

Segundo Entregable: Documento Integral de las Evaluaciones de Consistencia y Resultados realizadas a los programas E002 y E006 de esta Comisión Nacional.

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS E002 Y E006 DE LA COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Coordinador General

Jorge Mario Soto Romero

Coordinadora Técnica

Erika Ávila Mérida

Especialista en Materia de Género

Alicia Saldívar Garduño

Consultoras

María Eugenia Serrano Díez

Norma Alicia Castañeda Bustamante

Angélica Zambrano Osorio

Leticia Susana Cruickshank Soria

María Magdalena Santana Salgado

14 de abril de 2021

Índice

Documento Integral: E002.....	3
Resumen Ejecutivo	4
Introducción	6
Características del programa	7
Tema I. Diseño del programa.....	8
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa.....	23
Tema III. Cobertura y Focalización del programa	35
Tema IV. Operación del Programa.....	38
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa.....	59
Tema VI. Resultados del programa	60
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Sugerencias	64
Conclusiones	68
Bibliografía	71
Anexos	72
Documento Integral: E006.....	97
Resumen Ejecutivo	98
Introducción	100
Características del programa	101
Tema I. Diseño del programa.....	102
Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa.....	118
Tema III. Cobertura y Focalización del programa	127
Tema IV. Operación del Programa.....	133
Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa.....	152
Tema VI. Resultados del programa	153
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones (sugerencias)	156
Conclusiones	164
Bibliografía	167
Anexos	170
Relación de Minutas de Reuniones Sostenidas	210
Ficha Técnica con los Datos Generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación	233

Documento Integral: E002

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA E002 “ATENDER AL PÚBLICO EN GENERAL EN OFICINAS CENTRALES Y FORANEAS, ASÍ COMO INVESTIGAR EXPEDIENTES DE PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS” COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Coordinador General

Jorge Mario Soto Romero

Coordinadora Técnica

Erika Ávila Mérida

Especialista en Materia de Género

Alicia Saldívar Garduño

Consultoras

Angélica Zambrano Osorio

Leticia Susana Cruickshank Soria

María Magdalena Santana Salgado

14 de abril de 2021

Resumen Ejecutivo

El presente documento es producto de la Evaluación de consistencia y resultados del programa presupuestario E002 “Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como investigar expedientes de presuntas violaciones a los derechos humanos” de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). La Unidad Responsable de este Programa las seis Visitadurías Generales, la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Quejas y Orientación de la misma Comisión, quienes fueron los proveedores de los insumos para realizar la evaluación.

La evaluación se llevó a cabo mediante trabajo de gabinete, se analizaron los documentos proporcionados por las Unidades Responsables. Asimismo, se llevaron a cabo dos reuniones grupales con los responsables del Programa: la primera o inicial, IDEA Consultores expuso el alcance de la evaluación de consistencia y resultados; y en la segunda, se disiparon dudas sobre los procesos y solicitaron documentos oficiales necesarios.

El presente documento analiza seis aspectos del Programa Presupuestario E002: 1) Diseño, 2) Planeación y orientación a resultados, 3) Cobertura y focalización, 4) Operación, 5) Percepción de la población atendida y 6) Resultados.

1) Diseño del programa

Se cuenta con un documento Diagnóstico establecido. El problema que se atiende se plantea como “Atender al público en general en Oficinas Centrales y foráneas, así como investigar expedientes de presuntas violaciones a los derechos humanos”. El documento normativo tiene áreas de oportunidad en cuanto a establecer un plazo para su revisión o actualización; delimitación y cuantificación de la población objetivo; consideración de la experiencia de diversos organismos en la atención del problema a nivel nacional y/o internacional.

2) Planeación y orientación a resultados

La CNDH cuenta con un Plan Estratégico Institucional, de mediano plazo (2020-2024), en el cual se contemplan los programas presupuestarios. El Programa cuenta con trece indicadores para medir los avances en el logro de resultados. Este Programa ha tenido una Evaluación interna de Diseño en 2017; del cual se desprendieron ocho sugerencias; y actualmente, se cuenta con un Programa Anual de Evaluación 2020.

3) Cobertura y focalización del programa

El Programa cuenta con una estrategia de cobertura; sin embargo, es necesario fortalecerla delimitando y cuantificando a la población objetivo que atiende el Programa, establecer metas anuales con visión de mediano y largo plazo, a fin de expresar cuantitativamente los logros.

4) Operación del programa

El Programa cuenta con ocho procesos, identificados por las Unidades Responsables como clave para la operación, son consistentes con las características de la población objetivo, son ejecutados por el área correspondiente y están sistematizados; sin embargo, no se encontró evidencia en la página de la CNDH de que sean públicos.

5) Percepción de la población atendida

El Programa cuenta con una encuesta de satisfacción del servicio recibido, la cual tiene como objetivo conocer el grado de satisfacción tras los servicios proporcionados; sin embargo, no hay evidencia de los resultados de tiempo de atención o de qué manera los resultados de la encuesta sirven en la toma de decisiones del programa.

6) Resultados del programa

El actual planteamiento de los indicadores de la MIR a nivel Fin y Propósito presentan resultados positivos, de acuerdo con las metas planteadas.

Introducción

El presente documento constituye el Informe Final de la Evaluación de Consistencia y Resultados 2020 del Programa Presupuestario denominado “Atender al público en general en Oficinas Centrales y foráneas, así como investigar expedientes de presuntas violaciones a los derechos humanos” (E002) a cargo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. El Programa evaluado busca “contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención a las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades”. De manera específica su fin es que “las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciban atención para la solución de sus casos”.

Esta evaluación externa fue realizada por IDEA Consultores, considerando el anexo: Guía de Evaluación de Consistencia y Resultados incluido en el PAE 2020 de la CNDH. La evaluación se realizó con trabajo de gabinete analizando documentos proporcionados por las seis Visitadurías Generales, la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Quejas y Orientación¹ de la Comisión, quien son las Unidades Responsables de este Programa.

El objetivo de esta evaluación es proporcionar información sustancial que fortalezca el diseño, gestión y resultados del Programa. La evaluación se llevó a cabo mediante treinta y dos preguntas puntuales y se analizaron aspectos específicos como diseño; planeación y orientación a resultados; cobertura y focalización; operación; percepción de la población atendida; y medición de resultados. Posterior a este análisis, se estructuraron sugerencias partiendo de las fortalezas y debilidades identificadas en cada rubro de la evaluación.

Cabe señalar, que este Programa Presupuestario arranca en 2019 con sus funciones, atribuciones y alcances actuales. Sólo cuenta con una Evaluación Interna de Diseño realizada en el año 2017 y actualmente, se cuenta con el Programa Anual de Evaluación 2020, siendo esta su primera evaluación externa.

El análisis de la información para la realización de la presente Evaluación permitió al equipo evaluador identificar aspectos necesarios a considerar para comprender los resultados que se encuentran en el presente documento. Primero, el documento diagnóstico requiere fortalecer la definición y cuantificación de la población objetivo, establecer metas de revisión y actualización, retomar experiencias nacionales o internacionales, a fin de aprender de lo ya realizado; derivado de lo anterior, en segundo lugar, los instrumentos de medición utilizados deben de cuantificar los resultados que genera el programa, por último, no se cuenta con resultados del grado de satisfacción pese a la aplicación de una encuesta.

¹ En los comentarios hechos desde las visitadurías a esta consultoría, se señaló que la Dirección cambió de nombre en la última actualización del Reglamento interno de la CNDH en el 2021.

Características del programa

Programa: “Atender al público en general en Oficinas Centrales y foráneas, así como investigar expedientes de presuntas violaciones a los derechos humanos”

El presente programa presupuestario es resultado de la fusión² de programas anteriores, el E004 y E005, que llevó a cabo la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) en el año 2019 y es ejecutado desde entonces bajo la responsabilidad de las seis Visitadurías Generales, la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos y la Dirección General de Quejas y Orientación; su fin es “Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención a las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades”, su objetivo es contribuir a que “Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciban atención para la solución de sus casos” y es identificado con la clave presupuestal “E002”.

El programa no muestra una alineación con el Plan Nacional de Desarrollo vigente, programas federales o metas y objetivos nacionales, ya que es un organismo autónomo y no está obligado, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). De manera interna, el programa se encuentra alineado a la razón de ser de la propia institución, la cual es, proteger a las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones cometidas por parte de los servidores públicos federales.

El programa define a la población potencial como la totalidad de la población que se encuentra dentro del territorio nacional (población nacional y migrantes), así como la población con nacionalidad mexicana que se encuentra en el extranjero; dicha población se aproxima a más de 120 millones de personas³, siendo 51.4 por ciento mujeres y 48.6 por ciento hombres. En tanto, la población objetivo es la población que sufre violaciones a sus derechos humanos dentro del territorio nacional en un determinado período, sin embargo, se manifiesta en el Diagnóstico del programa la imposibilidad que implica determinar una cifra para esta población debido a que existen un número indeterminado de casos sin denunciar. La población atendida es el número total de personas agraviadas atendidas con base en la tramitación de los expedientes de orientación directa, remisión, inconformidad y queja; en 2020 el número de agraviados con algún tipo de expediente registrado por la CNDH fue de 168 mil 379 personas, la cifra más alta registrada en los últimos cinco años.

El programa cuenta con registro de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidas; seguimiento de recomendaciones y con un Sistema Nacional de Alerta de violaciones a los derechos actualizado y difundido.

El programa cuenta con una estrategia de cobertura; sin embargo, se sugiere fortalecer la cuantificación de la población objetivo, con base en una metodología y mecanismos de focalización.

Las acciones que realiza el programa son brindar atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, seguimiento de sugerencias en oficinas centrales y foráneas.

Finalmente, este programa ha visto reducir en primer lugar su presupuesto en el último año, ya que, en 2020, el monto final aprobado fue de 748 millones 960 mil 573 pesos, es decir 6.9 por ciento menos respecto del año 2019, en términos nominales; en segundo lugar, ha reducido el monto ejercido, en 2020 fue de 604 millones 803 mil 469 pesos, lo que significó una disminución de 24.1 por ciento respecto del año previo.

² Memoria de la gestión de la CNDH, 2014-2019, p.330.

³ Encuesta Intercensal 2015 del INEGI.

Tema I. Diseño del programa

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
 - a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
 - c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	- El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y - El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

Justificación.

El programa cuenta con elementos diagnósticos y de contexto en diversos documentos, el problema que busca resolver el Programa sí se formula de manera negativa. La definición se encuentra en el Programa Anual de Trabajo 2020⁴ y en el Diagnóstico⁵ del Programa y es la siguiente: “La atención de las personas que sufren violaciones a los Derechos Humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades, y que no reciben atención para la solución de sus casos”.

A lo largo de dichos documentos, se enuncia la falta de conocimiento en materia de Derechos Humanos en ambas partes, víctimas y de las y los servidores públicos, la baja sensibilidad del servidor público hacia las víctimas para la solución de sus casos, así como la impunidad como las principales causas del problema. Sin embargo, dichas situaciones se formulan como reversibles, para lo cual, la CNDH ha establecido objetivos y acciones para atender de manera efectiva la reparación integral del daño a las víctimas.

La población potencial está definida tanto en el Programa Anual de Trabajo como en el Diagnóstico, es calculada con la Encuesta Intercensal 2015 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y desagregada por sexo (mujer y hombre).

Se identificó que en sus documentos no se establece un plazo para su revisión o actualización; Se describe que la población objetivo, implica una cifra indeterminada, debido a que existen una gran cantidad de casos que no son denunciados por múltiples factores y, aunado a ello, la inexistencia de una entidad pública o privada que se encargue de llevar el registro de todos los eventos que vulneran derechos humanos, incluso de los que son conocidos y atendidos por las diferentes entidades públicas especializadas.

⁴ CNDH, Programa Anual de Trabajo 2020, apartado 2, Página.9.

⁵ CNDH, Diagnóstico- E002, Sección II. Protección y Defensa. “Antecedentes”. Página 1.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	- El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y - El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

Justificación.

El árbol de problemas identifica el problema principal como “las personas que sufren violaciones a los Derechos Humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades no reciben atención para la solución de sus casos⁶”.

El problema se asocia a tres causas principales: 1) Insuficiente conocimiento de los Derechos Humanos; 2) Escaso conocimiento de las condiciones en las que se generan violaciones a los Derechos Humanos; 3) Baja sensibilidad de las y los servidores públicos con las víctimas de violaciones a los Derechos Humanos; y 4) Baja denuncia de violaciones a los Derechos Humanos.

Los principales efectos del problema radican en 1) Insuficientes acciones de protección hacia las víctimas; 2) Insuficientes sanciones a las y los servidores públicos responsables de las violaciones a los Derechos Humanos; 3) Alta impunidad; 4) Legislación contraria a los principios constitucionales de protección a los Derechos Humanos; y 5) Alta repetición de las violaciones a los Derechos Humanos.

La población potencial es definida en el Diagnóstico como “la población total que se ubica en el territorio nacional, pero al mismo tiempo incluye a las personas migrantes, independientemente de su estatus migratorio, así como las personas con nacionalidad mexicana que se encuentran en el extranjero⁷”. Por su parte, la población objetivo se define en el árbol de objetivos como “las personas que sufren violaciones a los Derechos Humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos⁸”, sin embargo, en el Diagnóstico se afirma que “no es posible determinar la cifra de personas que sufren violaciones a los Derechos Humanos en el país, en un tiempo determinado⁹”.

La ubicación territorial de la población que presenta el problema se encuentra definida en el Diagnóstico y está limitada a la población que habita el territorio nacional.

El equipo evaluador sugiere que dentro del documento Diagnóstico, se mencione un plazo y una fecha de actualización periódica que permita verificar la información del documento, así como el Árbol de Problemas y Objetivos¹⁰.

⁶ CNDH-Árbol de problemas- E002.

⁷ CNDH- Diagnóstico- E002.

⁸ CNDH- Árbol de objetivos- E002.

⁹ CNDH- Diagnóstico – E002.

¹⁰ La DGPYA. Coordina la revisión anual de los indicadores, metas, Diagnostico y Árbol de problemas, de acuerdo a la información compartida por los responsables del Programa, sin embargo, el equipo evaluador sólo tuvo acceso a los documentos con fecha de actualización del 15 de mayo de 2018.

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

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	- El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y - La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.

Justificación.

El programa E002 plantea un problema fundamental “atender a las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades, y que no reciben atención para la solución de sus casos”.¹¹ Cuenta con una justificación normativa y empírica, uno de los documentos que sustentan el tipo de intervención que lleva a cabo en la población objetivo es el Diagnóstico, y es consistente con el problema planteado que intenta resolver. No obstante, no hay evidencia teórica nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles otorgados a la población objetivo o que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

En el Diagnóstico del programa se describe la necesidad de atención a personas que sufren violaciones a los derechos humanos, ya que de acuerdo con sus registros ha ido en aumento el número de quejas, para el 2015 el registro de agraviados con base en la tramitación de los expedientes de orientación directa, remisión, inconformidad y queja fue de 67,950; mientras que para el 2020 se contabilizaron 468,379¹².

Si bien, las solicitudes de atención que se reciben en los rubros de orientaciones directas y remisiones son violaciones a los derechos humanos muchas de estas no son competencia de la Comisión por lo que se debe referir a otras instancias, para lo que ha sido necesario la elaboración de diferentes manuales de procedimientos para delegar a las instancias correspondientes dicha queja.

Por otro lado, en el mismo Diagnóstico se describe la pertinencia de la atención a la población que ha visto violentados sus derechos humanos como consecuencia de casos de corrupción, “La primera relación entre la corrupción y la violación a los derechos humanos es la solicitud de sobornos como condición el acceso a los derechos, ya sea el acceso a la justicia o, en general, a los servicios públicos. La segunda relación es el pago de sobornos para realizar acciones que debieran estar prohibidas y que son abiertamente violatorias a los derechos. La tercera forma en que la corrupción genera violaciones a los derechos humanos se da cuando los actos de corrupción tienen como consecuencia la disminución de los recursos públicos y, por ende, se tendrán menos bienes y peores servicios que abiertamente transgreden las obligaciones de protección, garantía y promoción de todos los Derechos Humanos¹³”.

Entre la justificación desde la normativa nacional está el capítulo I de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), donde están plasmados los Derechos Humanos y las garantías constitucionales, así como los tratados internacionales de los que el Estado mexicano sea parte¹⁴.

La justificación normativa desde la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos, el artículo 3ro. “La Comisión Nacional de Derechos Humanos tendrá competencia en todo el territorio nacional, para conocer de quejas relacionadas con presuntas

¹¹ CNDH Programa E002 Diagnóstico.

¹² CNDH Programa E002 Diagnóstico, p.2.

¹³ IDEM, p.4.

¹⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

violaciones a los derechos humanos cuando éstas fueren imputadas a autoridades y las y los servidores públicos de carácter federal, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación”¹⁵. “Asimismo, corresponderá conocer a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de las inconformidades que se presenten en relación con las sugerencias, acuerdos u omisiones de los organismos equivalentes en las Entidades Federativas, a que se refiere el artículo 102, Apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; así como por la no aceptación de sus recomendaciones por parte de las autoridades, o por el deficiente cumplimiento de estas”¹⁶.

De esta misma Ley en el artículo 4to. “Para la defensa y promoción de los Derechos Humanos se observarán los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. Los procedimientos de la Comisión deberán ser breves y sencillos, y estarán sujetos sólo a formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes respectivos; seguirán además los principios de inmediatez, concentración y rapidez. Se procurará, en la medida de lo posible, el contacto directo con quejosos, denunciantes y autoridades, para evitar la dilación de las comunicaciones escritas”¹⁷.

Por otro lado, el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Derechos Humanos en el “Título II. Facultades de la Comisión Nacional en su Capítulo Único. Competencia en Materia de Presuntas Violaciones a Derechos Humanos, en sus diferentes artículos; 9 de Competencia, 10 de Actos u omisiones atribuibles a servidores públicos del Poder Judicial de la Federación, 11 de Competencia de organismos especializados; 12 de Escritos de queja; 13 de Legitimación para el trámite de expedientes de queja; 14 de Atracción; 15 de Competencia auxiliar y remisión del escrito de queja a un organismo local, 16 Concurrencia de competencias”¹⁸.

A partir del año 2013” se expidió la Ley General de Víctimas (LGV), ordenamiento al que el Congreso de la Unión realizó adecuaciones a finales de 2016 (Diario Oficial de la Federación de 3 de enero de 2017) que regula no sólo los derechos de las víctimas de delitos sino también de violaciones a derechos humanos”. El citado ordenamiento establece en el artículo 82, fracción IV, inciso a) que el Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, es parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, de manera natural PROVÍCTIMA se convierte en un enlace institucional con las comisiones ejecutivas de atención a víctimas que lo operan y con las instituciones públicas y privadas que lo integran, así como en un puente entre estas instancias y las víctimas.

De acuerdo con lo anterior el programa E002 describe en diferentes manuales los procedimientos de atención a la población para dar cumplimiento al objetivo definido, cada uno de los manuales describe el objetivo de su proceso:

Manual de subproceso para calificación de quejas: Definir los criterios para calificar las quejas presentadas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en México y Organismos Locales de protección a derechos humanos¹⁹.

Manual de procedimientos del subproceso calificación o determinación de la procedencia de inconformidades: Describir secuencialmente las actividades y los criterios aplicables para que las personas adscritas a las Visitadurías Generales realicen la determinación de la procedencia de las inconformidades presentadas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, conforme a lo previsto en la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y su Reglamento Interno²⁰.

Manual de procedimientos del subproceso integración de expedientes: Proporcionar a las personas servidoras públicas adscritas a las Visitadurías Generales de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, los criterios aplicables y demás acciones que sean procedentes y se juzguen convenientes para la debida integración de los expedientes que se tramiten; así

¹⁵ Ley De La Comisión Nacional De Los Derechos Humanos, artículo 3ro. p.1. junio 2018.

¹⁶ IDEM p. 2.

¹⁷ Ley de los Derechos Humanos.

¹⁸ Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, p.5-7.

¹⁹ CNDH Programa E002 Manual de subproceso para calificación de quejas Página 8.

²⁰ CNDH Programa E002 Manual de procedimientos del subproceso calificación o determinación de la procedencia de inconformidades Página 8.

como la identificación de las áreas responsables de llevar a cabo la realización de cada actividad y con ello estar en posibilidad de esclarecer los hechos que dieron origen a las quejas y determinar si existe o no violación a los derechos humanos²¹.

Manual de procedimientos del subproceso integración de expedientes de inconformidad: Establecer las directrices y los criterios aplicables que el personal de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos adscrito a las Visitadurías Generales debe realizar para llevar a cabo la integración de los expedientes de inconformidad, conforme a lo previsto en la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y su Reglamento Interno²².

Manual de procedimientos del subproceso seguimiento de conciliaciones: Establecer las directrices y acciones que el personal de las Visitadurías Generales y de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos debe realizar para dar seguimiento a los asuntos concluidos mediante los procedimientos de Conciliación, con el fin de lograr su cumplimiento²³.

Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones: Establecer los criterios de operación y las acciones que el personal adscrito a la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito, deberá seguir para proporcionar a las víctimas orientación jurídica y atención psicológica en crisis o psicoterapia breve dirigida a la contención emocional, así como acompañamiento y remisión en caso de requerir asistencia médica o psiquiátrica, tratamiento psicológico por estrés postraumático o representación jurídica en el proceso penal, ante las comisiones ejecutivas de atención a víctimas federal y locales o, en su caso, directamente ante las instituciones públicas y/o privadas que forman parte del Sistema Nacional de Atención a Víctimas, que deban intervenir de acuerdo a sus atribuciones en el marco del nuevo orden jurídico en materia de víctimas para facilitarles estos u otros servicios victimológicos y, de proceder, la reparación integral del daño, orientarlas en los trámites y procedimientos para su obtención.

Cabe destacar que el Manual Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones, es el único que registra un formato de satisfacción del servicio que se contabiliza entre los indicadores de la MIR programa el cual se utiliza para alimentar la Encuesta de Medición en la Calidad de la Atención.

El equipo evaluador sugiere investigar para documentar evidencia teórica nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles otorgados a la población objetivo o que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

²¹ CNDH Programa E002 Manual de procedimientos del subproceso calificación o determinación de la procedencia de inconformidades Página 6.

²² CNDH Programa E 002 Manual de procedimientos del subproceso integración de expedientes de inconformidad Página 8.

²³ CNDH Programa E 002 Manual de procedimientos del subproceso seguimiento de conciliaciones. Página 7.

A. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

Definiciones de población potencial, objetivo y atendida

Se entenderá por población potencial a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por población objetivo a la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Se entenderá por población atendida a la población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

Población potencial y objetivo

4. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:
 - a) Unidad de medida.
 - b) Están cuantificadas.
 - c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
 - d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	- El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y - Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.

Justificación.

El Programa E002 define como “**población potencial**” a la población total que se ubica en el territorio nacional, pero que al mismo tiempo incluye a las personas migrantes, independientemente de su estatus migratorio, así como las personas con nacionalidad mexicana que se encuentran en el extranjero. En términos cuantitativos, la población potencial se aproxima a más de 120 millones de personas, ya que de acuerdo con la Encuesta Intercensal 2015, llevada a cabo por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), en ese año la población residente fue de 119 millones 530 mil 753 personas de las cuales el 51.4% refiere a la proporción de mujeres y el restante 48.6% a hombres.”²⁴

En cuanto a la metodología para la cuantificación de la población potencial se retoman los resultados de la Encuesta Intercensal del 2015 que realizó el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). Por otro lado, se argumenta que “no existe hasta el momento ninguna entidad pública o privada que se encargue de llevar el registro de todos los eventos que vulneran derechos humanos, incluso de los que son conocidos y atendidos por las diferentes entidades públicas

²⁴ CNDH Diagnóstico del programa E002 Página 1.

especializadas como son los organismos de protección a los derechos humanos en las entidades federativas y/o de otros organismos públicos federales, estatales y/o municipales relacionados con la materia”²⁵.

En cuanto a la **población objetivo** se describe en el árbol de problemas como “las personas que sufren violaciones a los Derechos Humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos”²⁶, Mientras que en el Diagnóstico no está bien definida en términos cuantitativos y se menciona que “implica una cifra indeterminada, debido a que existen una gran cantidad de casos que no son denunciados por múltiples factores, como lo es la insuficiente cultura de derechos humanos, en cuanto al conocimiento de los mismos por parte de los agraviados y sus familiares”²⁷.

Sin embargo, en relación con la **población atendida**, en el Programa Anual de Trabajo 2020 se especifica que “la CNDH lleva el registro de agraviados con base en la tramitación de los expedientes de orientación directa, remisión, inconformidad y queja. En dicho registro son considerados diversos supuestos jurídicos que incluyen elementos que califican las diversas expresiones relacionadas con la violación a los Derechos Humanos, principalmente en los casos de las inconformidades y las quejas. Referente a las orientaciones directas y remisiones, la diferencia radica en que a pesar de que en algunos de los casos se determina la violación a los Derechos Humanos, la Comisión no es la Institución competente para solucionar el caso y de acuerdo con ello, se efectúa la orientación jurídica que corresponde y/o se envía la información a la autoridad competente”²⁸.

El equipo evaluador sugiere desarrollar una metodología pertinente para calcular cuantitativamente a la población objetivo, tomando en cuenta la experiencia, los registros y las expectativas que el programa ha generado desde su creación hasta la fecha. Por ejemplo, “la población que requiere atención prioritaria como son las personas en contexto de migración, las y los periodistas y defensores civiles, las víctimas de trata de personas, las personas con discapacidad, las personas desaparecidas, las mujeres, las personas indígenas, las personas mayores, niños, niñas y adolescentes, las personas privadas de la libertad en centros de reclusión, las personas que viven con VIH, las personas de las comunidades lésbica, gay, bisexual, travesti, transgénero, transexual e intersexual (LGBTTTI), entre otros”²⁹.

²⁵ IDEM Página 2.

²⁶ CNDH, Programa E002 Árbol de objetivos.

²⁷ IDEM Página 1.

²⁸ CNDH. E002. Programa Anual de Trabajo 2020 Página 9.

²⁹ Diagnóstico del Programa Presupuestario E002, de la CNDH, 2020.

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

5. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en el documento normativo del programa.

Justificación.

En el Plan Estratégico Institucional se registra al E002 dentro de la estructura programática del Eje Rector de Protección y Defensa de Derechos Humanos en dos rubros: 4 Optimizar la atención a las personas que solicitan los servicios de la CNDH y 6 Priorizar a las víctimas y posibles víctimas de violaciones de los derechos humanos en la solución de expedientes.

El programa cuenta con resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades). La MIR está dividida entre las Visitadurías, de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia, y la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y Asuntos Jurídicos. Se puede observar de manera unificada en el Programa Anual de Trabajo como “Cronograma”.³⁰ En la MIR de la Segunda, Tercera, Cuarta Y Sexta Visitadurías no se registran actividades, estas visitadurías son foráneas y también dan seguimiento a quejas.

FIN Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades. Solo la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y Asuntos Jurídicos describe el FIN en la MIR.

PRÓPOSITO El objetivo del programa se corresponde con el Propósito descrito en la MIR: Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos.

Se registran dos componentes:

El componente A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos.

El componente B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido.

Se registran las siguientes actividades:

Actividad A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas.

Actividad B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a sugerencias y conciliaciones.

³⁰ CNDH Programa Anual de Trabajo 2020 Pagina 11.

Por otro lado, la MIR mantiene correspondencia con los Manuales de Procedimiento para brindar la atención a los usuarios:

1. PO1.1.1 Manual de procedimientos del Subproceso “Atención Personal y Telefónica en las Oficinas de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia³¹”.
2. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.1.2 Recepción de Documentación en las oficinas de partes de las Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia³²”.
3. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.2 Calificación de Quejas³³”.
4. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.3 “Calificación o Determinación de la Procedencia de Inconformidades³⁴”.
5. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.5 Integración de Expedientes³⁵”.
6. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.6 Integración de Expedientes de Inconformidad³⁶”.
7. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.4.2 Seguimiento de Conciliaciones³⁷”.
8. Procedimiento para Proporcionar Orientación Jurídica, Atención Psicológica y Remisiones³⁸.

De acuerdo con los objetivos planteados en la nueva Planeación o Visión Estratégica de colocar primero a las víctimas el programa cumple su cometido al integrar en algunas de las Visitadurías las actividades de atención a los usuarios, clasificando las quejas y remitiendo los expedientes a las instituciones correspondientes.

Respecto a la lógica vertical de la MIR, así como la congruencia de este instrumento con los documentos normativos del programa se encuentran la siguiente área de oportunidad:

- Durante el año 2019 la CNDH utilizó un medio más de recepción “*atención por medios electrónicos*” para dar la atención inicial a las personas que tuvieron la intención de presentar un escrito de queja.³⁹ Se sugiere incluirlo en la actividad con el indicador correspondiente.

³¹ CNDH Programa E002 2019.

³² Idem.

³³ Idem.

³⁴ Idem.

³⁵ Idem.

³⁶ Idem.

³⁷ Idem.

³⁸ CNDH Programa E002 2018.

³⁹ ASF. Observaciones y recomendaciones en el documento de las auditorías realizadas al programa. Auditoría de Desempeño: 2019-0-35100-07-0093-2020.

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

6. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Respuesta: Sí.

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

Justificación.

El Programa tiene 13 indicadores en total, un indicador para Fin y cuatro para Propósito, tres para dos Componentes y cinco para las dos Actividades descrita en la MIR.

Las fichas técnicas de los componentes de la MIR están desagregadas entre las Visitadurías, actualmente, la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia, y la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y Asuntos Jurídicos.

Describen la información general solicitada en esta pregunta; nombre, definición, medida de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición y las metas son mensuales, trimestrales y anuales⁴⁰. Además, incluyen las características del indicador claridad, relevancia, economía, monitoreable, adecuado (CREMA); viabilidad de la meta, línea base; parámetros de semaforización; metas de gestión, intermedias, del ciclo presupuestario y características de las variables.

De acuerdo con la información que se muestra en las fichas técnicas se observa que solo la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y Asuntos Jurídicos tiene la responsabilidad de registrar el avance de los siguientes indicadores:

Dos indicadores de FIN:

Ind. 1. *Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios emitidos.*

Ind. 2. *Porcentaje de acciones de inconstitucionalidad promovidas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación.*

⁴⁰ CNDH. MIR, Fichas Técnicas de los indicadores del Programa E002. 2020.

Así como los **indicadores 1 y 2 de Propósito:**

Ind. 1. *Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones.*

Ind. 2. *Porcentaje de procedimientos de responsabilidad iniciados por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos ante las autoridades competentes en contra servidores públicos.*

Por otro lado, la responsabilidad del reporte del indicador **3 de Propósito:**

Ind. 3. *Porcentaje de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones emitidas en el ejercicio, se comparte entre las Seis Visitadurías.*

El avance en estos indicadores contribuye al logro de los objetivos estratégicos de la Comisión⁴¹:

- A. Reparación del daño.** Actuar frente a violaciones de derechos humanos (o normas violatorias) y verificar la respuesta y coordinación de las instituciones públicas ante estas violaciones, para su reparación del daño.

Mientras que **para el Indicador 4** *Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados del año actual con relación al año anterior*, además de las seis Visitadurías se comparte la responsabilidad de reportar los resultados con la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia. De acuerdo con esa información el programa estaría contribuyendo también al logro de otro objetivo estratégico:

- B. Progresividad.** Vigilar la progresividad de los derechos humanos en el país, observando la no discriminación, la no regresividad, y adoptando las medidas necesarias de orden legislativo, administrativo y presupuestal requeridas, aprovechando al máximo los recursos disponibles y coordinación interinstitucional.

En cuanto a los **Componentes** considerados como los bienes y/o servicios que produce el programa para cumplir con su propósito se presentan dos indicadores: 1. *Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite.* Las unidades responsables de alimentar el registro son las seis Visitadurías y la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia.

En este indicador llama la atención que la 3ra Visitaduría General tenga una meta planeada del 107.5%, y el nivel de logro, o porcentaje de avance, fue del 110% para 2020.

Mientras que solo la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia realiza el reporte del otro indicador (sin número) del componente *Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas.*

En cuanto a las **Actividades descritas en la MIR**, los dos primeros indicadores se reportan bajo la responsabilidad de las Visitadurías 1 y 5, así como de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia.

Indicador 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas; y el indicador. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados.

Por otro lado, indicadores el indicador 3 *Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados* y el 4 *Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas* son reportados solamente por la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia.

⁴¹ Plan Estratégico Institucional, Página 10.

Después de la revisión de las Fichas Técnicas el equipo evaluador sugiere:

- Si bien en el informe anual para el año 2020 se identifican las quejas recibidas en relación a las consecuencias de la pandemia, se sugiere describir como parte del informe el análisis de los resultados de las metas considerando las modificaciones a las condiciones de trabajo y atención a la población debido a la pandemia, donde se pueda visualizar el impacto que esta situación atípica tuvo en los planes y el cumplimiento de metas de la Comisión.
- Considerando la lógica de la MIR, la redacción y organización de los objetivos e indicadores, las fichas técnicas de cada componente, se cumplen los requisitos planteados en la pregunta, sin embargo, será importante comparar con las metas alcanzadas durante la gestión del 2020 para definir el nivel de logro y metas planteados en los documentos de planeación.
- Llama la atención que en los porcentajes de las metas programadas y alcanzadas en algunos indicadores sobrepasa el cumplimiento del 100%, lo que cabe cuestionar es si la meta está planteada correctamente (y esto puede estar directamente relacionado con la falta de una metodología (cuantificación) para la población objetivo). Es oportuno preguntarse si la meta está planteada correctamente (y esto puede estar directamente relacionado con la falta de una metodología (cuantificación) para la población objetivo) o en su caso los resultados responden a las circunstancias atípicas que se presentaron en el año 2020, como resultado de la pandemia COVID 19”.

