



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

EVALUACIÓN

de Diseño al Programa
presupuestario E065 Servicio
Integral de Operación y Atención
de Emergencias (Fondo de
Capitalidad) Ejercicio Fiscal 2020

Octubre del 2021



Evaluación de Diseño

al Programa presupuestario E065
Servicio Integral de Operación y
Atención de Emergencias (Fondo de
Capitalidad) Ejercicio Fiscal 2020



Resumen ejecutivo

La Evaluación de Diseño del Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias forma parte del Programa Anual de Evaluación 2021 del Gobierno de la Ciudad de México. Esta evaluación se realizó de acuerdo con los Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño al Fondo de Capitalidad y Específica de Desempeño y Diseño a los Programas presupuestarios Financiados con sus Recursos 2020, emitidos por la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México.

Por otra parte, la actividad de evaluación se realizó considerando que el Pp E065 fue uno de los programas presupuestarios que recibió recursos federales del Fondo Capitalidad durante el ejercicio 2020. Tomando en cuenta estos aspectos, a continuación, se muestran los resultados generados por el Pp E065:

Capítulo 1. Identificación de las características del Pp

El Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias tiene su origen durante el ejercicio 2020. La Unidad responsable del Pp es el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

El Pp E065 recibió recursos federales provenientes del Fondo Capitalidad. Para el ejercicio 2020, el Pp ejerció \$1,950,876,396.99, de los cuales \$339,515,616.55, fueron del Fondo Capitalidad, lo cual representó el 17.4%.

Debe señalarse que los recursos del Fondo Capitalidad financiaron dos ejercicios, 2019 y 2020. En el 2019, ejerció \$963,036,000.00, sumado a lo ejercido en 2020, aportó un total de \$1,302,551, 616.55.

Capítulo 2. Problema o necesidad pública

El C5 elaboró un Diagnóstico denominado “Diseño de la Matriz de Indicadores del programa presupuestario E065, Servicio Integral de operación y atención de emergencias”, en donde se describe al Pp. En el Diagnóstico se identifica Antecedentes, Marco Legal, Evolución del Pp, Alineación del Pp, Identificación del problema, Definición del problema, Identificación y definición de la población potencial y objetivo, Análisis de involucrados, Matriz de Expectativas-Fuerzas (actores internos y externos), Árbol del Problema, Árbol de objetivos, Estructura Analítica, vinculación de la Estructura Analítica con los objetivos de la MIR y MIR del Pp E065.

La definición del problema se hizo de manera clara, concreta y acotada. No se identificaron múltiples problemáticas. Tal y como a continuación se enuncia: “Limitada integración de la información para la atención de incidentes reportados por la población residente y flotante de la Ciudad de México”.

Capítulo 3. Contribución a las metas y objetivos al PGCDMX 2019-2024

El Pp E065 se vincula al eje 6 del PGCDMX 2019-2024 denominado “Ciencia, Innovación y Transparencia”, a través de la estrategia 6.5 “Seguridad, Protección Civil y Coordinación Interinstitucional”. Se observó que el Pp guarda una adecuada vinculación.

También el Pp E065 tiene vinculación con los objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mediante el objetivo 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

Dado que el objetivo a nivel de Fin es: “Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información” y el objetivo del PGCDMX 2019-2024

al que se vincula es el eje 6 “Ciencia, Innovación y Transparencia”. No hay un concepto común de manera explícita; sin embargo, de forma implícita cuando se habla de optimización de la integración de la información” se hace alusión a la Innovación, que es un concepto dentro del eje 6 del PGCDMX 2019-2024.

Capítulo 4. Cobertura y focalización

En el Diagnóstico se identifica a la población potencial del Pp E065 señalando a la población general tanto residente como flotante de la Ciudad de México a ser afectada por la limitada integración de información para la atención de incidentes. Mientras que la población objetivo es todo aquel poblador de la Ciudad de México que por cualquier medio realice un reporte de incidente al C5. Entre las poblaciones potencial y objetivo se muestra consistencia en el documento de Diagnóstico y MIR; sin embargo, no hay consistencia con la población atendida, dado que ésta no presenta definición y por tanto no es posible su análisis.

Aunque en el Diagnóstico se identifica y define a la población potencial y objetivo, éstas no han sido cuantificadas y caracterizadas. En el Diagnóstico se presenta una tabla denominada “Poblaciones potencial (prioritaria) y objetivo por componente de apoyo del Programa presupuestario”; sin embargo, no reporta ningún dato sobre el tamaño de las poblaciones potencial y objetivo.

Capítulo 5. Consistencia de la Matriz de Indicadores del Programa presupuestario

La lógica vertical de la MIR se valida en su totalidad. La definición de los objetivos se apejó al documento metodológico Diseño de la MIR del Pp (Gobierno de la CDMX-SAF), en cuanto a su redacción y sintaxis.

En la MIR del Pp E065 se definieron 5 actividades para la generación de 4 componentes. Estas actividades fueron necesarias y suficientes para la producción de los componentes. Para el componente 1 “Número de llamadas improcedentes disminuido (911) (089)” tuvo como actividad “1.1 Aplicación de Campaña de concientización del uso adecuado de los números de emergencias”. En el componente 2 “Canalización de incidentes optimizado” la actividad vinculante fue “2.1 Construcción de estrategias para el proceso ágil de la operación”. El componente 3 “Captación y administración de información optimizado” fue resultado de dos actividades “3.1 Implementación de un mantenimiento eficiente de los componentes tecnológicos de captación de información” y “3.2 Instalación de cámaras de videovigilancia”. Finalmente, el componente 4 “Vinculación y coordinación entre entes públicos y privados acrecentado” resultó de la actividad “4.1 Creación de mesas de trabajo para genera sinergia y fortalecer el modelo de intercambio de información”.

Los componentes son los bienes o servicios que produce y distribuye el Pp E065 y su ejecución genera, junto con los supuestos el Propósito. El Propósito está redactado como una situación alcanzada (La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado), toda vez que disponen de los Componentes y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos, el Fin. El Fin (Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información) permite contribuir al Pp E065 al eje 6 “Ciencia, Innovación y Transparencia” del PGCDMX 2019-2024.

En relación a la lógica horizontal de la MIR, no todos los indicadores cumplen con las características metodológicas definidas en el Manual para la Elaboración de la MIR (SAF-CDMX). A nivel de Actividades, Componentes y de Fin, los indicadores reflejan un aspecto sustantivo de los objetivos; mientras que a nivel de Propósito el indicador propuesto “Porcentaje de recursos asignados” no permite evaluar el aspecto sustantivo “La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la

información de los reportes de incidencias optimizado”. A nivel de Propósito el equipo evaluador sugiere un cambio en la definición del indicador, el cual podría reflejar cómo las acciones del Pp E065 inciden en la población objetivo. No se reporta fuentes de información para el cálculo de los indicadores, sino que se hace alusión a la página de internet del C5, sin embargo, no se especifica de donde se obtiene los datos para su estimación.

Capítulo 6. Coincidencias, complementariedades, similitudes y duplicidades de acciones con otros programas públicos

El Programa evaluado E065 guarda complementariedad y sinergia con el Pp “E053 Protección Ciudadana, Orden Público y Paz Social” y con el “Pp E021 Seguridad Ciudadana en Cuadrantes”. La Complementariedad y sinergia con estos programas presupuestarios radica en que todos inciden en la misma población objetivo “Residentes de la Ciudad de México y visitantes”. Los Pp E053 y E021, están enfocados a brindar acciones de seguridad ciudadana a la población, pero su acción se ve limitada sino interviene un programa como el Pp E065 a cargo del C5 que, mediante los reportes obtenidos por llamadas, monitoreo y botones de auxilio, logra que estos programas cumplan con sus propósitos de apoyar a la ciudadanía en materia de seguridad. También el Pp E065 guarda complementariedad y sinergia con las acciones de protección civil en la Ciudad de México, principalmente en momentos de crisis como en sismos o inundaciones.

Capítulo 7. Transparencia y rendición de cuentas

La URG operadora del Pp E065 reporta información en su página de internet sobre documentos normativos, los recursos ejecutados, avances físicos y financiero, cumpliendo con los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.

Sin embargo, no se identificó resultados específicos del Programa E065, tales como el avance en el logro de las metas de la MIR.

Principales recomendaciones:

- Realizar en el Diagnóstico una mayor descripción de las poblaciones potencial y objetivo que presenta el problema, además de que se realice una cuantificación de ellas.
- Generar más información estadística para determinar la magnitud del problema central, definido en el árbol de problemas.
- Realizar adecuaciones a los objetivos e indicadores de la MIR de acuerdo al Manual para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados (Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México).
- Incluir dentro del Diagnóstico particular del Pp E065 aquellos Pp y acciones que guardan complementariedad, sinergias, entre otros con el Pp analizado.
- Publicar en la página de internet de la URG los avances en las metas establecidas en la MIR del Pp E065. También se sugiere, una vez concluido los trabajos de evaluación externa, que los resultados de la evaluación externa efectuada al Pp E065 sean publicados en la página de internet de la URG.



Índice de contenido

Resumen ejecutivo	1
Introducción	6
Objetivo de la evaluación	8
Metodología utilizada para la evaluación.....	9
Capítulo 1. Identificación de las Características del Programa presupuestario	13
Capítulo 2. Problemática o necesidad pública	17
Capítulo 3. Contribución a las metas y objetivos al Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-202420	
Capítulo 4. Cobertura y Focalización	24
Capítulo 5. Consistencia de la Matriz de Indicadores del Programa presupuestario	26
Capítulo 6. Coincidencias, complementariedades, similitudes y duplicidades de acciones con otros programas públicos	38
Capítulo 7. Transparencia y rendición de cuentas	40
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones	42
Resultados y Recomendaciones	47
Conclusiones	52
Anexos.....	53
Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones (CONAC).....	59
Bibliografía	65

Siglas y acrónimos

ASM	Aspectos Susceptibles de Mejora
CDMX	Ciudad de México
C5	Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
CREMAA	Claro, Relevante, Económico, Monitoreable, Adecuado y Aportación Marginal
FODA	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
Modelo TdR	Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño al Fondo de Capitalidad y Específica de Desempeño y Diseño a los Programas presupuestarios Financiados con sus Recursos 2020
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
PAE2021	Programa Anual de Evaluación del Gobierno de la Ciudad de México 2021.
PbR	Presupuesto basado en Resultados
PGCDMX 2019-2024	Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024
Pp	Programa presupuestario
SAF	Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México
URG	Unidades Responsables del Gasto

Introducción

La Evaluación de Diseño, se llevó a cabo en el contexto de que el E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias recibió recursos federales del Fondo Capitalidad. El Gobierno de la Ciudad de México propuso la creación de un fondo que permitiera mitigar los costos asociados a su condición de Capital de la República Mexicana, ya que presenta una demanda mayor de servicios públicos respecto a las personas que contribuyen en forma directa en su financiamiento. Así en 2014, se logró la asignación de un monto de recursos específicos en el Presupuesto de Egresos de la Federación, lo que dio origen al Fondo de Capitalidad. Las provisiones económicas para apoyar el desarrollo regional, correspondientes a este fondo, se concentran principalmente en la ejecución de Programas y proyectos que tienen como objetivo el incremento del capital físico en la Ciudad de México, en consideración a su condición de sede de los Poderes de la Unión y capital de los Estados Unidos Mexicanos¹.

