades Federativas y Municipios Productores de Hidrocarburos, ejercicio fiscal 2019.</p> <p>□ Evaluación Externa de tipo Específica de Resultados del Convenio U013 - Atención a la salud y medicamentos gratuitos para la población sin seguridad social laboral, ejercicio fiscal 2019.</p>
<p>IEDEP</p> <p>Diseño de cursos para la Maestría en Derecho 2020</p> <p>Instituto PI MATEMÁTICAS</p> <p>Asesora</p> <p>2019-2020</p> <p>1 año</p>	<p>Responsable técnica de seguimiento, Evaluación y Auditoría del Fondo para la Modernización para la Educación Superior (FOMES) o Fondo de Inversión de Unidades Públicas Estatales con Evaluación de la ANUIES (FIUPEA)</p> <p>Vicerrectoría de Docencia BUAP</p>
<p>Universidad Angelópolis.</p> <p>Docente en la Maestría en Derecho.</p> <p>2015</p>	
<p>Instituto de Ciencias Forenses y Penales. - Puebla, Pue.</p> <p>Docente de la Maestría en Criminología.</p> <p>2009-2013</p>	
<p>Subdirección de CERESOS del Estado de Puebla</p> <p>□ Instructora en las asignaciones de Derecho Penitenciario, Derecho Penal y Derechos Humanos.</p> <p>2002-2003</p>	



Datos generales de la Evaluación

*Benemérita Universidad Autónoma de Puebla*

- *Vicerrectoría de Docencia.*
- *Dirección de Desarrollo e Integración Estudiantil.*
- *Dirección General de Obras.*
- *Secretaría Particular.*
- *Defensoría de los Derechos Universitarios*

2000

Unidad Administrativa responsable de la Coordinación de la evaluación	<i>Dirección de Evaluación adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Planeación y Finanzas</i>	Nombre del(a) Titular de la unidad administrativa responsable de coordinar la evaluación (Área de Evaluación)	<i>Saúl Federico Oropeza Orea</i> <i>Director de Evaluación</i>
Nombres de los(as) servidores(as) públicos(as), adscritos(as) a la unidad administrativa responsable de coordinar la evaluación, que coadyuvaron con la revisión técnica de la evaluación	<p data-bbox="828 934 1396 1018">Equipo técnico <i>Ana Luz Guzmán Figueroa</i> <i>Subdirectora de Evaluación de Programas</i></p> <p data-bbox="828 1018 1396 1113"><i>Pablo Romero Gómez</i> <i>Jefe de Departamento de Programas Estatales y Municipales</i></p> <p data-bbox="828 1113 1396 1186"><i>José Ángel Mitzin Maldonado</i> <i>Supervisor de Programas Estatales y Municipales</i></p>		
Forma de contratación de la Instancia Evaluadora Externa	Costo total de la evaluación con IVA incluido	Fuente de Financiamiento	
<i>Licitación Pública</i>	<p data-bbox="755 1249 901 1291">\$ 411,800.00</p> <p data-bbox="641 1291 1015 1350"><i>(cuatrocientos once mil ochocientos pesos 00/100 M.N) IVA incluido</i></p>	<i>Recursos Estatales</i>	

## Glosario

Para efectos del presente documento se entenderá por:

**Cobertura:** Área de intervención del programa con respecto a las características socioeconómicas, geográficas, etc. de la población que atenderá el Programa presupuestario.

**Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL):** Instancia con autonomía técnica y de gestión con las atribuciones de medir la pobreza y evaluar la política de desarrollo social.

**Entidades:** Las previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Aquellas que conforman la Administración Pública Paraestatal, organismos públicos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria, los fideicomisos públicos, las comisiones y demás órganos de carácter público que funcionen en el estado, diversos de los otros poderes y de los órganos constitucionalmente autónomos.

**Evaluación:** Análisis sistemático y objetivo de los programas públicos, que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.

**Evaluación de Consistencia y Resultados:** Evaluación que analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa, brindando información a los responsables a cargo del Pp a fin de mejorar aspectos referentes a su diseño, operación y resultados.

**Evaluación Externa:** Se realiza a través de personas físicas o morales especializadas y con experiencia probada en la materia que corresponda evaluar, que cumplan con los requisitos de objetividad, independencia, imparcialidad, transparencia y los demás que se establezcan en las disposiciones aplicables.

**Formato CONAC:** Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.

**Indicador de Desempeño:** es la expresión construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, muestra los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorea y evalúa sus resultados. Los indicadores de desempeño pueden ser indicadores estratégicos o de gestión.

**Indicador de gestión:** aquel que mide el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y/o servicios públicos son generados y entregados. Incluye

los indicadores de actividades y de componentes que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias.

**Indicador estratégico:** mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios, contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos e incluye indicadores de Fin, Propósito y de Componentes que consideran apoyos, bienes y/o servicios que impactan directamente a la población o área de enfoque.

**Instancia Evaluadora Externa:** Equipo de evaluadores externos, constituidos como personas físicas o morales, adscritos a instituciones públicas o privadas, tanto nacionales como internacionales, con experiencia probada en evaluación y temas específicos requeridos para realizar alguno de los tipos de evaluaciones externas.

**Línea base:** Es el valor del indicador que se establece como punto de partida para evaluarlo y darle seguimiento.

**Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):** Es la herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultado de un proceso de planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico, conforme a lo señalado en la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados<sup>3</sup>.