Para más información se puede consultar el Anexo 1 “Indicadores” .

7. 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) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta: Sí.

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

Justificación.

Las Fichas Técnicas de los indicadores contienen información acerca de las metas, tanto del ciclo presupuestario, como intermedias y de la gestión. Asimismo, se señala en todos ellos un alto nivel de factibilidad de las metas.

La CNDH establece en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios criterios para establecer metas factibles y orientadas al desempeño. Específicamente en el numeral 3.5 señala que para el establecimiento de metas de la MIR se debe considerar que: 1) sean cuantificables, 2) estén directamente relacionados con los objetivos, 3) estén orientadas a mejorar en forma significativa los resultados e impactos del desempeño institucional, 4) sean realistas y factibles de alcanzar, por lo que es importante considerar la información histórica y el escenario económico, político y social; 5) para los indicadores que presentan tendencia creciente en años anteriores, considerar incrementar las metas dependiendo del incremento anual porcentual promedio y 6) para los indicadores con tendencia decreciente o una estimación menor o igual que años anteriores se sugiere que la meta sea al menos igual a la del año anterior.

Después de analizar las Fichas Técnicas el equipo evaluador considera que las metas de todos los indicadores cuentan con unidad de medida, sin embargo, no todas están orientadas a medir el desempeño, algunas son una métrica que miden una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de uno o los objetivos estratégicos del programa o la institución.

Para más información se puede consultar el Anexo 2 "Metas del programa".

B. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

8. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

El propósito fundamental del programa E002 es “Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos⁴²”.

El programa E002 contribuye a cumplir con el mandato de defensa y protección de los derechos humanos, ya que la población objetivo a la que está enfocado son “las personas que sufren violaciones a los Derechos Humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos⁴³”.

Con el objeto de brindar atención a la población que habita dentro del territorio nacional, la CNDH ofrece sus servicios a través de las oficinas centrales ubicadas en la Ciudad de México, y a través de las 16 oficinas ubicadas en las entidades federativas. Estas oficinas brindan 4 servicios, de atención personal, atención por medios electrónicos, recepción de documentos y atención telefónica, a partir de estos se registran diversos documentos, entre los cuales se encuentran los escritos de queja o de quejosos, que dan origen a los diferentes tipos de expedientes: Orientación Directa, Remisión, Inconformidad, y Queja⁴⁴.

Cuando el escrito de queja ha sido calificado como de no competencia, debido a que no se aprecia una presunta violación a los derechos humanos o, en caso de apreciarse, resulta ser competencia de alguna otra autoridad u organismo de protección a los derechos humanos en las entidades federativas. En estos casos la CNDH registra el expediente y brinda servicios de orientación jurídica –expedientes de orientación directa- y en algunos de ellos, con base en su marco normativo, canaliza a la persona interesada con la autoridad competente –expedientes de remisión-, entregando a dicha autoridad la información correspondiente para que sea atendido el asunto.

Por su parte, los expedientes de inconformidad son substanciados mediante los recursos de queja e impugnación, con base en lo dispuesto por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y de acuerdo con las disposiciones de la Ley de la CNDH. De esta manera, la CNDH interviene cuando se presentan inconformidades relacionadas con las recomendaciones, acuerdos u omisiones que llevan a cabo los organismos de protección a los derechos humanos equivalentes en las entidades federativas.

Respecto de los expedientes de queja, son aquellos en los que se determinó la presunta violación de derechos humanos, con lo cual se inicia una fase de investigación a cargo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

⁴² CNDH Informe de Evaluaciones de Diseño Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

⁴³ CNDH Programa E002 Árbol de Problemas.

⁴⁴ CNDH Programa E002 Diagnóstico.

La complementariedad del E002 con otros programas al interior de la CNDH pueden ser los siguientes:

- E003 Atender asuntos relacionados con las personas migrantes, así como impulsar las acciones de promoción en la materia.
- E011 Atender asuntos relacionados con niñas, niños y adolescentes.
- E014 Proteger y promover el respeto de los Derechos Humanos de periodistas y personas defensores de Derechos Humanos.
- E015 Promover, fortalecer e impulsar los vínculos de colaboración interinstitucional; así como, diseñar y ejecutar los programas de educación y capacitación en materia de derechos humanos.
- E032 Atender asuntos relacionados con las y los jóvenes, las personas mayores y las familias.
- E035 Proteger los Derechos Humanos de las personas o grupos de personas con mayores riesgos de vulnerabilidad ante los abusos de las empresas, públicas y privadas.

La LGV y su reglamento instauran las siguientes instancias relacionadas con el programa:

- Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV) como instancia superior de coordinación y formulación de políticas públicas y tendrá por objeto proponer, establecer y supervisar las directrices, servicios, planes, programas, proyectos, acciones institucionales e interinstitucionales, y demás políticas públicas que se implementen para la protección, ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas en los ámbitos local, federal y municipal. El artículo 82 de la LGV establece a la CNDH como parte del SNAV.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) que tiene la función de garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial los derechos a la asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia, a la reparación integral y a la debida diligencia; así como desempeñarse como el órgano operativo del SNAV.
- Registro Nacional de Víctimas (RENAVI), mecanismo administrativo y técnico que soporta todo el proceso de ingreso y registro de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos al SNAV.
- Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (FAARI) mecanismo financiero para el pago de las ayudas, la asistencia y la reparación integral de las víctimas, incluyendo la compensación en el caso de víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades federales y la compensación subsidiaria para víctimas de delitos del orden federal.
- Comisiones estatales de atención a víctimas tienen la obligación de atender, asistir y, en su caso, reparar a las víctimas de delitos del fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por las y los servidores públicos del orden estatal o municipal.
- Fondos estatales de ayuda, asistencia y reparación integral a víctimas como mecanismo financiero para el pago de las ayudas, la asistencia y la reparación integral de las víctimas de violaciones de derechos humanos cometidas por autoridades estatales y víctimas del delito de orden común.

El programa pudiera estar relacionado con todos los programas al interior de la CNDH, al no existir un documento que limite los alcances y complementariedades entre estos, se realizó una revisión de la estructura programática 2020⁴⁵ de la CNDH, y se identificaron los que se considera más relacionados con su quehacer⁴⁶.

De acuerdo con la información anterior el equipo evaluador considera que, si bien hay complementariedad entre el Programa E002 y las diferentes instancias nacionales que atienden población víctima de delitos y violación de los derechos humanos, existe la posibilidad de la duplicidad en la atención, sobre todo con la CEAV, tomando en cuenta que la población objetivo no está bien delimitada. Es decir, no existen especificaciones o restricciones metodológicas que indiquen los elementos de la población, que por sus características sociodemográficas sean consistentes para ser el foco de atención de este programa. La diferencia se aprecia en el tipo de atención que se proporciona, en términos cualitativos.

⁴⁵ CNDH Plan Estratégico Institucional 2020-2024. Página 28.

⁴⁶ Para 2021, con base en la nueva estrategia institucional, varios programas que hacían promoción se orientaron más a la protección de los derechos humanos mediante la atención de quejas, por ejemplo, a través de proporcionar orientaciones jurídicas, etc. Comentario final de la DGPA.

Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa

9. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- Contempla el mediano y/o largo plazo.
- Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

Justificación.

Considerando el contexto de la actual gestión de la Comisión, en noviembre de 2019, se establecieron los resultados que se quieren alcanzar “tener, al fin, una institución de defensoría de los derechos del pueblo que, además de colocar en el centro a las víctimas y a quienes están en riesgo de serlo, asuma su mandato en su expresión más amplia: la *protección, promoción y observancia* de los derechos humanos, hasta el punto de crear una verdadera cultura de los derechos humanos en México⁴⁷”.

La CNDH cuenta con un Plan Estratégico con las características que se señalan, es resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado, sigue un procedimiento establecido en el documento Plan Estratégico Institucional 2020-2024. Está enfocado a definir objetivos y establecer metas institucionales, así como definir políticas y programas que son requeridos para beneficio de la sociedad, por lo que deben ser implementados con eficacia, eficiencia, economía y calidad, describe una Misión y Visión.

Plantea cuatro ejes rectores que guiarán la actividad del desarrollo institucional: Protección y defensa, Promoción, estudio y divulgación, Observancia y Fortalecimiento de la autonomía y capacidad de gestión institucional, los cuales dan impulso a cuatro objetivos estratégicos:

A. Reparación del daño. Actuar frente a violaciones de derechos humanos (o normas violatorias) y verificar la respuesta y coordinación de las instituciones públicas ante estas violaciones, para su reparación del daño.

B. Progresividad. Vigilar la progresividad de los derechos humanos en el país, observando la no discriminación, la no regresividad, y adoptando las medidas necesarias de orden legislativo, administrativo y presupuestal requeridas, aprovechando al máximo los recursos disponibles y coordinación interinstitucional.

C. Fortalecimiento de la capacidad institucional y de coordinación con otras instancias. Fortalecer las relaciones con instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil de derechos humanos, coadyuvando en la articulación de

⁴⁷ CNDH Plan Institucional Estratégico 2020-2024 Página 4

propuestas y la mejora en su capacidad de actuación, en un marco de respeto a la autonomía y al ámbito de competencia de cada instancia.

D. Incidencia en temas especiales y de coyuntura. Monitorear la actuación de instituciones del Estado ante temas de relevancia e incidencia pública, en materia de: violaciones graves de derechos humanos; no discriminación y grupos de la población en situación de vulnerabilidad; DESCAs; actores privados que afectan derechos humanos; y lo referido a las deliberaciones públicas, como son el derecho a la participación, a formar parte de las funciones públicas del país, y a las libertades de opinión, expresión y reunión; así como temas de coyuntura que reclaman intervención urgente.

De acuerdo a los resultados que se quieren alcanzar en los cuatro ejes rectores el equipo evaluador sugiere revisar y actualizar los diferentes materiales de difusión y de atención al público, así como los manuales de procedimientos del Programa ya que tienen fecha de elaboración del 2018.

10. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Los planes de trabajo anuales tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

En la primera entrevista con los responsables del programa se comentó que existe un Plan de Trabajo Anual en el que se incluye al programa E002, que se encuentra disponible en la página web oficial de la CNDH así como en un sistema de consulta interno de la Comisión, cada responsable tiene acceso a él; sin embargo, no hay registro de las visualizaciones que cada uno hace ni cada cuando.

Dentro del Programa Anual de Trabajo 2020 se propusieron las siguientes acciones para el Programa E002⁴⁸:

- Optimización de los servicios de atención otorgadas de manera personal, telefónica o electrónica en las oficinas centrales y foráneas a las posibles víctimas de violaciones a los Derechos Humanos. Estas atenciones comprenden servicios tales como la recepción de documentos, orientación, emisión de actas circunstanciadas, revisión de solicitudes en materia de transparencia, asistencia en la elaboración del escrito de queja, recepción de aportaciones de documentación al expediente e información sobre la CNDH.
- Solución de expedientes de orientación directa y remisión.
- Solución de expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos.
- Emisión de conciliaciones entre las personas agraviadas y las autoridades.
- Emisión de recomendaciones a las autoridades que violaron Derechos Humanos.
- Elaboración y difusión del Sistema Nacional de Alerta de la CNDH.
- Fortalecimiento del Seguimiento de recomendaciones emitidas a las autoridades que violaron Derechos Humanos, a fin de promover la reparación integral del daño a las víctimas.
- Presentación de denuncias penales y por responsabilidad administrativa en contra de servidores públicos que violenten los derechos humanos, señalados en el texto de las recomendaciones.
- Atención de las solicitudes de acceso a la información registradas y coordinar las obligaciones de transparencia
- Aplicación de encuestas acerca de la calidad de los servicios de atención brindados a las personas atendidas.
- Promoción ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación de acciones de inconstitucionalidad para que declare la inconstitucionalidad e invalidez de las normas que vulneren los Derechos Humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como en los Tratados Internacionales de los que nuestro país es Parte, con el fin de garantizar el respeto a los Derechos Humanos.
- Asesoramiento jurídico a las Unidades Responsables, así como analizar el contenido jurídico de los convenios y tratados internacionales en materia de Derechos Humanos, y de las áreas de oportunidad para la elaboración de nuevos convenios.

⁴⁸ CNDH Programa E002 Programa Anual de Trabajo 2020.

- Validación jurídica de la normatividad interna de nueva creación, así como aquella que sea remitida por las Unidades Responsables, durante el transcurso del ejercicio 2020.
- Solicitudes de comparecencia de autoridades recomendadas ante el Senado de la República por incumplimiento o no aceptación en las recomendaciones.
- Registro y actualización para el fortalecimiento del seguimiento de recomendaciones que permita identificar el debido cumplimiento de las recomendaciones específicas, por parte de las autoridades recomendadas, identificando con ello su grado de avance o no en el cumplimiento de la recomendación.
- Presentación de denuncias de índole penal o administrativas en contra de servidores públicos responsables de violentar los Derechos Humanos, señalados en las recomendaciones emitidas por esta CNDH, como parte de la reparación integral del daño, correspondiente a la medida de satisfacción de las víctimas.
- Solicitud y registro de las autoridades recomendadas que no acepten o incumplan en las recomendaciones, con el fin de que las autoridades responsables por violar los Derechos Humanos, expongan ante el Senado de la República sus argumentos.
- Elaboración de un instrumento que contribuya a detectar los patrones de repetición de quejas presentadas en contra de autoridades y su localización, poniendo especial enfoque en las violaciones a los Derechos Humanos de mayor impacto.
- Fortalecimiento de la eficacia y eficiencia en la tramitación de quejas, con objeto de que se perfeccionen los métodos, procedimientos y sistemas de gestión para la atención de las denuncias recibidas.
- Informes, análisis, estudios e investigaciones que incidan en una mejor protección y defensa de los derechos humanos.

De acuerdo a la planeación propuesta para el programa el equipo evaluador sugiere incluir la revisión y modificación, si es necesario, de los manuales de procedimiento que son anteriores al año 2019.

C. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

11. El programa utiliza informes de evaluaciones internas y/o externas:

- De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones internas y/o externas.
- De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.

Justificación.

En el año 2017 se llevó a cabo una evaluación, de manera interna, de diseño para el programa E002.

Actualmente se cuenta con el Programa Anual de Evaluación 2020.

De acuerdo con los resultados de la evaluación interna se plantearon las siguientes sugerencias:

- El árbol de problemas no considera los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable y no refleja el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos, es decir, no actualiza la información para conocer la evolución del problema.
- Es deseable que sea considerada información estadística actualizada que, dé soporte a la identificación del problema, así como a sus causas y efectos.
- Además, para la elaboración del árbol de problemas, es deseable considerar un diagnóstico que identifique a la población objetivo en términos cualitativos y cuantitativos, así como la dimensión cuantitativa del problema y su comportamiento cualitativo.
- Es deseable que en el árbol de objetivos se considere al objetivo del Fin, como el más viable de los Fines y al Propósito como la solución del problema.
- Para los casos de los indicadores de Fin y Propósito se propone especificar la sección del Informe de Actividades de la CNDH, en la que puede verificarse su resultado.
- En el diseño del programa no son considerados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo.
- Debido a que no existen métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, no es posible especificar y dimensionar claramente que los beneficios con los que contribuye el programa se dirigen de manera específica a sus potenciales beneficiarios, con criterios y restricciones que identifiquen las particularidades de su población potencial y objetivo.
- El diseño de la MIR del programa muestra oportunidades de mejora relacionadas con la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo. Con base en ello, será posible comprobar a través del indicador del propósito, que se encuentra definido cualitativamente, qué proporción o porcentaje de la población objetivo es atendida por el programa en términos de cobertura.

El equipo evaluador solo tuvo acceso a documentos que señalan en términos de semaforización (verde atendido, amarillo en proceso) el nivel de atención de las sugerencias resultado de las evaluaciones.⁴⁹ Se sugiere que en medida de lo posible desarrollar y documentar las acciones que se emprenden para subsanar las sugerencias resultado de las evaluaciones externas y/o internas.

⁴⁹ Seguimiento a evaluaciones E002 documento en Excel.

12. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), para el caso de la CNDH Acciones de Mejora (AM), clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	Del 50 al 69% del total de las Acciones de Mejora se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

Justificación.

El programa E002 ha tenido sólo una evaluación interna en el año 2017, los Acciones de Mejora se reportan en el Informe de Seguimiento de Aspectos de Mejora; sin embargo, el reporte no indica el porcentaje de avance, señala en términos de semáforo el nivel de atención que se la han dado las sugerencias, de esta manera señala en color verde las siguientes:

- Incluir en el árbol de problemas los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, así como el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos (razón de ser del programa) con información actualizada que permita conocer la evolución del problema, con base en información estadística oficial.
- Fortalecer el diseño del programa mediante la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo permitiendo mostrar claramente a través del propósito la relación con la población atendida.
- La delimitación clara de la población potencial y objetivo, a través de la generación de métodos adecuados para su cuantificación, permitirá identificar claramente los criterios y restricciones para la atención a la población por parte del programa, con énfasis en las particularidades, para evitar riesgos de duplicidad y fortalecer las complementariedades con las aportaciones específicas de cada programa.
- En la medida que sean desarrollados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios.
- Generar información sobre las características socioeconómicas de la población objetivo.

El equipo evaluador sugiere describir en un documento de manera detallada las acciones que se llevan a cabo para subsanar cada una de las recomendaciones.

Para más información se puede consultar el Anexo 4 “Avance de las acciones para atender las Acciones de Mejora”.

13. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

El programa ha sido evaluado de manera interna en 2017, los resultados de esta evaluación se reportan como Acciones de Mejora; sin embargo, de acuerdo con los documentos revisados del programa correspondientes al año 2020, no se observan cambios en algunos de los señalamientos al diseño del programa, como:

- La delimitación clara de la población potencial y objetivo, a través de la generación de métodos adecuados para su cuantificación, permitirá identificar claramente los criterios y restricciones para la atención a la población por parte de programa, con énfasis en las particularidades, para evitar riesgos de duplicidad y fortalecer las complementariedades con las aportaciones específicas de cada programa.
- Incluir en el árbol de problemas los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, así como el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos (razón de ser del programa) con información actualizada que permita conocer la evolución del problema, con base en información estadística oficial.

Por otro lado, la Auditoría Superior de la Federación realizó una Auditoría de Desempeño con el número 2019-0-35100-07-0093-2020⁵⁰ en la que se evaluaron tres aspectos del programa E002 y se emitieron tres recomendaciones:

- a. Eficiencia en la recepción de los escritos de queja y atención a la sociedad

2019-0-35100-07-0093-07-001 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos implemente una herramienta de control que le permita valorar cualitativa y cuantitativamente la eficiencia de la calificación de los escritos de queja tanto para asegurar que los supuestos de calificación utilizados sean los previstos expresamente en su deber ser, como para contribuir a que dicha calificación se realice en el plazo de 3 días a partir de la recepción de los escritos de queja en cada una de las Visitadurías Generales, pues de esa forma se dotará de una mayor eficiencia en los procesos de recepción y calificación, en aras de fomentar el desarrollo de procedimientos breves y sencillos que se traduzcan en acciones concretas de protección de los derechos humanos; lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y los artículos 95 y 96 fracciones I, II, III, IV, V y VI, del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos⁵¹.

- b. Eficiencia de la calificación de los escritos de queja presentados en la Comisión Nacional de los Derechos Humanos

2019-0-35100-07-0093-07-002 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos implemente una herramienta de control que le permita valorar cualitativa y cuantitativamente la eficiencia en los procesos de investigación y conclusión de expedientes de queja, pues de esa forma se contribuirá a la obtención de los resultados esperados en tales procesos, en aras de fomentar el desarrollo de procedimientos breves y sencillos que se traduzcan en acciones concretas de protección de los derechos humanos; lo anterior, en atención a lo establecido en el artículo 24, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y el artículo 125, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII y IX, del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

⁵⁰ ASF Observaciones y recomendaciones derivadas de las auditorías realizadas al programa E002.

⁵¹ IDEM Página 6.

- c. Plazos de recepción, turno y calificación de los escritos de queja por presuntas violaciones de derechos humanos.

2019-0-35100-07-0093-07-004 Recomendación.

Para que la Comisión Nacional de los Derechos Humanos implemente un mecanismo de control y seguimiento, por medio del cual asegure que la distribución de los recursos de queja e impugnación sea equitativa, el cual debe considerar la capacidad operativa de cada una de las Visitadurías Generales en cuanto a recursos humanos, así como la carga de trabajo existente producto de los procedimientos de queja y para la emisión de recomendaciones generales; ello con la finalidad de dar certeza de que el turno de los medios de inconformidad, considere las circunstancias específicas de cada Visitaduría General y con ello se contribuya a que cada uno de esos órganos sustancie y resuelva dichos recursos de forma eficiente; lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en los artículos 152, fracción II, y 161, fracción II, del Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

Se sugiere que en medida de lo posible desarrollar y documentar las acciones que se emprenden para subsanar las recomendaciones resultado de las evaluaciones externas y/o internas.

14. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

Se considera pertinente analizar los siguientes temas:

- Es de suma importancia para el Programa integrar un Diagnóstico que cumpla con todas las características requeridas⁵², definir con claridad su población potencial y objetivo. De estas definiciones podría desprenderse una cuantificación de estas.
- La CNDH cuenta con un Plan Estratégico de largo plazo y un Programa Anual de trabajo de corto plazo, y en los mismos se encuentra descrito el Programa en cuanto a su objetivo, descripción global y metas. A partir del análisis, se considera relevante que el Programa cuente con un documento integral, donde se delimite, defina y describa claramente el problema que se busca atender, se incluya un enfoque diferenciado, se definan poblaciones potencial y objetivo, se cuantifiquen, caractericen y ubiquen territorialmente, se analicen las alternativas de atención, se defina el objetivo, componentes y mecanismos de atención del programa.
- Si bien la CNDH no está obligada a tener un documento integral para cada uno de sus programas, sería deseable debido a sus propias características, ya que presenta una alta complejidad para su operación, así como un número considerable de áreas responsables y de atención tanto en la ciudad como en oficinas foráneas. Un documento que cuente con un programa específico de trabajo en donde se desglose a detalle el cómo se llegará al cumplimiento de metas, así como todos los elementos que fortalezcan el trabajo, delimitación, acciones y complementariedad con otros programas tanto al interior de la CNDH como con la APF. Sería también un documento para que el ciudadano común pueda entender los alcances del Programa y sus apoyos.
- Los indicadores cuentan los parámetros requeridos para su construcción. Además, incluyen las características del indicador claridad, relevancia, economía, monitoreable, adecuado (CREMA); viabilidad de la meta, línea base; parámetros de semaforización; metas de gestión, intermedias, del ciclo presupuestario y características de las variables.

Cabe señalar el impacto que tuvieron en el trabajo de la Comisión, las circunstancias atípicas que se presentaron en el año 2020, como resultado de la pandemia COVID 19.

Adicional a esto, se sugiere desarrollar una metodología pertinente para calcular cuantitativamente a la población objetivo, tomando en cuenta la experiencia, los registros y las expectativas que el programa ha generado desde su creación hasta la fecha. Se sugiere acotar y delimitar, más no excluir o discriminar, a la población objetivo, con la intención de poder generar estadísticas que aporten información sustancial tanto a nivel institucional como a nivel nacional. Ejemplo a considerar su pertinencia: “Población Objetivo: Personas que sufren violaciones a sus derechos humanos y solicitan el apoyo de la CNDH en un tiempo determinado” o por ejemplo cuantificar lo que en el diagnóstico llaman “población prioritaria”.

Posiblemente, una opción para cuantificar a la población objetivo que atiende el programa podría ser limitar a “la atención a las personas agraviadas que solicitan el apoyo a la CNDH por cualquier medio de comunicación (presencial, telefónica y/o correo electrónico); excluir la parte de “posibles víctimas de violaciones a los derechos

⁵² SHCP-CONEVAL; Aspectos a considerar para la elaboración de Diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación; 2016.

humanos” que podría cubrirse mediante la “prevención” a través de cursos y sensibilización de la población sobre este tema. Continuando con la intención de cuantificar a la población objetivo, se puede comenzar conociendo a la población que ha solicitado el apoyo con anterioridad, por ejemplo, registrando en un formato específico, por rango de edad, sexo, escolaridad, orientación sexual, etcétera.

La propuesta de considerar y recabar información de las características de las personas agraviadas daría la posibilidad de dar atención más personalizada, la sugerencia se hace en función de fortalecer la calidad de la atención en función de las necesidades específicas (edad, lenguaje, sexo) de los diferentes grupos de solicitantes al poner una queja.

Ejemplo de indicador:

Porcentaje de prevaencia de víctimas de violaciones a los dh por rango de edad:

$$\frac{\text{Clasificación por rangos de edad (definidos por la UR a su interés) de personas que presentan presuntas violaciones a sus derechos humanos en un periodo}}{\text{El total de las personas que se presentaron o comunicaron con la CNDH a denunciar violaciones a los derechos humanos en un periodo}} \cdot 100$$

Determinar cuantitativamente a través de un indicador de resultados que genera el Programa, es decir, expresar el número de personas beneficiadas, y en qué medida ha sido su beneficio, a fin de determinar la pertinencia o no del mismo; si bien, es de suma importancia el programa por su mismo nombre, es necesario conocer si es eficaz y eficiente en su objetivo.

DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

15. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

Justificación.

El programa E002 cuenta con un documento en el que registra el avance de los indicadores de enero a diciembre 2020, en él se observa en porcentajes el nivel de avance de los indicadores, entre los programados y los resultados reales a diciembre 2020, así como el señalamiento a través de colores para indicar los registros que requieren mayor atención porque no se cumplieron las metas esperadas⁵³.

De acuerdo con lo anterior, la información es oportuna, los registros se hacen de manera mensual, trimestral y anual.

Es confiable, los mecanismos de validación pueden ser los expedientes elaborados, remitidos y resueltos.

Esta sistematizada en un documento y permite medir la gestión de los indicadores de las Actividades y los Componentes.

El documento muestra su actualización a diciembre de 2020, aunque menciona que es un documento preliminar.

Es importante confirmar si esta información se encuentra en bases de datos disponibles y si se alimenta regularmente de acuerdo con la periodicidad que se marca en cada uno de los indicadores. El quipo evaluador no tuvo acceso al sistema de gestión.

⁵³ CNDH Programa E002 Evaluación y seguimiento de metas 2020 (preliminar).

Tema III. Cobertura y Focalización del programa

16. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características establecidas.

Justificación.

El programa describe a la población objetivo en el diagnóstico:

“La población objetivo, implica una cifra indeterminada, debido a que existen una gran cantidad de casos que no son denunciados por múltiples factores, como lo es la insuficiente cultura de derechos humanos, en cuanto al conocimiento de estos por parte de los agraviados y sus familiares. Por otra parte, no existe hasta el momento ninguna entidad pública o privada que se encargue de llevar el registro de todos los eventos que vulneran derechos humanos, incluso de los que son conocidos y atendidos por las diferentes entidades públicas especializadas como son los organismos de protección a los derechos humanos en las entidades federativas y/o de otros organismos públicos federales, estatales y/o municipales relacionados con la materia. De esta manera, no es posible determinar la cifra de personas que sufren violaciones a los derechos humanos en el país, en un tiempo determinado”⁵⁴.

En este sentido, se puede afirmar que no abarca un horizonte de mediano y largo plazo y que es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

A sugerencia del equipo evaluador se podría acotar la población objetivo a partir de la población atendida y/o a partir del número de personas en condición de vulnerabilidad de sus derechos humanos.

Además de utilizar la encuesta censal de INEGI, el programa podría utilizar fuentes de información para delimitar a su población objetivo a través de criterios como lo marca el artículo 5 de la LGV, y que señala la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

⁵⁴ Diagnóstico del Programa E002 “Programa presupuestario E002: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos” 2020, pp. 1.

17. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

En su diagnóstico, el Programa señala que: "...no existe hasta el momento ninguna entidad pública o privada que se encargue de llevar el registro de todos los eventos que vulneran derechos humanos, incluso de los que son conocidos y atendidos por las diferentes entidades públicas especializadas como son los organismos de protección a los derechos humanos en las entidades federativas y/o de otros organismos públicos federales, estatales y/o municipales relacionados con la materia. De esta manera, no es posible determinar la cifra de personas que sufren violaciones a los derechos humanos en el país, en un tiempo determinado⁵⁵".

Desde el equipo evaluador se sugiere delimitar la población objetivo con algún criterio, por ejemplo, a la población que según el diagnóstico del programa "...requiere atención prioritaria como son las personas en contexto de migración, las y los periodistas y defensores civiles, las víctimas de trata de personas, las personas con discapacidad, las personas desaparecidas, las mujeres, las personas indígenas, las personas mayores, niños, niñas y adolescentes, las personas privadas de la libertad en centros de reclusión, las personas que viven con VIH, las personas de las comunidades lésbica, gay, bisexual, travesti, transgénero, transexual e intersexual (LGBTTTI), entre otros"⁵⁶, o generar una metodología propia cuantitativa. Se debe tener algo menos ambiguo para medir el nivel de alcance de la cobertura. Población Objetivo / Población Atendida.

⁵⁵ Diagnóstico del Programa E002 "Programa presupuestario E002: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos" pp. 1.

⁵⁶ Diagnóstico del Programa E002, CNDH, 2020.

18. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

En el Diagnóstico del Programa E002, se define la población potencial de la siguiente manera: "...la población potencial considera a la población total que se ubica en el territorio nacional, pero que al mismo tiempo incluye a las personas migrantes, independientemente de su estatus migratorio, así como las personas con nacionalidad mexicana que se encuentran en el extranjero⁵⁷".

La población objetivo está descrita también en el diagnóstico "...implica una cifra indeterminada, debido a que existen una gran cantidad de casos que no son denunciados por múltiples factores, como lo es la insuficiente cultura de derechos humanos, en cuanto al conocimiento de estos por parte de los agraviados y sus familiares. Por otra parte, no existe hasta el momento ninguna entidad pública o privada que se encargue de llevar el registro de todos los eventos que vulneran derechos humanos, incluso de los que son conocidos y atendidos por las diferentes entidades públicas especializadas como son los organismos de protección a los derechos humanos en las entidades federativas y/o de otros organismos públicos federales, estatales y/o municipales relacionados con la materia. De esta manera, no es posible determinar la cifra de personas que sufren violaciones a los derechos humanos en el país, en un tiempo determinado⁵⁸".

En cuanto a la población atendida por este programa, la CNDH "lleva el registro de agraviados con base en la tramitación de los expedientes de orientación directa, remisión, inconformidad y queja. En dicho registro son considerados diversos supuestos jurídicos que incluyen elementos que califican las diversas expresiones relacionadas con la violación a los derechos humanos, principalmente en los casos de las inconformidades y las quejas. En lo referente a las orientaciones directas y remisiones, la diferencia radica en que a pesar de que en algunos de los casos se determina la violación a los derechos humanos, la CNDH no es la Institución competente para solucionar el caso y de acuerdo con ello, se realiza la orientación jurídica que corresponde y/o se envía la información a la autoridad competente⁵⁹".

Según el mismo diagnóstico, esta población se ha incrementado en los tres últimos años⁶⁰

Población Atendida	
2018	77, 005
2019	173, 937
2020	468, 379

Con estos datos, no es posible medir el alcance real de la cobertura del Programa. En el caso de tomar en cuenta la población total de México a 2018 (126.8 millones de personas) más las personas migrantes en el territorio nacional como población potencial y objetivo, el alcance del programa sería pírrico. No se llenó el Anexo 5 "Evolución de la Cobertura" porque no se encontró en ningún documento la desagregación por sexo de la población atendida.

⁵⁷ CNDH- Diagnóstico, E002, pp. 1.

⁵⁸ Ídem.

⁵⁹ Ídem.

⁶⁰ CNDH- Diagnóstico, E002. Sistema de Gestión de la CNDH.

Tema IV. Operación del Programa

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

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

Para más información se puede consultar el Anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”.

Solicitud de apoyos

20. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- Son consistentes con las características de la población objetivo.
- Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- Están sistematizados.
- Están difundidos públicamente.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

Fueron enviados al grupo consultor todos los manuales que se requieren para atender el problema al que está encaminado este programa:

- PO1.1.1 Manual de procedimientos del Subproceso “Atención Personal y Telefónica en las Oficinas de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia”⁶¹.
- Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.1.2 Recepción de Documentación en las oficinas de partes de las Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia”⁶².
- Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.2 Calificación de Quejas”⁶³.
- Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.3 “Calificación o Determinación de la Procedencia de Inconformidades”⁶⁴.
- Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.5 Integración de Expedientes”⁶⁵.
- Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.6 Integración de Expedientes de Inconformidad”⁶⁶.
- Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.4.2 Seguimiento de Conciliaciones”⁶⁷.
- Procedimiento para Proporcionar Orientación Jurídica, Atención Psicológica y Remisiones⁶⁸.

Finalmente, se determinó que los mecanismos son consistentes con las características de la población objetivo, son ejecutados por el área correspondiente y están sistematizados; Los manuales se encuentran en la sección de Transparencia de la página de la CNDH.

⁶¹ CNDH, E002, 2019.

⁶² CNDH, E002, 2019.

⁶³ CNDH, E002, 2019.

⁶⁴ CNDH, E002, 2019.

⁶⁵ CNDH, E002, 2019.

⁶⁶ CNDH, E002, 2019.

⁶⁷ CNDH, E002, 2019.

⁶⁸ CNDH, E002, 2018.