Además, en el marco de la reforma política de la Ciudad de México, se consiguió que se plasmara en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la obligación para que la Cámara de Diputados al realizar el Proyecto de Presupuesto de Egresos asignara recursos para este Fondo, considerando entre otros, los siguientes costos que enfrenta la Ciudad de México:

I. Infraestructura y equipamiento en materia de procuración de justicia, readaptación social, y protección civil y rescate, considerando la capacitación que al respecto requieran los servidores públicos que realicen actividades en dichas materias;

II. Inversión en infraestructura vial primaria, incluyendo su construcción, modernización, reconstrucción, ampliación, remodelación, mantenimiento, conservación, equipamiento y el servicio de alumbrado público que su operación requiera;

III. Inversión en infraestructura cultural, turística o de transporte público, incluyendo su construcción, modernización, reconstrucción, ampliación, remodelación, mantenimiento, conservación y equipamiento. En el caso de la infraestructura de transporte público, incluye la adquisición y renovación del equipo que la complementa, considerando el mantenimiento preventivo y correctivo que para su operación requiera;

IV. Infraestructura, equipamiento y mantenimiento, en materia de vigilancia, que permita desarrollar y aplicar políticas públicas para la prevención del delito;

V. Inversión en materia ambiental, tal como mantenimiento de suelos de conservación, infraestructura hidráulica, y para el manejo integral de residuos sólidos (recolección, traslado y disposición final), incluyendo la adquisición del equipo correspondiente; e

VI. Inversión en infraestructura y equipamiento de puntos de recaudación de impuestos locales, así como la inversión para el desarrollo, implementación, equipamiento y operación de estrategias que incrementen la recaudación de la Ciudad de México.

En ese sentido, el Gobierno de la Ciudad elaboró una cartera de proyectos considerando los Lineamientos de Operación del Fondo de Capitalidad, mismos que son validados por el ejecutivo Federal y como consecuencia se celebra un Convenio entre las partes. Los recursos derivados de dicho documento son transferidos, por

¹ Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México. Términos de Referencia. Ejercicio 2020.

medio de la Tesorería de la Federación, a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, y esta a su vez traslada los recursos asignados a las Dependencias y al Órgano Desconcentrado ejecutor del Fondo; con el cual en 2020 ejerció recursos el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

Debe señalarse que una vez que las Dependencias y el Órgano Desconcentrado disponen de los recursos del Fondo, estos son ejercidos mediante Programas Presupuestarios, los cuales pueden combinar fuentes de financiamiento tanto de origen Federal como local, en ese sentido, es necesario mencionar que el ejercicio del presupuesto se realizó mediante los Pp. En base a ello, se considera que para poder analizar a profundidad el desempeño del Fondo de Capitalidad es necesario evaluar a los Programas presupuestarios con los que se ejercieron los recursos, entre los cuales se ubica el Pp E065 a cargo del C5.

La evaluación de Diseño del Pp E065 se compone de 7 capítulos, conclusiones y análisis FODA. En el capítulo 1 se presenta la Identificación de las Características del Pp E065; el capítulo 2 aborda el Problema o necesidad pública; en el capítulo 3 se analiza la Contribución a las metas y objetivos al PGCDMX 2019-2024; el capítulo 4 aborda la Cobertura y Focalización; en el capítulo 5 trata sobre la Consistencia de la MIR del Pp; el capítulo 6 estudia las coincidencias, complementariedades, similitudes y duplicidades de acciones con otros programas públicos; y en el capítulo 7 se aborda el tema de Transparencia y rendición de cuentas.

Objetivo de la evaluación

Objetivo General²

Valorar de forma imparcial el desempeño del Fondo de Capitalidad y de los Pp financiados con el mismo, a través de la verificación del cumplimiento de sus metas y objetivos con base en indicadores estratégicos y de gestión, con el fin de identificar las diferencias entre el desempeño real y el esperado. Así como revisar la creación y el diseño de los Pp que fueron financiados con los recursos del fondo, con el fin de verificar la vinculación de sus objetivos, analizar la consistencia entre su diseño, la contribución a la resolución del problema o necesidad para los cuales fueron creados e Identificar posibles complementariedades, similitudes y duplicidades con otros Pp.

Objetivos Específicos

- Obtener información que oriente la toma de decisiones presupuestales para contribuir a la mejora continua en el ejercicio del gasto, con énfasis en la generación de valor público;
- Ordenar, a través de un calendario de trabajo, las actividades de evaluación y las de seguimiento al cumplimiento del programa;
- Incorporar los resultados de las evaluaciones como elemento relevante para fortalecer la administración de los recursos, privilegiando que éstos sean ejercidos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez;
- Analizar la justificación de la creación y diseño de los Pp;
- Examinar la contribución a la resolución del problema o necesidad para el cual fueron creados los Pp;
- Valorar los mecanismos de focalización y cobertura de los bienes para la atención de las necesidades particulares identificadas en la Ciudad de México;
- Identificar y analizar la vinculación de los objetivos de los Pp, con los objetivos del PGCDMX 2019-2024;
- Valorar los principales procesos en la gestión y operación, con el objetivo de identificar los problemas o limitantes que obstaculizan la gestión y ejecución de los recursos;
- Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados;
- Valorar el desempeño de los indicadores estratégicos y de gestión, así como su orientación hacia resultados;
- Identificar posibles complementariedades, similitudes y duplicidades con otros fondos o Pp;
- Valorar el grado de sistematización de la información referente al ejercicio de los recursos para dar cumplimiento a las disposiciones en materia de rendición de cuentas y transparencia.

² Gobierno de la Ciudad de México. Secretaría de Administración y Finanzas. (Sin fecha). Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño al Fondo de Capitalidad y Específica de Desempeño y Diseño a los Programas presupuestarios Financiados con sus Recursos 2020.

Metodología utilizada para la evaluación

Las evaluaciones se realizaron mediante análisis de gabinete, el cual consistió en efectuar una revisión documental de la normativa y documentos conceptuales del Pp E065 “Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias”, lineamientos federales y locales, la MIR vigente, diagnóstico (en caso de existir), entre otros documentos.

La revisión documental se complementó con entrevistas a los servidores públicos responsables de la ejecución del Pp E065. También se consultó la información pública dispuesta en las diferentes páginas de transparencia del Gobierno de la Ciudad de México.

Se dio respuesta a las 18 preguntas metodológicas con el propósito de verificar la vinculación de los objetivos y analizar la consistencia entre el diseño permitiendo brindar solidez o continuidad al Pp E065, así como revisar el grado de cumplimiento de las metas y objetivos establecidos para el Pp E065, cuya fuente de financiamiento fue el Fondo de Capitalidad.

Para llevar a cabo el análisis de gabinete, se plantearon 18 preguntas metodológicas, en cada pregunta se definió una valoración cuantitativa, que determinó el cumplimiento de los siete aspectos a evaluar de acuerdo con el siguiente cuadro:

Cuadro 1. Capítulos que integran el informe final de la evaluación

No.	Apartado	Preguntas	Total
1	Capítulo 1 Identificación de las características del Programa presupuestario	-	-
2	Capítulo 2 Problema o necesidad pública	1 a la 2	2
3	Capítulo 3 Contribución a las metas y objetivos al Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024	3 a la 5	3
4	Capítulo 4 Cobertura y focalización	6	1
5	Capítulo 5. Consistencia de la Matriz de Indicadores del Programa presupuestario	7 a la 16	10
6	Capítulo 6. Coincidencias, complementariedades, similitudes y duplicidades de acciones con otros programas públicos	17	1
7	Capítulo 7. Transparencia y rendición de cuentas	18	1
Total			18

Fuente: SAF, s.f.

El análisis que se realizó a partir de la valoración de la información fue exhaustivo, y como base se consideró el siguiente proceso:

Identificación las características del Programa Presupuestario

En este apartado, con base en los documentos estratégicos y normativos vigentes proporcionados por la URG responsable de la operación del Pp, se incluyó una breve descripción de las características más relevantes del programa incluyendo los siguientes elementos:

- Se describió el contexto que dio origen al Pp, así como la mención si es de nueva creación o proviene de una fusión, escisión, resectorización, reactivación u otro movimiento programático que implicó su cambio sustancial, mencionando, el o los Pp que participaron en el proceso y/o la clave del Pp y nombre anterior;

- b) Identificación del programa (nombre, siglas, dependencia y/o entidad coordinadora, año de inicio de operación);
- c) Valoración del diseño del programa respecto de la atención del problema o necesidad;
- d) Problema o necesidad que pretende atender;
- e) Alineación a las metas y objetivos del PGCDMX 2019-2024;
- f) Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece;
- g) Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por género, grupos de edad, población indígena);
- h) Cobertura y mecanismos de focalización;
- i) Presupuesto aprobado 2020;
- j) Principales metas de Fin, Propósito, Componentes y Actividades; y
- k) Otras relevantes

Problema o necesidad pública

En este capítulo se analizó, con base en documentos normativos e institucionales, así como en estudios e informes, la pertinencia del Pp respecto a si su creación responde a un problema o necesidad observada en la población de la Ciudad de México; a partir de la verificación del problema o necesidad central.

Contribución a las metas y objetivos del Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024

En este capítulo se verificó si los objetivos establecidos en los Pp son congruentes y están alineados con los de los ejes del PGCDMX 2019-2024. Lo anterior, se realizó a través del análisis de documentos de planeación, normativos, programáticos, manuales operativos, entre otros.

Cobertura y Focalización

Se realizó un análisis que señala la relación entre la población objetivo, las acciones que realiza la URG para la entrega de los bienes y servicios y los recursos con los que cuenta el Pp. Es la plena identificación de los beneficiarios, lo que producen y/o genera el gobierno y la entregan a la población.

Consistencia de la Matriz de Indicadores del Programa presupuestario

En este capítulo se verificó que la MIR vigente cumpla con los objetivos para los cuales fue diseñada, por lo que su análisis implicó revisar aspectos de la lógica vertical y horizontal.

Coincidencias, complementariedades similitudes y duplicidades de acciones con otros programas públicos

En este apartado se identificaron las posibles complementariedades y coincidencias del Pp con otros programas. Lo anterior, se realizó a través del análisis de documentos de planeación, normativos, diagnósticos, estructura programática, manual operativo, entre otros.

Transparencia y rendición de cuentas

En este capítulo se analizaron los mecanismos para brindar la información sobre el presupuesto en datos abiertos, seguimiento del desempeño de indicadores, impacto de los programas y proyectos, de los bienes y servicios que se proporcionaban a la población de la Ciudad de México. Además, se verificó si se utilizaron métodos de retroalimentación para la toma de decisiones con la ciudadanía.

a) Criterios generales para responder las preguntas

Los apartados dos al siete incluyen preguntas específicas, de las cuales 15 se responden con base en un esquema binario sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo. En los casos en que la respuesta era “Sí”, se seleccionó uno de cuatro niveles de respuesta definidos para cada pregunta. Las 3 preguntas que no tienen respuestas binarias (por lo que no incluyen niveles de respuesta) se respondieron con base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo.

b) Formato de respuesta

Cada una de las respuestas a las preguntas metodológicas, se respondió en su totalidad, incluyendo la justificación y el análisis correspondiente, en una sola cuartilla por separado sin importar si en la página sobra espacio, salvo aquellas respuestas que lo requirieron debido a una explicación más amplia del resultado, tablas o cuadros solicitados como parte de éstas. Al inicio de página se escribió la pregunta y el número de pregunta correspondiente. Lo anterior para dar claridad y concreción a la evaluación. Asimismo, la respuesta se respondió de acuerdo con las especificaciones que se describen a continuación:

Para las preguntas binarias, se respondieron con alguna de las siguientes opciones:

- a) Sí: Cuando se contó con información o evidencia para responder la pregunta.
- b) No: Cuando no se contó con información y/o evidencia para responder a la pregunta o no se cumplió con ninguna de las características consideradas.
- c) No aplica: Cuando la particularidad de la información no permitió responder a la pregunta. De presentarse el caso, se explicaron las causas.