**Metas:** Valor que permite establecer límites o niveles máximos de logro, comunica el nivel de desempeño esperado por la organización, y permite enfocarla hacia la mejora.

**Metodología del Marco Lógico (MML):** Herramienta de planeación y programación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de estos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

**Monitoreo:** Función continua que utiliza la recopilación sistemática de datos sobre indicadores predefinidos para proporcionar a los administradores y a las principales partes interesadas de

---

<sup>3</sup> La Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, elaborada tanto por CONEVAL como por la SHCP, puede ser consultada en las siguientes direcciones de internet:

- [https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA\\_PARA\\_LA\\_ELABORACION\\_DE\\_MATRIZ\\_DE\\_INDICADORES.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADORES.pdf)
- <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

una intervención para el desarrollo indicaciones sobre el avance y el logro de los objetivos, así como de la utilización de los fondos asignados.

**Nivel:** La escala de medición, de 1 a 4, establecido en los reactivos de respuesta binaria.

**Objetivos:** Son los resultados que un programa público pretende alcanzar a través de la ejecución de determinadas acciones, pueden ser general o específicos. Los objetivos específicos son un conjunto de resultados que a su vez permiten lograr un objetivo general. Los objetivos generales reflejan el resultado que se espera lograr en términos de la atención de un problema público, y se establecen en los distintos instrumentos de planeación de los que se valen las intervenciones públicas.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** Son una agenda inclusiva. Abordan las causas fundamentales de la pobreza y nos unen para lograr un cambio positivo en beneficio de las personas y el planeta. Estos 17 Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.

**Plan Estatal de Desarrollo (PED):** Es el instrumento de planeación en el que se basarán las decisiones en materia de gasto e inversión para la aplicación de los recursos públicos y se constituye, como el documento rector y guía para la gestión gubernamental.

**Población o área de enfoque Atendida:** Población o área que ya fue atendida o beneficiada por las acciones o componentes del Programa presupuestario en el ejercicio fiscal evaluado.

**Población o área de enfoque Objetivo:** Población o área que el programa tiene planeado o programado atender en un periodo dado de tiempo, para cubrir la población o área de enfoque potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad. Cabe señalar que puede corresponder a la totalidad de la población potencial o a una parte de ella.

**Población o área de enfoque Potencial:** Se refiere al universo global de la población o área de referencia que es afectada por la problemática identificada por el programa y que es susceptible de ser atendida.

**Presupuesto basado en Resultados (PbR):** Instrumento metodológico cuyo objetivo es que los Recursos Públicos se asignen prioritariamente a los programas que generan beneficios a la población y, que se corrija el diseño de aquellos que sean susceptibles de mejora. Un presupuesto con enfoque en el logro de resultados consiste en que los órganos públicos establezcan de manera puntual los objetivos que se alcanzaran con los recursos que se asignen a sus respectivos programas y que el grado de consecución de dichos objetivos pueda ser efectivamente confirmado.

**Programa Anual de Evaluación (PAE):** Es el documento en el que se determina el tipo de evaluación que se aplicará a los programas públicos del Estado, el calendario de ejecución de las acciones de monitoreo y evaluación de los programas públicos del Estado que están en operación, así como ofrecer a los responsables de la Administración Pública la información que les permita optimizar el proceso de creación de valor público.

**Programa presupuestario (Pp):** Categoría programática-presupuestal que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las actividades integradas y articuladas que proveen productos (bienes y servicios), tendientes a lograr un resultado y beneficio en una población objetivo.

**Reglas de Operación del Programa (ROP):** Son un conjunto de disposiciones que precisan la forma de operar un programa, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia.

**Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP):** Dependencia del Poder Ejecutivo Federal que tiene como misión proponer, dirigir y controlar la política económica del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, con el propósito de consolidar un país con crecimiento económico de calidad.

**Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF):** Dependencia del Poder Ejecutivo Estatal que tiene a su cargo las atribuciones para el despacho de los asuntos que expresamente le confiere la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, las demás leyes, reglamentos, acuerdos, decretos, convenios y sus anexos vigentes, así como las que le encomiende el Gobernador.

**Seguimiento:** Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa, política o recomendaciones en función de los resultados previstos.

**Términos de Referencia (TdR):** Documento que plantea los elementos estandarizados mínimos y específicos, de acuerdo con el tipo de evaluación y de programa a evaluar, con base en especificaciones técnicas (perfil de los evaluadores, calendario de entregas de productos, etc.), objetivos de la evaluación (generales y específicos), así como la normatividad aplicable (responsabilidades, alcances, restricciones, etc.).

**Unidad Coordinadora de la Evaluación:** Dirección de Evaluación, es la coordinadora de los procesos de evaluación del desempeño adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla.



**Gobierno de Puebla**  
*Hacer historia. Hacer futuro.*



**Secretaría de  
Planeación y Finanzas**  
Gobierno de Puebla

**Unidades Responsables (UR):** Cada una de las áreas de las dependencias o entidades que forman parte de la Administración Pública Estatal, encargadas de la ejecución de los Programas presupuestarios, así como la persona del Servicio Público designada como Enlace Institucional de Evaluación.



**Gobierno de Puebla**

*Hacer historia. Hacer futuro.*



**Secretaría de  
Planeación y Finanzas**

Gobierno de Puebla

**AxysPrime**  
Innovación que genera valor