Tipos de apoyos

21. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

Los manuales son procedimientos estandarizados que son utilizados por las instancias ejecutoras, están sistematizados y están apegados al documento normativo del programa (al Reglamento Interno y la Ley de la CNDH⁶⁹).

Hay dos bases de datos, la de Quejas y la de Seguimiento.

Los Manuales son los siguientes:

1. PO1.1.1 Manual de procedimientos del Subproceso “Atención Personal y Telefónica en las Oficinas de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia”. (CNDH, E002, 2019)

PO1.1.1.1 Recibir a la persona que se presenta o se comunica vía telefónica.

“El Área de Atención al Público es la encargada de recibir y atender al público, las 24 horas del día, los 365 días del año, a las personas que se presentan o se comunican vía telefónica a las instalaciones en el edificio “Jorge Carpizo” y en el edificio del “Centro Histórico”, en días hábiles y de 9 a 18:30 horas, para denunciar presuntas violaciones a los derechos humanos, recibir orientación, solicitar información sobre el curso de los escritos presentados en la CNDH o solicitar información sobre la función de la CNDH”.

PO1.1.1.2 Determinar si la persona requiere atención especializada.

PO1.1.1.3 Comunicar al Programa Especial correspondiente.

PO1.1.1.4 Registrar datos en el Formato de Atención.

PO1.1.1.22 Registrar servicio brindado en el Sistema de Atención al Público.

PO1.1.1.5 Analizar el planteamiento de la persona que se presenta o se comunica vía telefónica.

PO1.1.1.9 Autorizar el Oficio de Remisión, vía presentación.

⁶⁹ Reglamento Interno del CNDH, artículo 6º, escritos de Queja. CNDH, 2003 (última modificación 2017) y Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, Art. 4º; Disposiciones Generales Art. 25 al 42; Capítulo IV de las Inconformidades, Art. 57, 59, 65 y 66. CNDH 1992 (última modificación 2018)

PO1.1.1.11 Determinar el tipo de servicio a proporcionar.

Los servicios de atención que se brindarán son:

- Revisión de escrito de queja o inconformidad.
- Asistencia en la elaboración de un escrito de queja o inconformidad.
- Recepción de escrito para conocimiento.
- Aportación de documentación al expediente.
- Acta circunstanciada que derivó en queja.
- Acta circunstanciada que derivó en solución inmediata.
- Información sobre la función de la CNDH para trabajos escolares o de investigación.
- Cuando del planteamiento del compareciente se desprenda indubitadamente que no se trata de un asunto de la competencia de la CNDH.
- Orientación.

PO1.1.1.14 Determinar si se requiere la atención de Personal perito médico.

PO1.1.1.15 Informar a la Visitaduría General correspondiente el Personal Perito Médico.

PO1.1.1.17 Elaborar acta circunstanciada.

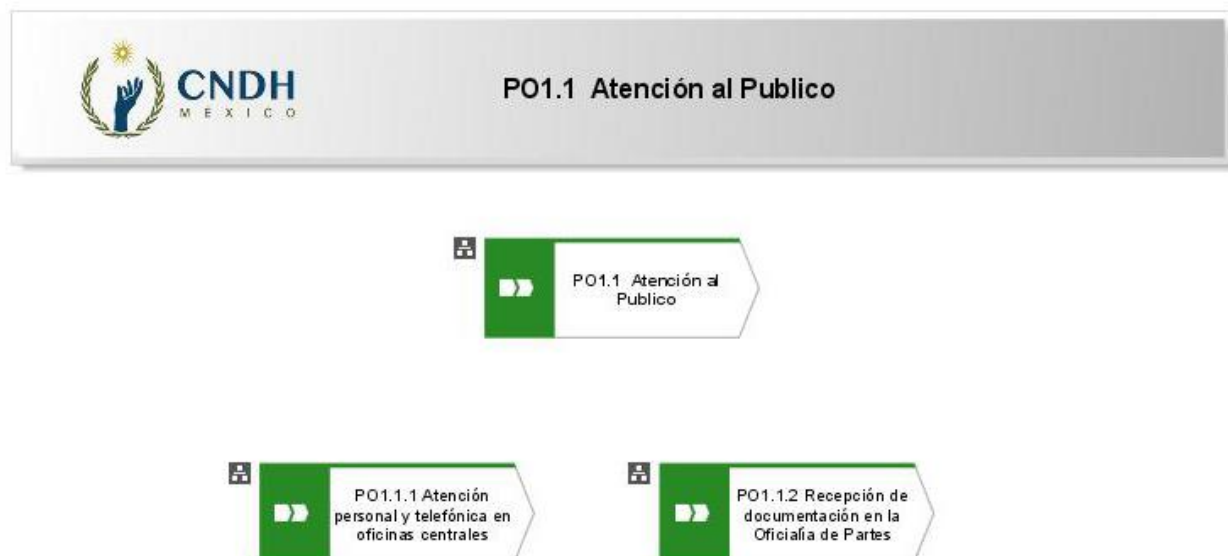
PO1.1.1.24 Registrar el horario de salida de la persona que se presenta.

PO1.1.1.25 Solicitar opinión del servicio brindado.

En este Subproceso, se llena el Anexo 1 “Formato de Atención”, mismo que firma la persona que brindó la atención. El Manual contiene también el instructivo para el llenado del formato.



2. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.1.2 Recepción de Documentación en las oficinas de partes de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia” (CNDH-E002, 2019).



PO1.1.2.1 Recibir documentación

- 9.1 La Oficialía de Partes en el edificio “Jorge Carpizo” será la responsable de recibir la documentación en días hábiles y en un horario de 9 a 19:30 horas.

PO1.1.2.2 Clasificar documentación

9.12 Las Oficinas de Partes de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia o el personal de guardia clasificarán la documentación en los siguientes tipos de documento: escrito de queja, documento de CEDH, documento de autoridad, documento de Transparencia y documento personal.

PO1.1.2.5 Entregar documentación al Área de Atención al Público

PO1.1.2.3 Realizar análisis jurídico

PO1.1.2.6 Registrar información de la documentación que NO cumple con los requisitos en el SINQ;

PO1.1.2.4 Registrar información la documentación que cumple con los requisitos en el SINQ;

PO1.1.2.7 Entregar documentación a las áreas responsables

PO1.1.2.8 Recabar los acuses del día

9.33 La Oficialía de Partes en el edificio “Jorge Carpizo” diariamente proporcionará al personal de guardia el consecutivo del número de folio.

PO1.1.2.9 Realizar informe mensual de documentos registrados;

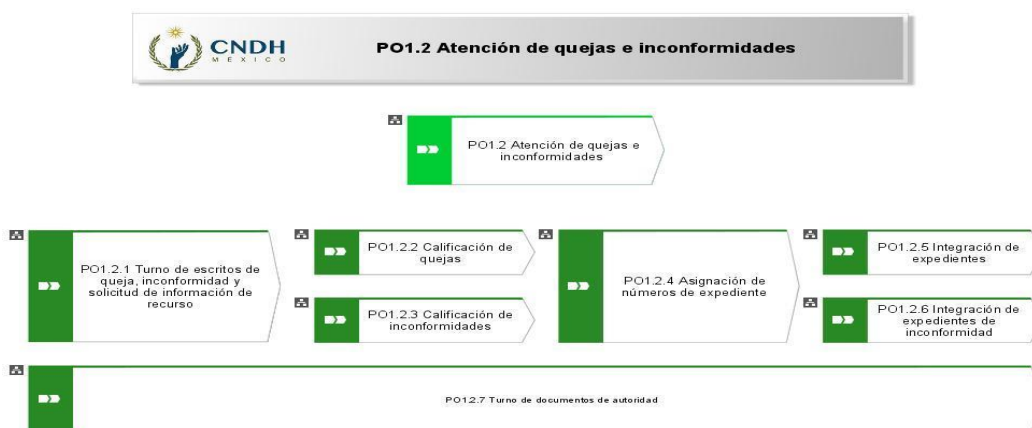
PO1.1.2.10 Recibir informe mensual;

PO1.1.2.11 Presentar informe mensual a la DGQOT

3. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2.2 Calificación de Quejas” (CNDH-E002, 2019)

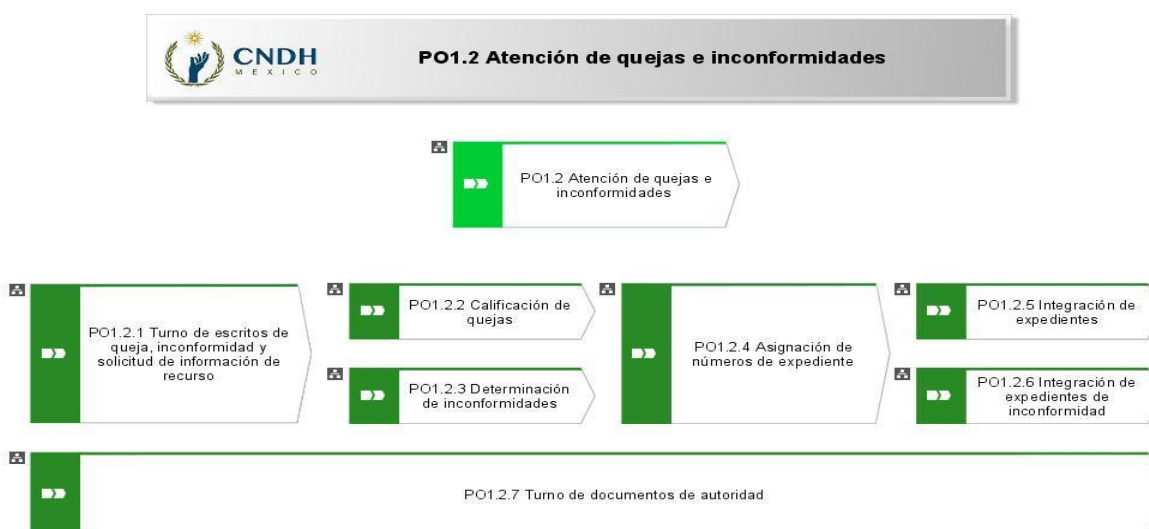
Para la calificación de Quejas, se sigue el procedimiento señalado en el flujograma siguiente y se llena el **Anexo 1.**

Formato de “Cédula de calificación de queja” del Manual. Éste es llenado por él o la Visitador General, él o la Directora de Área y él o la Directora General. En el Manual se encuentra el instructivo de llenado del Anexo 1 del Manual.

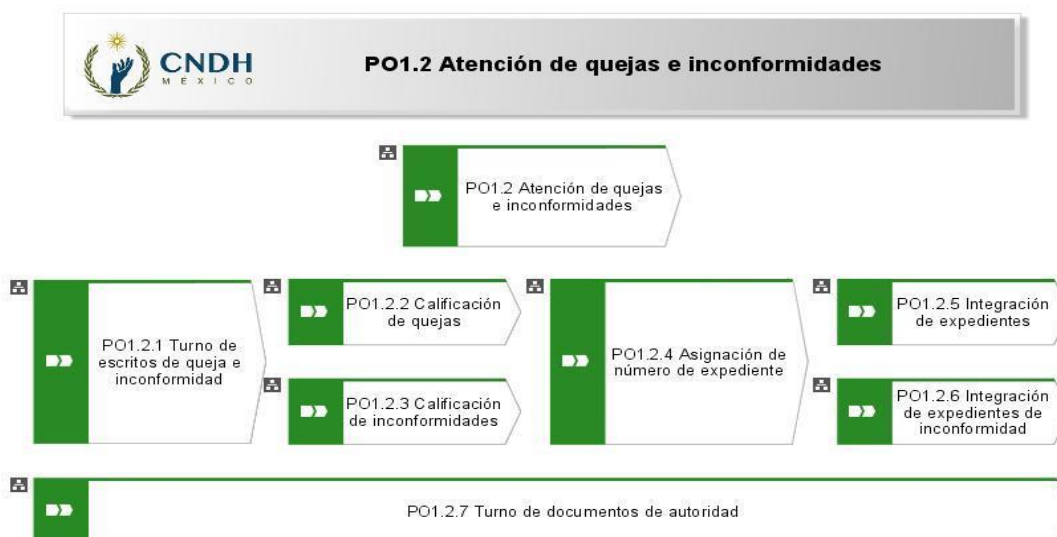


4. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.2. 3 Calificación o Determinación de la Procedencia de Quejas e Inconformidades”.

Para las quejas e inconformidades, se utiliza el formato del Anexo 1 del Manual de Quejas e Inconformidades, mismo que se llena por el o la Visitadora General y la Adjunta, así como por el o la Dirección General y la Dirección Adjunta. Asimismo, se encuentra en el Manual un instructivo para el llenado del Anexo 1.



5.Manual de Procedimientos del Subproceso PO1.2.5 “Integración de Expedientes” (CNDH E002-2019)



Políticas de Operación

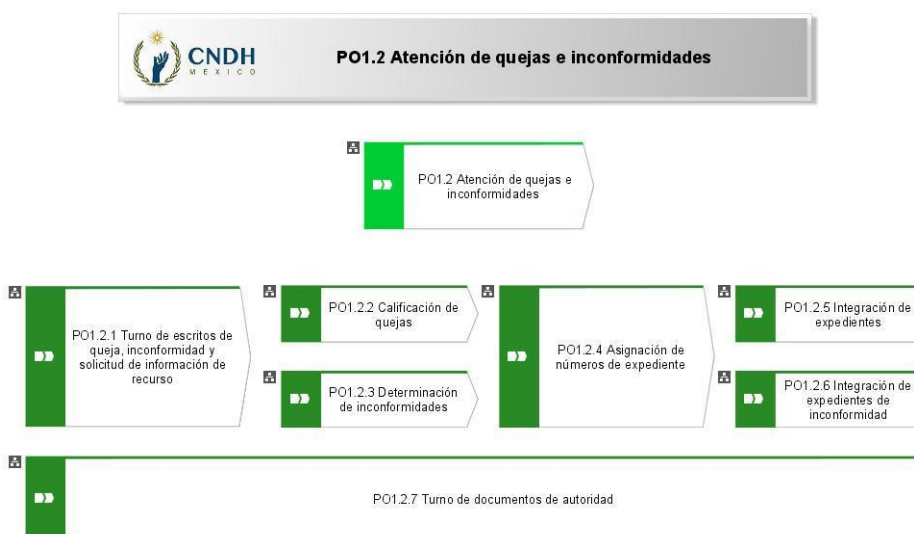
PO1.2.5.3 Tramitar oficio de admisión de instancia.

PO1.2.5.5 Realizar gestiones para la integración del expediente de queja.

PO1.2.5.6 Analizar información de constancias que obran en el expediente de queja.

Se incluye el Anexo 1. Formato de “Cédula de modificación de calificación” que firma el o la Visitadora General, él o la Directora de Área y él o la Directora General. Se incluye el instructivo para el llenado del Anexo 1.

6. Manual de Procedimientos del Subproceso "PO1.2.6 Integración de Expedientes de Inconformidad" (CNDH E002-2019).



Políticas de Operación

PO1.2.6.1 Realizar gestiones para la integración del expediente de inconformidad.

PO1.2.6.7 Presentar proyecto de Recomendación de la inconformidad a Colegio de Visitadores.

PO1.2.6.11 Elabora acuerdo y oficios de conclusión por desechamiento.

PO1.2.6.12 Elaborar cédula de modificación de calificación de inconformidad.

Incluye el llenado del Anexo 1. Formato de “Cédula de modificación de calificación de inconformidad”, del cual es responsable de firmar él o la Visitadora Adjunta, él o la Directora de Área, él o la Directora General y él o la Visitadora General. Se incluye el instructivo del llenado del Anexo.

- 7. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.4.1 Seguimiento a Recomendaciones” CNDH E002-2019).**
- 8. Manual de Procedimientos del Subproceso “PO1.4.2 Seguimiento de Conciliaciones” (CNDH E002-2019).**
- 9. Procedimiento para Proporcionar Orientación Jurídica, Atención Psicológica y Remisiones (CNDH E002-2018).**

Los documentos cuentan con cuatro de las características que se mencionan en la pregunta. Los manuales son públicos, pues se encuentran en la página de la CNDH, no en el contenido de la página oficial, sino en la sección de Transparencia, en la sección de normatividad.

Ejecución

22. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

Justificación.

Los procedimientos para llevar a cabo las acciones de atención, orientación y seguimiento están estandarizados, se encuentran sistematizados en los manuales, son difundidos públicamente y se apegan al documento normativo del programa de manera general, es decir al Reglamento Interno y la Ley de la CNDH.

23. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta Sí.

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

Los sistemas en los que se integra la información de los anexos de los Manuales serían la evidencia de que los procedimientos para llevar a cabo las acciones que brinda el programa se llevan a cabo con base en los documentos normativos.

Están estandarizados, pues se pueden ejecutar por las áreas responsables.

Están sistematizados en los manuales y en las bases de datos que integran la información de los anexos de los manuales; y son conocidos por quienes operan el programa.

A. MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

24. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

En el informe 2019,⁷⁰ se menciona que se hizo una revisión y un ajuste al procedimiento de quejas. Según el informe, se establecieron criterios específicos para calificar las quejas como urgentes y brindar la atención que corresponde. Se señala que se realizaría un mapeo de procesos para el fortalecimiento de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia en lo general, y en lo específico de la Subdirección de Registro y Clasificación, así como de las Coordinaciones de Procedimientos Internos de las Visitadurías Generales, a fin de que el trámite sea eficiente, se den mejores mecanismos de coordinación entre las Visitadurías Generales para la canalización de los asuntos y que su calificación sea más expedita. Sin embargo, este cambio no se ve reflejado en el diagnóstico 2020.

También se enumeran una serie de acciones para fortalecer el área de atención a víctimas, poniendo a su disposición más recursos humanos y materiales, con indicadores específicos y monitoreados desde la oficina de la Presidencia de la Comisión y con acompañamiento del Consejo Consultivo, se habla de la reducción de los tiempos de respuesta. Sin embargo, nada de esto se plasma en las problemáticas que se visualicen en el diagnóstico para ser atendidas. Si bien el Programa Anual de Trabajo y el Plan Estratégico Institucional lo contemplan, se sugiere revisar el diagnóstico e incluir en él los pasos que se han dado para el ajuste del procedimiento de quejas, orientación y transparencia, así como las soluciones que se vislumbran.

⁷⁰ Informe Anual de Actividades 2019 (CNDH 2019).

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

25. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

Las Unidades Administrativas enfrentan un problema principal, que imposibilita la generación de información sustancial para la toma de decisiones y es, la delimitación y cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo.

Por otro lado, el Programa no transfiere recursos a instancias ejecutoras y/o entrega de apoyos, genera proyectos u obras; sus Componentes son A) Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos, y B) Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido. De acuerdo con el análisis de las Actividades de la MIR que se alinean a los Componentes y el análisis de los procesos, en realidad las Unidades responsables no se enfrentan con problemas para llevar a cabo sus actividades y para entregar los Componentes. Es importante señalar que de las dos actividades que se establecen tienen que ver con coordinación acciones entre varios actores, lo que requiere de un esfuerzo continuo de las áreas responsables de conciliar intereses.

B. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

26. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

- Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).
- Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Justificación.

“Programa E002 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos” 2020				
Capítulo	Concepto	Propuesto	Modificado	Ejercido
1000	Servicios Personales	\$ 698,989,158.00 MN	\$ 542,871,327.69 MN	\$ 487,562,898.47 MN
2000	Materiales y Suministros	\$ 7,045,069.00 MN	\$ 7,215,194.47 MN	\$ 1,461,134.23 MN
3000	Servicios Generales	\$157, 432, 930.00 MN	\$ 188,359,047.38 MN	\$ 93,772,011.49 MN
4000	NA	NA	NA	NA
TOTAL		\$ 863, 467, 157.00 MN	\$ 748, 960, 573.27 MN	\$ 604, 803,469

Fuente: Presupuesto enviado por los encargados del “Programa E002 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos” 2020.

Año	Propuesto	Modificado	Ejercido	%
2018	\$ 851,402,081	\$828,738,540.71	\$813,213,417.14	98.1%
2019	\$808,536,772	\$804,790,705.18	\$796,3890,44.31	99%
2020	\$ 863,467,157	\$ 748,960,573.27	\$604,803,468.96	80.8%

En los tres años analizados, el presupuesto aprobado es similar y tuvo poca variación; sin embargo, para el 2020 la variación del presupuesto modificado contra el ejercido se considera alta. Sólo se ejerció el 80.8% del presupuesto modificado y el equipo evaluador considera que deben revisarse las causas y solventarse para el ejercicio 2021.

Por otro lado, se observa que en las partidas 2000 y 3000, el presupuesto ejercido es mucho más bajo del presupuesto modificado y esto es preocupante en el sentido de que no se ejerció en los conceptos en los que se había planeado, hubo un subejercicio importante que lo que refleja realmente es falta de planeación.

En el primer caso, en la partida 2000, se ejerció sólo el 20.25% del presupuesto total, mientras que en el caso de la partida 3000 se ejerció tan sólo el 49.7%. Esto puede ser negativo para el programa, pues es un antecedente para el otorgamiento de recursos.

Para mayor información se puede consultar el Anexo 8 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”.

C. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

27. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Justificación.

El Programa cuenta con un Sistema Nacional de Alerta de violaciones a los derechos humanos, es de carácter informativo, permite detectar el número de quejas presentadas en contra de autoridades federales en una entidad federativa y la frecuencia con que se presentan. Está disponible al público en general a través de la página web de la CNDH. Este sistema se nutre de los indicadores estadísticos que integran la MIR, que cuentan con fichas técnicas las cuales están a cargo de las seis Visitadurías Generales, la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y Asuntos Jurídicos; y la Dirección de Quejas y Orientación.

Asimismo, el Programa cuenta con seis manuales de procedimientos para los subprocesos de 1) calificación de quejas; 2) calificación o determinación de la procedencia de inconformidades; 3) integración de expedientes; 4) integración de expedientes de inconformidad; 5) seguimiento de conciliaciones; y 6) proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones. Estos manuales son responsabilidad de las seis Visitadurías y de la Dirección de Quejas y Orientación; la fecha última de actualización fue el año 2019.

Finalmente, tanto el Sistema Nacional de Alerta de violaciones a los derechos humanos como los manuales de procedimientos son fuentes de información confiable para el personal involucrado en llevar a cabo los procesos correspondientes.

D. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

28. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

Según el documento de PPT “Evaluación y Seguimiento de Metas 2020 preliminar”, el Programa E002 tiene un cumplimiento general al 31 de diciembre del 2020 del 107%.

Sin embargo, en el desglose por indicadores de la DGQOyT, Visitaduría General y CGSRyAJ, específicamente en el Programa E002, el cumplimiento se desglosa de la siguiente manera:

I. Fin y Propósito

1. F1 Número de puntos recomendatorios por autoridades

Meta Programada 1017.

Meta Alcanzada 927.

Porcentaje de cumplimiento: 91%.

2. F1 Número de puntos recomendatorios emitidos

Meta Programada 1022.

Meta Alcanzada 1941.

Porcentaje de cumplimiento: 190%.

F1 Porcentaje programado: 100%.

F1 Porcentaje Alcanzado: 48%.

F1 Porcentaje de Cumplimiento 48%.

1. F2 Número de acciones de inconstitucionalidad promovidas

Meta Programada 54.

Meta Alcanzada 113.

Porcentaje de cumplimiento: 209%.

2. F2 Número de leyes en las que se detectaron aspectos que transgreden los derechos humanos

Meta Programada 54.

Meta Alcanzada 113.

Porcentaje de cumplimiento: 209%.

F2 Porcentaje programado: 100%.

F2 Porcentaje Alcanzado: 100%.

F2 Porcentaje de Cumplimiento 100%.

1. P1 Número de ocasiones en las que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones

Meta Programada 155.

Meta Alcanzada 104.

Porcentaje de cumplimiento: 67%.

2. P1 Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones

Meta Programada 155.
Meta Alcanzada 194.
Porcentaje de cumplimiento: 125%.

P1 Porcentaje programado: 100%.
P1 Porcentaje Alcanzado: 54%.
P1 Porcentaje de Cumplimiento 54%.

1. **P2 Número de procedimientos de responsabilidad iniciados contra servidores públicos**
Meta Programada 144.
Meta Alcanzada 126.
Porcentaje de cumplimiento: 88%.
2. **P2 Número de casos que requirieron que se iniciara el procedimiento de responsabilidad contra servidores públicos.**
Meta Programada 144.
Meta Alcanzada 238.
Porcentaje de cumplimiento: 165%.

P2 Porcentaje programado: 100%.
P2 Porcentaje Alcanzado: 53%.
P2 Porcentaje de Cumplimiento 53%.

1. **P3 Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones**
Meta Programada 112.
Meta Alcanzada 62.
Porcentaje de cumplimiento: 55%.
2. **P3 Número de ocasiones en las que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones emitidas en el ejercicio**
Meta Programada 112.
Meta Alcanzada 63.
Porcentaje de cumplimiento: 56%.

P3 Porcentaje programado: 100%.
P3 Porcentaje Alcanzado: 98%.
P3 Porcentaje de Cumplimiento 98%.

1. **P4 Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual**
Meta Programada 47, 275.
Meta Alcanzada 470, 073.
Porcentaje de cumplimiento: 994%.

2. **P4 Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior**
Meta Programada 50,076.
Meta Alcanzada 149,573.
Porcentaje de cumplimiento: 299%.

P4 Porcentaje programado: 94%.
P4 Porcentaje Alcanzado: 314%.

P4 Porcentaje de Cumplimiento 333%.

II. Componente y Actividad

3. C1 Número de Expedientes de Queja, inconformidades, orientaciones y remisiones concluidas:

Meta Programada 26,981.

Meta Alcanzada 28, 666.

Porcentaje de cumplimiento: 106%.

4. C1 Número de Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y trámite de ejercicios anteriores

Meta Programada: 28,586.

Meta Alcanzada: 32,586.

Porcentaje de cumplimiento: 114%.

C1 Porcentaje programado: 674.

C1 Porcentaje Alcanzado: 684.

C1 Porcentaje de Cumplimiento 101%.

1. C2 Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta Difundidas

Meta Programada: 12.

Meta Alcanzada: 12.

Porcentaje de cumplimiento: 100%.

2. C2 Número de Actualizaciones del Sistema Nacional de Alertas realizadas

Meta Programada: 12.

Meta Alcanzada: 12.

Porcentaje de cumplimiento: 100%.

C2 Porcentaje programado: 100%.

C2 Porcentaje Alcanzado: 100%.

C2 Porcentaje de Cumplimiento 100%.

1. A1 Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas

Meta Programada: 25, 413.

Meta Alcanzada 27, 008.

Porcentaje de cumplimiento: 106%.

2. A1 Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas

Meta Programada 38, 003.

Meta Alcanzada 27, 392.

Porcentaje de cumplimiento: 72%.

A1 Porcentaje programado 67%.

A1 Porcentaje alcanzado 99%.

A1 Porcentaje de Cumplimiento: 147%.

1. A2 Sumatoria de Atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados

Meta Programada 225, 386.

Meta Alcanzada 187, 422.

Porcentaje de cumplimiento: 83%.

2. A2 Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados

Meta Programada: 225, 386.
Meta Alcanzada 187, 422.
Porcentaje de cumplimiento: 83%.

A2 Porcentaje programado 100%.

A2 Porcentaje alcanzado 100%.

A2 Porcentaje de Cumplimiento: 100%.

1. A3 Número de oficios de gestión enviados

Meta Programada: 125, 001.
Meta Alcanzada 75, 058.
Porcentaje de cumplimiento: 60%.

2. A3 Número de oficios de gestión tramitados

Meta Programada: 142, 043.
Meta Alcanzada 97, 719.
Porcentaje de cumplimiento: 69%.

A3 Porcentaje programado 88%.

A3 Porcentaje alcanzado 77%.

A3 Porcentaje de Cumplimiento: 87%.

1. A4 Número de solicitudes de información concluidas

Meta Programada: 1, 349.
Meta Alcanzada 1, 281.
Porcentaje de cumplimiento: 95%.

2. A4 Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior

Meta Programada: 1, 455.
Meta Alcanzada 1, 366.
Porcentaje de cumplimiento: 94%.

A4 Porcentaje programado 93%.

A4 Porcentaje alcanzado 94%.

A4 Porcentaje de Cumplimiento: 101%.

1. A5 Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados

Meta Programada: 12.
Meta Alcanzada 12.
Porcentaje de cumplimiento: 100%.

2. A5 Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones programados

Meta Programada: 12.
Meta Alcanzada 12.
Porcentaje de cumplimiento: 100%.

Valoración: Se contemplaron los indicadores de la DGQOyT, las Vistadurías Generales y la CGSRyAJ, en algunos de los indicadores se sobre cumplió con la meta. No se presenta algún documento fuente en el que se pueda analizar el por qué se sobre cumplió con la meta en el 2020, si bien, en el histórico de la MIR se refleja que tanto en fin y propósito ha sido semejante el nivel de cumplimiento, es de llamar la atención que en el componente “**Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta Difundidas**” hay una variación sustantiva a la baja entre el 2018 y el 2020, no se ubicó en documento alguno el por qué. Se asume que tiene que ver con la frecuencia de la medición, pero se sugiere revisar este componente.

Para mayor información se puede consultar el Anexo 9 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”.

E. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

29. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- a) El documento normativo está actualizado y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

Justificación.

Se utilizó el Programa Anual de Trabajo 2020 disponible en la página oficial de la Comisión a través del siguiente enlace: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Transparencia/progAnual2020.pdf>. Cuenta con disponibilidad de información desde 2008 y hasta el año 2020.

Se utilizó el Sistema Nacional de Alertas (<http://appweb2.cndh.org.mx/SNA/>), mismo que está disponible en la página web de la CNDH.

En la página oficial de la Comisión se invita a presentar tu queja o darle seguimiento si alguna autoridad vulneró sus derechos.

Adicionalmente y bajo el amparo del artículo 8 del reglamento Interno de la CNDH, cuenta con un órgano oficial de difusión denominado Gaceta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Su periodicidad es mensual y en ella se publican las recomendaciones, así como los documentos de no responsabilidad, informes especiales y materiales varios que, por su importancia, deban darse a conocer. De igual forma, el artículo 24 del mismo reglamento interno que establece que la Dirección General de Comunicación propondrá políticas de comunicación social y, en su caso, diseñarlas para la divulgación de la CNDH y sus relaciones con los medios de información o comunicación; así como también, está encargada de elaborar materiales audiovisuales para dar a conocer a la sociedad las funciones y actividades de la institución.

Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa

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

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas.

Justificación.

En el documento “Manual de Procedimientos de la Dirección General de Quejas y Orientación y de su Archivo”, señala el procedimiento 10 “Procedimiento para la aplicación y evaluación de resultados de la encuesta de medición en la calidad de la atención en el Edificio Sede” Anexo 3. El personal administrativo establece en el formato de atención el horario de salida y proporciona a la persona usuaria un ejemplar de la encuesta.

La encuesta es de carácter confidencial y tiene únicamente por objeto conocer el grado en que los servicios proporcionados en el Programa le han sido satisfactorios, consta de tres preguntas, en caso de que la respuesta dos pide en caso de ser negativa explique porqué. Las preguntas están orientadas respecto a la calidad del servicio otorgado por los abogados, si el servicio fue satisfactorio regresaría a las oficinas de la CNDH nueva y finalmente que indique el tiempo de espera de atención, sin embargo no hay espacio para sugerencias.

En el documento “Presentación Gráfica DICIEMBRE 2020” muestra la numeraría relevante de los avances del 2020 enero- diciembre, a un universo de 5,341 personas, donde indica que la atención brindada por el abogado fue de 74.9%, 21.3% indica que fue buena, mientras que el tres por ciento fue regular mientras que un 0.8 indica que fue mala. En cuanto a tener un problema nuevamente, acudiría a la CNDH de un universo de 5,281, el 96.6% respondió que si, pero el 3.4% negó acudir.

El equipo evaluador, identifica que la encuesta es sólo para el primer contacto, no tuvo acceso a las respuestas abiertas y tampoco contó con la información relacionada con tiempos de espera, no se tiene evidencia de que den seguimiento o bien existan mejoras en los tiempos de atención. El equipo evaluador sugiere tener informes de seguimiento de mejora a partir de lo captado en la encuesta. También, se sugiere contar con encuesta en el proceso y otra en el cierre del proceso de investigación, para conocer la percepción del agraviado y que sea desagregado por tipo de queja.

Tema VI. Resultados del programa

31. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

No procede valoración cuantitativa.

Justificación

El programa documenta sus resultados a nivel de Fin y Propósito con las dos primeras opciones:

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.

32. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.

Justificación.

Según el documento de PPT “Evaluación y Seguimiento de Metas 2020 preliminar”, el Programa E002 tiene un cumplimiento general al 31 de diciembre del 2020 del 107%. Esta evaluación es interna, sin embargo, sólo es una evaluación de cumplimiento y no arroja ninguna razón por la cual se haya cumplido con las metas como se cumplió. No existe otra evaluación sobre estos indicadores.

En la evaluación mencionada, el desglose por indicadores de la MIR, de la DGQOyT, Visitaduría General y CGSRyAJ, específicamente en el Programa E002, el cumplimiento se desglosa de la siguiente manera:

I. Fin y Propósito

1. F1 Número de puntos recomendatorios por autoridades

Meta Programada 1017.

Meta Alcanzada 927.

Porcentaje de cumplimiento: 91%.

2. F1 Número de puntos recomendatorios emitidos

Meta Programada 1022.

Meta Alcanzada 1941.

Porcentaje de cumplimiento: 190%.

F1 Porcentaje programado: 100%.

F1 Porcentaje Alcanzado: 48%.