Para las preguntas de análisis descriptivo o explicativo (no binarias o que incluyen tablas o gráficas), las respuestas se plasmaron en texto libre de manera clara y concisa.

Cuando la justificación de la respuesta fue binaria (Sí o No), de análisis descriptivo o explicativo, se hizo referencia a las fuentes de información utilizadas, colocadas como referencia al pie de página. Lo anterior para dar certeza a la respuesta.

Por último, se emitieron propuestas concretas y factibles para atender las recomendaciones, mismas que especifican los elementos, ejes o características más relevantes para atenderlas.

Capítulo 1

***IDENTIFICACIÓN DE LAS
CARACTERÍSTICAS DEL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO***



Capítulo 1. Identificación de las Características del Programa presupuestario

I. Identificación del Pp E065 “Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias”

El Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias tiene su origen durante el ejercicio 2020.

La Unidad responsable del Pp es el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5).

II. Problema o necesidad que pretende atender

Problemática que atiende el Pp E065: Limitada integración de información para la atención de incidentes reportados por la población residente y flotante de la Ciudad de México.

III. Objetivos de desarrollo sectorial, institucional o especial a los que se vincula

El Pp E065 se vincula al eje 6 del PGCDMX 2019-2024 denominado “Ciencia, Innovación y Transparencia”, a través de la estrategia 6.5 “Seguridad, Protección Civil y Coordinación Interinstitucional”. **Se observó que el Pp guarda una adecuada vinculación**

También el Pp E065 tiene vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), mediante el objetivo 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.

IV. Objetivos del Pp

La MIR del Pp E065 es la siguiente:

Cuadro 2. Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E065

Objetivos	Resumen narrativo
Fin	Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información
Propósito	La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado
Componentes	1. Número de llamadas improcedentes disminuido (9911) (089) 2. Canalización de incidentes optimizado 3. Captación y administración de información optimizado 4. Vinculación y coordinación entre entes públicos y privados acrecentado
Actividades	1.1 Aplicación de Campaña de concientización del uso adecuado de los números de emergencias 2.1 Construcción de estrategias para el proceso ágil de la operación 3.1 Implementación de un mantenimiento eficiente de los componentes tecnológicos de captación de información 3.2 Instalación de cámaras de videovigilancia 4.1 Creación de mesas de trabajo para genera sinergia y fortalecer el modelo de intercambio de información

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la MIR del Pp E065 proporcionada por el C5. (2020). Gobierno de la Ciudad de México.

V. Identificación y cuantificación de la población objetivo

Población potencial: Población residente y flotante de la Ciudad de México.

Población objetivo: Todo aquel poblador residente o flotante de la Ciudad de México que por cualquier medio realice un reporte de incidente al C5.

VI. Cobertura y mecanismos de focalización

Para este tipo de Programa presupuestario que mediante sus acciones beneficia a toda la población de la Ciudad de México y sus visitantes, no aplica el mecanismo de cobertura y de focalización de la población objetivo, ya que cualquiera puede ser población objetivo o beneficiario del Pp E065.

VII. Presupuesto del Pp

El Pp E065 recibe recursos federales provenientes del Fondo Capitalidad. Para el ejercicio 2020, el Pp ejerció \$1,950,876,396.99, de los cuales \$339,515,616.55, fueron del Fondo Capitalidad, lo cual representó el 17.4%.

Aunque debe indicarse que los recursos del Fondo Capitalidad comprendieron dos ejercicios, 2019 y 2020. En el 2019, ejerció \$963,036,000.00, que, sumado a lo ejercido en 2020, brinda un total de \$1,302,551, 616.55.

Cuadro 3. Recursos ejercidos por el Pp E065, ejercicios 2019 y 2020 (pesos)

Tipo de recursos	Recurso ejercido 2019	Recurso ejercido 2020
Fiscal	18,144,758.12	5,544,308.00
Fiscal FASP		1,200,000.00
Participaciones federales	2,134,984,810.3	1,599,580,022.79
Fondo de Capitalidad	963,036,000.00	339,515,616.55
Contribución del Fondo al Pp E065	30.9%	17.4%
FASP		5,036,448.65
Total	3,116,165,568.42	1,950,876,395.99

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con información proporcionada por el C5. (2020). Gobierno de la Ciudad de México.

VIII. Normatividad aplicable

Normatividad que da sustento al Pp E065:

- Programa de Gobierno del Gobierno de la Ciudad de México 2019-2014.
- Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, que en su Artículo 289.- El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5), es el Órgano Desconcentrado que tiene por objeto la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad ciudadana, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la integración y análisis de información captada a través de su centro integral de video monitoreo, de la utilización de herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización de que disponga; la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados, así como la administración de los Servicios de Atención de Llamadas a Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.
- Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. Que en su numeral PRIMERO. *Se crea el Órgano Desconcentrado denominado Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, en adelante "C5", adscrito a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, cuyo objeto es la captación de información integral para la toma de decisiones en las*



materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la integración y análisis de información captada a través de su centro integral de video monitoreo, de la utilización de herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización de que disponga, así como de la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados.

- *Ley que regula el uso de tecnología para la seguridad pública del Distrito Federal.*

Capítulo 2

**PROBLEMA O NECESIDAD
PÚBLICA**



Capítulo 2. Problemática o necesidad pública

1. ¿Existe un diagnóstico del problema o necesidad que atiende el Pp y se describe de manera específica? y cuenta con las siguientes características:

- a) Causas y efectos del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) Actualización periódicamente del diagnóstico

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
1	El programa cuenta con los documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y el diagnóstico cumple con una con las características establecidas en la pregunta.

El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) elaboró un Diagnóstico denominado “Diseño de la Matriz de Indicadores del programa presupuestario E065, Servicio Integral de operación y atención de emergencias”, en donde se describe al Pp E065. En el Diagnóstico se identifica Antecedentes, Marco Legal, Evolución del Pp, Alineación del Pp, Identificación del problema, Definición del problema, Identificación y definición de la población potencial y objetivo, Análisis de involucrados, Matriz de Expectativas-Fuerzas (actores internos y externos), Árbol del Problema, Árbol de objetivos, Estructura Analítica, vinculación de la Estructura Analítica con los objetivos de la MIR y MIR del Pp E065.

De acuerdo al Diagnóstico del Pp E065 se analizan las siguientes características:

- a) Se presenta un árbol de problemas en donde se describen las causas y efectos del problema central del Pp E065.
- b) Aunque en el Diagnóstico se identifica y define a la población potencial y objetivo, éstas no han sido cuantificadas y caracterizadas. En el Diagnóstico se presenta una tabla denominada “Poblaciones potencial (prioritaria) y objetivo por componente de apoyo del Programa presupuestario”; sin embargo, no reporta ningún dato sobre el tamaño de las poblaciones potencial y objetivo.
- c) En el Diagnóstico no se hace una descripción de la situación de la población potencial y objetivo, en donde se identifique aquellas zonas o Alcaldías con el mayor número de reportes o llamadas.
- d) En el documento de Diagnóstico no se identificó un apartado en donde se visualice cada qué periodo de tiempo se revisará éste, en cuanto a la definición de la problemática que atiende y a la magnitud del problema. Se recomienda que este tipo de Diagnósticos deban ser actualizados por lo menos cada dos años, principalmente en estadísticas que reflejen el nivel de incidencia en la problemática central.

En general se recomienda para este Diagnóstico que en su elaboración se haga una mayor descripción de las poblaciones potencial y objetivo que presenta el problema, además de que se realice una cuantificación de estas.

2. ¿El problema o necesidad pública que busca atender el Pp cuenta con las características siguientes?

- a) Se define de manera clara, concreta, acotada y es único (no se identifican múltiples problemáticas).
- b) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- c) Identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada.
- d) Identifica un cambio (resultado) sobre la población objetivo (es decir, no solo se define como la falta de un bien, servicio o atributo).

La respuesta es “**Sí**”.

Nivel	Criterios
4	El problema o necesidad pública cuenta con todas de las características establecidas en la pregunta.

En el árbol de problemas se identifica el problema central del Pp E065 que es definido como “**Limitada integración de la información para la atención de incidentes reportados por la población residente y flotante de la Ciudad de México**”.

a) La definición del problema se hizo de manera clara, concreta y acotada. No se identificaron múltiples problemáticas.

La recomendación para este aspecto se refiere a que en el Diagnóstico del Pp E065 se genere más información estadística para determinar la magnitud del problema central.

b) El problema se formula como un hecho negativo cuando se señala lo siguiente: “Limitada integración de la información”.

c) Se identifica a la población objetivo de manera clara, concreta y delimitada, ya que es definida como “La población residente y flotante de la Ciudad de México”.

d) Identifica un cambio sobre la población objetivo, ya que al definir el problema como “limitada integración de la información” se busca un resultado sobre ésta. En el árbol de objetivos se identifica lo siguiente: Integración de la información optimizada para la atención de incidentes reportados por la población de la Ciudad de México, lo cual reafirma el sentido de cambio o resultado sobre la población objetivo.

Capítulo 3

**CONTRIBUCIÓN A LAS METAS Y
OBJETIVOS AL PROGRAMA DE
GOBIERNO DE LA CIUDAD DE
MÉXICO 2019-2024**



Capítulo 3. Contribución a las metas y objetivos al Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019-2024

3. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias del PGCDMX 2019-2024 está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional? Relacionado con el Pp.

No procede valoración cuantitativa.

El Pp E065 se vincula al Eje 6 “Ciencia, Innovación y Transparencia” del PGCDMX 2019-2024 y de manera específica al objetivo 6.5 “Seguridad, Protección Civil y Coordinación Interinstitucional” que plantea “Optimizar y potenciar el aprovechamiento de la infraestructura tecnológica con que cuenta el C5 para transitar hacia un centro de inteligencia y gestión de emergencias para la toma de decisiones públicas”. En el cuadro siguiente se ilustra la vinculación del Pp E065 con el Eje, objetivos, estrategias y acciones.

Cuadro 4. Vinculación del Pp E065 con el PGCDMX 2019-2024

Programa de Gobierno 2019-2024 Gobierno de la Ciudad de México	
Eje 6	Ciencia, Innovación y Transparencia
Objetivo 6.5	Seguridad, Protección civil y Coordinación Interinstitucional “Optimizar y potenciar el aprovechamiento de la infraestructura tecnológica con que cuenta el C5 para transitar hacia un centro de inteligencia y gestión de emergencias para la toma de decisiones públicas”.
6.5.1	Alerta inmediata
Acciones	Reducir al mínimo las fallas identificadas en la señal de alerta sísmica difundida a través de los Sistemas Tecnológicos de Video vigilancia (STV’s) del C5 de la Ciudad de México.
6.5.2	Profesionalización de los servicios de atención de emergencia vía telefónica
Acciones	<ul style="list-style-type: none">Incrementar sustancialmente la cantidad de operadores para atender mejor a la ciudadanía.Disminuir el tiempo de respuesta.Implementar el Programa de Primeros Auxilios vía telefónica.Profesionalizar la atención y capacitar a los operadores para elevar la calidad en el servicio.Mejorar las condiciones laborales de los operadores.
6.5.3	Promover la seguridad ciudadana en la Central de Abasto
Acciones	<ul style="list-style-type: none">Diseñar e implementar un C2 exclusivo para la Central de Abasto.Implementar un sistema de vigilancia que incluya videocámaras, botones, sistema de radio comunicación multimedia; cámaras lectoras de placas y una plataforma de gestión abierta que permita recibir y gestionar los incidentes en tiempo real, conectado al C5 para respuesta inmediata.
Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias	
Objetivo del Pp	La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado

Fuente: Elaboración propia con información obtenida del PGCDMX 2019-2024.