F1 Porcentaje de Cumplimiento 48%.

3. F2 Número de acciones de inconstitucionalidad promovidas

Meta Programada 54.

Meta Alcanzada 113.

Porcentaje de cumplimiento: 209%.

4. F2 Número de leyes en las que se detectaron aspectos que transgreden los derechos humanos

Meta Programada 54.

Meta Alcanzada 113.

Porcentaje de cumplimiento: 209%.

F2 Porcentaje programado: 100%.

F2 Porcentaje Alcanzado: 100%.

F2 Porcentaje de Cumplimiento 100%.

5. P1 Número de ocasiones en las que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones

Meta Programada 155.

Meta Alcanzada 104.
Porcentaje de cumplimiento: 67%.

6. P1 Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones

Meta Programada 155.
Meta Alcanzada 194.
Porcentaje de cumplimiento: 125%.

P1 Porcentaje programado: 100%.
P1 Porcentaje Alcanzado: 54%.
P1 Porcentaje de Cumplimiento 54%.

7. P2 Número de procedimientos de responsabilidad iniciados contra servidores públicos

Meta Programada 144.
Meta Alcanzada 126.
Porcentaje de cumplimiento: 88%.

8. P2 Número de casos que requirieron que se iniciara el procedimiento de responsabilidad contra servidores públicos.

Meta Programada 144.
Meta Alcanzada 238.
Porcentaje de cumplimiento: 165%.

P2 Porcentaje programado: 100%.
P2 Porcentaje Alcanzado: 53%.
P2 Porcentaje de Cumplimiento 53%.

9. P3 Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones

Meta Programada 112.
Meta Alcanzada 62.
Porcentaje de cumplimiento: 55%.

10. P3 Número de ocasiones en las que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones emitidas en el ejercicio

Meta Programada 112.
Meta Alcanzada 63.
Porcentaje de cumplimiento: 56%.

P3 Porcentaje programado: 100%.
P3 Porcentaje Alcanzado: 98%.
P3 Porcentaje de Cumplimiento 98%.

11. P4 Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual

Meta Programada 47, 275.
Meta Alcanzada 470, 073.
Porcentaje de cumplimiento: 994%.

12. P4 Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior

Meta Programada 50,076.

Meta Alcanzada 149,573.
Porcentaje de cumplimiento: 299%.

P4 Porcentaje programado: 94%.
P4 Porcentaje Alcanzado: 314%.
P4 Porcentaje de Cumplimiento 333%.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Sugerencias

Tabla 1. “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Sugerencias”

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Sugerencias
Fortaleza y Oportunidad			
Diseño	El programa E002 plantea un problema fundamental “atender a las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades, y que no reciben atención para la solución de sus casos”. ⁷¹ Cuenta con una justificación normativa y empírica, uno de los documentos que sustentan el tipo de intervención que lleva a cabo en la población objetivo es el Diagnóstico, y es consistente con el problema planteado que intenta resolver.	3	Documentar evidencia teórica nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles otorgados a la población objetivo; es de importancia destacar que se cuenta con las conciliaciones y expedientes resueltos, de manera trimestral, mismos que dan cuenta de los efectos positivos que genera el programa.
Diseño	El programa tiene áreas oportunidad en la definición de su población objetivo.	4	Desarrollar una metodología pertinente para calcular cuantitativamente a la población objetivo, tomando en cuenta la experiencia, los registros y las expectativas que el programa ha generado desde su creación hasta la fecha. Se sugiere acotar y delimitar, más no excluir o discriminar, a la población objetivo, con la intención de poder generar estadísticas que aporten información sustancial tanto a nivel institucional como a nivel nacional. Ejemplo a considerar su pertinencia: “Población Objetivo: Personas que sufren violaciones a sus derechos humanos y solicitan el apoyo de la CNDH en un tiempo determinado” o por ejemplo cuantificar lo que en el diagnóstico llaman “población prioritaria”. Una opción para cuantificar a la población objetivo que atiende el programa podría ser limitar a “la atención a las personas agraviadas que solicitan el apoyo a la CNDH por cualquier medio de comunicación (presencial, telefónica y/o correo electrónico); excluir la parte de “posibles víctimas de violaciones a los derechos humanos” que podría cubrirse mediante la “prevención” a través de cursos y sensibilización de la población sobre este tema. Continuando con la intención de cuantificar a la población objetivo,

⁷¹ CNDH Programa E002 Diagnóstico.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Sugerencias
			se puede comenzar conociendo a la población que ha solicitado el apoyo con anterioridad, por ejemplo, por rango de edad, sexo, escolaridad, orientación sexual, etc.
Planeación y Orientación a Resultados	El programa utiliza informes de evaluaciones internas y/o externas de manera institucionalizada, a través de los cuales se definen acciones y actividades que contribuyen a mejorar la gestión y/o sus resultados del programa.	12	Llevar a cabo de manera regular evaluaciones externas, con el propósito de identificar elementos relevantes a mejorar o bien evidenciar el logro de los objetivos planteados. Cabe mencionar que se cuenta con el Plan Anual de Evaluaciones.
Cobertura y focalización del programa	El programa E002 cuenta con una estrategia de cobertura que incluye la definición de la población objetivo y que es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.	16	Elaborar un documento con la estrategia de cobertura del Programa para el mediano plazo, con las siguientes características principales: - Definir, cuantificar y caracterizar de su población objetivo. - Abarcar una visión de mediano y largo plazo. Describir los parámetros que serán utilizados para elegir a la población atendida, con metas que guarden congruencia con el diseño del programa y su capacidad presupuestal y operativa.
Operación del programa	El programa cuenta con mecanismos consistentes, ejecutados por el área correspondiente y están sistematizados. En total se presentaron ocho Manuales de Procedimientos.	20-23	Revisar si es conveniente que los manuales de procedimientos se encuentren en la sección de transparencia de la página de la CNDH o sería más adecuado que se encontraran en el contenido de la página.
Debilidad o Amenaza			
Diseño	El Diagnóstico del programa no contempla un plazo para su revisión o actualización.	1 y 2	Definir un plazo para la revisión y actualización de la problemática que maneja el programa, a fin de identificar áreas de oportunidad, mejora, beneficios generados y/o nuevos escenarios en los que se puede presentar la problemática.
Diseño	El Diagnóstico describe que la población objetivo implica una cifra indeterminada por múltiples factores; no presenta una clasificación por características de la población que presenta el problema.	1, 2 y 4	Desarrollar una metodología pertinente para calcular cuantitativamente a la población objetivo, tomando en cuenta la experiencia, los registros y las expectativas que el programa ha generado desde su creación hasta la fecha. Se sugiere acotar y delimitar, más no excluir o discriminar, a la población objetivo, con la intención de poder generar estadísticas que aporten información sustancial tanto a nivel institucional como a nivel nacional. Ejemplo a considerar su pertinencia: "Población Objetivo: Personas que sufren violaciones a sus derechos humanos y solicitan el apoyo de la CNDH"

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Sugerencias
			en un tiempo determinado” o por ejemplo cuantificar lo que en el diagnóstico llaman “población prioritaria”. Una opción para cuantificar a la población objetivo que atiende el programa podría ser limitar a “la atención a las personas agraviadas que solicitan el apoyo a la CNDH por cualquier medio de comunicación (presencial, telefónica y/o correo electrónico); excluir la parte de “posibles víctimas de violaciones a los derechos humanos” que podría cubrirse mediante la “prevención” a través de cursos y sensibilización de la población sobre este tema. Continuando con la intención de cuantificar a la población objetivo, se puede comenzar conociendo a la población que ha solicitado el apoyo con anterioridad, por ejemplo, por rango de edad, sexo, escolaridad, orientación sexual, etc.
Diseño	El Programa tiene 13 indicadores en total, un indicador para Fin y cuatro para Propósito, tres para dos Componentes y cinco para las dos Actividades descrita en la MIR.	6	Diseñar indicadores de resultados que midan el logro de las intervenciones del Programa, en este sentido es oportuno contar con la definición y cuantificación de la población objetivo y la atendida, para recabar evidencia y construir dichos indicadores.
Planeación y Orientación a Resultados	El programa E002 ha tenido sólo una evaluación interna, en el año 2017, los Acciones de Mejora, se reportan en el Informe de Seguimiento de Aspectos de Mejora; sin embargo, el reporte no indica el porcentaje de avance, señala en términos de semáforo el nivel de atención que se ha dado a las sugerencias.	13	Desarrollar y documentar las acciones que se emprenden para dar seguimiento a la atención de sugerencias resultado de las evaluaciones externas y/o internas.
Cobertura y focalización del programa	No se cuenta con documentos que permitan medir su cobertura en los últimos tres años, esto a raíz de la falta de una definición cualitativa y cuantitativa de la población potencial y objetivo.	18	Delimitar y cuantificar a la población potencial, objetivo y atendida, desagregada por sexo, con la intención de generar elementos que permitan establecer metas de crecimiento a mediano y largo plazo.
Operación del programa	En algunos de los indicadores se sobre cumplió con la meta. No se presenta algún documento fuente en el que se pueda analizar el por qué se sobre cumplió con la meta en el 2020.	28	Analizar y en su caso, replantear las metas de los indicadores, ya que superan la meta programada, se puede considerar como una falla de planeación, es decir, la meta no fue bien establecida.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Sugerencias
Percepción de la población atendida del programa	El programa cuenta con instrumento de percepción del usuario respecto a la calidad de atención.	30	Se sugiere que la información recabada en tiempos de espera se traduzca en un indicador que permita el monitoreo y que todo lo que capte sea para mejorar. Se sugiere que le den seguimiento a la información captada en la encuesta y lo documenten para identificar las mejoras a partir de los resultados. También, se sugiere contar con encuesta en el proceso y otra en el cierre del proceso de investigación, para conocer la percepción del agraviado y que sea desagregado por tipo de queja.
Resultados del programa	El programa documenta sus resultados a nivel de Fin y Propósito con indicadores de la MIR y con hallazgos de estudios o evaluaciones.	31 y 32	Documentar evidencia teórica nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles otorgados a la población objetivo, a fin de determinar la eficacia del programa para atender la problemática, ante otras alternativas.

Conclusiones

El Programa *E002 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como investigar expedientes de presuntas violaciones a los derechos humanos* formula de manera negativa el problema que busca resolver en un árbol de problemas, así como los principales efectos, la población potencial está definida tanto en el Programa Anual de Trabajo como en un Diagnóstico. Sin embargo, se describe a la población objetivo como una cifra indeterminada. Dentro del documento Diagnóstico, no se menciona un plazo para su actualización por lo que se sugiere definir un plazo para la revisión y actualización de la problemática que maneja el programa, a fin de identificar áreas de oportunidad, mejora, beneficios generados y/o nuevos escenarios en los que se puede presentar la problemática, considerando que la última fecha de actualización es mayo de 2018.

Se cuenta solamente con una justificación normativa y empírica, por lo que se sugiere investigar para documentar evidencia teórica nacional o internacional de los efectos positivos atribuibles otorgados a la población objetivo o que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

El programa cuenta con resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades), sólo se puede observar de manera unificada en el Programa Anual de Trabajo como Cronograma, se sugiere Integrar en un solo documento normativo el resumen de la MIR completa. Si bien la CNDH no está obligada a tener un documento integral para cada uno de sus programas, sería deseable debido a sus propias características, ya que presenta una alta complejidad para su operación, así como un número considerable de áreas responsables y de atención tanto en la ciudad como en sus oficinas foráneas. Que cuente con un programa específico de trabajo en donde se desglose a detalle el cómo se llegará al cumplimiento de metas, así como todos los elementos que fortalezcan el trabajo, delimitación, acciones y complementariedad con otros programas. Sería también un documento para que el ciudadano común pueda entender los alcances del Programa y sus apoyo.

En cuando a los indicadores, se cumple con el Fin planteado que es “contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades; y miden el servicio de atención que se establece en el Propósito que es que “las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciban atención para la solución de sus casos”.

La CNDH cuenta con un Plan Estratégico, resultado de un ejercicio de planeación institucionalizado para el periodo 2020-2024, está enfocado a definir objetivos y establecer metas institucionales, así como definir políticas y programas que son requeridos para beneficio de la sociedad, por lo que deben ser implementados con eficacia, eficiencia, economía y calidad, de acuerdo con esto se sugiere revisar y actualizar los diferentes manuales de procedimiento del Programa ya que tienen fecha de elaboración del 2018 y que no está actualizado a la nueva realidad.

El programa ha utilizado informes de evaluaciones internas a la CNDH (2017) y/o externas (ASF)⁷² de manera institucionalizada, a través de los cuales se definen acciones y actividades que pueden contribuir a mejorar la gestión y/o sus resultados del programa. Sin embargo, de acuerdo con los documentos revisados del programa correspondientes al año 2020, no se observan cambios en algunos de dichos señalamientos.

⁷² ASF 2019 Observaciones y recomendaciones derivadas de las auditorías realizadas al programa E002.

En el diagnóstico se identifica que la población atendida se ha incrementado en los tres últimos años, sin embargo, es de llamar la atención que en el año de pandemia (2020), se haya incrementado la población atendida. Si bien en entrevistas se señaló que el 2020 tuvo variaciones por la afectación de la pandemia, no se cuenta con evidencia de cuáles fueron los impactos de ésta en el programa, si bien se pueden inferir, no es pertinente hacer afirmaciones con base en inferencias.

No se encontraron evidencias de que se tenga desagregada a la población atendida. Sin embargo, los formatos de los sistemas en los que se recuperan los datos, tienen la información que se debe sistematizar, desagregar y ser fuente de información para nutrir al programa.

Con respecto a los procedimientos, reflejados en los diferentes manuales, son claros y adecuados. Se sugiere actualizar estos manuales con el Plan Estratégico y con el reglamento para lograr las metas establecidas en éste.

En cuanto a los indicadores, no se presenta algún documento fuente en el que se pueda analizar el por qué se sobre cumplió con la meta en el 2020, si bien, en el histórico de la MIR se refleja que tanto en fin y propósito ha sido semejante el nivel de cumplimiento, es de llamar la atención que en el componente “Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta Difundidas” hay una variación sustantiva a la baja entre el 2018 y el 2020, no se ubicó en documento alguno el por qué. Se asume que tiene que ver con la frecuencia de la medición. En los comentarios, se señala que la justificación se envía al área de Finanzas, esta consultoría no cuenta con esa evidencia.

Cuenta con un instrumento de medición de la calidad proporcionada, pero no está desagregada por visitaduría, capta percepción de la calidad de atención de los abogados, de la CNDH y tiempos de atención. Sin embargo, no se identificó evidencia de los resultados o de qué manera éstos son considerados en la toma de decisiones del programa.

Posiblemente, una opción para cuantificar a la población objetivo que atiende el programa podría ser limitar a “la atención a las personas agraviadas que solicitan el apoyo a la CNDH por cualquier medio de comunicación (presencial, telefónica y/o correo electrónico); excluir la parte de “posibles víctimas de violaciones a los derechos humanos” que podría cubrirse mediante la “prevención” a través de cursos y sensibilización de la población sobre este tema.

En lo que se refiere al presupuesto, en los tres años analizados (2018, 2019 y 2020), el presupuesto aprobado es similar y tuvo poca variación; sin embargo, para el 2020 la variación del presupuesto modificado contra el ejercido se considera alta. Sólo se ejerció el 80.8% del presupuesto modificado y el equipo evaluador considera que deben revisarse las causas y solventarse para el ejercicio 2021.

Por otro lado, se observa que en las partidas 2000 y 3000, el presupuesto ejercido es mucho más bajo del presupuesto modificado y esto es preocupante en el sentido de que no se ejerció en los conceptos en los que se había planeado, hubo un subejercicio importante que lo que refleja realmente es falta de planeación.

En el primer caso, en la partida 2000, se ejerció sólo el 20.25% del presupuesto total, mientras que en el caso de la partida 3000 se ejerció tan sólo el 49.7%. Esto va en perjuicio del Programa pues es un antecedente para el otorgamiento de recursos.

Tabla 2. “Valoración Final del programa”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: E002

Dependencia/Entidad: CNDH

Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.1	Si bien el Programa tiene diferentes documentos que registran su justificación y operación, se sugiere que cuente con un documento integral, donde se delimite, defina y describa claramente el problema que se busca atender, se incluya un enfoque diferenciado, se definan poblaciones potencial y objetivo, se cuantifiquen, caractericen y ubiquen territorialmente, se analicen las alternativas de atención, se defina el objetivo, componentes y mecanismos de atención del programa y se estudie las complementariedades y coincidencias con otros programas tanto al interior de la CNDH como con la APF.
Planeación y Orientación a Resultados	3.2	La CNDH cuenta con documentos normativos de mediano plazo en los que se contemplan los programas presupuestarios. El Programa cuenta con trece indicadores para medir los avances en el logro de resultados y cumplen con el Fin planteado, miden el servicio de atención que se establece en el Propósito.
Cobertura y Focalización	2.0	Se encontró que las poblaciones están definidas, pero la población objetivo está cuantificada ambiguamente. Se sugirió delimitarla y cuantificarla con el objetivo de poder medir el alcance del Programa. No se encontró evidencia de que la población atendida esté diferenciada por sexo.
Operación	3.6	Se encontró evidencia de una buena operación en general, sin embargo, se sugiere revisar las metas que tienen un alcance mayor al que se planeó, así como las que tuvieron un alcance mucho menor.
Percepción de la Población Atendida	2.0	Cuenta con instrumento de evaluación de percepción de la calidad del servicio otorgado por la CNDH.
Resultados	3.0	
Valoración Final	2.81	

Nivel= Nivel promedio por tema

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

Bibliografía

- ASF. (2020). Observaciones y recomendación de la Auditoría de Desempeño: 2019-0-35100-07-0093-2020. México: ASF.
- CEAV. (2019). Estructura y función del Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV) y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV). México: CEAV. Obtenido de <http://www.ceav.gob.mx/transparencia/uploads/2019/05/Cuadernillo%201-%20SNAV.pdf>
- CNDH. (2017). Informe de Evaluaciones de Diseño Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México: CNDH.
- CNDH. (15 de Mayo de 2018). Árbol de objetivos E002. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Árbol de problema E002. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de Procedimientos del Subproceso "PO1.2.2 Calificación de Quejas". México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de Procedimientos del Subproceso "PO1.2.5 Integración de Expedientes". México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de Procedimientos del Subproceso "PO1.2.6 Integración de Expedientes de Inconformidad". México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de Procedimientos del Subproceso "PO1.4.2 Seguimiento de Conciliaciones". México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de procedimientos del Subproceso "PO1.1.1 Atención Personal y Telefónica en las Oficinas de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia". México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de Procedimientos del Subproceso "PO1.1.2 Recepción de Documentación en las oficinas de partes de las Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia". México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de Procedimientos del Subproceso "PO1.2.3 Calificación o Determinación de la Procedencia de Inconformidades". México: CNDH.
- CNDH. (2019). Memoria de la gestión de la CNDH, 2014-2019. México : CNDH.
- CNDH. (2020). Programa E002 Evaluación y seguimiento de metas 2020 (preliminar). México: CNDH.
- CNDH. (2020). Diagnóstico- E002. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Fichas Técnicas de Indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados E002. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Informe Anual de Actividades 2019. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Programa Anual de Trabajo 2020. México: CNDH.
- CNDH. (s.f.). Plan Estratégico Institucional 2020-2024. México: CNDH.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2016). Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral. México. Obtenido de <https://www.gob.mx/ceav/documentos/faari-2016>
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. (2016). Registro Nacional de Víctimas RENAVI. México: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Obtenido de <https://www.gob.mx/ceav/acciones-y-programas/registro-nacional-de-victimas-renavi-80041>
- DOF 05/02/1917. (2021). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México 1917 y sus reformas. México: DOF.
- DOF 12/07/2019. (2019). Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. México: DOF.
- DOF 29/06/1992. (junio de 2018). Ley de La Comisión Nacional de Los Derechos Humanos. México: DOF.
- DOF 29/11/2003. (2017). Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. México: DOF.
- INEGI. (2015). Encuesta Intercensal 2015 del INEGI. México. Obtenido de <https://www.inegi.org.mx/programas/intercensal/2015/>
- SHCP. (2021). Estructura programática a emplear en el proyecto de presupuesto de Egresos 2021. México: SHCP. Obtenido de https://www.ppef.hacienda.gob.mx/work/models/PPEF/2021/estructura_programatica/1_EstructurasProgramaticas_paraPPEF2021.pdf

Anexos

Anexo 1 “Indicadores”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: E002

Dependencia/Entidad: CNDH

Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Ind. 1. Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios emitidos	(Número de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades / Número de puntos recomendatorios emitidos) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
	Ind. 2. Porcentaje de acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación	(Número de acciones de inconstitucionalidad promovidas / Número de leyes en las que se detectaron aspectos que trasgreden los derechos humanos) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones / Número ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
	Ind. 2. Porcentaje de procedimientos de responsabilidad iniciados por la CNDH ante las autoridades	(Número de procedimientos de responsabilidad iniciados contra servidores públicos / Número de	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	competentes en contra servidores públicos	casos que requirieron que se iniciara el procedimiento de responsabilidad contra servidores públicos) *100											
	Ind. 3. Porcentaje de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones emitidas en el ejercicio	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones emitidas en el ejercicio) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Ind. 4. Porcentaje de presuntos agravados reportados en los expedientes registrados del año actual con relación al año anterior	(Número de presuntos agravados reportados en los expedientes registrados en el año actual / Número de presuntos agravados reportados en los expedientes registrados en el año anterior) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Componente	Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	(Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos / Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	(Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas / Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en	(Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	/ Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas) * 100											
	Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	(Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados / Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados) * 100	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Ascendente
	Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	(Número de oficios de gestión enviados / Número de oficios de gestión tramitados) * 100	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Ascendente
	Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	(Número de solicitudes de información concluidas / Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior) * 100	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Ascendente
	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	(Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados / Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones programados) * 100	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	SÍ	Ascendente

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo.

Anexo 2 “Metas del programa”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: E002

Dependencia/Entidad: CNDH

Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Ind. 1. Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios emitidos	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
	Ind. 2. Porcentaje de acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	Sí	Mide la eficacia de la intervención de la CNDH ante la SCJ	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
Propósito	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
	Ind. 2. Porcentaje de procedimientos de responsabilidad iniciados por la CNDH ante las autoridades	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los	N/A

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	competentes en contra servidores públicos					cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.		recursos suficientes	
	Ind. 3. Porcentaje de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones emitidas en el ejercicio	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	
	Ind. 4. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados del año actual con relación al año anterior	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	Si	Mide el comportamiento de la demanda de atención solicitada a través del tiempo	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
Componente	Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	Si	Mide la eficacia de los resultados esperados	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
Actividad	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales	100%	Sí	Se establece en la Ficha	Si	Mide la satisfacción a la atención brindada al público usuario	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los	N/A

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	y foráneas calificadas como excelentes y buenas			Técnica y en la MIR				recursos suficientes	
	Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
	Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	
	Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A
	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	100%	Sí	Se establece en la Ficha Técnica y en la MIR	No	Es una métrica que mide una actividad intrínseca del programa, pero no cuantifica la aportación al cumplimiento de un o los objetivos estratégicos del programa o la institución.	Sí	De acuerdo con datos históricos, se cuentan con los recursos suficientes	N/A

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo.

Anexo 3 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: E002

Dependencia/Entidad: CNDH

Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia/Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa	Justificación
Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV)	NA		Proponer, establecer y supervisar las directrices, servicios, planes, programas, proyectos, acciones institucionales e interinstitucionales, y demás políticas públicas que se implementen para la protección, ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las Víctimas	Víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos	Diseña programas y acciones más eficaces para la protección, ayuda, asistencia, atención, defensa de los derechos humanos	Nacional	https://www.ppef.hacienda.gob.mx/work/models/PPEF/2021/estructura_programatica/1_EstructurasProgramaticas_paraPPEF2021.pdf	Sí	No	Promover la armonización legislativa nacional con respecto a la normatividad internacional en materia de derechos humanos Es el eje rector núm. 1 del Plan Estratégico de la Comisión

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV)	NA		Garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial los derechos a la asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia, a la reparación integral y a la debida diligencia;	Víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos	Es el órgano operativo del SNAV	Nacional	http://www.ceav.gob.mx/transparencia/uploads/2019/05/Cuadernillo%20-%20SNAV.pdf	Sí	No	El programa coincide con el sistema al atender a víctimas de violación de los derechos humanos
Registro Nacional de Víctimas (RENAVI),	NA		Unidad administrativa de la Comisión Ejecutiva encargada de llevar y salvaguardar el padrón de víctimas a nivel nacional e inscribir los datos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos del orden federal.	Víctimas de un delito o de violación a derechos humanos	Asistencia, atención, acceso a la justicia y reparación integral	Nacional	https://www.gob.mx/ceav/acciones-y-programas/registro-nacional-de-victimas-renavi-80041	Sí	SI	La atención de las personas que solicitan apoyo o han sufrido alguna violación a los Derechos Humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades, es una tarea prioritaria. Sin embargo, se deben generar mecanismos para elaborar una sola base de datos de víctimas, para no duplicar.
Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (FAARI)			Fideicomiso público cuya finalidad es servir como mecanismo financiero para el pago de las	Víctimas de violaciones a los derechos humanos cometidas por autoridades	Reparación del daño de integración física y moral. Tratamientos médicos	Nacional	https://www.gob.mx/ceav/documentos/faari-2016	Sí	No	El programa coincide con el FAARI porque los servicios brindados por esta Comisión se efectúan con la finalidad de orientar y dar seguimiento a algún asunto, así como

			ayudas, la asistencia y la reparación integral a víctimas	federales y la compensación subsidiaria para víctimas de delitos del orden federal,						brindar acompañamiento a las personas agraviadas y/o sus familiares, además de dar solución a los expedientes registrados hasta la reparación del daño, a fin de contribuir a la protección y defensa de sus Derechos Humanos
--	--	--	---	---	--	--	--	--	--	---

Anexo 4 “Avance de las acciones para atender las Acciones de Mejora”

Avance del documento de trabajo

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: E002

Dependencia/Entidad: CNDH

Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

N°	Acciones de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Producto s y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años	Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término					
I.	Justificación de la creación y del diseño del programa	El árbol de problemas deberá considerar los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable y reflejar el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos, es decir, actualizar la información para conocer la evolución del problema.	No específica	No específica	No específica	Es deseable que sea considerada información estadística actualizada que, de soporte a la identificación del problema, así como a sus causas y efectos. Además, para la elaboración del árbol de problemas, es deseable considerar un diagnóstico que identifique a la población objetivo en términos cualitativos y cuantitativos, así como la dimensión cuantitativa del problema y su comportamiento cualitativo.	No presenta	Atendida; no se especifica o porcentaje de avance ni desglose de tiempo	Excel, proporcionado por las URs	Se reportan en el Informe de Seguimiento de Aspectos de Mejora; sin embargo, no indica el porcentaje de avance, solo se señala en términos de semáforo, en color verde el nivel de atención que se la ha dado a la sugerencia.

N°	Acciones de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Producto s y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años	Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término					
II.	Población potencial y objetivo	En el diseño del programa, generar métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo.	No especifica	No especifica	No especifica	Desarrollar métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo	No presenta	En proceso; no se especifica o porcentaje de avance ni desglose de tiempo	Excel, proporcionado por las URs	Se reportan en el Informe de Seguimiento de Aspectos de Mejora; sin embargo, no indica el porcentaje de avance, solo se señala en términos de semáforo, en color amarillo el nivel de atención que se le ha dado a la sugerencia.
II.	Población potencial y objetivo	En la medida que existan métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios con los que contribuye el programa, así como a sus potenciales beneficiarios, con criterios y restricciones.	No especifica	No especifica	No especifica	Especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios	No presenta	En proceso; no se especifica o porcentaje de avance ni desglose de tiempo	Excel, proporcionado por las URs	Se reportan en el Informe de Seguimiento de Aspectos de Mejora; sin embargo, no indica el porcentaje de avance, solo se señala en términos de semáforo, en color amarillo el nivel de atención que se le ha dado a la sugerencia.

N°	Acciones de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Producto s y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años	Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término					
II.	Población potencial y objetivo	Las definiciones de la población potencial y objetivo deberán cuenta con soporte cuantitativo, debido a que no existen mecanismos adecuados que permitan verificar que el apoyo y beneficio otorgado por el programa está específicamente dirigido a sus destinatarios potenciales. Asimismo, no es posible verificar que la población atendida corresponde específicamente con la población potencial y objetivo	No específica	No específica	No específica	Contar con un soporte cuantitativo de la población potencial y objetivo que permita verificar la relación con la población atendida	No presenta	En proceso; no se especifica o porcentaje de avance ni desglose de tiempo	Excel, proporcionado por las URs	Se reportan en el Informe de Seguimiento de Aspectos de Mejora; sin embargo, no indica el porcentaje de avance, solo se señala en términos de semáforo, en color amarillo el nivel de atención que se le ha dado a la sugerencia.
II.	Población potencial y objetivo	Generar información específica y puntual acerca de las características socioeconómicas de la población potencial y objetivo	No específica	No específica	No específica	Generar información sobre las características socioeconómicas de la población objetivo	No presenta	En proceso; no se especifica o porcentaje de avance ni desglose de tiempo	Excel, proporcionado por las URs	Se reportan en el Informe de Seguimiento de Aspectos de Mejora; sin embargo, no indica el porcentaje de avance, solo se señala en términos de semáforo, en color amarillo, el nivel de atención que se le ha dado a la sugerencia.

N°	Acciones de Mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Producto s y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años	Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término					
IV.	Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas	Acotar el universo de atención, a fin de identificar escenarios latentes de duplicidades y/o complementariedades con otros programas.	No específica	No específica	No específica	La delimitación clara de la población potencial y objetivo, a través de la generación de métodos adecuados para su cuantificación, permitirá identificar claramente los criterios y restricciones para la atención a la población por parte de del programa, con énfasis en las particularidades, para evitar riesgos de duplicidad y fortalecer las complementariedades con las aportaciones específicas de cada programa	No presenta	Atendida; no se especifica porcentaje de avance ni desglose de tiempo	Excel, proporcionado por las URs	Se reportan en el Informe de Acciones de Mejora; sin embargo, no indica el porcentaje de avance, solo se señala en términos de semáforo, en color verde, el nivel de atención que se le ha dado a la sugerencia.

Anexo 5 “Evolución de la Cobertura”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos
Modalidad: E002
Dependencia/Entidad: CNDH
Unidad: Coordinación de Planeación
Responsable:
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2020

Tipo de Población	Unidad de Medida	Año 1	Año 2	Año 3	2020
Población Potencial	Personas		119, 530, 753	119, 530, 753	119, 530, 753
Población Objetivo	Personas		-	-	-
Población Atendida	Personas		77,005	173, 937	468, 379
P. A x 100	%	%	%	%	%
P. O					

Nota. Se debe incluir la información para todos aquellos años disponibles.