4. ¿El fin del Pp está vinculado con los objetivos del PGCDMX 2019-2024 y las MIR de los RF? considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Fin y los objetivos del Pp con el PGCDMX 2019-2024 y las MIR de los RF.**
- b) El logro del Fin contribuye al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) y de alguno(s) de los objetivos del PGCDMX 2019-2024 y de los RF.**

La respuesta es “**Sí**”.

Nivel	Criterios
4	El programa cuenta con documentación en el que se establece la relación del Fin con los objetivos(s) del PGCDMX 2019-2024. Es posible determinar su vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, El logro del Fin es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) del objetivo (s) del PGCDMX.

Dado que el objetivo a nivel de Fin es: “Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información” y el objetivo del PGCDMX 2019-2024 al que se vincula es el eje 6 “Ciencia, Innovación y Transparencia”; se analizan conceptos comunes y el grado de aporte entre éstos.

a) Sí. No hay un concepto común de manera explícita; sin embargo, de forma implícita cuando se habla de optimización de la integración de la información” se hace alusión a la Innovación, que es un concepto dentro del eje 6 del PGCDMX 2019-2024.

Se hace mención que este Pp no tiene antecedentes de una MIR Federal, la única MIR que dispone es la que fue diseñada dentro de la estructura programática del gobierno de la CDMX.

b) Sí. En teoría el logro del objetivo de Fin del Pp E065 permitirá que la Ciudad de México sea más segura y tenga un mayor énfasis en la protección civil.

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

No procede valoración cuantitativa.

El objetivo central del Pp E065 se vincula con el Objetivo 16 de los ODS “Paz, justicia e Instituciones sólidas” y en específico a las metas 16.6 “Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

Cuadro 5. Vinculación del Pp E065 con los ODS de la Agenda 2030

ODS	Metas del objetivo 16	Descripción de la vinculación del Pp a los ODS
Objetivo 16. Paz, Justicia e Instituciones Sólidas	16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas	El Pp E065 tiene un vínculo indirecto con la meta 16.6, ya que las acciones de este Pp buscan dar atención a su población objetivo de manera eficaz ante reportes o llamadas de emergencia, con lo cual se fomenta un tipo de institución más eficaz, como es el C5.

Fuente: Elaboración propia con información obtenida de los ODS de la Agenda 2030.

Capítulo 4

COBERTURA Y FOCALIZACIÓN



Capítulo 4. Cobertura y Focalización

6. La población potencial y objetivo del Pp, se encuentra correctamente definida en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Identifica a la población total que presenta el problema público o necesidad que justifica su existencia (población potencial).
- b) identifica a la población que tiene planeado atender para cubrir la población potencial y que es elegible para su atención (población objetivo).
- c) identifica a la población atendida en un ejercicio fiscal y ésta corresponde a un subconjunto o totalidad de la población objetivo (población atendida).
- d) Las poblaciones potenciales, objetivo y atendida son consistentes entre los documentos estratégicos del programa, como, diagnóstico, documentos normativos, lineamientos operativos, fichas técnicas de Indicadores, entre otros.

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
3	El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo) y las definiciones cuentan con tres de las características establecidas.

a) En el Diagnóstico se identifica a la población potencial del Pp E065 señalando a la *población general tanto residente como flotante de la Ciudad de México a ser afectada por la limitada integración de información para la atención de incidentes*.

b) Mientras que la población objetivo es todo aquel poblador de la Ciudad de México que por cualquier medio realice un reporte de incidente al C5.

c) No se identifica a la población atendida del Pp E065.

d) Entre las poblaciones potencial y objetivo se muestra consistencia en el documento de Diagnóstico y MIR; sin embargo, no hay consistencia con la población atendida, dado que esta no presenta definición y por tanto no es posible su análisis. En este punto se recomienda una definición y cuantificación de la población atendida, la cual podría ser toda aquella que recibió atención ante un incidente y su llamada no fue impropcedente.

Capítulo 5

***CONSISTENCIA DE LA MATRIZ
DE INDICADORES DEL
PROGRAMA PRESUPUESTARIO***



Capítulo 5. Consistencia de la Matriz de Indicadores del Programa presupuestario

7. ¿El programa se sustenta en un documento normativo en donde es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)? de acuerdo con lo siguiente:

- a) Las Actividades de la MIR se identifican en las Reglas de Operación o documento normativo del programa.
- b) Las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.
- c) Las actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.
- d) Las actividades, todos los Componentes, el Propósito y el FIN de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.

La respuesta es “**Sí**”.

Nivel	Criterios
4	Es posible identificar el resumen narrativo algunas de las actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.

En el siguiente cuadro se observa la columna del resumen narrativo de la MIR y la normatividad que la sustenta. Lo que se identifica que el Pp E065 tiene como sustento normativo el PGCDMX 2019-2024; el Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; el *Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México* y la *Ley que regula el uso de tecnología para la seguridad pública del Distrito Federal*.

Cuadro 6. Normatividad que guarda relación con la MIR del Pp E065

Objetivos	Resumen narrativo	Normatividad
Fin	Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información	Programa de Gobierno del Gobierno de la Ciudad de México 2019-2014.
Propósito	La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado	<i>Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México</i> <i>ARTÍCULO 289.- El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5), es el Órgano Desconcentrado que tiene por objeto la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad ciudadana, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la integración y análisis de información captada a través de su centro integral de video monitoreo, de la utilización de herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización de que disponga; la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y</i>

		<i>Organismos privados, así como la administración de los Servicios de Atención de Llamadas a Emergencias 9-1-1 y Denuncia Anónima 089.</i>
Componentes	1. Número de llamadas improcedentes disminuido (9911) (089)	<i>Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. PRIMERO. Se crea el Órgano Desconcentrado denominado Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México, en adelante "C5", adscrito a la Jefatura de Gobierno del Distrito Federal, cuyo objeto es la captación de información integral para la toma de decisiones en las materias de protección civil, procuración de justicia, seguridad pública, urgencias médicas, movilidad, medio ambiente, servicios a la comunidad, emergencias y desastres, mediante la integración y análisis de información captada a través de su centro integral de video monitoreo, de la utilización de herramientas tecnológicas, bases de datos o cualquier servicio, sistema o equipo de telecomunicación y de geolocalización de que disponga, así como de la vinculación con los órganos de Gobierno Local, Federal, Estatal o Municipal e Instituciones y Organismos privados.</i>
	2. Canalización de incidentes optimizado	
	3. Captación y administración de información optimizado	
	4. Vinculación y coordinación entre entes públicos y privados acrecentado	
Actividades	1.1 Aplicación de Campaña de concientización del uso adecuado de los números de emergencias	<i>Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. Ley que regula el uso de tecnología para la seguridad pública del Distrito Federal</i>
	2.1 Construcción de estrategias para el proceso ágil de la operación	
	3.1 Implementación de un mantenimiento eficiente de los componentes tecnológicos de captación de información	
	3.2 Instalación de cámaras de videovigilancia	
	4.1 Creación de mesas de trabajo para genera sinergia y fortalecer el modelo de intercambio de información	

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el C5.

8. ¿La lógica de la MIR del Pp es clara y se valida en su totalidad?

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
4	Para cada uno de los Componentes de la MIR del programa existe una o un grupo de Actividades que son necesarias (resumen narrativo) y suficientes (supuestas actividades) para producir el componente que le corresponde. Los componentes son los bienes o servicios que produce y distribuye el programa y su realización genera, junto con los supuestos componentes en ese nivel de objetivos, el Propósito. El Propósito está redactado como una situación alcanzada por los beneficiarios toda vez que disponen de los Componentes y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos, el Fin. El Fin contribuye al cumplimiento de un objetivo del Programa de Gobierno de la Ciudad de México.

En la MIR del Pp E065 se definieron 5 actividades para la generación de 4 componentes. Estas actividades fueron necesarias y suficientes para la producción de los componentes. Para el componente 1 “Número de llamadas improcedentes disminuido (9911) (089)” tuvo como actividad “1.1 Aplicación de Campaña de concientización del uso adecuado de los números de emergencias”. En el componente 2 “Canalización de incidentes optimizado” la actividad vinculante fue “2.1 Construcción de estrategias para el proceso ágil de la operación”. El componente 3 “Captación y administración de información optimizado” fue resultado de dos actividades “3.1 Implementación de un mantenimiento eficiente de los componentes tecnológicos de captación de información” y “3.2 Instalación de cámaras de videovigilancia”. Finalmente, el componente 4 “Vinculación y coordinación entre entes públicos y privados acrecentado” resultó de la actividad “4.1 Creación de mesas de trabajo para genera sinergia y fortalecer el modelo de intercambio de información”.

Los componentes son los bienes o servicios que produce y distribuye el Pp E065 y su ejecución genera, junto con los supuestos el Propósito. El Propósito está redactado como una situación alcanzada (**La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado**), toda vez que disponen de los Componentes y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos, el Fin.

El Fin (**Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información**) permite contribuir al Pp E065 al eje 6 “Ciencia, Innovación y Transparencia” del PGCDMX 2019-2024.

9. ¿Los componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características?:

- a) Son los bienes o servicios que produce el programa
- b) Están redactados como resultados logrados, por ejemplo, becas entregadas.
- c) Son necesarios, es decir, ninguno de los Componentes es prescindible para producir el Propósito.
- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el Propósito.

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
4	Del 85% al 100% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

De acuerdo a la MIR del Pp E065 hay cuatro Componentes, el primero es definido como “Número de llamadas improcedentes disminuido (9911) (089)”; el segundo “Canalización de incidentes optimizado”; el tercero “Captación y administración de información optimizado” y el cuarto componente es “Vinculación y coordinación entre entes públicos y privados acrecentado”. En relación a estos Componentes analizamos los siguientes incisos de la pregunta:

- a) Sí. Estos componentes son el resultado de las actividades emprendidas por el Pp E065.
- b) Sí. Los cuatro Componentes fueron redactados de acuerdo a la siguiente regla de sintaxis: Producto terminado o Servicios entregados + verbo en participio pasado³.
- c) Los cuatro componentes son necesarios para lograr el Propósito del Pp E065; es decir “**La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado**”.
- d) Sí. Dado los cuatro componentes y sus supuestos “Los equipos se conservan en buenas condiciones” y “Los recursos de atención a emergencias se mantienen utilizables”, el Pp E065 logra el Propósito “**La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado**”.

³ Gobierno de la Ciudad de México. Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México. Diseño de la Matriz de Indicadores de Resultados del Programa presupuestario.

10. ¿El Propósito de la MIR cuenta con las siguientes características?:

- a) Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos.
- b) Su logro no está controlado por los responsables del programa.
- c) Es único, es decir, incluye un solo objetivo.
- d) Está redactado como una situación alcanzada, por ejemplo: morbilidad en la localidad reducida.
- e) Incluye la población objetivo.

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
3	El Propósito cumple con tres de las características establecidas en la pregunta.

El Propósito del Pp E065 fue definido en su MIR de la siguiente manera: ***La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado.***

Considerando esa definición de Propósito se analizan las siguientes características:

- a) Sí. Así como está definido el Propósito refleja el resultado esperado de la entrega de los componentes.
- b) No. Tal y como está redactado el Propósito, su logro está controlado por los responsables del Programa; es decir que las acciones del Pp E065 permiten que la población objetivo obtenga información sobre los reportes de incidencias.
- c) Sí. En la redacción del Propósito puede identificarse un solo objetivo, que la población objetivo reciba un *servicio de integración de la información de los reportes de incidencias*.
- d) Sí. El Propósito está redactado con esa sintaxis, observándose que la población objetivo *recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado*.
- e) Sí. En el Propósito se indica que es “*La población residente y flotante de la Ciudad de México*”.

11. El Fin de la MIR cuenta con las siguientes características:

- a) Está claramente especificado, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Es un objetivo superior al que el programa contribuye, es decir, no se espera que la ejecución del programa sea suficiente para alcanzar el Fin.
- c) Su logro no está controlado por los responsables del programa.
- d) Es único, es decir, incluye un solo objetivo.
- e) Está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
4	El Fin cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.

El Fin del Pp E065 fue definido en su MIR de la siguiente manera: Contribuir a la respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas mediante la optimización de la integración de la información.

Considerando esa definición de Fin se analizan las siguientes características:

a) Sí. La redacción del Fin del Pp E065 está claramente especificado, ya que cumple con la regla de sintaxis para la definición del Fin establecida en el Manual para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados⁴.

Verbo en infinitivo: Contribuir + **objetivo:** respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas + **solución del problema:** mediante la optimización de la integración de la información.

b) Sí. Efectivamente las acciones del Pp E065 buscan contribuir al logro del Fin. Se requiere de otras políticas públicas en materia de seguridad pública y Protección civil que permitan lograr el Fin.

c) No. El logro del Fin depende de las acciones de otros programas presupuestarios y de otras iniciativas gubernamentales, como la coordinación entre sectores gubernamentales y con otros órdenes de gobierno.

d) Sí. La redacción del Fin incluye un solo objetivo, que es “Respuesta eficaz y oportuna de las incidencias reportadas”

e) Sí. El objetivo a nivel de Fin contribuye al objetivo del PGCDMX 2019-2024 “6. Ciencia, Innovación y Transparencia”.

⁴ Gobierno de la Ciudad de México. Secretaría de Administración y Finanzas. Manual para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados.

12. ¿La lógica horizontal de la MIR del Pp es clara y se valida en su totalidad?, es decir, ¿la lógica interna es clara bajo los siguientes criterios?

- a) Los indicadores definidos para evaluar y los objetivos a los que están vinculados, permiten efectuar el seguimiento en la frecuencia de la medición, así como la adecuada evaluación en logro de estos.
- b) Los indicadores evalúan un aspecto sustantivo de los objetivos.
- c) Las fuentes de Información identificadas son las necesarias y suficientes para obtener los datos requeridos para el cálculo de los indicadores.
- d) Los medios de verificación identificados son los necesarios y suficientes, y permiten confirmar que la información es confiable, correcta y transparente.

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
1	Más del 0% hasta el 49% de los indicadores definidos para evaluar los objetivos a los que están vinculados, los medios de verificación y las fuentes de información cumplen con los criterios definidos.

a) y b) A nivel de Actividades, Componentes y de Fin, los indicadores reflejan un aspecto sustantivo de los objetivos; mientras que a nivel de Propósito el indicador propuesto “Porcentaje de recursos asignados” no permite evaluar el aspecto sustantivo “La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado”. A nivel de Propósito el equipo evaluador sugiere un cambio en la definición del indicador, el cual podría reflejar cómo las acciones del Pp E065 inciden en la población objetivo.

c) No se reporta fuentes de información para el cálculo de los indicadores, sino que se hace alusión a la página de internet del C5, sin embargo, no se especifica de donde se obtiene los datos para su estimación.

d) Todos los indicadores reportan como medio de verificación el sitio de internet del C5: www.c5.cdmx.gob.mx. No obstante, en la página de internet no se logra identificar las fuentes para el cálculo de los indicadores.



13. **¿Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características?**
- a) **Cuentan con unidad de medida**
 - b) **Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas**
 - c) **Las variables son representativas para medir su efectividad.**
 - d) **Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.**

La respuesta es **“No”**.

Aunque en la MIR del Pp E065 se hace una descripción de las metas que deben ser alcanzadas (de manera cualitativa, por ejemplo, en el Componente 3 se enuncia la meta: Aumentar el número de cámaras y sensores operativos); no se presenta el valor numérico de la meta y no tiene una unidad de medida específica.

Sobre este aspecto de la pregunta se recomienda que todas las metas tengan un valor numérico sobre lo que se va a lograr en el ejercicio fiscal.

14. En cada uno de los niveles de objetivos de la MIR del programa (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) existen indicadores para medir el desempeño del programa con las siguientes características:

- a) Claros
- b) Relevantes
- c) Económicos
- d) Monitoreables
- e) Adecuados
- f) Aportación marginal.

La respuesta es “Sí”.

Nivel	Criterios
4	Del 85 al 100% de los indicadores del programa tienen todas las características.

La mayoría de los indicadores de la MIR del Pp E065 cumplen con los criterios CREMAA; el único indicador que no cumple con estos criterios es el que está a nivel de Propósito, ya que este no es relevante ni tampoco adecuado. En el cuadro siguiente se muestra los criterios para cada uno de los indicadores de la MIR.

Cuadro 7. Características de un buen indicador contenidos en la Ficha de Indicadores del Pp E065 (Criterios CREMAA)

Nivel objetivo de	Nombre del indicador	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Aportación marginal
Fin	Variación porcentual en los tiempos de respuesta en la atención de los incidentes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Propósito	Porcentaje de recursos asignados	Sí	No	Sí	Sí	No	No
Componente 1	Porcentaje de llamadas improcedentes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Componente 2	Porcentaje folios atendidos por el ente correspondiente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Componente 3	Porcentaje de STV's, ANPR's y Tótems Operativos.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Componente 4	Porcentaje de mesas de trabajo por cada ente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Actividades	Porcentaje de programas implementados	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
	Porcentaje de plan de trabajo por cada ente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
	Porcentaje de mantenimiento exitoso a cámaras y sensores.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
	Número de cámaras de videovigilancia instaladas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
	Total de mesas de trabajo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el C5 de la CDMX.

15. ¿Se cuenta con fichas técnicas de los indicadores del Pp y cuentan con la siguiente información?

- a) Nombre del Indicador.
- b) Definición del indicador.
- c) Dimensión a medir.
- d) Método de cálculo.
- e) Unidad de medida.
- f) Frecuencia de medición.
- g) Línea base.
- h) Metas.
- i) Sentido del indicador.
- j) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal).
- k) Parámetros de semaforización.

La respuesta es “**Sí**”.

Nivel	Criterios
2	Del 50% al 69% de las fichas técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

No todos los indicadores del Pp E065 cuenta con fichas técnicas de los indicadores y cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

El análisis de las fichas técnicas de los indicadores se expone en el Anexo C formato 1.



16. ¿Las fuentes de información y los medios de verificación de cada indicador son claros y están disponibles? y ¿Cumplen con las siguientes características?

- a) Las fuentes de información se identifican como bases de datos y su nomenclatura es clara.
- b) Los Medios de verificación señalan el sitio en donde se deposita la información sobre el cumplimiento de las metas de los indicadores.
- c) Los sitios son oficiales como páginas o portales de gobierno.

La respuesta es **“No”**.

- a) No se reporta fuentes de información para el cálculo de los indicadores, sino que se hace alusión a la página de internet del C5, sin embargo, no se especifica de donde se obtiene los datos para su estimación.
- b) Todos los indicadores reportan como medio de verificación el sitio de internet del C5: www.c5.cdmx.gob.mx. No obstante, en la página de internet no se logra identificar las fuentes para el cálculo de los indicadores.
- c) El sitio reportado es oficial, pertenece al Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México.

El equipo evaluador recomienda que en las fichas técnicas de los indicadores se señale la fuente de información a utilizar y que el medio de verificación señale dentro del sitio de internet las fuentes y los datos para la estimación de los indicadores.

Capítulo 6

**COINCIDENCIAS,
COMPLEMENTARIEDADES,
SIMILITUDES Y DUPLICIDADES
DE ACCIONES CON OTROS
PROGRAMAS PÚBLICOS**



Capítulo 6. Coincidencias, complementariedades, similitudes y duplicidades de acciones con otros programas públicos

17. ¿Con cuáles Pp que operan en la Ciudad de México, podría existir complementariedad y/o sinergia?

El Programa evaluado E065 guarda complementariedad y sinergia con el Pp E053 “Protección Ciudadana, Orden Público y Paz Social” y con el Pp E021 “Seguridad Ciudadana en Cuadrantes”.

La Complementariedad y sinergia con estos programas presupuestarios radica en que estos inciden en la misma población objetivo “Residentes de la Ciudad de México y visitantes”; además de ello, tienen como objetivo central atender a la población objetivo a través de bienes y servicios tendientes a brindar acciones de seguridad ciudadana.

En el cuadro siguiente se ilustra la forma en que el Pp E065 establece complementariedad y sinergia con los Pp E021 y E053:

Cuadro 8. Complementariedades y sinergias del Pp E065 con otros Pp del Gobierno de la Ciudad de México

Pp con el que guarda complementariedad o sinergia	Objetivo central	Población objetivo	Bien o servicio otorgado	Relación identificada	Argumentación
Pp E021 Seguridad Ciudadana en Cuadrantes	Contención de los índices delictivos elevados en la Ciudad de México y una mayor perspectiva de confiabilidad de la población respecto a los cuerpos policiales.	Habitantes de la Ciudad de México y visitantes	1. Seguridad ciudadana 2. Vinculación Ciudadana	El Pp E021 Seguridad Ciudadana en Cuadrantes interviene en la misma población objetivo que el Pp E065, es decir brinda acciones de seguridad en la población de la Ciudad de México y sus visitantes.	Este programa es una estrategia de combate a la delincuencia y de mayor proximidad a los ciudadanos. Se instrumentó para generar una acción policial más eficaz, así como una supervisión más efectiva sobre todos y cada uno de los elementos y equipos de la corporación, con esto se logra, mayor seguridad para quienes viven y transitan en la Ciudad de México.
Pp E053 Protección Ciudadana, Orden Público y Paz Social	La población de la Ciudad de México, sus bienes y visitantes cuentan con seguridad, libre tránsito en espacios públicos, así como prevención en la comisión de delitos.	Habitantes de la Ciudad de México y visitantes	1. Protección, atención a la ciudadanía y garantizar el libre tránsito en espacios públicos. 2. Inhibir la comisión de delitos	El Pp E053 interviene en la misma población objetivo que el Pp E065, es decir brinda acciones de seguridad en la población de la Ciudad de México y sus visitantes.	Este programa es una estrategia que busca inhibir la comisión de delitos y brindar acciones de seguridad a los habitantes y visitantes de la Ciudad de México.

Fuente: Elaboración propia con información consultada en el sitio de internet de la SSC CDMX. Fecha de consulta 11 de octubre de 2021.

Capítulo 7

**TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN
DE CUENTAS**



Capítulo 7. Transparencia y rendición de cuentas

18. ¿El Pp cuenta con mecanismo de transparencia y rendición de cuentas a través de los cuales pone a disposición del público la información de, por lo menos, los temas que a continuación se señalan?

- a) Los documentos normativos y/u operativos del Pp.
- b) La información financiera sobre el presupuesto asignado, así como los informes del ejercicio trimestral del gasto.
- c) Los indicadores que permitan rendir cuentas de sus objetivos y resultados, así como las evaluaciones, estudios y encuestas financiados con recursos públicos.
- d) Listado de personas físicas o morales a quienes se les asigne recursos públicos.

La respuesta es “**Sí**”.