Anexo 6 “Información de la Población Atendida”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos
Modalidad: E002
Dependencia/Entidad: CNDH
Unidad Responsable: Coordinación de Planeación
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
Año de la Evaluación: 2020

Clave Estado	Nombre Estado	Clave Municipio	Nombre Municipio	Clave Localidad	Nombre Localidad	Total	Mujeres	Hombres	Infantes 0 – 5 años y 11 meses	Niñas y niños 6 – 12 años y 11 meses Adolescentes 13 – 17 años y 11	Jóvenes 18 – 29 años y 11	Adultos 30 – 64 años y 11	Adultos mayores > 65 años	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad
SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD	SD

Anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

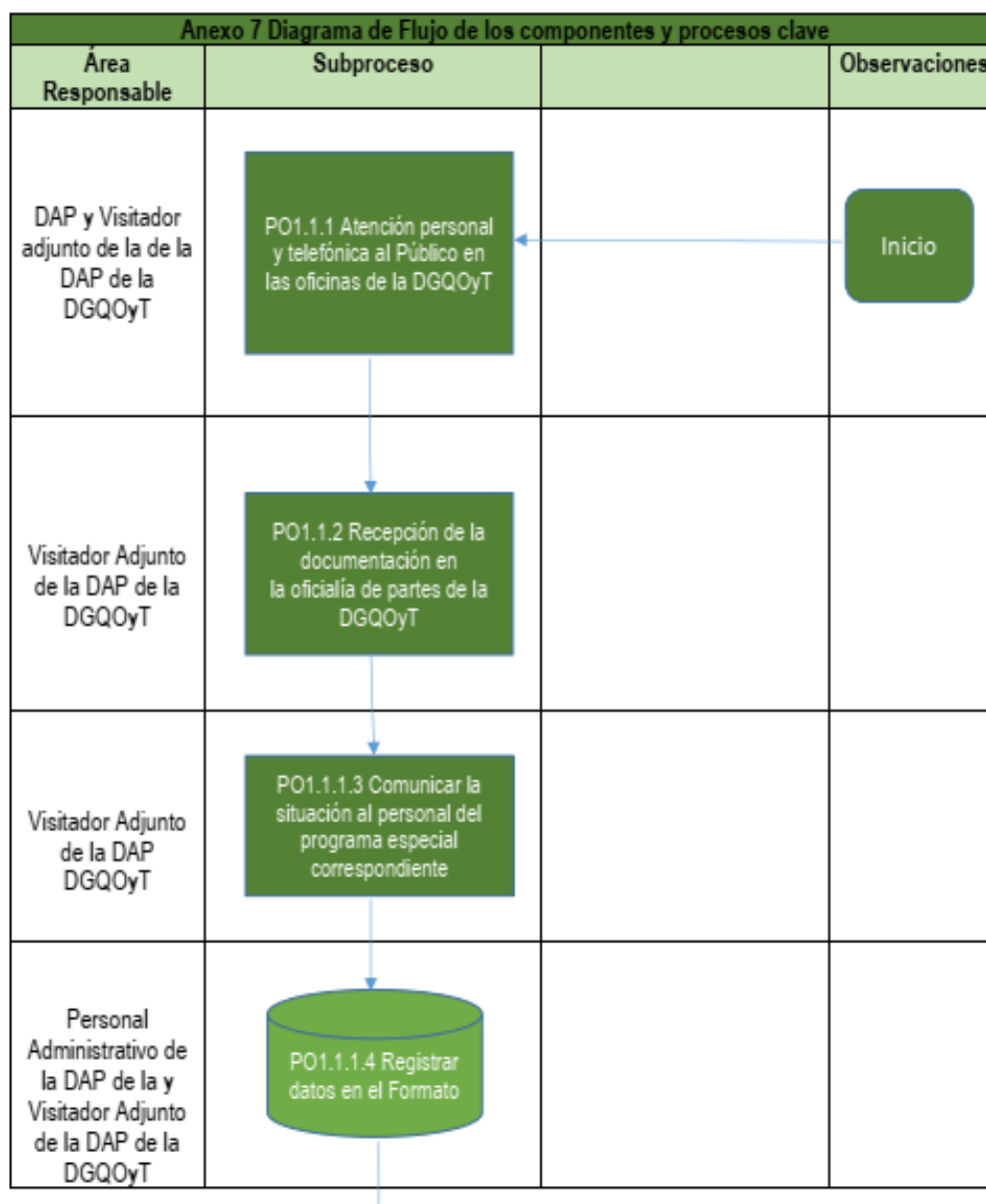
Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos
Modalidad: E002

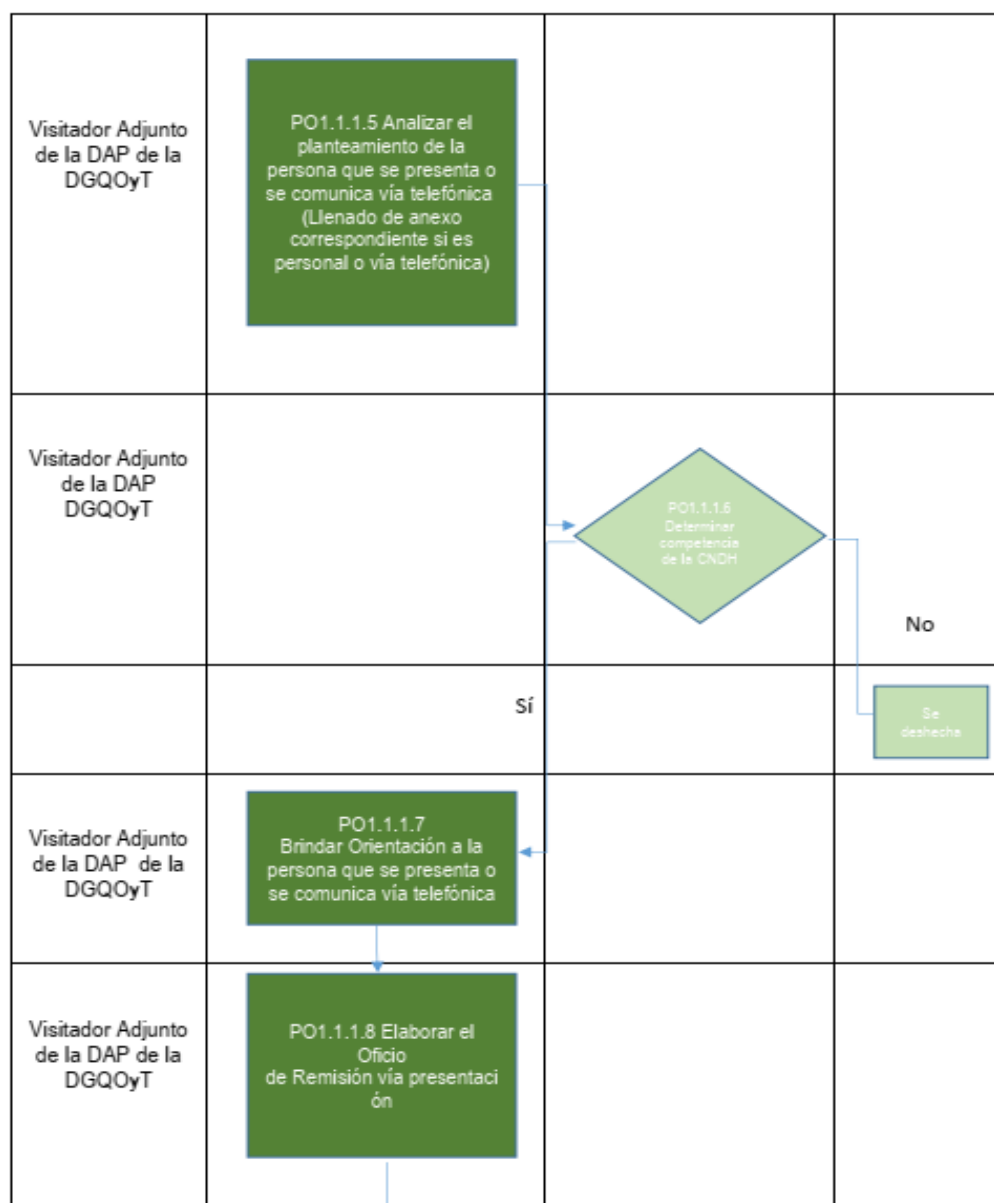
Dependencia/Entidad: CNDH

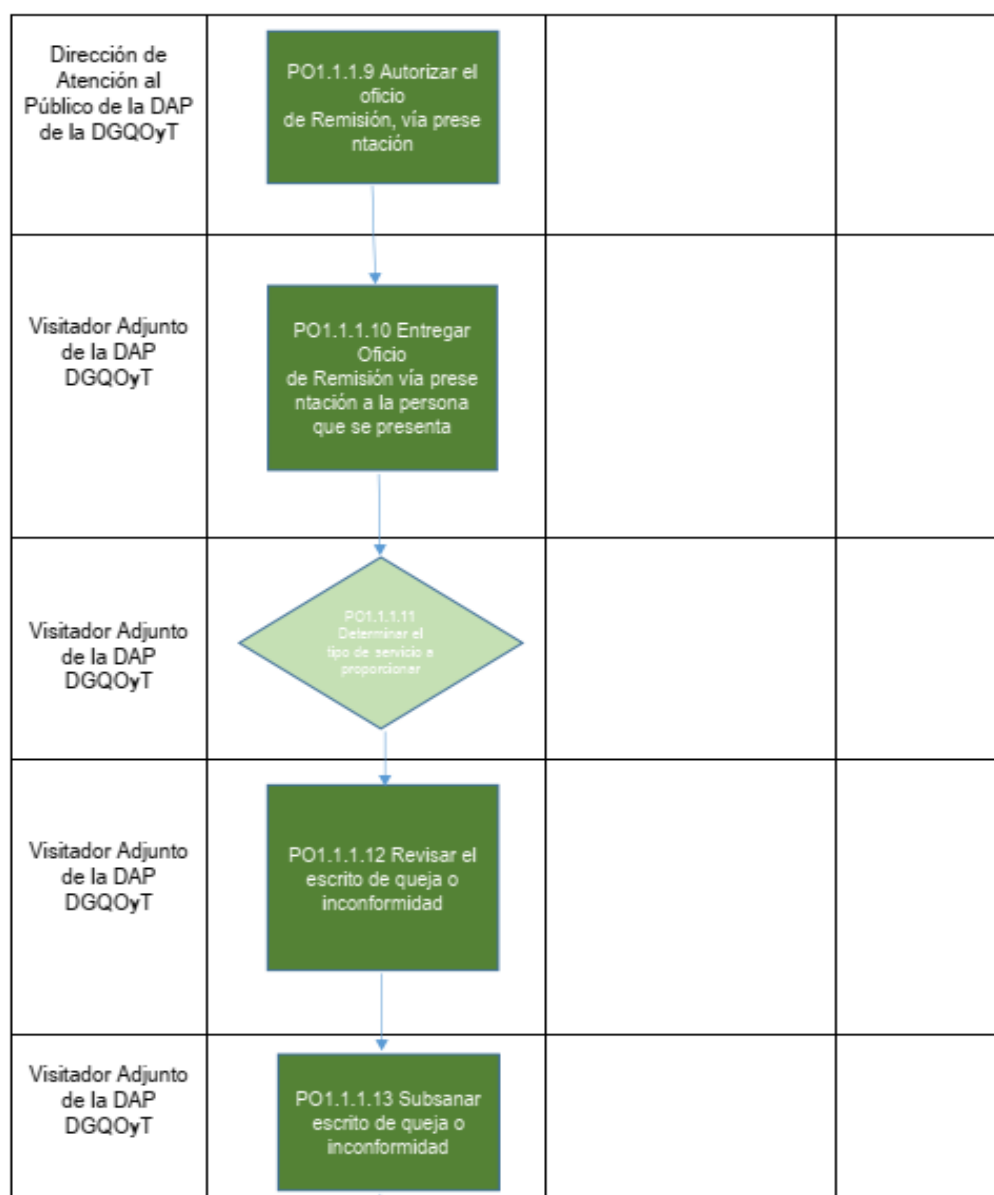
Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

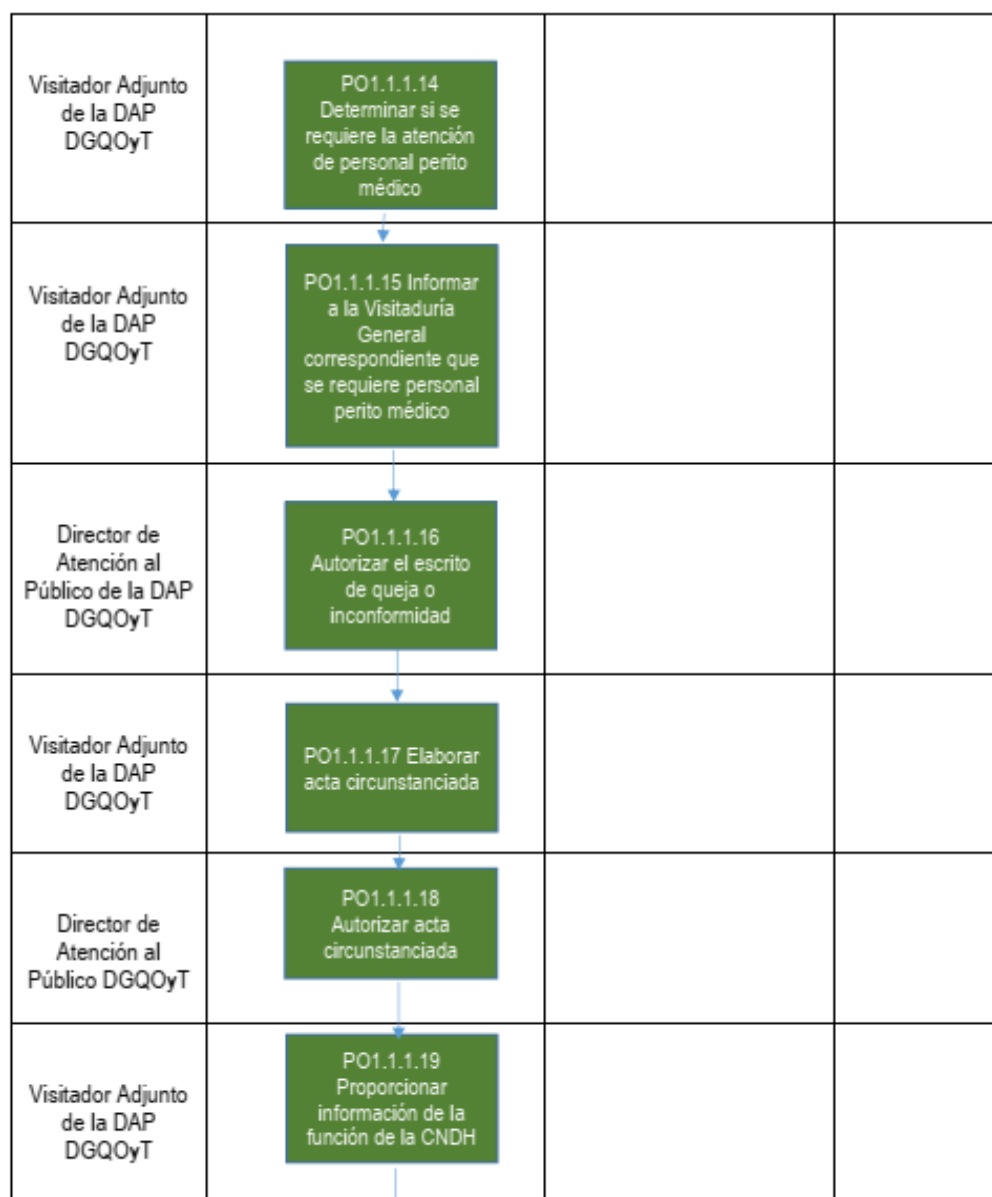
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

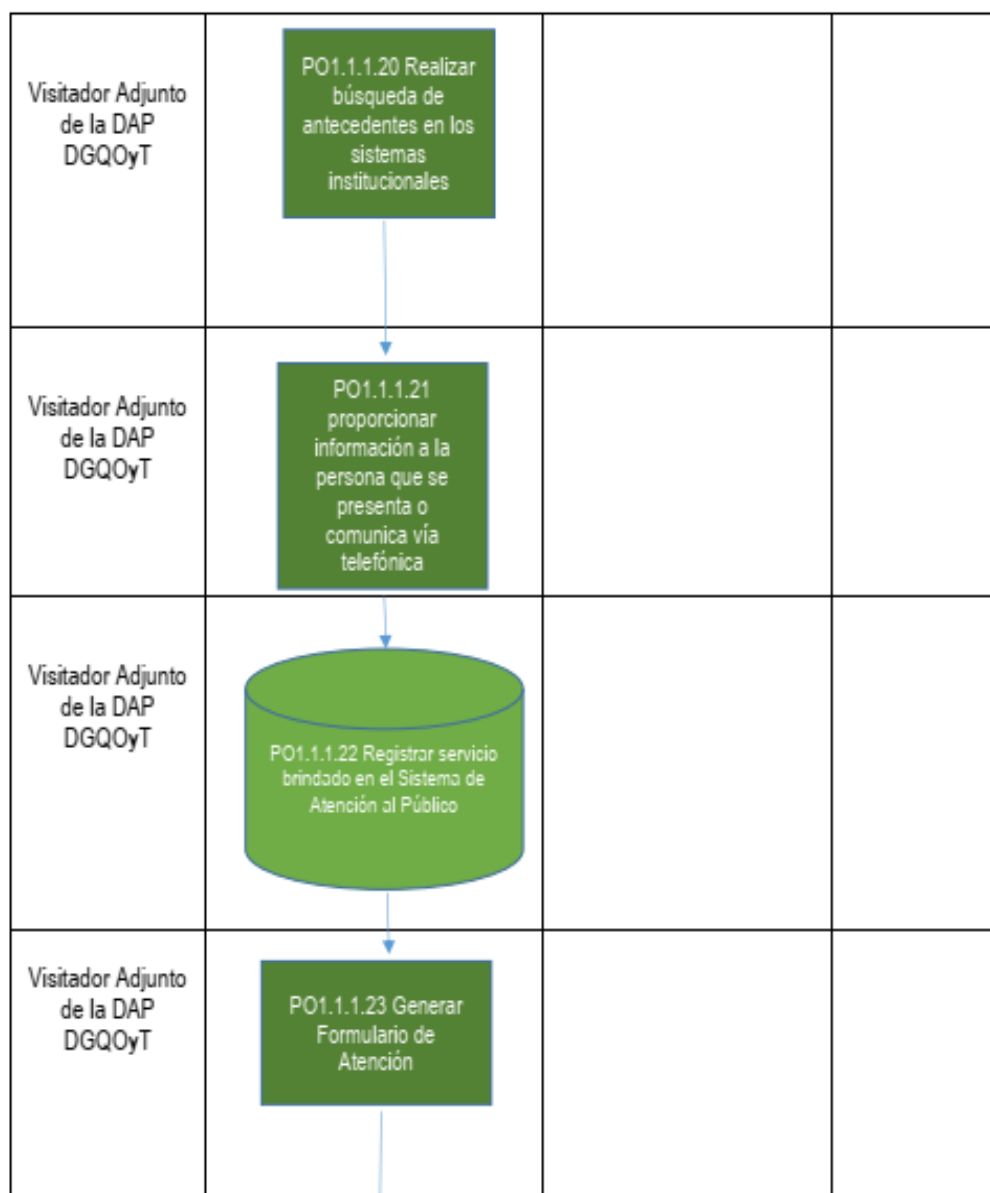
Año de la Evaluación: 2020

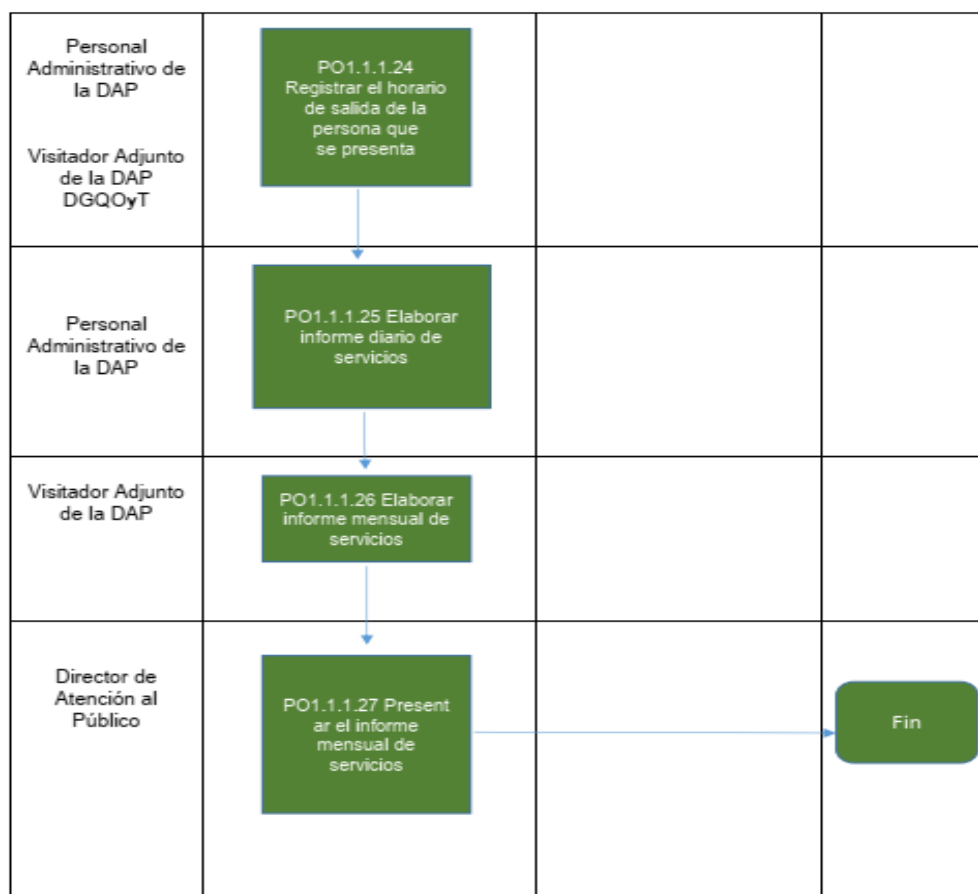












Anexo 8 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos
Modalidad: E002

Dependencia/Entidad: CNDH

Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Capítulos de Gasto	Concepto	Total	Categoría
1000: Servicios personales	1100 Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$ 94, 020, 071.90	
	1200 Remuneraciones al personal de carácter transitorio	\$ 3, 833, 875.61	
	1300 Remuneraciones adicionales y especiales	\$ 70, 168, 602.12	
	1400 Seguridad social	\$ 24, 697, 965.19	
	1500 Otras prestaciones sociales y económicas	\$294, 250, 893.15	
	1600 Previsiones	\$ 0.00	
	1700 Pagos de estímulos a servidores públicos	\$ 591, 490.50	
	Subtotal Capítulo 1000		\$ 487, 562,898.47
2000: Materiales y Suministros	2100 Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	\$ 1, 704, 011.67	
	2200 Alimentos y utensilios	\$ 50, 125.72	
	2300 Materias primas u materiales de producción y comercialización	\$	
	2400 Materiales y artículos de construcción y reparación	\$ 37, 154.80	
	2500 Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	\$ 12, 933.15	
	2600 Combustibles, lubricantes y aditivos.	\$ 1, 090,211.79	
	2700 Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos.	\$ 2, 030.46	
	2800 Materiales y suministros para seguridad		
	2900 Herramientas, refacciones y accesorios menores	\$ 268, 678.31	
	Subtotal Capítulo 2000		\$ 1, 461,134.23
3000: Servicios Generales	3100 Servicios básicos	\$ 7, 986, 462.92	
	3200 Servicios de arrendamiento	\$ 14, 288, 827.41	
	3300 Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios.	\$ 19, 037, 947.30	
	3400 Servicios financieros, bancarios y comerciales	\$ 26, 680.00	
	3500 Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación.	\$ 11, 321, 388.36	
	3600 Servicios de comunicación social y publicidad.		
	3700 Servicios de traslado y viáticos	\$ 4, 756, 057.38	
	3800 Servicios oficiales		
	3900 Otros servicios generales	\$ 3, 6354, 648.12	
	Subtotal Capítulo 3000		\$ 93, 772, 011.49
4000: Transferencias, asignaciones,	4100 Transferencias internas y asignaciones al sector público	N/A	
	4200 Transferencias al resto del sector público.	N/A	
	4300 Subsidios y subvenciones	N/A	
	4400 Ayudas sociales	N/A	
	4500 Pensiones y jubilaciones	N/A	
	4600 Transferencias a fideicomisos, mandatos y otros análogos.	N/A	

Capítulos de Gasto		Concepto	Total	Categoría
subsidios y otras ayudas	4700	Transferencias a la seguridad social	N/A	
	4800	Donativos	N/A	
	4900	Transferencias al exterior	N/A	
	Subtotal capítulo 4000			
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	Mobiliario y equipo de administración	N/A	
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	N/A	
	5300	Equipo instrumental médico y de laboratorio	N/A	
	5400	Vehículos y Equipo de Transporte	N/A	
	5500	Equipo de defensa y seguridad	N/A	
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	N/A	
	5700	Activos biológicos	N/A	
	5800	Bienes inmuebles	N/A	
	5900	Activos intangibles	N/A	
Subtotal capítulo 5000				
6000: Obras Públicas	6100	Obra pública en bienes de dominio público	N/A	
	6200	Obra pública en bienes propios	N/A	
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	N/A	
	Subtotal capítulo 6000			
Elija por renglón el concepto de gasto del catálogo que despliega en la columna con el mismo nombre. En caso de que una partida no aplique, elegir la opción “No Aplica”.				
Categoría	Cuantificación		Metodología y criterios para clasificar cada concepto del gasto	
Gastos de operación directos	N/A		N/A	
Gastos de operación indirectos	N/A		N/A	
Gastos en mantenimiento	N/A		N/A	
Gastos en capital	N/A		N/A	
Gasto total	\$ 604, 803, 468.96		N/A	
Gastos unitarios	N/A		N/A	

Anexo 9 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”

Nombre del Programa: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: E002

Dependencia/Entidad: CNDH

Unidad Responsable: Coordinación de Planeación

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2020

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin 1	Número de puntos recomendatorios por autoridades	Anual	1017	927	91%	SD
Fin 2	Número de acciones de inconstitucionalidad promovidas	Anual	54	113	209%	SD
Propósito	Número de ocasiones en las que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	Anual	155	104	67%	SD
Propósito 2	Número de procedimientos de responsabilidad iniciados contra servidores públicos	Anual	144	126	88%	SD
Propósito 3	Número de Ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones.	Anual	112	62	55%	SD
Componente 1	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones y remisiones concluidas	Semestral	26, 981	28, 666	106%	SD

Componente 2	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	Mensual	12	12	100%	SD
Actividad 1	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Trimestral	25, 413	27, 008	106%	SD
Actividad 2	Sumatoria de Atenciones personales telefónicas y registro de documentos centrales y foráneos realizadas	Mensual	225, 386	187, 422	83%	SD
Actividad 3	Número de oficios de gestión enviados	Mensual	125, 001	75, 058	60%	SD
Actividad 4	Número de solicitudes de información concluidas	Trimestral	1, 349	1, 281	95%	SD

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo y se deben justificar los casos en los que los indicadores se hayan desviado de la meta.

Documento Integral: E006

EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA E006 “ATENDER ASUNTOS RELACIONADOS CON VÍCTIMAS DEL DELITO Y DE VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS” COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Coordinador General

Jorge Mario Soto Romero

Coordinadora Técnica

Erika Ávila Mérida

Especialista en Materia de Género

Alicia Saldívar Garduño

Consultoras

María Eugenia Serrano Díez

Norma Alicia Castañeda Bustamante

María Magdalena Santana Salgado

14 de abril de 2021

Resumen Ejecutivo

El presente documento es producto de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E006 “Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos” de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). La Unidad Responsable de este Programa es la Primera Visitaduría de la misma Comisión, la cual fue la proveedora de los insumos para realizar la evaluación.

La evaluación se llevó a cabo mediante trabajo de gabinete, se analizaron los documentos proporcionados por las Unidad Responsable y la Dirección de Planeación. Asimismo, se llevaron a cabo dos reuniones grupales con los responsables del Programa: la primera o inicial, IDEA Consultores expuso el alcance de la evaluación de consistencia y resultados; y en la segunda, se disiparon dudas sobre los procesos y solicitaron documentos oficiales para el desarrollo de la evaluación.

El presente documento analiza seis aspectos del Programa Presupuestario E006: 1) Diseño, 2) Planeación y orientación a resultados, 3) Cobertura y focalización, 4) Operación, 5) Percepción de la población atendida y 6) Resultados.

1) Diseño del programa

El planteamiento del problema que atiende el Programa E006 se formula principalmente de manera cualitativa. Es deseable fortalecer de manera cuantitativa los documentos oficiales que sustentan el programa. El problema que se atiende se plantea únicamente en el Árbol de problemas y se refiere a “las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos no reciben atención integral por parte de las autoridades”. El Programa no cuenta con un documento normativo integral de diagnóstico, por lo que existen áreas de oportunidad como definir con claridad su objetivo, metas, factibilidad, justificación teórica o empírica, vinculación con Planes, así como definir, cuantificar, caracterizar y ubicar territorialmente a sus poblaciones potencial, objetivo y atendida. Respecto a la lógica vertical de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) y su congruencia con los documentos normativos del programa no se reflejan las actividades necesarias y suficientes para producir los servicios que otorga el programa; los Componentes no incluyen todos los servicios que el programa realiza y el Propósito planteado no aporta información respecto a los resultados de la atención brindada.

2) Planeación y orientación a resultados

No se cuenta con un plan estratégico para el Programa; la CNDH cuenta con un Plan Estratégico Institucional, de mediano plazo (2020-2024), en el cual se contemplan los programas presupuestarios. El Programa cuenta con cinco indicadores para medir los avances en el logro de resultados. Este Programa tuvo una Evaluación interna a la CNDH y externa al Programa de Diseño en 2015, de la que se desprendieron diez sugerencias que a su vez fueron transformadas en Acciones de Mejora. Sin embargo, en el Documento Seguimiento a Evaluaciones E006⁷³ señala que se han atendido cinco (50%).

3) Cobertura y focalización del programa

El Programa no cuenta con una estrategia de cobertura en la que se plantee cómo pretender atender a la totalidad de su población objetivo en mediano y largo plazo. Los documentos normativos proporcionados por la Unidad Responsable no definen y cuantifican explícitamente a su población potencial y objetivo, por lo que se dificulta conocer la relevancia de los logros.

⁷³ CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Seguimiento a Evaluaciones-PpE006; sin fecha.

4) Operación del programa

El Programa cuenta con dos procesos, identificados por la Unidad Responsable como clave para la operación, mismos que fueron analizados. Si bien, cada proceso cuenta con indicador propio, no se encontraron procedimientos que indiquen cómo se realizan las actividades de promoción y vinculación. Por otro lado, no se cuenta con evidencia de que toda la información recolectada por medio de los documentos analizados se encuentre en una base de datos; sin embargo, en el procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones se señala que deberán constar en los archivos de registro de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.

5) Percepción de la población atendida

El Programa cuenta con una encuesta de satisfacción del servicio recibido, la cual tiene como objetivo conocer el grado en que los servicios proporcionados han sido satisfactorios y comentarios al respecto. Sin embargo, no se identificó evidencia de los resultados o de qué manera éstos son considerados en la toma de decisiones del programa.

6) Resultados del programa

Los indicadores de la MIR a nivel Fin y Propósito presentan resultados positivos, de acuerdo con las metas planteadas; no obstante, el diseño de estos indicadores no permite la correcta evaluación de los resultados del programa respecto de la problemática de atención a las víctimas, esto debido a que a nivel Propósito reflejan la atención de las solicitudes y no los resultados de esta atención y, a nivel de Fin, no miden la contribución del programa a la solución del problema.

Introducción

El presente documento constituye el Informe Final de la Evaluación de Consistencia y Resultados 2020 del Programa Presupuestario denominado “Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos” (E006) a cargo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. El Programa evaluado busca “contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención a víctimas del delito y/o violaciones a los derechos humanos⁷⁴”. De manera específica su fin es que “las víctimas del delito y/o violaciones a los derechos humanos son atendidos⁷⁵”.

Esta evaluación externa fue realizada por IDEA Consultores, considerando el anexo: Guía de Evaluación de Consistencia y Resultados incluido en el PAE 2020 de la CNDH. La evaluación se realizó con trabajo de gabinete analizando documentos proporcionados por la Primera Visitaduría de la Comisión, quien es la Unidad Responsable de este Programa.

El objetivo de esta evaluación es proporcionar información sustancial que fortalezca el diseño, gestión y resultados del Programa. La evaluación se llevó a cabo mediante treinta y dos preguntas puntuales y se analizaron aspectos específicos como diseño; planeación y orientación a resultados; cobertura y focalización; operación; percepción de la población atendida; y medición de resultados. Posterior a este análisis, se estructuraron sugerencias partiendo de las fortalezas y debilidades identificadas en cada rubro de la evaluación.

Cabe señalar, que este Programa Presupuestario fue creado hace 20 años y tras, al menos dos rediseños, solo cuenta con una Evaluación Interna de la CNDH de Diseño realizada en el año 2015; por lo que esta evaluación, es su primera evaluación externa a la operación del programa. Este programa ha experimentado dos cambios, uno en 2017, donde partir de entonces se le facultaba para revisar las violaciones a los derechos humanos y el segundo, en el año 2020, dotándolo de personal que atienda la demanda de servicios para realizar actividades de protección y promoción de los derechos humanos de las víctimas, así como llevar a cabo acciones de vinculación con instituciones públicas, privadas, organizaciones civiles y colectivos de víctimas.

El análisis de la información permitió al equipo evaluador identificar aspectos necesarios a considerar para comprender los hallazgos que se encuentran en el presente documento. Primero, no existe un documento diagnóstico integral que identifique, caracterice y dimensione el problema que enfrentan las víctimas del delito y/o violaciones de derechos, sería oportuno integrar experiencias nacionales o internacionales como referencia, a fin de aprender de lo ya realizado; derivado de lo anterior, en segundo lugar, no se ha definido, cuantificado, caracterizado o ubicado territorialmente a sus poblaciones potencial y objetivo; en tercer lugar, ante estas limitantes, los instrumentos de medición utilizados se consideran poco oportunos para representar el impacto que el programa genera.

⁷⁴ CNDH- Cronograma E006, Nivel Fin, Resumen Narrativo.

⁷⁵ CNDH- Árbol de Objetivos E006.

Características del programa

Es un programa creado en 2000 revisa las violaciones a los derechos humanos, y recientemente (año 2020), se rediseñó para fortalecer su estructura, dotándolo de personal que atienda la demanda de servicios para realizar actividades de protección y promoción de los derechos humanos de las víctimas y llevar a cabo acciones de vinculación con instituciones públicas, privadas, organizaciones civiles, colectivos de víctimas y, en general, para concertar trabajo en común en materia de víctimas.

El programa realizará acciones de atención directa a víctimas, así como acompañamientos ante instituciones públicas del Sistema Nacional de Atención a Víctimas de Atención a Víctimas (SNAV) y las comisiones de víctimas como órganos operativos de éste, para que se les proporcione asistencia y ayuda, facilite el acceso a la justicia, y se les repare el daño, en coordinación con los demás programas de la CNDH.

Es ejecutado por la Primera Visitaduría General de la CNDH; su fin es “Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención a víctimas del delito y/o violaciones a los derechos humanos”, su objetivo es “Las víctimas del delito y/o violaciones a los derechos humanos son atendidos” y es identificado con la etiqueta “E006”.

La población objetivo está definida de acuerdo a información oficial, sin embargo, acotarse se vería reflejado en que los resultados sean más efectivos atendiendo, entre otros criterios, al de personas o grupos de personas históricamente desprotegidas que requieren especial atención. Además, no cuenta con una estrategia de cobertura, en este sentido, la población objetivo no tiene una cuantificación con base en una metodología, de igual forma, no cuenta con metas de cobertura anual establecidas en un documento oficial, de tal forma que no es posible determinar el impacto que genera el programa en la población potencial, objetivo y atendida.