Nivel	Criterios
3	El Pp cuenta con mecanismos de rendición de cuentas a disposición del público y cumple con tres de las características de la pregunta.

a) En la página de internet del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México se exhibe información relacionada con el Pp E065, documentos normativos y operativos. Esta información puede ser localizada en la siguiente liga de internet <https://www.c5.cdmx.gob.mx/dependencia/marco-normativo>.

b) En la siguiente liga de internet se identifica la información financiera sobre el presupuesto asignado al Pp E065

http://transparenciac5.cdmx.gob.mx/TC5/uploads/INFORME_TRIMESTRAL_ENERO_SEPTIEMBRE_2020.PDF. En este sitio de internet se exhibe información trimestral sobre el presupuesto del Pp y de los avances físicos y financieros, la cual está a cargo del Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano.

c) No se identificó información sobre indicadores que permitan rendir cuentas sobre objetivos y resultados del Pp E065, tampoco se observó informes de evaluaciones, estudios y encuestas relacionados con el Pp.

d) El Pp E065 no entrega apoyos o recursos públicos a personas físicas o morales, sino que sus acciones abarcan a toda la ciudadanía, de la Ciudad de México y población visitante.

***ANÁLISIS DE FORTALEZAS,
OPORTUNIDADES,
DEBILIDADES, AMENAZAS Y
RECOMENDACIONES***



Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tema: Problema o necesidad pública		
Fortaleza y oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación
<p>El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) elaboró un Diagnóstico denominado “Diseño de la Matriz de Indicadores del programa presupuestario E065, Servicio Integral de operación y atención de emergencias”, en donde se describe al Pp E065.</p> <p>El problema central del Pp E065 es definido como “Limitada integración de la información para la atención de incidentes reportados por la población residente y flotante de la Ciudad de México”. Esta definición se ajusta a los criterios normativos sobre el establecimiento de la problemática en cuanto a la redacción y sintaxis.</p>	2	Sin recomendación.

Tema: Problema o necesidad pública		
Debilidad y amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<p>Aunque en el Diagnóstico se identifica y define a la población potencial y objetivo, éstas no han sido cuantificadas y caracterizadas. En el Diagnóstico se presenta una tabla denominada “Poblaciones potencial (prioritaria) y objetivo por componente de apoyo del Programa presupuestario”; sin embargo, no reporta ningún dato sobre el tamaño de las poblaciones potencial y objetivo.</p>	1	<p>Generar más información estadística en el Diagnóstico, para determinar la magnitud del problema central.</p> <p>También se recomienda que en el Diagnóstico se haga una mayor descripción de las poblaciones potencial y objetivo que presenta el problema, además de que se realice una cuantificación de ellas.</p>

Tema: Contribución a las metas y objetivos del PGCDMX 2019-2024

Fortaleza y oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación
El Pp E065 tiene una adecuada vinculación a los objetivos estratégicos del PGCDMX 2019-2024 y a los ODS.	3 y 4	Sin recomendación.

Tema: Cobertura y focalización

Debilidad y amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Entre las poblaciones potencial y objetivo se muestra consistencia en el documento de Diagnóstico y MIR; sin embargo, no hay consistencia con la población atendida, dado que esta no presenta definición y por tanto no es posible su análisis.	6	Especificar una definición y cuantificación de la población atendida, la cual podría ser toda aquella que recibió atención ante un incidente y su llamada no fue impropcedente.

Tema: Consistencia de la MIR del Pp

Fortaleza y oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación
El resumen narrativo de la MIR del Pp E065 puede identificarse en los siguientes documentos normativos: el PGCDMX 2019-2024; el Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; el <i>Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México</i> y la <i>Ley que regula el uso de tecnología para la seguridad pública del Distrito Federal</i> .	7	Sin recomendación.

<p>Se valida la lógica vertical de la MIR del Pp E065. La definición de los objetivos se apegó al documento metodológico Diseño de la MIR del Pp (Gobierno de la CDMX-SAF), en cuanto a su redacción y sintaxis.</p>	<p>8, 9, 10 y 11</p>	<p>Sin recomendación.</p>
--	----------------------	---------------------------

<p>Tema: Consistencia de la MIR del Pp</p>		
<p>Debilidad y amenaza</p>	<p>Referencia (pregunta)</p>	<p>Recomendación</p>
<p>No todos los indicadores cumplen con las características establecidas en la pregunta.</p> <p>A nivel de Actividades, Componentes y de Fin, los indicadores reflejan un aspecto sustantivo de los objetivos; mientras que a nivel de Propósito el indicador propuesto “Porcentaje de recursos asignados” no permite evaluar el aspecto sustantivo “La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado”.</p> <p>No se reporta fuentes de información para el cálculo de los indicadores, sino que se hace alusión a la página de internet del C5, sin embargo, no se especifica de donde se obtiene los datos para su estimación.</p> <p>Todos los indicadores reportan como medio de verificación el sitio de internet del C5: www.c5.cdmx.gob.mx. No obstante, en la página de internet no se logra identificar las fuentes para el cálculo de los indicadores.</p> <p>Aunque en la MIR del Pp E065 se hace una descripción de las metas que deben ser alcanzadas (de manera cualitativa, por ejemplo, en el</p>	<p>12, 13, 14, 15 y 16</p>	<p>Realizar adecuaciones a los indicadores de la MIR de acuerdo al Manual para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados (Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México).</p> <p>A nivel de Propósito el equipo evaluador sugiere un cambio en la definición del indicador, el cual podría reflejar cómo las acciones del Pp E065 inciden en la población objetivo.</p> <p>Se recomienda que todas las metas tengan un valor numérico sobre lo que se va a lograr en el ejercicio fiscal.</p> <p>El equipo evaluador recomienda que en las fichas técnicas de los indicadores se señale la fuente de información a utilizar y que el medio de verificación señale dentro del sitio de internet las fuentes y los datos para la estimación de los indicadores.</p> <p>En general se sugiere que la construcción de las Fichas técnicas de los indicadores se apegue en su elaboración al Manual para la elaboración de la MIR (Gob de CDMX-SAF).</p>

<p>Componente 3 se enuncia la meta: Aumentar el número de cámaras y sensores operativos); no se presenta el valor numérico de la meta y no tiene una unidad de medida específica.</p>		
---	--	--

Tema: Coincidencias, complementariedades, similitudes y duplicidades de acciones con otros programas públicos

Fortaleza y oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación
<p>El Programa evaluado E065 guarda complementariedad y sinergia con el Pp “E053 Protección Ciudadana, Orden Público y Paz Social” y con el “Pp E021 Seguridad Ciudadana en Cuadrantes”.</p> <p>La Complementariedad y sinergia con estos programas presupuestarios radica en que todos inciden en la misma población objetivo “Residentes de la Ciudad de México y visitantes”. Los Pp E053 y E021, están enfocados a brindar acciones de seguridad ciudadana a la población, pero su acción se limita sino interviene un programa como el Pp E065 a cargo del C5 que, mediante los reportes obtenidos por llamadas, monitoreo y botones de auxilio, logra que estos programas cumplan con sus propósitos de apoyar a la ciudadanía en materia de seguridad.</p> <p>También el Pp E065 guarda complementariedad y sinergia con las acciones de protección civil en la Ciudad de México, principalmente en momentos de crisis como en sismos o inundaciones.</p>	<p>17</p>	<p>Incluir dentro del Diagnóstico particular del Pp E065 aquellos Pp y acciones que guardan complementariedad, sinergias, entre otros con el Pp analizado.</p>

Tema: Transparencia y Rendición de cuentas		
Fortaleza y oportunidad	Referencia (pregunta)	Recomendación
<p>Sobre las acciones de transparencia y rendición de cuentas, se apreció que el C5 a cargo del Pp E065 se apegó a los instrumentos normativos relacionados en la materia, dado que la normatividad y los resultados relacionados con el programa se publicaron en la página de internet de la institución. Aunque debe observarse, que una vez que la MIR del programa sea ajustada y aprobada en su diseño, se sugiere que los avances en el logro de metas se publiquen en la página de internet del C5.</p>	18	Sin recomendación.

Tema: Transparencia y Rendición de cuentas		
Debilidad y Amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<p>No se identificó información sobre indicadores que permitan rendir cuentas sobre objetivos y resultados del Pp E065, tampoco se observó informes de evaluaciones, estudios y encuestas relacionados con el Pp.</p>	18	<p>Publicar en la página de internet de la URG los avances en las metas establecidas en la MIR del Pp E065. También se sugiere, una vez concluido los trabajos de evaluación externa, que los resultados de la evaluación externa efectuada al Pp E065 sean publicados en la página de internet de la URG.</p>

RESULTADOS Y RECOMENDACIONES



Anexo C formato 1. Cuadro de resultados y recomendaciones

Resultados y recomendaciones					
No.	Debilidad o amenaza	Recomendación	Propuesta de mejora	Mejora esperada	Referencia capítulo y pregunta
1	Aunque en el Diagnóstico se identifica y define a la población potencial y objetivo, éstas no han sido cuantificadas y caracterizadas. En el Diagnóstico se presenta una tabla denominada “Poblaciones potencial (prioritaria) y objetivo por componente de apoyo del Programa presupuestario”; sin embargo, no reporta ningún dato sobre el tamaño de las poblaciones potencial y objetivo.	Fortalecer el Diagnóstico del Pp E065.	Generar más información estadística en el Diagnóstico, para determinar la magnitud del problema central. También se recomienda que en el Diagnóstico se haga una mayor descripción de las poblaciones potencial y objetivo que presenta el problema, además de que se realice una cuantificación de ellas.	Diagnóstico del Pp E065 con información estadística que permita determinar la magnitud del problema, además de la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo.	Problema o necesidad pública; pregunta 1.
2	Entre las poblaciones potencial y objetivo se muestra consistencia en el documento de Diagnóstico y MIR; sin embargo, no hay consistencia con la población atendida, dado que esta no presenta definición y por tanto no es posible su análisis.	Especificar una definición y cuantificación de la población atendida.	Se sugiere los siguientes elementos para la definición de la población atendida: podría ser toda aquella que recibió atención ante un incidente y su llamada no fue improcedente.	Definición de la población atendida.	Cobertura y focalización; pregunta 6.
3	No todos los indicadores cumplen con las características establecidas en la pregunta.	Realizar adecuaciones a los indicadores de la MIR de acuerdo al Manual para la elaboración de la	A nivel de Propósito el equipo evaluador sugiere un	MIR diseñada en su lógica horizontal apegada a los criterios	Consistencia de la MIR del Pp; pregunta 12, 13, 14, 15 y 16.

<p>A nivel de Actividades, Componentes y de Fin, los indicadores reflejan un aspecto sustantivo de los objetivos; mientras que a nivel de Propósito el indicador propuesto “Porcentaje de recursos asignados” no permite evaluar el aspecto sustantivo “La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado”.</p> <p>No se reporta fuentes de información para el cálculo de los indicadores, sino que se hace alusión a la página de internet del C5, sin embargo, no se especifica de donde se obtiene los datos para su estimación.</p> <p>Todos los indicadores reportan como medio de verificación el sitio de internet del C5: www.c5.cdmx.gob.mx.</p> <p>No obstante, en la página de internet no se logra identificar las fuentes para el cálculo de los indicadores.</p> <p>Aunque en la MIR del Pp E065 se hace una descripción de las metas que deben ser alcanzadas (de</p>	<p>Matriz de Indicadores para Resultados (Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México).</p>	<p>cambio en la definición del indicador, el cual podría reflejar cómo las acciones del Pp E065 inciden en la población objetivo.</p> <p>Se recomienda que todas las metas tengan un valor numérico sobre lo que se va a lograr en el ejercicio fiscal.</p> <p>El equipo evaluador recomienda que en las fichas técnicas de los indicadores se señale la fuente de información a utilizar y que el medio de verificación señale dentro del sitio de internet las fuentes y los datos para la estimación de los indicadores.</p>	<p>metodológicos del Manual para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados.</p>	
--	---	---	--	--



	manera cualitativa, por ejemplo, en el Componente 3 se enuncia la meta: Aumentar el número de cámaras y sensores operativos); no se presenta el valor numérico de la meta y no tiene una unidad de medida específica.				
4	No se identificó información sobre indicadores que permitan rendir cuentas sobre objetivos y resultados del Pp E065, tampoco se observó informes de evaluaciones, estudios y encuestas relacionados con el Pp.	Publicar en la página de internet de la URG los avances en las metas establecidas en la MIR del Pp E065. También se sugiere, una vez concluido los trabajos de evaluación externa, que los resultados de la evaluación externa efectuada al Pp E065 sean publicados en la página de internet de la URG.	Que la URG a cargo de la operación del Pp E065 efectúe la publicación de manera oficial en su página de internet de la MIR, evaluaciones externas practicadas al programa, avances físicos y financieros.	Que la información relacionada con el Pp E065 pueda ser ubicada con facilidad en la página de internet del C5.	Transparencia y rendición de cuentas; pregunta 18.

CONCLUSIONES



Conclusiones

El Pp E065 tiene elementos que le brindan fortaleza, permitiéndole un mejor diseño conceptual, tales como disponer de un Diagnóstico particular en el que se define la problemática a atender, la definición de la población potencial y objetivo, así como el árbol de problemas y de objetivos; producto de ello, también el Pp E065 dispone de una MIR.

Aunque la MIR en su lógica vertical se apega a los criterios normativos, es decir, que las actividades, los componentes, propósito y fin, son los adecuados en cuanto a su definición y sintaxis; sin embargo, en la lógica horizontal, el indicador a nivel propósito requiere ser nuevamente formulado, de tal manera que refleje el aspecto sustantivo en este nivel de objetivo. También en la parte de la lógica horizontal de la MIR se identificó que las fuentes de información y medios de verificación deben ser claros y específicos al momento de ser consultados; mientras que las metas deben ser retadoras y no sólo una expresión del logro que el Pp pretende obtener.

Sobre las acciones de transparencia y rendición de cuentas, se apreció que el C5 a cargo del Pp E065 se apegó a los instrumentos normativos relacionados en la materia, dado que la normatividad y los resultados relacionados con el programa se publicaron en la página de internet de la institución. Aunque debe observarse, que una vez que la MIR del programa sea ajustada y aprobada en su diseño, se sugiere que los avances en el logro de metas se publiquen en la página de internet del C5.

Sobre los aspectos de mejora, se detectó que es necesario describir un poco más a la población objetivo, identificando aquella población que presenta el problema (se debe cuantificar), además de que en la MIR se deben hacer ajustes en la parte de la lógica horizontal, mejorar en la definición de indicadores y fortalecer las fichas de indicadores, además de precisar las fuentes y medios de verificación.

ANEXOS





Anexo C formato 1. Cuadro de Indicadores

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Aportación marginal	Comportamiento del indicador
Fin	Variación porcentual en los tiempos de respuesta en la atención de los incidentes	$\text{TRPAC/TRPAN} \times 100 = \% \text{ en el nivel de variación en los Tiempo de respuesta}$ <p>TRPAC= Tiempo de respuesta Actual. TRPAN= Tiempo de respuesta Anterior Multiplicado por el factor 100</p>	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd
Propósito	Porcentaje de recursos asignados	Asignación del recurso / folio generado = % de nivel de variación de folios sin recurso asignado	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd
Componente 1	Porcentaje de llamadas improcedentes	$\frac{\text{llamadas procedentes}}{\text{Llamadas totales}} \times 100 = \text{llamadas reales}$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd
Componente 2	Porcentaje folios atendidos por el ente	$\frac{\text{Folios generados}}{\text{folios atendidos por el despacho}}$	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd



	correspondiente	correspondiente = folios canalizados												
Componente 3	Porcentaje de STV's, ANPR's y Tótems Operativos.	(Cantidad de STV's y ANPR's Operativos * 100)/Total de STV's y ANPR's (Cantidad de Tótems Operativos * 100)/Total de Tótems	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd
Componente 4	Porcentaje de mesas de trabajo por cada ente	Mesas de trabajo programada / mesas de trabajo realizadas * 100 = % en el nivel de variación de mesas realizadas por ente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd
Actividades	Porcentaje de programas implementados	Implementación de programas/ Desarrollo de programas = % de nivel de implementación	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd
	Porcentaje de plan de trabajo por cada ente	Plan de trabajo / entes con posición en despacho = % de plan de trabajo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd
	Porcentaje de mantenimiento exitoso a cámaras y sensores.	Cantidad de Cámaras y Sensores Ok al final del Mto Preventivo *	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd



		100)/Total de Cámaras y Sensores												
	Número de cámaras de videovigilancia instaladas	Cantidad de cámaras de videovigilancia instaladas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	
	Total de mesas de trabajo	Mesas de trabajo realizadas en el periodo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	sd

Anexo C formato 2. Complementariedades, similitudes y duplicidades.

Información del Pp Evaluado			
Nombre del programa	Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias	Modalidad y clave	E065
Dependencia	Secretaría de Seguridad Ciudadana	Ramo	Seguridad y Protección Ciudadana
Unidad Responsable	Secretaría de Seguridad Ciudadana	Clave	01CD03
Tipo de evaluación	En materia de Diseño	Año de la evaluación	2020

Información de los Pp analizados	
Descripción:	
Nombre del Pp	Seguridad Ciudadana en Cuadrantes
Modalidad y clave	E021
Dependencia o entidad	Secretaría de Seguridad Ciudadana
Ramo	Seguridad y Protección Ciudadana
Problema público que busca resolver	Índices delictivos elevados en la Ciudad de México y la perspectiva de poca confiabilidad que tiene la población respecto a los cuerpos policiales
Objetivo central	Contención de los índices delictivos elevados en la Ciudad de México y una mayor perspectiva de confiabilidad de la población respecto a los cuerpos policiales.
Población objetivo	Habitantes de la Ciudad de México y visitantes
Cobertura geográfica	Territorio de la Ciudad de México
Bien o servicio otorgado	3. Seguridad Ciudadana 4. Vinculación Ciudadana
Relación identificada	El Pp E021 Seguridad Ciudadana en Cuadrantes interviene en la misma población objetivo que el Pp E065, es decir brinda acciones de seguridad en la población de la Ciudad de México y sus visitantes.
Argumentación	Este programa es una estrategia de combate a la delincuencia y de mayor proximidad a los ciudadanos. Se instrumentó para generar una acción policial más eficaz, así como una supervisión más efectiva sobre todos y cada uno de los elementos y equipos de la corporación, con esto se logra, mayor seguridad para quienes viven y transitan en la Ciudad de México.
Recomendación	Incluir en el Diagnóstico particular del Pp E065 aquellos Pp y acciones que guardan complementariedad, sinergias, entre otros con el Pp evaluado.

Descripción:	
Nombre del Pp	Protección Ciudadana, Orden Público y Paz Social
Modalidad y clave	E053
Dependencia o entidad	Secretaría de Seguridad Ciudadana
Ramo	Seguridad y Protección Ciudadana

Problema público que busca resolver	La población de la Ciudad de México, sus bienes y visitantes no cuentan con suficiente protección, orden público y paz social
Objetivo central	La población de la Ciudad de México, sus bienes y visitantes cuentan con seguridad, libre tránsito en espacios públicos, así como prevención en la comisión de delitos.
Población objetivo	Habitantes de la Ciudad de México y visitantes
Cobertura geográfica	Territorio de la Ciudad de México
Bien o servicio otorgado	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protección, atención a la ciudadanía y garantizar el libre tránsito en espacios públicos. 2. Inhibir la comisión de delitos
Relación identificada	El Pp E053 interviene en la misma población objetivo que el Pp E065, es decir brinda acciones de seguridad en la población de la Ciudad de México y sus visitantes.
Argumentación	Este programa es una estrategia que busca inhibir la comisión de delitos y brindar acciones de seguridad a los habitantes y visitantes de la Ciudad de México.
Recomendación	Incluir en el Diagnóstico particular del Pp E065 aquellos Pp y acciones que guardan complementariedad, sinergias, entre otros con el Pp evaluado.

***FORMATO PARA LA DIFUSIÓN
DE LOS RESULTADOS DE LAS
EVALUACIONES (CONAC)***



Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones (CONAC)

1. Descripción de la Evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Diseño del Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 02/julio/2021	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 04/octubre/2021	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Lic. Mario Aguilar Reyes	Unidad administrativa: Encargado del Despacho de la Dirección General de Administración y Finanzas.
1.5 Objetivo general de la evaluación: Valorar de forma imparcial el desempeño del Fondo de Capitalidad y de los Pp financiados con el mismo, a través de la verificación del cumplimiento de sus metas y objetivos con base en indicadores estratégicos y de gestión, con el fin de identificar las diferencias entre el desempeño real y el esperado. Así como revisar la creación y el diseño de los Pp que fueron financiados con los recursos del fondo, con el fin de verificar la vinculación de sus objetivos, analizar la consistencia entre su diseño, la contribución a la resolución del problema o necesidad para los cuales fueron creados e Identificar posibles complementariedades, similitudes y duplicidades con otros Pp.	
1.2 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none">▪ Obtener información que oriente la toma de decisiones presupuestales para contribuir a la mejora continua en el ejercicio del gasto, con énfasis en la generación de valor público;▪ Ordenar, a través de un calendario de trabajo, las actividades de evaluación y las de seguimiento al cumplimiento del programa;▪ Incorporar los resultados de las evaluaciones como elemento relevante para fortalecer la administración de los recursos, privilegiando que éstos sean ejercidos con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez;▪ Analizar la justificación de la creación y diseño del Pp;▪ Examinar la contribución a la resolución del problema o necesidad para el cual fue creado el Pp;▪ Valorar los mecanismos de focalización y cobertura de los bienes para la atención de las necesidades particulares identificadas en la Ciudad de México;▪ Identificar y analizar la vinculación de los objetivos, con los objetivos del PGCDMX 2019-2024;▪ Valorar los principales procesos en la gestión y operación, con el objetivo de identificar los problemas o limitantes que obstaculizan la gestión y ejecución de los recursos;▪ Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados;▪ Valorar el desempeño de los indicadores estratégicos y de gestión, así como su orientación hacia resultados;▪ Identificar posibles complementariedades, similitudes y duplicidades con otros fondos o Pp;▪ Valorar el grado de sistematización de la información referente al ejercicio de los recursos para dar cumplimiento a las disposiciones en materia de rendición de cuentas y transparencia;	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación: La evaluación en materia de Diseño al Pp E065 se realizó de acuerdo a los Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño al Fondo de Capitalidad y Específica de Desempeño y Diseño a los Programas presupuestarios Financiados con sus Recursos 2020 que fueron emitidos por la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México, en específico a lo establecido en el Anexo C, que contiene 18 preguntas metodológicas con el propósito de verificar la vinculación de los objetivos y analizar la consistencia entre el diseño permitiendo brindar solidez o continuidad al Programa presupuestario.	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios_X_ Entrevistas_X_ Formatos__ Otros__ Especifique utilizados: Leyes, reglamentos, instrumentos de planeación, lineamientos, reglas, manuales administrativos y específicos de operación, informe de resultados diversos, matriz de indicadores para resultados y formatos.	
Descripción de las técnicas y modelos	
La evaluación consideró la realización de un análisis de gabinete; lo que implicó llevar a cabo un análisis valorativo de la información contenida en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones, documentos oficiales,	

documentos normativos y sistemas de información, entre otros, presentados por las URG; y enviados como fuentes de información por parte de la Dirección General de Planeación Presupuestaria, Control y Evaluación de Gasto.