Cabe señalar que las acciones que realiza el programa son:

- Fortalecimiento de la vinculación interinstitucional y con organizaciones civiles, a través de acompañamientos a familiares y colectivos de víctimas, con el objeto de coadyuvar en la búsqueda y localización de personas desaparecidas, conocimiento de la verdad de los hechos, así como de propiciar el acceso a la justicia y a la reparación integral del daño.
- Fortalecimiento interinstitucional en el marco del Sistema Nacional de Atención a Víctimas para coadyuvar en la atención victimológica, a fin de atenuar los efectos de la victimización y, en su caso, canalizar a la víctima a la instancia especializada competente.
- Promoción de los Derechos Humanos de las víctimas, a fin de fortalecer la cultura de respeto a los mismos, así como prevenir la revictimización y garantizar su ejercicio.
- Elaboración y/o actualización de materiales de divulgación alusivos a los derechos de las víctimas, con el objeto de sensibilizar a la población en general, promover una cultura de respeto a los Derechos Humanos de ese grupo de atención prioritaria y coadyuvar en su observancia.

Finalmente, este programa ha visto incrementar su presupuesto en el último año, ya que, en 2020, el monto final aprobado fue de 26 millones 606 mil 667 pesos, es decir 9.9 por ciento más respecto del año 2019, en términos nominales; sin embargo, el monto ejercido se vio reducido en 2020 19.5 por ciento, al ejercer 22 millones 687 mil 637 pesos en 2019 y 18 millones 258 mil 466 pesos en 2020.

Tema I. Diseño del programa

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
 - a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
 - c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	- El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y - El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.

Justificación.

Si bien el programa cuenta con elementos diagnósticos y de contexto en diversos documentos⁷⁶, el programa no tiene un Diagnóstico que cumpla con todas las características requeridas⁷⁷, el documento titulado Diagnóstico E006⁷⁸ no identifica ni caracteriza el problema o a la población, sino que se refiere a algunas acciones y ejes temáticos relacionados con el programa PROVICTIMA. En su lugar, el problema que busca atender se identifica en el Documento Árbol del Problema como “Las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos no reciben atención integral por parte de las autoridades”⁷⁹.

El problema se formula de manera negativa y contiene en la definición a la población a la que se dirige “víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos”, aunque el programa no ha definido oficialmente a sus poblaciones potencial y objetivo ni considera diferencias entre hombres y mujeres. El documento no tiene establecido un plazo para su revisión o actualización.

Cabe señalar que, empleando criterios del CONEVAL⁸⁰, el problema no debe ser expresado como la ausencia de un servicio o la falta de una solución, por lo que podría reformularse como:

“Las víctimas del delito y/o violaciones a los derechos humanos no ejercen efectivamente su derecho a la atención”.

En caso de que, se quiera dar un giro al programa y abarcar, no sólo la atención sino el resto de los derechos de las víctimas sería más adecuado la siguiente descripción: “Las víctimas del delito y/o violaciones a los derechos humanos presentan un limitado ejercicio de sus derechos como víctimas reconocidas en la LGV”.

⁷⁶ Dentro de estos documentos se encuentran: el Informe de Actividades 2020, el Análisis Situacional de los Derechos de las Víctimas y de Violaciones a Derechos Humanos (Diagnóstico E006) y la Memoria de la Gestión noviembre 2014-noviembre 2019.

⁷⁷ SHCP-CONCEVAL; Aspectos a considerar para la elaboración de Diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación; 2016.

⁷⁸ CNDH-E006; Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos; sin fecha.

⁷⁹ CNDH-E006; Árbol del problema 2020; 2020.

⁸⁰ CONEVAL; Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados; p. 23; México D.F.; 2013.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: Sí.

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

Justificación.

El árbol de problemas identifica al problema principal como “Las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos no reciben atención integral por parte de las autoridades.” El árbol del problema⁸¹ incluye causas y efectos del problema, así como algunas de sus características. El documento no presenta plazo para su revisión o actualización.

El problema se asocia a cuatro causas principales: 1) Bajo conocimiento de los derechos humanos de las víctimas; 2) Recursos insuficientes para la reparación del daño de las víctimas; 3) Ineficaz integración e investigación por parte de las autoridades responsables, y 4) Baja denuncia de delitos y/o violaciones a los derechos humanos.

Los principales efectos del problema radican en: 1) Desamparo e inseguridad de las víctimas; 2) Alta impunidad y 3) Inconformidad social. Estos repercuten en efectos indirectos: Descomposición del tejido social derivado del resentimiento, revictimización, incremento de delitos graves e Incremento de la probabilidad de aplicar justicia por propia mano; lo que finalmente genera debilidad en el Estado de Derecho.

Si bien el programa cuenta con elementos diagnósticos y de contexto en diversos documentos, no tiene un documento Diagnóstico como tal, puesto que el documento titulado Diagnóstico E006 no tiene las características requeridas⁸², ni ha definido, cuantificado, caracterizado o ubicado territorialmente a sus poblaciones potencial y objetivo. No obstante, se presentan a manera de contexto algunas características en los documentos: Memoria de la Gestión noviembre 2014-noviembre 2019⁸³; en los Informes Anuales⁸⁴ y en el Programa Anual de Trabajo 2020⁸⁵. En estos documentos se menciona que durante 2018 se cometieron 33 millones de delitos en México, lo que impactó a 24.7 millones de víctimas, representando una tasa de 37,807 víctimas del delito por cada 100,000 habitantes (ENVIPE, 2019). La cifra negra de delitos no denunciados a nivel nacional fue de 93.2%, identificando que los principales motivos por los que las víctimas no denuncian son atribuibles a la autoridad y que entre ellos destacan, la consideración de la denuncia como una pérdida de tiempo (31.7%) y la desconfianza en la autoridad (17.4%) (ENVIPE, 2019). Los delitos denunciados comúnmente quedan impunes ya que el porcentaje de sentenciados condenados entre total de delitos consumados es sólo del 3% en 2018 (IGI-MEX 2018).

⁸¹ CNDH-E006; Árbol del problema 2020.

⁸² SHCP-CONFEVAL; Aspectos a considerar para la elaboración de Diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación; 2016.

⁸³ CNDH; Memoria de la Gestión, noviembre 2014-noviembre 2019; pp. 100-109; CMDX; 2019.

⁸⁴ CNDH; Informe de actividades del 1 de enero al 31 de diciembre 2020; pp 161-163; CDMX; 2020.

⁸⁵ CNDH; Programa Anual de Trabajo 2020; p. 19.

Se sugiere fortalecer el documento denominado Diagnóstico del programa, a fin de que permita identificar, caracterizar y dimensionar el problema público que enfrentan las víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos para un ejercicio pleno de sus derechos. Incluir en este documento el análisis del problema que corresponde a la CNDH y concretamente al E006. Además, sería deseable que este diagnóstico considere diferenciaciones tanto por características particulares de las víctimas que pudieran generar mayores grados de vulnerabilidad como por el tipo de delitos y/o violaciones a los derechos humanos.

Cabe destacar que la importancia de contar con este documento la señaló la evaluación de la ASF al identificar que “no existe una definición íntegra y exhaustiva sobre el problema público de la atención a víctimas, sí se enuncian causas y efectos específicos relacionados con él (...) por lo que es posible distinguir una conceptualización sostenida de dicho problema por parte del Gobierno Federal; sin embargo, la identificación del problema tiene un sustento eminentemente cualitativo, ya que no se incluyen datos oficiales consolidados que den cuenta de la cantidad de los recursos humanos, materiales y económicos existentes con los que se protege y repara el daño a las víctimas y los que son necesarios para atenderlas de forma adecuada, oportuna y suficiente, por lo que no es posible dimensionar su magnitud material”⁸⁶.

⁸⁶ ASF; Informe de la Evaluación número 1373-DS Política Pública de Atención a Víctimas; p. 56; 2019.

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

Respuesta: No. Nivel 0.

Justificación.

El programa E006 presenta en sus documentos una justificación teórica-normativa sobre su existencia, sin embargo, no se encontró información documental que muestre que el programa utilice evidencia teórica o empírica⁸⁷ nacional o internacional de los efectivos positivos atribuibles a servicios similares a los otorgados por el programa o a que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

El programa E006 tiene una justificación desde el ámbito internacional en la “Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder” (adoptado en 1985)⁸⁸, y en los “Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones” (adoptado en 2005)⁸⁹.

Desde la normativa nacional, la atención a víctimas de violaciones de derechos humanos encuentra fundamento en el artículo 1ro de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)⁹⁰; mientras que el artículo 20 contiene al marco legal que sustenta la política de atención a víctimas del delito y el artículo 102 apartado B fundamenta el quehacer de la CNDH.

Por su parte, la Ley General de Víctimas⁹¹ y su Reglamento⁹² busca reconocer y garantizar los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos; establecer y coordinar las acciones y medidas necesarias para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos de las víctimas; así como establecer deberes y obligaciones de las autoridades que intervienen. En consecuencia, a esta reglamentación se establece el Sistema Nacional de Atención a Víctimas del que la CNDH forma parte, y posteriormente se crea el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV), que establece las instancias federales y los procedimientos para la atención, asistencia y protección a las víctimas.

Por otra parte, el artículo 2do de la Ley de la CNDH⁹³ establece que su objetivo es “la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano”, dentro de estos los derechos de las víctimas del delito y/o de violaciones de derechos humanos.

⁸⁷ La recopilación de la evidencia se refiere al análisis de un conjunto de estudios acerca de los efectos que produce una intervención similar a la que realiza el programa, ya sea desde un modelo puramente conceptual (teórica) o que se hayan probado de manera rigurosa sus resultados (empírica).

⁸⁸ ONU, Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder; Nueva York, 29 de noviembre de 1985.

⁸⁹ ONU, Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones; Nueva York, 16 de diciembre de 2005.

⁹⁰ DOF 05/02/1917, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México 1917 y sus reformas.

⁹¹ DOF 09/01/2013, Ley General de Víctimas, México 2013 y sus reformas.

⁹² DOF 28/11/2014, Reglamento de la Ley General de Víctimas; México 2014 y sus reformas.

⁹³ DOF 28/01/1992, Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, México 1992 y sus reformas.

El Acuerdo 01/2000, del Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se crea el Programa de Atención a Víctimas del Delito (PROVÍCTIMA), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2000⁹⁴; en tanto que el Acuerdo 14/04⁹⁵ del Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, reubica su adscripción en la Primera Visitaduría.

Por su parte, el Manual de Organización de la Primera Visitaduría⁹⁶ establece como objetivo de la Dirección del Programa de Atención a Víctimas del Delito: Coordinar la atención y orientación a las personas que han sido víctimas del delito a fin de brindarles la asesoría jurídica y psicológica necesaria para proteger sus derechos humanos, así como impulsar acciones con instituciones públicas y organismos no gubernamentales que brinden atención a víctimas del delito para favorecer la difusión y el respeto de sus derechos.

Cabe destacar que, el programa emplea los Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas del Delito, que si bien presentan aspectos generales de la atención y protocolos de atención victimiológica en tres vertientes (respuesta inmediata, acompañamiento efectivo y trabajo institucional transversal), aunque no se acompaña con evidencia de los resultados que este modelo de atención, en experiencias nacionales o internacionales que le den mayor solidez a la intervención del programa.

⁹⁴ DOF 19/01/2000, Acuerdo 01/2000 del Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por el que se establecen las funciones de las visitadurías generales de la Comisión; México; 2000.

⁹⁵ DOF 03/01/2005, Acuerdo 14/04 del Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por el que se reubica en su adscripción, el Programa Sobre Presuntos Desaparecidos, el de Asuntos de la Mujer, la Niñez y la Familia y el Programa de Atención a Víctimas del Delito; México; 2005.

⁹⁶ CNDH; Manual de Organización de la Primera Visitaduría; México; 2013.

A. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD

Definiciones de población potencial, objetivo y atendida

Se entenderá por población potencial a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por población objetivo a la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Se entenderá por población atendida a la población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

Población potencial y objetivo

4. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta: No. Nivel 0.

Justificación.

El programa no cuenta con un documento oficial y/o diagnóstico del problema que defina, cuantifique o caracterice a las poblaciones potencial y objetivo, aunque se pueden encontrar elementos de identificación en diversos documentos que se muestran a continuación.

En los Lineamientos para la atención integral a víctimas⁹⁷, basándose en el art. 4 de la LGV define a las “víctimas directas como aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño, o se hayan puesto en peligro sus derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violación a sus derechos humanos; indirectas, a los familiares o aquellas personas a cargo de la víctima, y potenciales, a las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima, ya sea por impedir o detener la violación de derechos humanos o la comisión de un delito”.

Por su parte, el Programa Anual de Trabajo 2020⁹⁸, emplea los resultados de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019 para aportar información sobre la contextualización de las víctimas del delito. Dicha encuesta estima que, en 2018 se cometieron 33 millones de delitos que impactaron a 24.7 millones de víctimas, lo cual representa una tasa de 37,807 víctimas del delito por cada 100,000 habitantes. Por su parte, el 33.9% de los hogares del país reportó que al menos uno de sus integrantes fue víctima del delito, sin embargo, la cifra negra de delitos no denunciados a nivel nacional fue de 93.2%, identificando que los principales motivos por los que las víctimas no denuncian

⁹⁷ CNDH; Lineamientos para la atención integral a víctimas; p. 13; Tercera edición; CDMX; 2018.

⁹⁸ CNDH; Programa Anual de Trabajo 2020; p. 19.

son atribuibles a la autoridad y que entre ellos destacan, en un 31.7% la consideración de la denuncia como una pérdida de tiempo y en un 17.4% la desconfianza en la autoridad.

El equipo evaluador considera que las poblaciones deben definirse, cuantificarse y caracterizarse y pone a consideración del programa las siguientes propuestas de definición de poblaciones:

- Población potencial⁹⁹: Víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos cometidos en territorio nacional.¹⁰⁰
- Población objetivo: Víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos cometidos en territorio nacional que solicitan atención por parte de la CNDH. (o bien que requieren atención por parte de la CNDH).

Adicionalmente, se sugiere establecer prioridades de atención que ayuden a enfocar una estrategia de cobertura proactiva hacia las víctimas que se consideren más vulnerables o de algunos delitos específicos; cabe resaltar que establecer prioridades no implica dejar de atender a los solicitantes fuera de estos grupos, sino diagnosticar y caracterizar el problema que viven estos grupos de población, enfocar esfuerzos de difusión, establecer mecanismos para facilitar el acceso de estas víctimas a los servicios del programa o adaptar procedimientos a las características de las víctimas. Al respecto, podría incluir en las prioridades los ejes temáticos que plantea en el rediseño del programa establecido en el Diagnóstico E006¹⁰¹ como son: “violencia a niños, niñas y adolescentes; violencia de género; violencia contra las mujeres; desaparición forzada de personas; desplazamiento de personas por razones políticas, ambientales y crimen organizado; discriminación; violencia en el ámbito estudiantil y docente, así como persecución política”.

⁹⁹ En ambas definiciones de poblaciones podría hacerse referencia a la definición del problema público que se adopte, ya sea que esta población no ejerce efectivamente su derecho a la atención o que presenta un limitado ejercicio de sus derechos como víctimas reconocidas en la LG.

¹⁰⁰ Se sugiere emplear la ENVIPE para realizar cuantificación y caracterización de la población potencial, si bien la encuesta genera información desfasada, tiene la ventaja de ser un instrumento periódico, desagregado geográficamente y de aportar información sociodemográfica sobre las víctimas, con lo cual, mas allá de su cuantificación se podría caracterizar y ubicar territorialmente, y, en caso de que se determinen prioridades de atención sobre ciertos delitos o grupos vulnerables la ENVIPE podría aportar información de perfiles. Respecto de la población objetivo, si el programa decide definirla en función de la demanda, podría cuantificarse con proyecciones de los solicitantes.

¹⁰¹ CNDH-E006; Diagnóstico del E006 Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos; sin fecha

EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

5. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta: No. Nivel 0.

Justificación.

El programa E006 no cuenta con un documento normativo integral que contenga la descripción de todo lo que debe realizar para cumplir su objetivo¹⁰²; los documentos oficiales que describen el deber ser del problema, su objetivo y acciones son:

- Acuerdo 01/2000¹⁰³ del Presidente de la CNDH por el que se crea el Programa de Atención a Víctimas del Delito, mas no se especifica un objetivo para el mismo.
- Manual de organización 2013¹⁰⁴ de la Primera Visitaduría General que describe objetivo y funciones de la Dirección General del Programa.
- Plan Estratégico Institucional 2020-2024 que establece objetivos, estrategias y líneas de acción transversales.

La ausencia de un documento integral dificulta el análisis de la MIR en congruencia con la normativa del programa, por lo que se buscaron sus elementos en los documentos referidos.

El Manual de Organización, plantea el objetivo de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del delito como "Coordinar la atención y orientación a las personas que han sido víctimas del delito a fin de brindarles la asesoría jurídica y psicológica necesaria para proteger sus derechos humanos, así como impulsar acciones con instituciones públicas y organismos no gubernamentales que brinden atención a víctimas del delito para favorecer la difusión y el respeto de sus derechos". En este documento pueden encontrarse los elementos del resumen narrativo de la MIR, aunque también se presentan componentes y actividades adicionales.

Por otro lado, el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 identifica al E006 dentro de la estructura programática del Eje Rector de Protección y Defensa de Derechos Humanos; si bien este instrumento de planeación tiene un enfoque de mayor atención a las víctimas, en las líneas de acción se hace referencia exclusiva de las víctimas de violaciones de derechos humanos y no de las víctimas del delito, por lo que no se delimita claramente la actuación del programa.

Respecto a la lógica vertical de la MIR, así como la congruencia de este instrumento con los documentos normativos del programa se encuentran las siguientes áreas de oportunidad:

- La única actividad planteada *Realización de acciones para la atención a víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos*, no identifica las actividades necesarias y suficientes para producir los servicios que otorga el programa, siendo que solo hace referencia a "acciones para la atención" sin clarificarlas. Por otra parte, esta falta de

¹⁰² CNDH-Primera Visitaduría; Oficio CNDH/PVG/DGPAV/051/2021 Respuesta a la solicitud de información para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006; CDMX, marzo 2021.

¹⁰³ DOF 19/01/2000; ACUERDO 01/2000 del Presidente de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, por el que se establecen las funciones de las visitadurías generales de la Comisión; CMDX, 2000.

¹⁰⁴ CNDH-Primera Visitaduría; Oficio CNDH/PVG/DGPAV/051/2021 Respuesta a la solicitud de información para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006; CDMX, marzo.

identificación tampoco permite visibilizar si con estas “acciones” se genera la parte del componente relativa a los servicios de promoción.

- Tomando en cuenta que, los componentes son los bienes y servicios que deberán ser producidos o entregados por medio del programa a la población objetivo para cumplir con el propósito¹⁰⁵, el único componente de la MIR *Servicios victimológicos y de promoción brindados*, en realidad refleja dos componentes diferenciados, los servicios victimológicos brindados y las actividades de promoción realizadas cuando lo deseable es que a nivel de Componente se defina un objetivo por cada tipo de bien o servicio entregado.¹⁰⁶ No obstante, no incluye parte central de la actividad del programa en términos de la vinculación.
- Considerando que, el Propósito es el cambio esperado en la población objetivo como resultado de recibir los bienes o servicios que produce el programa¹⁰⁷. El propósito planteado *Las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos son atendidas*, se refiere exclusivamente a la atención de las víctimas, no especifica que se refiere a las víctimas que solicitan atención a la CNDH y no aporta información respecto a los resultados de esta atención. En este sentido, la atención es el servicio que ofrece el programa (Componente) pero a nivel de Propósito debiera referirse a lo que se quiere lograr con esta atención¹⁰⁸.
- Cabe señalar que, existe desconexión entre el árbol de problemas y objetivos y la MIR del programa, especialmente en el nivel de componente con las causas del problema identificado.

Si bien, la CNDH no tiene una obligación normativa al respecto, el equipo consultor sugiere desarrollar un documento integral del programa que defina claramente su objetivo, población a la que se dirige, componentes y acciones y la delimitación de su alcance, ello con el fin de orientar su actuación de manera más eficaz y evitar duplicidades entre programas al interior de la CNDH.¹⁰⁹ Posteriormente, diseñar el resumen narrativo de la MIR, incluyendo dentro de sus componentes todos los servicios que el programa realiza, tanto de atención a víctimas, de promoción de los derechos de las víctimas de supervisión u observación de la implementación de la LGV y de vinculación con organismos que atienden a las víctimas.

¹⁰⁵ CNDH; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios; p. 8; numeral 3.1; LGEPP/VIII/16: agosto 2016.

¹⁰⁶ SHCP; Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados; p. 42.; 2016.

¹⁰⁷ Idem.

¹⁰⁸ CONEVAL; Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados; pp. 31-33.; 2013.

¹⁰⁹ Alternativamente, esta definición del programa podría incluirse dentro del Programa Anual de Trabajo.

De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados

6. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.
- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Respuesta: Sí.

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

Justificación.

La MIR 2020¹¹⁰ del E006 cuenta con cinco indicadores, todos ellos tienen Fichas Técnicas¹¹¹ completas con las características requeridas. Cabe destacar que, además contienen información complementaria como: el tipo y dimensión del indicador, la desagregación geográfica, valoración de criterios CREMA (Claro, Relevante, Económico, Monitoreable y Adecuado), responsable de la medición del indicador, semaforización de cumplimiento y metas tanto del ciclo presupuestario, como intermedias y de la gestión.

Las Fichas Técnicas señalan que todos los indicadores cumplen los criterios CREMA. El equipo evaluador considera que, si bien todos ellos son económicos, relevantes y monitoreables y guardan cierta relación con el resumen narrativo a cada nivel de objetivos; se presentan las siguientes áreas de mejora en los indicadores:

El Indicador de Fin *Porcentaje de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas con respecto a las víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la CNDH* no es adecuado para medir la contribución del Programa, en todo caso representa más bien un indicador a nivel de componente (los servicios que el programa otorga a los usuarios (canalización) o bien de resultados (propósito) si lo que se busca con la atención es la canalización; en este sentido sería más adecuado medir la cobertura de atención a víctimas del E006 respecto de la población potencial o el total de víctimas¹¹².

Respecto del Indicador de Propósito *Porcentaje de personas atendidas con servicios victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos con relación a las que solicitaron los servicios*, si bien señala la atención a los usuarios demandantes de servicios y por tanto se relaciona con el resumen

¹¹⁰ CNDH-E006; Matriz de Indicadores para Resultados-E006;2020.

¹¹¹ CNDH-E006; Fichas Técnicas de Indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados-E006;2020.

¹¹² El indicador de Fin, no es adecuado pues no aporta información para medir el objetivo a nivel de Fin. En este nivel debiera incluirse algún indicador relativo a la protección de los derechos humanos (objetivo a nivel de Fin) o bien a la solución del problema de atención a víctimas (problema público).

narrativo a nivel de Propósito, no aporta información respecto al resultado de esta atención en el ejercicio de los derechos de las víctimas solicitantes, por lo que se sugiere acompañar este indicador con otros que permitan visibilizar los resultados de la atención brindada, específicamente en el proceso de restablecimiento de su proyecto de vida.

El indicador C1. *Porcentaje de expedientes victimológicos concluidos con respecto a los aperturados*, no es claro al no definir en la Ficha Técnica, en lenguaje ciudadano, que requiere un expediente para que se considere concluido.

Por su parte, el indicador C2. *Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados*, no clarifica de donde provienen las solicitudes de los eventos y no es adecuado al estar referido a la solicitud de eventos en lugar de a la necesidad de estos eventos.

Respecto al indicador de actividad, se requiere separar las actividades de vinculación y promoción para ligarlas con el componente C2, en cuanto a las actividades para la realización del C1 sería más adecuado desagregar las actividades que se realizan, de esta manera podría medirse tanto las actividades de registro, orientación jurídica, atención psicológica o remisión. Se sugiere que, además de tener indicadores de respuesta a las solicitudes o necesidades, se incluyan indicadores respecto a la oportunidad de estos servicios o a la satisfacción de los usuarios.

En caso de que el programa establezca prioridades de atención hacia ciertos grupos de la población objetivo, se sugiere desagregar los indicadores para identificar el desempeño específico del programa hacia dichas prioridades, lo cual podría estar en congruencia con los ejes temáticos planteados para el rediseño del programa en el Diagnóstico E006¹¹³: “violencia a niños, niñas y adolescentes; violencia de género; violencia contra las mujeres; desaparición forzada de personas; desplazamiento de personas por razones políticas, ambientales y crimen organizado; discriminación; violencia en el ámbito estudiantil y docente, así como persecución política”.

¹¹³ CNDH-E006; Diagnóstico del E006 Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos; sin fecha.

7. 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) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta: Sí.

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

Justificación.

Las Fichas Técnicas de los indicadores¹¹⁴ contienen información acerca de las metas, tanto del ciclo presupuestario, como intermedias y de la gestión. Asimismo, se señala en todos ellos un alto nivel de factibilidad de las metas.

La CNDH establece en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios¹¹⁵ criterios para establecer metas factibles y orientadas al desempeño. Específicamente en el numeral 3.5 señala que para el establecimiento de metas de la MIR se debe considerar que: 1) sean cuantificables, 2) estén directamente relacionados con los objetivos, 3) estén orientadas a mejorar en forma significativa los resultados e impactos del desempeño institucional, 4) sean realistas y factibles de alcanzar, por lo que es importante considerar la información histórica y el escenario económico, político y social; 5) para los indicadores que presentan tendencia creciente en años anteriores, considerar incrementar las metas dependiendo del incremento anual porcentual promedio y 6) para los indicadores con tendencia decreciente o una estimación menor o igual que años anteriores se sugiere que la meta sea al menos igual a la del año anterior.

Por su parte, en el numeral 15.5 de las Disposiciones Generales del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, se menciona que “Se determinarán las metas programadas para los indicadores de desempeño de los programas presupuestarios a través de las Unidades Responsables. Asimismo, se elaborarán sus calendarios, los cuales deberán guardar congruencia con las asignaciones presupuestarias correspondientes”.

Fuera de estos criterios institucionales, el programa no cuenta con un documento metodológico de establecimiento de metas con el que pueda analizarse si las metas son factibles u orientadas al desempeño dados los recursos con los que cuenta el programa. En la reunión inicial se mencionó que éstas se determinaban considerando incrementos factibles en el resultado histórico de los indicadores.

Cabe señalar que, algunas de las variables para el cálculo de los indicadores están en función de las solicitudes de los usuarios, por lo que el denominador del indicador se ajusta a lo solicitado pero la meta de atención en todos los indicadores (excepto Fin) se mantiene en 100%, por lo que la orientación al desempeño se refleja en la atención del 100% de las solicitudes (tanto de atención a víctimas como de eventos de promoción o conclusión de expedientes). Respecto al indicador de Fin la meta se mantiene cercana al 5% de canalizaciones a instituciones de atención a víctimas.

¹¹⁴ CNDH-E006; Fichas Técnicas de Indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados-E006;2020.

¹¹⁵ CNDH; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios; p. 10; numeral 3.5; LGEPP/VIII/16: agosto 2016.

Dado que los cinco indicadores se han mantenido sin cambio en las MIR 2018 a 2020 y se ha tenido un cumplimiento de meta del indicador alrededor del 100% (excepto en 2018 el indicador de Fin) ¹¹⁶, puede aseverarse que todas las metas son factibles de alcanzar.

¹¹⁶ CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Evaluación seguimiento de metas, fecha de corte Diciembre 2018.
CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Evaluación seguimiento de metas, fecha de corte Diciembre 2019. CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Evaluación seguimiento de metas, fecha de corte Diciembre 2020.

B. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

8. ¿Con cuáles programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

El programa E006 no cuenta con un documento normativo único o integral que defina claramente su objetivo, población y actividades; tampoco ha definido a sus poblaciones potencial y objetivo, por estas razones resulta complejo delimitar sus alcances, especialmente al interior de la CNDH, lo cual se refleja, por ejemplo, en los informes anuales que destacan como parte de la labor del programa actividades de vinculación con instituciones y organizaciones relacionadas con la búsqueda de personas desaparecidas, aun cuando existe en la CNDH el programa E007 Atender asuntos relacionados con personas reportadas como desaparecidas, extraviadas, ausentes y fallecidas no identificadas.

Dentro de la CNDH el Programa E006 presenta posibles complementariedades y coincidencias con los programas enlistados a continuación, las cuales se especifican en el Anexo 5¹¹⁷:

- E002 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos.
- E007 Atender asuntos relacionados con personas reportadas como desaparecidas y no localizadas.
- E015 Promover, fortalecer e impulsar los vínculos de colaboración interinstitucional; así como, diseñar y ejecutar los programas de educación y capacitación en materia de derechos humanos.
- E033 Promover el respeto de los Derechos Humanos de víctimas y posibles víctimas de la trata de personas.

La LGV y su reglamento instauran las siguientes instancias relacionadas con el programa:

- Sistema Nacional de Atención a Víctimas de Atención a Víctimas (SNAV) como instancia superior de coordinación y formulación de políticas públicas y tendrá por objeto proponer, establecer y supervisar las directrices, servicios, planes, programas, proyectos, acciones institucionales e interinstitucionales, y demás políticas públicas que se implementen para la protección, ayuda, asistencia, atención, acceso a la justicia, a la verdad y a la reparación integral a las víctimas en los ámbitos local, federal y municipal. El artículo 82 de la LGV establece a la CNDH como parte del SNAV.
- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) que tiene la función de garantizar, promover y proteger los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, en especial los derechos a la asistencia, a la protección, a la atención, a la verdad, a la justicia, a la reparación integral y a la debida diligencia; así como desempeñarse como el órgano operativo del SNAV.
- Registro Nacional de Víctimas (RENAVI), mecanismo administrativo y técnico que soporta todo el proceso de ingreso y registro de las víctimas del delito y de violaciones de derechos humanos al SNAV.
- Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral (FAARI) mecanismo financiero para el pago de las ayudas, la asistencia y la reparación integral de las víctimas, incluyendo la compensación en el caso de víctimas de violaciones a

¹¹⁷ Estrictamente el programa E006 se relaciona con todos los programas al interior de la CNDH.

los derechos humanos cometidas por autoridades federales y la compensación subsidiaria para víctimas de delitos del orden federal, con cargo al patrimonio fideicomiso.

- Comisiones estatales de atención a víctimas tienen la obligación de atender, asistir y, en su caso, reparar a las víctimas de delitos del fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal.
- Fondos estatales de ayuda, asistencia y reparación integral a víctimas como mecanismo financiero para el pago de las ayudas, la asistencia y la reparación integral de las víctimas de violaciones de derechos humanos cometidas por autoridades estatales y víctimas del delito de orden común.

Cabe destacar que el documento Diagnóstico del E006¹¹⁸ denota que el SNAV solo ha sesionado una vez, contrario a su obligación de sesionar cada seis meses; aún existen cuatro entidades que no han instalado sus comisiones de víctimas y once que no han instalado sus Fondos, resalta que en la CNDH se han incrementado las quejas por el incumplimiento a las medidas de ayuda, asistencia, atención, protección y reparación integral, solicitadas por las víctimas.

Por su parte la ASF destaca que no ha sido funcional el SNAV como “mecanismo de coordinación, lo que refleja un desinterés en éste y la necesidad de que se erijan mecanismos vinculantes para asegurar la colaboración entre todos los responsables de su diseño y operación¹¹⁹”.

Por estos motivos, se justifica la intervención, subsidiaria, del programa en la atención directa a víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos cuando la LGV le otorga esta facultad a la CEAV. No obstante, se propone al programa planear en un escenario de mediano y largo plazo su intervención para enfocarse a fortalecer su contribución a la implementación efectiva del SNAV con mecanismos que pudieran tener un efecto multiplicador en una mayor cantidad de víctimas que los resultados logrados con la atención directa a un reducido porcentaje de éstas.

Con un análisis programático presupuestal, el programa E006 en 2000 encontraba posibles complementariedades con los siguientes programas de la APF:

- Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas: Programa E033 Atención a Víctimas.
- Secretaría de Gobernación: Programa P022 Protección y defensa de los derechos humanos.
- Secretaría de Gobernación, Comisión Nacional de Búsqueda de Personas: P026 Determinación, ejecución y seguimiento a las acciones de búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas.
- CONAPRED: Programa P024 Promover la Protección de los Derechos Humanos y Prevenir la Discriminación.
- Fiscalía General de la República (FGR): E009 Investigar y perseguir los delitos cometidos en materia de derechos humanos¹²⁰.

Cabe destacar que las acciones de vinculación son una parte importante del quehacer del programa, lo que se destaca en los Informes anuales y la Memoria de Gestión, para lo que se cuenta con un Procedimiento para la Promoción y Vinculación¹²¹ actualizado en 2018. Adicionalmente, en 2020, se tiene evidencia de 60 oficios de vinculación, principalmente invitaciones y

¹¹⁸ CNDH-E006; Diagnóstico del E006 Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos; sin fecha.

¹¹⁹ ASF; Informe de la Evaluación número 1373-DS Política Pública de Atención a Víctimas; p. 272; 2019.

¹²⁰ Cabe destacar que con el cambio de la PGR a la FGR en la estructura programática 2020 se elimina el programa E009 Promoción del respeto a los derechos humanos y atención a víctimas del delito.

¹²¹ CNDH-E006; Diagnóstico del E006 Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos; sin fecha.

solicitudes y 70 actas de vinculación, dentro de estas se muestra interacción con la CEAV, la Comisión Nacional de Búsqueda de Personas, la FGR y la SEGOB. Sin embargo, no se encontró evidencia de convenios de colaboración o mecanismos formales de coordinación con otras dependencias de la APF en materia específica de atención a víctimas del delito y/o de violaciones de derechos humanos.

Tema II. Planeación y Orientación a Resultados del programa

9. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- e) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- f) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- g) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- h) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

Justificación.

La CNDH cuenta con un Plan Estratégico Institucional, resultado de un proceso integral, tiene definida la Misión y Visión institucional, está integrado por cuatro Ejes Rectores, cuatro Objetivos Estratégicos, así como una serie de objetivos específicos, estrategias y líneas de acción. Contempla un horizonte de mediano plazo, es decir, la visión del plan abarca cinco años (2020-2024) de la presente administración federal. Por otra parte, cuenta con cinco indicadores para medir los avances en el logro de resultados, mismos que cuentan con ficha técnica y están descritos en la Matriz de Indicadores para Resultados.

10. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

Justificación

La CNDH cuenta con el documento Programa Anual de Trabajo 2020¹²² que incluye como parte de la planeación del programa E006 un apartado de descripción del contexto de la problemática, el planteamiento de metas de indicadores de la MIR y la formulación de cuatro actividades principales, mismas que se describen en la base de datos Proyectos 2020:

- Fortalecimiento de la vinculación interinstitucional y con organizaciones civiles, a través de acompañamientos a familiares y colectivos de víctimas, con el objeto de coadyuvar en la búsqueda y localización de personas desaparecidas, conocimiento de la verdad de los hechos, así como de propiciar el acceso a la justicia y a la reparación integral del daño.
- Fortalecimiento interinstitucional en el marco del Sistema Nacional de Atención a Víctimas para coadyuvar en la atención victimológica, a fin de atenuar los efectos de la victimización y, en su caso, canalizar a la víctima a la instancia especializada competente.
- Promoción de los Derechos Humanos de las víctimas, a fin de fortalecer la cultura de respeto a los mismos, así como prevenir la revictimización y garantizar su ejercicio.
- Elaboración y/o actualización de materiales de divulgación alusivos a los derechos de las víctimas, con el objeto de sensibilizar a la población en general, promover una cultura de respeto a los Derechos Humanos de ese grupo de atención prioritaria y coadyuvar en su observancia.

El Programa Anual es público por lo que es conocido por los responsables de los procesos, además, el Reglamento Interno de la CNDH¹²³ establece en su artículo 28 como parte de las atribuciones de la Dirección General de Planeación y Análisis el elaborar el programa anual de trabajo de la Comisión Nacional, con base en los programas, objetivos y acciones proyectadas por cada uno de los órganos y unidades administrativas; asimismo los Lineamientos Generales para la Evaluación de Programas Presupuestarios¹²⁴ establecen criterios que deben seguir los programas para establecer las metas de la MIR.

¹²² CNDH; Programa Anual de Trabajo 2020; pp. 19-22; CDMX; 2020.

¹²³ DOF 29/09/2003, ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, mediante el cual aprueba el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos., México 2003 y sus reformas.

¹²⁴ CNDH; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios; LGEPP/III/16: agosto 2016.

Por tanto, puede afirmarse que el Programa Anual es un ejercicio de planeación institucionalizado, revisado y actualizado periódicamente¹²⁵. No obstante, como área de oportunidad del Programa y la base de datos de Proyecto se considera lo siguiente:

- La descripción de las actividades a realizar suele mencionar que se llevará a cabo las actividades que se consideren necesarias, dejando ambigüedad en el planteamiento de metas asociadas, por ejemplo se describe que se atenderá el 100% de eventos programados y se llevarán a cabo los que se consideren necesarios, o bien que se actualizarán los contenidos estimados como necesarios, por lo que se sugiere tener una mayor precisión si no en el número o las proyecciones estimadas al menos en los criterios para que una actividad se considere necesaria y de esta manera facilitar el seguimiento del Programa.
- El planteamiento de metas numéricas de los indicadores de la MIR no se acompaña de alguna metodología o justificación específica para su planteamiento¹²⁶.
- Algunas de las metas y acciones del programa están en función de la demanda, ya sea de servicios victimológicos o de eventos de promoción o de vinculación, por lo que se sugiere considerar la conveniencia de plantear algunas actividades en forma activa de acuerdo con la necesidad y prioridades establecidas.

¹²⁵ Los Lineamientos establecen que anualmente la DGPA revisa la MIR y sus modificaciones, emite sugerencias y las aprueba.

¹²⁶ No obstante, como se señaló en la pregunta 7 los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios definen criterios generales para el establecimiento de metas.

C. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

11. El programa utiliza informes de evaluaciones internas y/o externas:

- De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones internas y/o externas.
- De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
1	El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.

Justificación.

El programa E006 únicamente cuenta con una Evaluación interna de Diseño en 2015¹²⁷, cabe señalar que es interna a la CNDH y externa a la operación del programa, por lo que no puede considerarse que se empleen de manera regular. De esta evaluación se desprendieron 10 sugerencias que fueron convertidas en acciones de mejora y atendidas en un 50%¹²⁸, lo que llevo a la actualización del árbol del problema, la mejora en la determinación de metas y medios de verificación. No obstante, no se atendió lo relativo a la definición y cuantificaciones de poblaciones. No se cuenta con evidencia para determinar que las acciones fueron decididas de manera consensada y participativa.

Los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios¹²⁹ establecen en su numeral 10 que las Unidades Responsables deberán dar seguimiento a las acciones de mejora de los programas presupuestarios derivados de las evaluaciones realizadas; y en el numeral 15.2¹³⁰ que el Sistema Integral de Monitoreo y Evaluación deberá contribuir al mejoramiento de la gestión, la toma de decisiones y el logro de resultados de cada programa presupuestario, tanto en su ámbito interno, como para efectos de la rendición de cuentas y la transparencia en los términos de las disposiciones aplicables.

No obstante, estas disposiciones, no se cuenta con un mecanismo formal para utilizar los informes de las evaluaciones en la mejora de la gestión o resultados del programa. Se sugiere a la CNDH emprender ejercicios de evaluación de manera periódico y adaptar institucionalmente el Mecanismo para el seguimiento a las Acciones de Mejora derivadas de los informes y evaluaciones externas¹³¹.

¹²⁷ CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Informe de Evaluaciones de Diseño 2015.

¹²⁸ CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Seguimiento a Evaluaciones-PpE006; sin fecha.

¹²⁹ CNDH; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios; p. 18; numeral 10; LGEPP/VIII/16: agosto 2016.

¹³⁰ CNDH; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios; p. 22; numeral 15.2; LGEPP/VIII/16: agosto 2016.

¹³¹ SHCP-CONEVAL-SFP; Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal; 2011.

12. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM), para el caso de la CNDH Acciones de Mejora (AM), clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
2	Del 50 al 69% del total de las Acciones de Mejora se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

Justificación.

El programa E006 solo ha tenido una Evaluación interna de Diseño en 2015¹³², de la que se desprendieron 10 sugerencias que a su vez fueron transformadas en Acciones de Mejora. El Documento Seguimiento a Evaluaciones E006¹³³ señala que se han atendido cinco (50%).

Cabe mencionar que este documento no contiene información respecto del avance en los Acciones de Mejora que se consideran en proceso ni hace referencia a documentos probatorios de los Acciones de Mejora que se consideran atendidos.

Las cuatro Acciones de Mejora señalados en proceso hacen referencia a poblaciones potencial y objetivo, las que, hasta el momento, aun no se han definido, cuantificado o caracterizado; por tal motivo llama la atención que los Acciones de Mejora 9 y 10 que también se refieren a delimitaciones y cuantificación de las poblaciones se consideren solventados.

¹³² CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Informe de Evaluaciones de Diseño 2015.

¹³³ CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Seguimiento a Evaluaciones-PpE006; sin fecha.

13. ¿Qué recomendaciones (sugerencias) de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

El programa E006 solo ha tenido una Evaluación interna de Diseño¹³⁴, de la que se desprendieron diez sugerencias que fueron convertidas en Acciones de Mejora, de los cuales no se han atendido los siguientes:

- Desarrollar métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo.
- En la medida que sean desarrollados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios.
- Contar con un soporte cuantitativo de la población potencial y objetivo permitirá verificar la relación con la población atendida.
- Para determinar el impacto de las acciones del programa en la población potencial y objetivo es fundamental contar con criterios o mecanismos adecuados que verifiquen la relación con las personas que son atendidas.
- Generar información sobre las características socioeconómicas de la población objetivo.

Por otro lado, se cuenta con la Evaluación Número 1373-DS “Política Pública De Atención a Víctimas” por parte de la ASF¹³⁵ que señala las siguientes sugerencias de mejora que involucran a la CNDH, pero al no ser específicas para el E006, no se cuenta con documentos para su atención¹³⁶:

- Que la CNDH, homologando su Sistema de Análisis de los Procesos relacionados al Seguimiento de Recomendaciones (sugerencias), genere un registro sistematizado en el que se identifiquen las medidas precautorias que solicita para la protección de las víctimas, precisando las autoridades a las que van dirigidas, si las aceptaron o rechazaron y, en este caso, señalar los motivos, o si hicieron caso omiso; el estado de su cumplimiento; si se realizaron con oportunidad y acorde a las necesidades de urgencia de las víctimas; la manera en que coadyuvaron a asegurar los derechos de los agraviados o, de no haberse ejecutado, los efectos en la seguridad e integridad de éstos y, en consecuencia, qué hizo la Comisión.
- Que la CEAJ y la CNDH valoren la conveniencia de fortalecer la determinación de medidas de reparación integral dirigidas a restituir los derechos de las víctimas, a fin de que las resoluciones emitidas en los planes de reparación integral y las sugerencias permitan cumplir con el objetivo primordial del componente: anular las consecuencias del hecho victimizante para restablecer la situación que debió haber existido con toda probabilidad, si el acto no se hubiera cometido.

¹³⁴ CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Informe de Evaluaciones de Diseño 2015.

¹³⁵ ASF; Informe de la Evaluación número 1373-DS Política Pública de Atención a Víctimas; pp. 284-285; 2019.

¹³⁶ CNDH-Primera Visitaduría; Oficio CNDH/PVG/DGPAV/051/2021 Respuesta a la solicitud de información para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006; CDMX, marzo 2021.

- Para que la CEAV, la FGR y la CNDH, en términos de su intervención en la política pública, diseñen e instrumenten sistemas que les permitan identificar por víctima, las medidas de protección y de reparación integral determinadas e implementadas, así como las características de su cumplimiento, a fin de acreditar su efecto en ellas.
- Que la CEAV, la CNDH y el resto de las instituciones que conforman el SNAV, así como la FGR, diseñen indicadores que permitan evaluar la suficiencia, oportunidad y pertinencia de las medidas de protección y reparación integral, en términos de su eficacia para salvaguardar la vida e integridad física y psicológica de las víctimas, así como para anular las consecuencias del hecho victimizante para restablecer, en lo posible, la situación que debió haber existido con toda probabilidad, si el acto no se hubiera cometido.

14. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

Se sugiere la realización de:

- Diagnóstico de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos en el que se delimite, defina y describa claramente el problema que se busca atender, se incluya un enfoque diferenciado por las características de las víctimas, se definan poblaciones potencial y objetivo, se cuantifiquen, caractericen y ubiquen territorialmente, se analicen las alternativas de atención, se defina el objetivo, componentes y mecanismos de atención del programa y se estudie las complementariedades y coincidencias con otros programas tanto al interior de la CNDH como con la APF.
- Evaluación de procesos, es una de las de mayor utilidad para fortalecer y mejorar la implementación de los programas, especialmente aquellos que tienen mayor tiempo de operación y han tenido que ajustar su diseño. La evaluación de procesos analiza la operación mediante trabajo de campo tanto con los operadores y tomadores de decisiones del programa como con los usuarios, valorando si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente y generando sugerencias para el mejoramiento de la gestión.
- Evaluación de resultados para dar seguimiento a los efectos de la intervención en los usuarios del programa E006, especialmente en cuanto a la protección de sus derechos como víctimas y al proceso de restablecimiento de su proyecto de vida.
- Análisis de alternativas y diseño de mecanismos de coordinación institucional para la atención a víctimas, en respuesta a la Evaluación de la ASF, a la necesidad imperante de coordinación entre dependencias y organismos de diferentes órdenes de gobierno para implementar la LGV, se sugiere analizar las acciones y programas federales y estatales de atención a víctimas, analizar los mecanismos de coordinación entre instancias de gobierno, organismos autónomos y sociedad civil, identificar buenas prácticas de coordinación así como áreas de oportunidad en los mecanismos formales o informales utilizados actualmente.

DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

15. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.

Justificación.

El programa recolecta información para medir los indicadores de la MIR, el principal medio de verificación que emplea es la Carpeta de Provéctima, la que contiene los registros de todas las actividades relacionadas con los servicios victimológicos y los eventos de promoción pertinentes para medir sus indicadores.

Por otro lado, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios¹³⁷ establecen en el numeral 3.8 que las Unidades Responsables deberán reportar a la DGPA el avance mensual y resultado de sus indicadores contenidos en MIR, ya sean estratégicos o de gestión, los primeros cuatro días hábiles del mes siguiente y en el numeral 3.9. que la DGPA verificará la congruencia y veracidad de los reportes de cada indicador contenido en la MIR, por lo que puede considerarse que la información es oportuna, confiable, pertinente y actualizada, además debido a que los indicadores se han mantenido en los últimos 3 años se puede llevar a cabo comparaciones en el tiempo.

Finalmente, el área cuenta con bases de datos de los registros de sus actividades por lo que la información está sistematizada.

¹³⁷ CNDH; Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios; p. 11; numeral 3.8 y 3.9; LGEPP/VIII/16: agosto 2016.

Tema III. Cobertura y Focalización del programa

16. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- e) Incluye la definición de la población objetivo.
- f) Especifica metas de cobertura anual.
- g) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- h) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Respuesta: No. Nivel 0.

Justificación.

El programa E006 no cuenta con una estrategia de cobertura en la que se plantee cómo pretender atender a la totalidad de su población objetivo en mediano y largo plazo. Los tres documentos analizados: Plan Estratégico Institucional 2020-2024,¹³⁸ el Diagnóstico¹³⁹, así como el Programa Anual 2020¹⁴⁰ del programa no definen explícitamente a su población objetivo ni población potencial, tampoco las cuantifica y por tanto dificulta conocer si los logros sobre lo que se infiere es la población objetivo¹⁴¹ son significativos o no.

El Programa Anual cuenta con metas anuales, así como el documento histórico de la Matriz de Indicadores para Resultados - E006, la cual señala lo programado de 2020 a 2025, pero no en términos de cobertura de la población objetivo.

Asimismo, en el Informe Anual se mencionan actividades como: Acompañamiento en la búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas y Presencia en diligencias de exhumación de cadáveres y para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, que no tienen relación directa con el programa, no se encuentran registradas en la MIR, tampoco en el documento histórico de la MIR, ni en los procesos, y son actividades que pueden duplicarse con el programa Protección y defensa de los derechos humanos de las personas desaparecidas y no localizadas.

Se sugiere elaborar un documento con la estrategia de cobertura del Programa para el mediano plazo. Este documento debe contener la definición de su población objetivo, que describa los parámetros que serán utilizados para elegir a la población atendida, con metas que guarden congruencia con el diseño del programa y su capacidad presupuestal y operativa.

Adicionalmente, para diseñar una estrategia de cobertura efectiva, el programa E006 requiere determinar si los componentes (servicios) que otorga el programa son los adecuados para contrarrestar el problema público planteado y valorar la conveniencia de reorientar en el mediano plazo el programa hacia mecanismos que fortalezcan la implementación efectiva del SNAV más allá de la atención directa a víctimas; entre estas podrían plantearse metas de cobertura por ejemplo en la capacitación a las instancias de atención a víctimas, en la vigilancia de la instalación de las comisiones y fondos estatales, su adecuada operación y suficiencia de recursos, avances en los estudios diagnóstico de víctimas según sus características de vulnerabilidad o en el monitoreo de los resultados de la intervención local para la búsqueda de buenas prácticas.

¹³⁸ CNDH; Plan Estratégico Institucional 2020-2024.

¹³⁹ CNDH-E006; Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos; sin fecha.

¹⁴⁰ CNDH; Programa Anual de Trabajo 2020.

¹⁴¹ Víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos cometidos en territorio nacional que solicitan atención por parte de la CNDH.

17. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

El Programa no cuenta con un mecanismo para identificar a su población objetivo, sin embargo, en los Lineamientos para la atención integral a víctimas¹⁴², en el art. 4 de la LGV define a las “víctimas directas como aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño, o se hayan puesto en peligro sus derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violación a sus derechos humanos; indirectas, a los familiares o aquellas personas a cargo de la víctima, y potenciales, a las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima, ya sea por impedir o detener la violación de derechos humanos o la comisión de un delito”.

Por su parte, el Programa Anual de Trabajo 2020¹⁴³, utiliza como fuentes de información los resultados de la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019 para aportar información sobre la contextualización de las víctimas del delito. Dicha encuesta estima que, en 2018 se cometieron 33 millones de delitos que impactaron a 24.7 millones de víctimas, lo cual representa una tasa de 37,807 víctimas del delito por cada 100,000 habitantes. Por su parte, el 33.9% de los hogares del país reportó que al menos uno de sus integrantes fue víctima del delito, sin embargo, la cifra negra de delitos no denunciados a nivel nacional fue de 93.2%, identificando que los principales motivos por los que las víctimas no denuncian son atribuibles a la autoridad y que entre ellos destacan, en un 31.7% la consideración de la denuncia como una pérdida de tiempo y en un 17.4% la desconfianza en la autoridad. Además, la ENVIPE del INEGI incluye otra variable que, si bien es propia de la política de seguridad pública, directamente influye en el reconocimiento de las víctimas del delito, y es la cifra negra.

Además de utilizar la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)/ INEGI, el programa podría utilizar fuentes de información para delimitar a su población objetivo a través de criterios como lo marca el artículo 5 de la LGV, y que señala la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.

¹⁴² CNDH; Lineamientos para la atención integral a víctimas; p. 13; Tercera edición; CDMX; 2018.

¹⁴³ CNDH; Programa Anual de Trabajo 2020; p. 19.

18. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

El Programa no cuenta con documentos que permitan medir su cobertura en los últimos tres años, ya que no se tiene una definición explícita de población potencial y objetivo, así como tampoco una cuantificación de la población que presenta el problema que buscan atender el Programa.

Únicamente el equipo evaluador tuvo acceso a un cronograma de Acciones con base en la MIR en el Programa Anual de Trabajo 2020¹⁴⁴ que incluye el tipo de actividades de promoción y vinculación, de expedientes, personas atendidas y canalizadas, sin embargo, no es posible identificar la cobertura de los ejes temáticos que aborda el Programa según el Diagnóstico¹⁴⁵: violencia a niños, niñas y adolescentes; violencia de género; violencia contra las mujeres; desaparición forzada de personas; desplazamiento de personas por razones políticas, ambientales y crimen organizado; discriminación; violencia en el ámbito estudiantil y docente, así como persecución política, no obstante, ni en los informes anuales ni en el Plan Estratégico Institucional 2020-2024 que establece objetivos, estrategias y líneas de acción transversales se mencionan estos grupos.

En los Informes Anuales¹⁴⁶ se presenta información de las actividades específicas por vertientes¹⁴⁷ que llevó a cabo el programa en los últimos tres años, también el equipo evaluador contó con los Anexos de las actividades de promoción y vinculación, más no así de asesoría jurídica ni psicológica para 2019 y 2020.

Asimismo, en el Informe Anual se mencionan actividades como: Acompañamiento en la búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas y Presencia en diligencias de exhumación de cadáveres y para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, que no tienen relación directa con el programa, no se encuentran registradas en la MIR, en el documento histórico de la MIR, ni en los procesos, y son actividades que pueden duplicarse con el programa Protección y defensa de los derechos humanos de las personas desaparecidas y no localizadas.

Dicho lo anterior, la información reportada por el programa se presenta de forma aislada, por actividades específicas, pero no se presentan resultados consolidados para conocer respecto de la situación del problema en conjunto.

Si bien no es posible realizar un estricto análisis de cobertura, por no contar con definiciones ni cuantificaciones de poblaciones o áreas de enfoque potencial, objetivo ni atendida, a continuación, se presenta un análisis de algunas de las actividades realizadas en el periodo 2018-2020:

¹⁴⁴ CNDH; Programa Anual de Trabajo 2020; p.21.

¹⁴⁵ CNDH-E006; Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos; sin fecha, p.3.

¹⁴⁶ CNDH; Informes Anuales 2018,2019 y 2020.

¹⁴⁷ Las tres vertientes del programa son: Protección y defensa de los Derechos Humanos de las Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos, Vinculación con instituciones Públicas y Organizaciones Civiles en materia de Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos y Promoción de los derechos Humanos de las Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos.

Tabla: Análisis de las actividades realizadas por el E006 en 2018, 2019 y 2020

Actividades realizadas 2018.2019 y 2020		
Protección y defensa de los Derechos Humanos de las Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos		
2018	2019	2020
4,166 expedientes aperturados	4,517 expedientes aperturados	4,530 expedientes aperturados
4,166 expedientes concluidos que implicaron la atención de 4,202 personas.	4,517 expedientes concluidos que implicaron la atención de 4,656 personas.	4,504 concluidos que implicaron la atención de 4,763 personas
8,309 servicios victimológicos: - 3,999 fueron orientaciones jurídicas - 167 apoyos psicológicos - 4,098 requerimientos de información y acompañamientos - 45 canalizaciones a instituciones públicas	8,930 servicios victimológicos: - 4,455 fueron orientaciones jurídicas - 49 apoyos psicológicos - 4,389 requerimientos de información y acompañamientos - 37 canalizaciones a instituciones públicas, las cuales comprendieron a 151 personas	8,799 servicios victimológicos: - 4,382 fueron orientaciones jurídicas - 40 apoyos psicológicos - 4,352 requerimientos de información y acompañamientos - 25 canalizaciones a instituciones públicas, dirigidas estas últimas a 226 personas
Vinculación con instituciones Públicas y Organizaciones Civiles en materia de Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos		
Se documentó la existencia de 1,143 fosas clandestinas a las que, derivado de la actualización realizada respecto de los meses de enero de 2017 a agosto de 2018, se sumaron al menos 163 fosas más.		Acompañamiento en la búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas (No se especifica cuántos)
1. Búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas; 2. Asistencia a reuniones con autoridades locales y federales con el objeto de impulsar el fortalecimiento de su interlocución con las víctimas; 3. Presencia en diligencias para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, y 4. Participación en mesas de revisión de expedientes con fiscalías y/o procuradurías de justicia en los ámbitos local y federal, con el objeto de verificar los avances en las investigaciones, propiciar el conocimiento de la verdad, el acceso a la justicia y a la reparación integral del daño. (No se especifican cuántas acciones)	1. Búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas; 2. Asistencia a reuniones con autoridades locales y federales con el objeto de impulsar el fortalecimiento de su interlocución con las víctimas; 3. Presencia en diligencias para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, y 4. Participación en mesas de revisión de expedientes con fiscalías y/o procuradurías de justicia en los ámbitos local y federal, con el objeto de verificar los avances en las investigaciones, propiciar el conocimiento de la verdad, el acceso a la justicia y a la reparación integral del daño. (No se especifican cuántas acciones)	Presencia en diligencias de exhumación de cadáveres y para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas (No se especifica cuántas)

Actividades realizadas 2018.2019 y 2020		
Protección y defensa de los Derechos Humanos de las Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos		
2018	2019	2020
194 vinculaciones con instituciones públicas, organizaciones sociales, colectivos y familiares de víctimas, en diversas entidades federativas del país.	248 vinculaciones con instituciones públicas, organizaciones sociales, colectivos y familiares de víctimas, en diversas entidades federativas del país.	171 vinculaciones con instituciones públicas, organizaciones sociales, colectivos y familiares de víctimas, en diversas entidades federativas del país, para concertar acciones conjuntas, 2,656 personas
Promoción de los derechos Humanos de las Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos		
74 eventos de promoción sobre derechos de las víctimas, en los que se contó con la participación de 3,212 asistentes	54 eventos de promoción sobre derechos de las víctimas en los que se contó con la participación de 3,617 asistentes	86 eventos de promoción sobre derechos de las víctimas, participación de 43,502
Revisión y actualización dos materiales de divulgación.	Se revisaron y actualizaron siete materiales de divulgación.	Revisión y actualización cuatro materiales de divulgación, cuyos contenidos fueron enviados al CENADEH para el correspondiente proceso editorial
Asimismo, se distribuyeron diversos materiales entre trípticos, cuadernillos y folletos en diversas entidades federativas del país. (20,863)		Distribución de 3,050 materiales entre trípticos, dípticos y cuadernillos en diversas entidades federativas del país

En ese sentido, para la vertiente “Protección y defensa de los Derechos Humanos de las Víctimas del delito y de Violaciones a Derechos Humanos”, el programa mantuvo una tendencia similar de expedientes aperturados y concluidos (por arriba de 4 mil, salvo en 2020 en los años anteriores los expedientes fueron concluidos. En el caso de los servicios victimológicos se observa una ligera variación siendo 2019 cuando más servicios se otorgaron (8,930).

En 2018 en el caso de los servicios victimológicos destaca que los servicios que más se otorgaron fueron los requerimientos de información y acompañamientos con 4,098 (49.32%), seguido de las orientaciones jurídicas 3,999 (48.12%), 167 apoyos psicológicos (2%), y 45 canalizaciones a instituciones públicas (0.54%).

En 2019 en el caso de los servicios victimológicos destaca que los servicios que más se otorgaron fueron las orientaciones jurídicas: 4,455 (49.88%), los requerimientos de información y acompañamientos con 4,389 (49.14%), 49 apoyos psicológicos (2%), y 37 canalizaciones a instituciones públicas (0.54%).

Para el ejercicio evaluado los servicios que más se otorgaron fueron las orientaciones jurídicas 4,382 (49.80%), después los requerimientos de información y acompañamientos con 4,352 (49.43%), 40 apoyos psicológicos (0.45%), y 25 canalizaciones a instituciones públicas (0.28%).

En el documento de estrategia de cobertura se propone incorporar una cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida. Estos elementos serán los insumos para determinar las metas de crecimiento en la cobertura del Programa durante los próximos años.

Tema IV. Operación del Programa

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

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

A continuación, se mencionan cada uno de los pasos del proceso que el E006 lleva a cabo para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa¹⁴⁸.

Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones¹⁴⁹:

1. Visitadora Adjunta/Visitador Adjunto de la Subdirección de Atención a Víctimas del Delito recibe solicitudes de orientación jurídica.
2. Requisita el formato y apertura expediente.
3. Proporciona orientación jurídica y, en su caso, remite y acompaña.
4. Brinda atención psicológica a víctimas.
5. Aplica encuesta de satisfacción, en caso necesario.
6. Presenta acta y expediente para autorización.
7. El Titular de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito, Revisa formato y acta circunstanciada.
8. Si no es procedente, solicita ajustes. Pasa a la actividad No. 10.
9. Si es procedente, autoriza llenado de FUR y actas circunstanciadas. Y pasa a la actividad No. 11.
10. La Visitadora Adjunta/Visitador Adjunto, (Viene de la actividad No. 8), realiza ajustes solicitados. Regresa a la actividad No. 6.
11. Viene de la actividad No. 9, revisa expediente.
12. Si no contiene acta de remisión, archiva expediente por conclusión. (FIN DEL PROCEDIMIENTO).
13. Si contiene acta remisión, contacta a la persona peticionaria y/o víctima para su remisión.
14. Gestiona el apoyo con instituciones públicas o privadas.
15. Elabora acta circunstanciada de la gestión con instituciones públicas o privadas.
16. El Titular de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito, valida gestión de remisión.
17. El Visitadora Adjunta/Visitador Adjunto, informa a la persona peticionaria y/o víctima sobre la remisión y elabora acta.
18. Contacta a la persona peticionaria y/o víctima de acuerdo con el tiempo de tratamiento, para dar seguimiento a la remisión.
19. Elabora acta circunstanciada e integrar al expediente.
20. Analiza expediente.
21. Si requiere remisión, gestiona nuevamente apoyo con instituciones públicas o privadas. Regresa a la actividad No. 15.
22. Si no requiere remisión, elabora acta circunstanciada de conclusión y la presenta para validación.
23. El Titular de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito, valida acta circunstanciada de conclusión.
24. Da Visto Bueno de acta circunstanciada de conclusión.
25. La Visitadora Adjunta/Visitador Adjunto, archiva expediente e integra informe.
26. El Titular de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito, elabora informe de actividades y somete a consideración de la persona titular de la Dirección General.

¹⁴⁸ CNDH; Documento "Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones"; pp. 13-15.

¹⁴⁹ Este Proceso sustituye al procedimiento para proporcionar atención y apoyo a las víctimas y ofendidos del delito. El Procedimiento aludido forma parte del Manual de Procedimientos de la Primera Visitaduría General que tiene como fecha de actualización noviembre del 2005.

27. Revisa y aprueba informe de actividades y envía para evaluación.

El procedimiento coincide con el indicador 1 *Porcentaje de expedientes victimológicos concluidos con respecto a los aperturados* del Componente de la MIR E006.

Procedimiento para la promoción y vinculación¹⁵⁰:

1. El Titular de la Dirección General del Programa de Atención de Víctimas del Delito y el Titular de la Dirección de Promoción y Vinculación, reciben la solicitud para realizar actividades de promoción o vinculación.
2. El Titular de la Dirección de Promoción y Vinculación, precisa el requerimiento de promoción o vinculación con la parte solicitante.
3. Programa las actividades de promoción o vinculación.
4. El Personal responsable de la actividad de promoción o vinculación, diseña las actividades de promoción o vinculación.
5. Solicita el material de difusión necesario para las actividades de promoción o vinculación.
6. El Personal responsable del material de difusión, verifica la existencia del material de difusión.
7. Si el material no es suficiente solicita el material de difusión al área correspondiente.
8. Si es suficiente entrega el material de difusión a la parte solicitante.
9. El Personal responsable de la actividad de promoción o vinculación, inicia la documentación de la etapa de contacto.
10. Prepara el material de difusión.
11. Desarrolla las actividades de promoción o vinculación.
12. Recaba las constancias del desarrollo de actividades de promoción o vinculación.
13. Solicita la evaluación de la actividad de promoción o vinculación.
14. Ordena cronológicamente las constancias del desarrollo de las actividades de promoción o vinculación.
15. Devuelve el material de promoción o vinculación no utilizado.
16. El Personal responsable del material de difusión, recibe el material no utilizado en las actividades de promoción o vinculación.
17. El Personal responsable de la actividad de promoción o vinculación, entrega la carpeta de promoción o vinculación.
18. El Titular de la Dirección de Promoción y Vinculación, valida la carpeta de promoción o vinculación.
19. Si el expediente no está completo solicita que se complemente la carpeta. (Regresa a la actividad No. 14).
20. Si el expediente está completo entrega la carpeta para archivo, registro y preparación de informe.
21. El Personal asistente, archiva las constancias de las actividades de promoción o vinculación.
22. Prepara cuantitativos para reporte mensual de promoción, vinculación y distribución de materiales.
23. El Titular de la Dirección de Promoción y Vinculación, elabora reporte mensual con reportes de actividades y proponer actividades.
24. El Titular de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito, revisa el reporte mensual de promoción, vinculación y distribución de materiales.
25. Si el reporte mensual no está completo, solicita que se complemente la carpeta. (Regresa a la actividad No. 14)
26. Si el reporte mensual está completo, turna el reporte mensual de promoción y vinculación a la Dirección de Promoción y Vinculación para su resguardo.
27. El Titular de la Dirección de Promoción y Vinculación, recibe y capturara los reportes para integrar el reporte mensual.
28. Entrega el reporte mensual para integrar informe de PROVICTIMA.

¹⁵⁰ Este Procedimiento que se encuentra en el documento CNDH; Procedimiento para la Promoción y Vinculación; CDMX, abril 2018, sustituye a los siguientes procedimientos: Procedimiento de enlace en colaboración con instituciones públicas que brindan atención a víctimas del delito; Procedimiento para elaboración y supervisión de la distribución de materiales escritos relativos a víctimas del delito; Procedimiento para elaborar estudios e investigaciones sobre derechos humanos de las víctimas del delito. Los procedimientos aludidos forman parte del Manual de Procedimientos de la Primera Visitaduría General que tiene como fecha de actualización noviembre del 2005.

29. El Titular de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito, recibe reporte mensual y define actividades de difusión.

El procedimiento coincide con el indicador 2 *Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados,*

Solicitud de apoyos

20. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Están establecidos en el Documento “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones¹⁵¹”.

En éste se señala el Formato Único de Registro de Servicios (Anexo 3), que es llenado por la Visitadora Adjunta/Visitador Adjunto de la Subdirección de Atención a Víctimas del Delito. Si bien, el formato es sencillo y claro, no se especifica en el procedimiento si hay personal que atienda a personas de lengua indígena, solo en el formato “instructivo de llenado Anexo 3” numeral 21, se menciona si se cuenta con alguna discapacidad.

En el anexo 3 se especifica que las visitadoras adjuntas/los visitadores adjuntos y demás personal, atenderán las solicitudes de atención y apoyo que realicen a la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito (PROVÍCTIMA), las personas peticionarias y/o víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos por cualquier vía (comparecencia personal, escrito, telefónica, electrónica o, en su caso, acudiendo donde se encuentre la víctima).

El procedimiento es de conocimiento de todo el personal que labora en la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito por lo que está estandarizado; si bien no puede valorarse la consistencia con la población objetivo al no tener una definición de ésta.