2. Principales hallazgos de la evaluación

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

- El Pp E065 dispone de un Diagnóstico particular que describe de manera clara el diseño conceptual del programa.
- También dispone de una Matriz de indicadores de Resultados, que muestra un resumen narrativo descrito de manera lógica y congruente; aunque en la parte de la lógica horizontal es necesario efectuar algunas modificaciones, tanto en la definición de los indicadores como en las fuentes de información.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones

2.2.1 Fortalezas:

- El Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México (C5) elaboró un Diagnóstico denominado “Diseño de la Matriz de Indicadores del programa presupuestario E065, Servicio Integral de operación y atención de emergencias”, en donde se describe al Pp E065.
- El problema central del Pp E065 es definido como “Limitada integración de la información para la atención de incidentes reportados por la población residente y flotante de la Ciudad de México”. Esta definición se ajusta a los criterios normativos sobre el establecimiento de la problemática en cuanto a la redacción y sintaxis.
- El resumen narrativo de la MIR del Pp E065 puede identificarse en los siguientes documentos normativos: el PGCDMX 2019-2024; el Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México; el Decreto por el que se crea el Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México y la Ley que regula el uso de tecnología para la seguridad pública del Distrito Federal.
- Se valida la lógica vertical de la MIR del Pp E065. La definición de los objetivos se apega al documento metodológico Diseño de la MIR del Pp (Gobierno de la CDMX-SAF), en cuanto a su redacción y sintaxis.
- El Programa evaluado E065 guarda complementariedad y sinergia con el Pp “E053 Protección Ciudadana, Orden Público y Paz Social” y con el “Pp E021 Seguridad Ciudadana en Cuadrantes”.

2.2.2 Oportunidades:

2.2.3 Debilidades:

- Aunque en el Diagnóstico se identifica y define a la población potencial y objetivo, éstas no han sido cuantificadas y caracterizadas. En el Diagnóstico se presenta una tabla denominada “Poblaciones potencial (prioritaria) y objetivo por componente de apoyo del Programa presupuestario”; sin embargo, no reporta ningún dato sobre el tamaño de las poblaciones potencial y objetivo.
- Entre las poblaciones potencial y objetivo se muestra consistencia en el documento de Diagnóstico y MIR; sin embargo, no hay consistencia con la población atendida, dado que esta no presenta definición y por tanto no es posible su análisis.
- No todos los indicadores cumplen con las características establecidas en la pregunta (criterios metodológicos);
 - ✓ A nivel de Actividades, Componentes y de Fin, los indicadores reflejan un aspecto sustantivo de los objetivos; mientras que a nivel de Propósito el indicador propuesto “Porcentaje de recursos asignados” no permite evaluar el aspecto sustantivo “La población residente y flotante de la Ciudad de México recibe un servicio de integración de la información de los reportes de incidencias optimizado”.
 - ✓ No se reporta fuentes de información para el cálculo de los indicadores, sino que se hace alusión a la página de internet del C5, sin embargo, no se especifica de donde se obtiene los datos para su estimación.
 - ✓ Todos los indicadores reportan como medio de verificación el sitio de internet del C5: www.c5.cdmx.gob.mx. No obstante, en la página de internet no se logra identificar las fuentes para el cálculo de los indicadores.
 - ✓ Aunque en la MIR del Pp E065 se hace una descripción de las metas que deben ser alcanzadas (de manera cualitativa, por ejemplo, en el Componente 3 se enuncia la meta: Aumentar el número de cámaras y sensores operativos); no se presenta el valor numérico de la meta y no tiene una unidad de medida específica.
- No se identificó información sobre indicadores que permitan rendir cuentas sobre objetivos y resultados del Pp E065, tampoco se observó informes de evaluaciones, estudios y encuestas relacionados con el Pp.

2.2.4 Amenazas:

3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación: El Pp E065 tiene elementos que le fortalecen, permitiéndole un mejor diseño conceptual, tales como disponer de un Diagnóstico particular; en el que se define la problemática a atender, la definición de la población potencial y objetivo, así como el árbol de problemas y de objetivos; producto de ello, también el Pp E065 dispone de una MIR.

Aunque la MIR en su lógica vertical se apega a los criterios normativos, es decir, que las actividades, los componentes, propósito y fin, son los adecuados en cuanto a su definición y sintaxis; sin embargo, en la lógica horizontal, el indicador a nivel propósito requiere ser nuevamente formulado, de tal manera que refleje el aspecto sustantivo en este nivel de objetivo. También en la parte de la lógica horizontal de la MIR se identificó que las fuentes de información y medios de verificación deben ser claros y específicos al momento de ser consultados; mientras que las metas deben ser retadoras y no sólo una expresión del logro que el Pp pretende obtener.

Sobre las acciones de transparencia y rendición de cuentas, se apreció que el C5 a cargo del Pp E065 se apega los instrumentos normativos relacionados en la materia, dado que la normatividad y los resultados relacionados con el programa se publicaron en la página de internet de la institución. Aunque debe observarse, que una vez que la MIR del programa sea ajustada y aprobada en su diseño, se sugiere que los avances en el logro de metas se publiquen en la página de internet del C5.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1: Realizar en el Diagnóstico una mayor descripción de las poblaciones potencial y objetivo que presenta el problema, además de que se realice una cuantificación de ellas.

2: Generar más información estadística para determinar la magnitud del problema central, definido en el árbol de problemas.

3: Realizar adecuaciones a los objetivos e indicadores de la MIR de acuerdo al Manual para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados (Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México).

4: Incluir dentro del Diagnóstico particular del Pp E065 aquellos Pp y acciones que guardan complementariedad, sinergias, entre otros con el Pp analizado.

5: Publicar en la página de internet de la URG los avances en las metas establecidas en la MIR del Pp E065. También se sugiere, una vez concluido los trabajos de evaluación externa, que los resultados de la evaluación externa efectuada al Pp E065 sean publicados en la página de internet de la URG.

4. Datos de la estancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Dra. Alma Rosa Mendoza Rosas.

4.2 Cargo: Coordinadora de Evaluación.

4.3 Institución a la que pertenece: Persona física.

4.4 Principales colaboradores: Luis Ángel Ortiz Herrera

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: alma.mendozar@gmail.com

4.6 Teléfono (con clave lada): 595 933 7219

5. Identificación del (los) programa(s)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Evaluación de Diseño del Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias

5.2 Siglas: E065

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones, y Contacto Ciudadano (C5)

5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Poder Ejecutivo Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo ___

5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):

Federal ___ Estatal Local ___

5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):



5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Lic. Mario Aguilar Reyes	
Correo: maguilarr@c5.cdmx.gob.mx ; 5036-3000 Ext. 15237	
Unidad administrativa:	
Dirección General de Administración y Finanzas.	

6. Datos de contratación de la evaluación

6.1 Tipo de contratación
6.1.1 Adjudicación Directa __X_ 6.1.2 Invitación a tres___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional___ 6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar) _____
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Encargado del Despacho de la Dirección General de Administración y Finanzas
6.3 Costo total de la evaluación: \$67,800.00
6.4 Fuente de Financiamiento: Fiscales (Recursos Propios)

7. Difusión de la evaluación

7.1 Difusión en internet de la evaluación: http://www.finanzas.cdmx.gob.mx/
7.2 Difusión en internet del formato: http://www.finanzas.cdmx.gob.mx/

BIBLIOGRAFÍA





Bibliografía

- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. (2020). Dirección General de Administración y Finanzas. Analítico presupuestal del ejercicio fiscal 2020.
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. (2020). Dirección General de Administración y Finanzas. Techo presupuestal ejercicio fiscal 2020.
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. (2020). Dirección General de Administración y Finanzas. Informe de Avance trimestral. Periodo: Enero-septiembre 2020. Recuperado el 04 de octubre de 2021, de http://transparenciac5.cdmx.gob.mx/TC5/uploads/INFORME_TRIMESTRAL_ENERO_SEPTIEMBRE_2020.PDF.
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. (2020). Dirección General de Administración y Finanzas. Anteproyecto de presupuesto de Egresos 2020. Guion del Programa Operativo Anual. Ejercicio fiscal 2020. Recuperado el 26 de octubre de 2021, de http://transparenciac5.cdmx.gob.mx/TC5/uploads/Programa_Operativo_Anual_2020.pdf.
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. (2020). Diagnóstico del Pp E065 denominado “Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E065 Servicio Integral de Operación y Atención de Emergencias” 2019-2024. Ejercicio fiscal 2020.
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. (2020). Coordinación de Fortalecimiento Institucional y Control de Gestión Documental. Fichas técnicas de indicadores. Ejercicio fiscal 2020.
- Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano de la Ciudad de México. (09 de septiembre de 2018). Manual Administrativo Registro: MA-22/091118-OD-JGCDMX-C5-1/010117. Recuperado el 01 de octubre de 2021, de http://www.caepccm.df.gob.mx/doctos/ut2016/ART121/A121FI/Manual_Administrativo_C5_2018.pdf.
- Gobierno de la Ciudad de México. (2019). Programa de Gobierno de la Ciudad de México, 2019-2024. Recuperado el 21 de septiembre de 2021, de https://plazapublica.cdmx.gob.mx/uploads/decidim/attachment/file/12/plan_gob_nov_digital.pdf.
- Gobierno de la Ciudad de México. (Sin fecha). Secretaría de Administración y Finanzas. Guía para el Diseño y Construcción de Indicadores. Recuperado el 13 de septiembre de 2021, de http://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/pbr_new/assets/doc/norm_local/GUIA_PARA_EL_DISEÑO_Y_CONSTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf.
- Gobierno de la Ciudad de México. (Sin fecha). Secretaría de Administración y Finanzas. Diseño de la Matriz de Indicadores del Programa presupuestario. Recuperado el 13 de septiembre de 2021, de



[http://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/pbr_new/assets/doc/norm_local/DOCUMENTO DE DISEÑO DE LA MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO.pdf](http://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/pbr_new/assets/doc/norm_local/DOCUMENTO_DE_DISEÑO_DE_LA_MATRIZ_DE_INDICADORES_DEL_PROGRAMA_PRESUPUESTARIO.pdf).

Gobierno de la Ciudad de México. (Sin fecha). Secretaría de Administración y Finanzas. Manual para la elaboración de Diagnósticos de Programas nuevos o que tuvieron una modificación sustantiva. Recuperado el 13 de septiembre de 2021, de [http://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/pbr_new/assets/doc/norm_local/MANUAL PARA LA ELABORACION DE DIAGNOSTICOS DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS NUEVOS O QUE TUVIERON ALGUNA MODIFICACION SUSTANTIVA.pdf](http://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/pbr_new/assets/doc/norm_local/MANUAL_PARA_LA_ELABORACION_DE_DIAGNOSTICOS_DE_PROGRAMAS_PRESUPUESTARIOS_NUEVOS_O_QUE_TUVIERON_ALGUNA_MODIFICACION_SUSTANTIVA.pdf).

Gobierno de la Ciudad de México. Secretaría de Administración y Finanzas. (Sin fecha). Términos de Referencia para la Evaluación Específica de Desempeño al Fondo de Capitalidad y Específica de Desempeño y Diseño a los Programas presupuestarios Financiados con sus Recursos 2020. Recuperado el 25 de agosto de 2021, de [http://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/pbr_new/assets/doc/terminos_referencia/2021/TdR FAM y Pp Financiados con sus Recursos 2020.pdf](http://procesos.finanzas.cdmx.gob.mx/pbr_new/assets/doc/terminos_referencia/2021/TdR_FAM_y_Pp_Financiados_con_sus_Recursos_2020.pdf).