En ese sentido, en la página de la CNDH <https://atencionciudadana.cndh.org.mx/SinGestionQueja/Index> la víctima puede presentar su solicitud de queja <https://atencionciudadana.cndh.org.mx/SinGestionQueja/Index>, sin embargo, la solicitud está en español lo que excluye a otro tipo de poblaciones que pueden ser víctimas de delito y/o de violaciones a los derechos humanos.

¹⁵¹ CNDH; Documento “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”; pp. 11-28.

No se cuenta con evidencia de que toda la información recolectada por medio de los documentos mencionados se encuentre sistematizada, sin embargo, en el procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones se señala que todos estos documentos incluyendo la solicitud deberán constar en los archivos de registro de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.

Además, en entrevista con los responsables del programa, se mencionó que, el área cuenta con bases de datos de los registros de sus actividades. Asimismo, en materia de planeación, también se cuenta con información sistematizada, misma que se encuentra en el Sistema de Planeación Estratégica Institucional (SISPEI).

Sobre la vertiente de Promoción y Vinculación, se cuenta con el Documento “Manual de Procedimientos del Subproceso “PO2.2.1 Programar los recursos para llevar a cabo servicios de promoción, capacitación, divulgación y vinculación¹⁵²”, se señala que las solicitudes para promoción y vinculación pueden ser por Convenio de Colaboración, Acuerdo de Vinculación, así como solicitud interna o externa. El Manual de Procedimientos de Promoción y Vinculación actualizado se establecen los formatos estandarizados de solicitud, asimismo, el equipo evaluador contó con evidencia documental de peticiones para actividades de promoción y vinculación.

Es consistente con la población objetivo, están estandarizados, es decir son del conocimiento del personal. Están sistematizados en el Documento “Relación de oficinas de vinculación 2020”.¹⁵³ Sobre este procedimiento, no se encontró evidencia que sea difundido públicamente.

¹⁵² CNDH; Manual de Procedimientos del Subproceso “PO2.2.1 Programar los recursos para llevar a cabo servicios de promoción, capacitación, divulgación y vinculación”, CDMX, 2019.

¹⁵³ CNDH; Documento “Relación de oficinas de vinculación 2020”; CDMX, abril 2018.

Tipos de apoyos

21. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

En el Documento del “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”¹⁵⁴ se especifican los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios, es la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito, la que debe proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones. Los documentos por medio de los cuales se recolecta información acerca de estos apoyos son: Formato de brigada de trabajo con enfoque preventivo, Encuesta de satisfacción del servicio recibido y Formato único de registro de servicios, (Anexo 1, 2 y 3).¹⁵⁵

Ahora bien, en los Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas del Programa¹⁵⁶ se especifican los procedimientos por medio de los cuales se establecen los protocolos y formatos para a) Primer contacto, b) Aspecto Psicológico, c) Servicios médicos de urgencia, d) Denuncia y procedimiento penal. Los documentos por medio de los cuales se recolecta información acerca de estos procedimientos son: Formato para recabar la información en el primer contacto, Formato para la atención médica de urgencia y Formato para de orientación jurídica.

Los procedimientos para dar seguimiento a la ejecución de acciones del programa, se encuentran establecidos en los documentos “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”¹⁵⁷ y en el de “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”¹⁵⁸, son utilizados por todas las instancias ejecutoras y, al igual que el resto de los procedimientos, están¹⁵⁹.

¹⁵⁴ CNDH; Documento “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”; pp. 11-28. CDMX, 2018.

¹⁵⁵ Anexo 1 “Brigada de trabajo con enfoque preventivo”; Anexo 2 Encuesta de satisfacción del servicio recibido” y Anexo 3 Formato único de registro de servicios.

¹⁵⁶ CNDH; Lineamientos para la atención integral a víctimas; p. 13; Tercera edición; CDMX; 2018.

¹⁵⁷ NDH; Documento “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”; pp. 11-28. CDMX, 2018.

¹⁵⁸ CNDH; Documento “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”, CDMX, 2018.

¹⁵⁹ CNDH; Proyecto de Actualización del Manual de Organización de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito; CDMX, 2020.

Si bien no puede valorarse la consistencia con la población objetivo, al no tener una definición para ésta, si se encuentra consistencia con la población considerada víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos. Los documentos anteriores son utilizados por todas las instancias ejecutoras, es decir están estandarizados.

No se cuenta con evidencia de que toda la información recolectada por medio de los documentos mencionados se encuentre sistematizada en una base de datos, sin embargo, en el procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones se señala que todos estos documentos deberán constar en los archivos de registro de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.

Asimismo, en entrevista con los responsables del programa, se mencionó que, el área cuenta con bases de datos de los registros de sus actividades. Asimismo, en materia de planeación, también se cuenta con información sistematizada, misma que se encuentra en el Sistema de Planeación Estratégica Institucional (SISPEI).

Ejecución

22. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

Respecto a las acciones del E006 de Promoción y Vinculación, se cuenta con el Documento “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”¹⁶⁰, en el cual se establecen los procedimientos de todas las actividades de promoción y vinculación sobre los derechos de las víctimas y los deberes del Estado, las cuales deberán estar documentadas a través de la Dirección de Promoción y Vinculación.

Los procesos de documentación seguirán básicamente tres tiempos: 1) planeación, 2) ejecución y 3) cierre. Los documentos deberán mostrar cómo se planteó y fue aceptada la actividad, cómo se desarrolló y cuál fue su resultado, para tal efecto se utilizarán formatos de acuerdo con la “Guía para la integración de carpeta de reportes de actividades de promoción y vinculación”, (Anexos 1-6).¹⁶¹ Están estandarizados y sistematizados.

En el Documento “Manual de Procedimientos del Subproceso “PO2.2.1 Programar los recursos para llevar a cabo servicios de promoción, capacitación, divulgación y vinculación”¹⁶²”, se señala que las solicitudes para promoción y vinculación pueden ser por Convenio de Colaboración, Acuerdo de Vinculación, así como solicitud interna o externa. Si bien no existen formatos estandarizados de solicitud, el equipo evaluador contó con evidencia documental de peticiones para actividades de promoción y vinculación.

Los procedimientos son de carácter público y están apegados al documento normativo en este caso al Proyecto de Actualización del Manual de Organización de la Dirección del Programa de Atención a Víctimas del Delito.¹⁶³ Por otro lado, en el Informe Anual 2020 se mencionan actividades como: Acompañamiento en la búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas y Presencia en diligencias de exhumación de cadáveres y para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, sin embargo, no se encontró evidencia de los procedimientos que utiliza el programa para realizarlas.

¹⁶⁰ CNDH; Documento “Relación de oficios de vinculación 2020”; CDMX, abril 2018.

¹⁶¹ “Anexo 1 “Guía para la integración de carpeta de reportes de actividades de promoción y vinculación”; Anexo 2 “Soportes de actividades de promoción y/o vinculación”; Anexo 3 “Cédula de evaluación del desempeño de actividades de promoción por parte de los asistentes”, Anexo 4; “Cédula de evaluación de actividades de promoción por parte de la Institución convocante”; Anexo 5 “Lista de asistencia”; y Anexo 6 “Formato de asistencia de participantes”.

¹⁶² CNDH; Manual de Procedimientos del Subproceso “PO2.2.1 Programar los recursos para llevar a cabo servicios de promoción, capacitación, divulgación y vinculación”, CDMX, 2019.

¹⁶³ CNDH; Proyecto de Actualización del Manual de Organización de la Dirección del Programa de Atención a Víctimas del Delito.

23. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.

Justificación.

Los mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de acciones del Programa se realizan de acuerdo a lo dispuesto en el “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”¹⁶⁴ y en el Documento “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”¹⁶⁵, que están apegados al Proyecto de Actualización del Manual de Organización de la Dirección del Programa de Atención a Víctimas del Delito¹⁶⁶, y a los Lineamientos para la atención integral a víctimas están estandarizados y son conocidos por todos los operadores del Programa¹⁶⁷.

No se cuenta con evidencia de que toda la información recolectada por medio de los documentos mencionados se encuentre en una base de datos, sin embargo, en el procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones se señala que todos estos documentos deberán constar en los archivos de registro de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.

No obstante, en entrevista con los responsables del programa, se mencionó que, el área cuenta con bases de datos de los registros de sus actividades. Asimismo, en materia de planeación, también se cuenta con información sistematizada, misma que se encuentra en el Sistema de Planeación Estratégica Institucional (SISPEI).

Los manuales y los lineamientos son de carácter público y se encuentran difundidos en la página de internet de la CNDH.

¹⁶⁴ CNDH; Documento “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”.

¹⁶⁵ CNDH; Documento “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”, CDMX, 2018.

¹⁶⁶ CNDH; Proyecto de Actualización del Manual de Organización de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito; CDMX, 2020.

¹⁶⁷ CNDH; Lineamientos para la atención integral a víctimas; p. 13; Tercera edición; CDMX; 2018

D. MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

24. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

No procede valoración cuantitativa

Justificación.

En el documento Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos del E006¹⁶⁸, se señala de un rediseño del Programa, concebido como un proceso de cambio que inició en 2020, con el fin de fortalecer su estructura, dotándolo de personal que atienda la demanda de servicios para realizar actividades de protección y promoción de los derechos humanos de las víctimas y llevar a cabo acciones de vinculación con instituciones públicas y privadas, organizaciones civiles y colectivos de víctimas y, en general, para concertar trabajo en común en materia de víctimas.

Asimismo, se hace énfasis que, con el objeto de no duplicar esfuerzos institucionales con otros programas de la CNDH, PROVÍCTIMA realizará acciones de atención directa a víctimas, así como acompañamientos ante instituciones públicas del SNAV y las comisiones de víctimas como órganos operativos de éste, para que se les proporcione asistencia y ayuda, facilite el acceso a la justicia, y se les repare el daño, en coordinación con los demás programas de la CNDH.

Además, se fortalecerá la vinculación con las organizaciones de la sociedad civil y se convocará a los colectivos y organizaciones que promueven y defienden los derechos de las mujeres para conformar una red de mujeres que cuenten con el respaldo de la CNDH para realizar su valiosa labor.

Sin embargo, el equipo evaluador al analizar los Informes Anuales 2018, 2019 y 2020 no detectó cambios sustanciales al E006, por el contrario, hay actividades que realiza el programa como el acompañamiento en la búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas y la presencia en diligencias de exhumación de cadáveres y para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, que no tienen relación directa con el éste, y son actividades que pueden duplicarse con el programa Protección y defensa de los derechos humanos de las personas desaparecidas y no localizadas.

En entrevista con los responsables del programa se precisó que en el marco de reestructuración de la CNDH, se ha revisado la función y competencia de PREDES y PROVÍCTIMA, y desde el último trimestre de 2020 el programa de víctimas ha dejado de realizar actividades de esta naturaleza coordinándose con PREDES para que las asuma, en el ejercicio 2021 ya no se reflejaron en el informe anual de la CNDH.

A nivel interno se han actualizado los manuales de procedimientos, en ese sentido, en 2020 se actualizó el Manual de Organización de la Dirección del Programa de Atención a Víctimas del Delito¹⁶⁹; asimismo, con el objetivo de mantener actualizados los procedimientos de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito, se modificó el “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”¹⁷⁰ que sustituyó a los siguientes procedimientos: Procedimiento de enlace

¹⁶⁸ CNDH; Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos del E006; CDMX, 2020.

¹⁶⁹ CNDH; Proyecto de Actualización del Manual de Organización de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito; CDMX, 2020.

¹⁷⁰ CNDH; Documento “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”, CDMX, 2018.

en colaboración con instituciones públicas que brindan atención a víctimas del delito; Procedimiento para elaboración y supervisión de la distribución de materiales escritos relativos a víctimas del delito; y el Procedimiento para elaborar estudios e investigaciones sobre derechos humanos de las víctimas del delito. Los procedimientos aludidos forman parte del Manual de Procedimientos de la Primera Visitaduría General que tiene como fecha de actualización noviembre del 2005.

También se actualizó en abril 2018 se actualizó el “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, psicológica y remisiones¹⁷¹”.

Asimismo, los Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas fueron actualizados conforme al nuevo marco jurídico y criterios emanados de estudios en la materia, además se puso al día el directorio de instituciones públicas a las que las víctimas pueden acudir¹⁷².

A nivel federal se materializó la Ley General de Víctimas (LGV), basada en las reformas constitucionales que reconocieron y tutelaron los derechos de las víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos, la cual se publicó el 9 de enero de 2013¹⁷³.

La ley pues representa la institucionalización de la política pública de atención a víctimas, en ella se incluyen sus dos vertientes: víctimas de violaciones de derechos humanos y de delito, los procesos para su atención, y la referencia de su obligatoriedad para todas las autoridades¹⁷⁴.

La LGV se reformó con el Decreto el 03 de mayo de 2013, en donde se estableció la creación de un Registro Nacional de Víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos; un Fondo económico de ayuda, asistencia y reparación integral, y un Sistema Nacional de Atención a Víctimas (SNAV) como instancia superior de coordinación y formulación de políticas públicas, cuyos órganos operativos son la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) federal y las comisiones estatales de atención a víctimas locales, con objeto de proponer, establecer y supervisar las directrices, servicios, planes, programas, proyectos, acciones institucionales e interinstitucionales y demás políticas que se implementen para la atención de las víctimas en los ámbitos federal, local y municipal¹⁷⁵.

Para la operación del SNAV y el cumplimiento de la LGV, se creó en 2014 la CEAV mediante un decreto que modifica la denominación, objeto, organización y funcionamiento de PROVÍCTIMA. Posterior a la entrada en vigor de la LGV, se publicó su reglamento el 28 de noviembre de 2014, en el cual la CEAV tiene el carácter de órgano operativo del SNAV con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, con el fin de garantizar el acceso a los servicios multidisciplinarios y especializados que el Estado proporcionará a las víctimas de delitos o por violación a sus derechos humanos para lograr su reincorporación a la vida social¹⁷⁶.

A su vez, la CNDH como parte del SNAV, con su participación en las sesiones, velará que se garantice a las víctimas de delitos y violaciones a derechos humanos la atención y reparación integral del daño, así como que se adopten medidas y protocolos para evitar una doble victimización generada por la actuación indebida de las instituciones públicas.

¹⁷¹ CNDH; Documento “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones”.

¹⁷² CNDH; Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas, CDMX, 2018.

¹⁷³ ASF; Informe de la Evaluación Número 1373-DS “Política Pública de Atención a Víctimas”; p. 19.

¹⁷⁴ Ídem, p. 20

¹⁷⁵ Ídem, p. 20

¹⁷⁶ Ídem, p. 20

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

25. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

En entrevista con los responsables del programa E006 se señaló que se han recortado los recursos para realizar estudios e investigación. Para tener una visión más amplia de los problemas que enfrenta la unidad administrativa para operar el programa se sugiere una entrevista al personal operativo del E006.

E. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

26. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las siguientes categorías:

a) Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).

b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.

c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).

d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

Justificación.

El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las categorías establecidas en la pregunta: Gastos en operación, Gastos en mantenimiento. El programa E006 no realiza Gastos en Capital.

Tabla: Presupuesto del Programa E006

Presupuesto 2020	Original	Modificado	Devengado	Ejercido	%
Presupuesto	\$25,416,026	\$26,606,667	\$18,258,466	\$18,258,466	71.83%

Fuente: Elaboración propia con base en el Presupuesto 2020 del programa.

Tabla: Presupuesto del Programa E006 por capítulo de gasto

Capítulo	Original	Modificado	Devengado	Ejercido	%
1000 Servicios personales	\$20,729,727.00	\$19,367,068.54	\$35,226.38	\$15,513,694.37	74.83%
2000 Materiales y suministros	\$160,526.00	\$213,508.00	\$38,462.00	\$130,462.82	81.27%
3000 Servicios generales	\$4,525,773.00	\$5,736,989.28	\$358,929.25	\$1,966,434.54	43.44%
4000 Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	\$0.00	\$300,000.00	\$0.00	\$215,257.00	71.75%
	\$25,415,986.00	\$25,617,565.82	\$432,617.63	\$17,825,848.73	0.13%

Fuente: Elaboración propia con base en el Presupuesto 2020 del programa.

El equipo evaluador considera que los recursos del E006 tienen una eficiencia presupuestal regular para el ejercicio fiscal 2020, ya que parte de los recursos no han sido aplicados en su totalidad, en especial en la partida 3000 que solo registró un porcentaje de los recursos ejercidos de 43.44%.

Asimismo, con base en la información entregada, se observa que hay una diferencia en el presupuesto ejercido de \$432,617.27. En el documento “Pp E002 y E006 Presupuesto 2017 a 2020 VER11032021”¹⁷⁷, pestaña 2020 se señala que éste fue de \$18,258,466, sin embargo, en el mismo documento en la pestaña 2020 CAP COCEPT la suma de la partida del presupuesto ejercido es de \$17,825,848.73.

Los criterios para decidir el destino de los recursos se enmarcan en el Presupuesto autorizado E006 de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del delito, el cual es de \$2,335,001.00, sin embargo, éste no contempla la partida 1000¹⁷⁸.

Existe inconsistencia en la información presentada, ya que el Presupuesto autorizado E006 de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del delito considera para la partida 2000 un monto de \$61,227.00¹⁷⁹, contra el presupuesto original de \$160,526.00 y el ejercido de \$130,462.82 con base en el documento del presupuesto ejercido¹⁸⁰.

Lo mismo sucede en la partida 3000 en el Presupuesto autorizado E006 de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del delito el recurso asignado es de \$2,273,774.00¹⁸¹ contra el documento del presupuesto original de \$4,525,773.00 y el ejercido de \$1,966,434.54¹⁸².

En cuanto a la orientación del recurso, la mayor parte de éste se destina a la partida 3000 de servicios generales que tienen que ver con servicios profesionales, viáticos, traslados y arrendamientos. Para la partida 4000 originalmente no había un recurso asignado y posteriormente se asignaron \$300,000 (1.18%) para ayudas sociales de los cuales solo se ejercieron \$215,257 (0.84%).

¹⁷⁷ CNDH; Pp E002 y E006 Presupuesto 2017 a 2020 VER11032021, CDMX, marzo 2021.

¹⁷⁸ CNDH, Copia de PRESUPUESTO AUTORIZADO E006 (003); CDMX, marzo 2021.

¹⁷⁹ Ídem.

¹⁸⁰ CNDH; Pp E002 y E006 Presupuesto 2017 a 2020 VER11032021, CDMX, marzo 2021.

¹⁸¹ CNDH, Copia de PRESUPUESTO AUTORIZADO E006 (003); CDMX, marzo 2021.

¹⁸² CNDH; Pp E002 y E006 Presupuesto 2017 a 2020 VER11032021, CDMX, marzo 2021.

La evolución del presupuesto del programa E006 en los últimos tres años ha sido la siguiente:

Tabla: Evolución del presupuesto del programa E006

Presupuesto 2020	Original	Modificado	Devengado	Ejercido	%
2018	\$23,432,262	\$24,210,144	\$22,687,637	\$22,687,637	96.82%
2019	\$27,760,200	\$30,063,248	\$25,464,180	\$25,464,180	91.72%
2020	\$25,416,026	\$26,606,667	\$18,258,466	\$18,258,466	71.83%

Fuente: Elaboración propia con base en el Presupuesto 2020 del programa.

El equipo evaluador observa que hay un subejercicio del presupuesto 2020, sin embargo, no se contó con algún documento que justifique el por qué.

Se aprecia una disminución en el presupuesto del 2020 con respecto al año anterior, para los ejercicios fiscales 2018 y 2020 el presupuesto ha sido muy similar. Con base en el documento "Estado Analítico del Ejercicio Presupuestal de Egresos de Clasificación Administrativa. 35 Comisión Nacional de Derechos Humanos"¹⁸³, el programa E006 representa apenas el 1.35%.

¹⁸³ "Estado Analítico del Ejercicio Presupuestal de Egresos de Clasificación Administrativa. 35 Comisión Nacional de Derechos Humanos", el presupuesto aprobado para el ejercicio fiscal 2020 de la CNDH fue de \$1,874,207,802.

27. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.
- b) Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.
- c) Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.
- d) Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.

Respuesta: Sí

Nivel	Criterios
4	Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Justificación.

El Programa cuenta con un Sistema Nacional de Alerta de violaciones a los derechos humanos, es de carácter informativo, permite detectar el número de quejas presentadas en contra de autoridades federales en una entidad federativa y la frecuencia con que se presentan. Está disponible al público en general a través de la página web de la CNDH, sólo para el año 2019. No presenta indicadores, se limita al registro de quejas a nivel nacional (para 2019 solo hubo dos quejas en todo el país), desagregado por municipio o delegación y describe de manera muy breve el hecho violatorio; se considera de importancia agregar información que permita conocer el estado de avance que lleva la resolución de cada queja, con el fin de que no se quede únicamente en el registro simple.

Se cuenta también con Fichas Técnicas de cinco indicadores, dónde se establecen metas (gestión, intermedias y ciclo presupuestario), factibilidad de esta, frecuencia de la medición, fuente de información y Unidad Responsable del indicador (Primera Visitaduría General); adicional, cuentan con resumen narrativo, datos históricos, actuales y proyecciones a largo plazo en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa.

Asimismo, el Programa cuenta con un manual para veintidós procedimientos internos, está a cargo de la Primera Visitaduría General; cabe destacar que la fecha última de actualización fue el año 2005, se sugiere revisar el manual y determinar la pertinencia de su actualización con base en las necesidades que apremian los procesos dieciséis años después de su publicación. Adicionalmente, el programa cuenta con Lineamientos para la atención integral a víctimas.

Finalmente, tanto el Sistema Nacional de Alerta de violaciones a los derechos humanos, los indicadores y el manual de procedimientos son fuentes de información confiable para el personal involucrado en llevar a cabo los procesos correspondientes.

F. CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

28. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

En el documento titulado Evaluación y Seguimiento de Metas 2020 Preliminar, se identifican los siguientes avances respecto a las metas del programa para el ejercicio fiscal 2020 en los indicadores de Actividad y Componente.

Tabla: Avance de metas de los indicadores de Componente y Actividad¹⁸⁴

Nivel	Nombre del Indicador	Variable	Indicador	Programado ene-dic	Realizado ene-dic	Avance alcanzado
Componente	Ind.1 Porcentaje de expedientes victimológicos concluidos con respecto a los aperturados	Número de expedientes victimológicos concluidos	100%	4,530	4,504	99.42%
		Número de expedientes victimológicos aperturados		4,530	4,530	
	Ind. 2 Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados	Número de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o violaciones a derechos humanos realizados	100%	86	86	100%
		Número de eventos de promoción de asuntos realizados con víctimas del delito y/o violaciones a derechos humanos realizados		86	86	
Actividad	Porcentaje de acciones para la atención a víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizadas, respecto de las solicitadas	Total, de registro y vinculaciones para la atención a víctimas del delito y/o violaciones a derechos humanos realizadas	100%	4,690	4,701	100.23%
		Total, de registro y vinculaciones para la atención a víctimas del delito y/o violaciones a derechos humanos realizadas		4,690	4,701	

¹⁸⁴ CNDH; Evaluación y Seguimiento de Metas 2020 Preliminar; CDMX, diciembre 2020.

El programa E006 no cuenta con un documento metodológico de establecimiento de metas con el que pueda analizarse si las metas son factibles u orientadas al desempeño dados los recursos con los que cuenta el programa. En la reunión inicial se mencionó que éstas se determinaban considerando incrementos factibles en el resultado histórico de los indicadores.

En ese sentido, si bien los indicadores de Componente y Actividad cumplieron en casi con totalidad la meta planteada, lo cierto es que el Indicador C2. *Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados*, no clarifica de donde provienen las solicitudes de los eventos y no es adecuado al estar referido a la solicitud de eventos en lugar de a la necesidad de estos eventos.

Respecto al indicador de actividad, el equipo evaluador sugiere desagregar las actividades que se realizan para conseguir el componente de atención C1, de esta manera podría medirse tanto las actividades de registro, orientación jurídica, atención psicológica o remisión. Se sugiere que, además de tener indicadores de respuesta a las solicitudes o necesidades, se incluyan indicadores respecto a la oportunidad de estos servicios o a la satisfacción de los usuarios.

G. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

29. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- El documento normativo está actualizado y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
4	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

Justificación.

Se utilizó el Programa Anual de Trabajo 2020 disponible en la página oficial de la Comisión a través del siguiente enlace: <https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/doc/Transparencia/progAnual2020.pdf>. Cuenta con disponibilidad de información desde 2008 y hasta el año 2020.

Se utilizó el Sistema Nacional de Alertas (<http://appweb2.cndh.org.mx/SNA/>), mismo que está disponible en la página web de la CNDH.

En la página oficial de la Comisión se invita a presentar tu queja o darle seguimiento si alguna autoridad vulneró sus derechos.

Adicionalmente y bajo el amparo del artículo 8 del reglamento Interno de la CNDH, cuenta con un órgano oficial de difusión denominado Gaceta de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Su periodicidad es mensual y en ella se publican las sugerencias, así como los documentos de no responsabilidad, informes especiales y materiales varios que, por su importancia, deban darse a conocer. Al igual que, el artículo 24 del mismo reglamento interno que establece que la Dirección General de Comunicación propondrá políticas de comunicación social y, en su caso, diseñarlas para la divulgación de la CNDH y sus relaciones con los medios de información o comunicación; así como también, está encargada de elaborar materiales audiovisuales para dar a conocer a la sociedad las funciones y actividades de la institución.

Tema V. Percepción de la Población Atendida del programa

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

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.

Justificación.

En el documento “Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones”¹⁸⁵, se señala que en el procedimiento “Recibir solicitudes de orientación jurídica”, Anexo 2, se debe aplicar una Encuesta de satisfacción del servicio recibido.

La encuesta es de carácter confidencial y tiene únicamente por objeto conocer el grado en que los servicios proporcionados en el Programa le han sido satisfactorios, comentarios al respecto, con el fin de mejorar la calidad en la atención. Las preguntas están orientadas respecto al trato recibido, la orientación que se recibió, si se explicaron las alcances y limitaciones, alternativas y si fueron explicados los derechos de las víctimas del delito y de violación a los Derechos Humanos en base al marco legal vigente.

Sin embargo, el equipo evaluador no contó con evidencia de los resultados de las encuestas o de que estos sean empleados para la toma de decisiones del programa, por lo que sugiere generar informes de satisfacción. En entrevista con los operadores del programa se señaló que se debe considerar que 2020 por la emergencia sanitaria fue un año atípico que afectó la planeación y los resultados al tener que cambiar el enfoque de presencial a virtual, en ese año sólo se atendieron presencialmente a 18 personas que representan el 0.40 % de los asuntos atendidos donde se proporcionó encuesta de satisfacción, lo cual no es representativo para la toma de decisiones, tendrá que pensarse en otro instrumento complementario para medir la satisfacción de los usuarios.

El equipo evaluador sugiere valorar la pertinencia de aplicar encuestas de satisfacción de manera virtual para los otros mecanismos de atención.

¹⁸⁵ CNDH; Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones, CDMX; abril 2018.

Tema VI. Resultados del programa

31. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

No procede valoración cuantitativa.

Justificación.

El programa E006 Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos documenta sus resultados mediante el avance de los indicadores de la MIR¹⁸⁶.

El programa no ha tenido evaluaciones externas, solo ha tenido una Evaluación interna de Diseño¹⁸⁷, de la que se desprendieron tres sugerencias que fueron convertidas en Acciones de Mejora, y que tienen que ver con la medición de sus resultados:

- En la medida que sean desarrollados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios.
- Contar con un soporte cuantitativo de la población potencial y objetivo permitirá verificar la relación con la población atendida.
- Para determinar el impacto de las acciones del programa en la población potencial y objetivo es fundamental contar con criterios o mecanismos adecuados que verifiquen la relación con las personas que son atendidas.

No se contó con evidencia que sustente la atención a estas sugerencias.

Por otro lado, se cuenta con la Evaluación Número 1373-DS “Política Pública De Atención a Víctimas” por parte de la ASF¹⁸⁸ que señala las siguientes sugerencias de mejora:

- Que la CEAV, la CNDH y el resto de las instituciones que conforman el SNAV, así como la FGR, diseñen indicadores que permitan evaluar la suficiencia, oportunidad y pertinencia de las medidas de protección y reparación integral, en términos de su eficacia para salvaguardar la vida e integridad física y psicológica de las víctimas, así como para anular las consecuencias del hecho victimizante para restablecer, en lo posible, la situación que debió haber existido con toda probabilidad, si el acto no se hubiera cometido.

El equipo evaluador contó con un documento OFICIOCNDH-PVG-DGPAV-051-2021.pdf,¹⁸⁹ en el que nos señala que no se localiza ningún documento que dé atención o respuesta a las sugerencias realizadas a la Evaluación Número 1373-DS “Política Pública De Atención a Víctimas” por parte de la ASF, además de que de esta evaluación no se desprenden conclusiones de las que deriven sugerencias específicas al programa E006 (Oficio OAED/DGADGF/422/2020 con fecha del 14 de agosto).

¹⁸⁶ CNDH-E006; Matriz de Indicadores para Resultados-E006;2020.

¹⁸⁷ CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis; Informe de Evaluaciones de Diseño 2015.

¹⁸⁸ ASF; Informe de la Evaluación número 1373-DS Política Pública de Atención a Víctimas; pp. 284-285; 2019.

¹⁸⁹ CNDH, OFICIOCNDH-PVG-DGPAV-051-2021.pdf; CDMX, 12 de marzo del 2021.

32. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta: Sí.

Nivel	Criterios
3	Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.

Justificación.

En el documento titulado Evaluación y Seguimiento de Metas 2020 Preliminar, se identifican los siguientes avances respecto a las metas del programa para el ejercicio fiscal 2020 en los indicadores de Fin y Propósito.

Tabla: Avance de metas de los indicadores de Fin y Propósito¹⁹⁰

Nivel	Nombre del Indicador	Variable	Indicador	Programado ene-dic	Realizado ene-dic	Avance alcanzado
Fin	Porcentaje de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas con respecto a las víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Número de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas	5%	226	226	4.74%
		Número de víctimas atendidas por los servicios biotipológicos de la CNDH		4,530	4,763	
Propósito	Porcentaje de personas atendidas con servicios victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos con relación alas que solicitaron los servicio	Número de personas atendidas con servicios victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos	100%	4,530	4,763	105%
		Número de personas que solicitan los servicios victimológicos en materia de víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos		4,530	4,763	

El programa E006 no cuenta con un documento metodológico de establecimiento de metas con el que pueda analizarse si las metas son factibles u orientadas al desempeño dados los recursos con los que cuenta el programa. En la reunión inicial se mencionó que éstas se determinaban considerando incrementos factibles en el resultado histórico de los indicadores.

En ese sentido, si bien los indicadores de Fin cumplió casi en totalidad la meta planteada (4.74%) y el de Propósito la superó (105%), lo cierto es que el Indicador de Fin Porcentaje de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas con

¹⁹⁰ CNDH; Evaluación y Seguimiento de Metas 2020 Preliminar; CDMX, diciembre 2020.

respecto a las víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la CNDH no es adecuado para medir la contribución del Programa, en todo caso representa más bien un indicador a nivel de componente (los servicios que el programa otorga a los usuarios).

Respecto del Indicador de Propósito Porcentaje de personas atendidas con servicios victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos con relación a las que solicitaron los servicios, si bien señala la atención a los usuarios demandantes de servicios no aporta información respecto al resultado de esta atención en el ejercicio de los derechos de las víctimas solicitantes.

En opinión del equipo evaluador, los indicadores de Fin y Propósito no permiten la correcta evaluación de avances de atención a la problemática de atención a las víctimas.

Para el indicador Fin, se sugiere medir la cobertura de atención a víctimas del E006 respecto de la población potencial o el total de víctimas.

Para el Indicador de Propósito se sugiere acompañar este indicador con otros que permitan visibilizar los resultados de la atención brindada.

Tabla 1. “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones (sugerencias)”

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
Fortaleza y Oportunidad			
Diseño	El programa E006 tiene clara una justificación normativa que incluye instrumentos internacionales, la CPEUM, leyes federales y la normativa de la CNDH. Sin embargo, no se encontró información documental que muestre que se emplee evidencia teórica o empírica nacional o internacional de los efectivos positivos atribuibles a los servicios otorgados por el programa o a que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.	3	Recopilar evidencia teórica o empírica que muestre efectos positivos atribuibles a los servicios otorgados por el programa y emplearla en los procesos de planeación con un enfoque de mejora continua.
Diseño	La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) permite contar con información sociodemográfica y desglose geográfico de los hogares que han sido víctimas del delito y se actualiza anualmente.	4	Emplear la ENVIPE para caracterizar a la población potencial y ubicarla territorialmente.
Diseño	Todos los indicadores cuentan con fichas técnicas con todas las características requeridas y con información complementaria. Además, todos los indicadores son económicos, relevantes y monitoreables.	6	
Diseño	La CNDH establece en los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios criterios para establecer metas factibles y orientadas al desempeño.	7	
Diseño	La LGV y su reglamento instauran las instancias, organismos y mecanismos relacionados con el programa en la atención a víctimas, por lo que, desde la norma, se abre la oportunidad de un trabajo coordinado con otras dependencias a nivel federal y estatal para lograr un mayor efecto en el ejercicio efectivo de los derechos	8	Planear en un escenario de mediano y largo plazo su intervención para enfocarse a fortalecer su contribución a la implementación efectiva del SNAV con mecanismos que pudieran tener un efecto multiplicador en una mayor cantidad de víctimas que los resultados logrados con la atención directa a un reducido porcentaje de éstas.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
	de las víctimas. Sin embargo, la implementación de la LGV en realidad no ha resultado oportuna, eficiente ni eficaz. Por tanto, el programa, cuyo diseño antecede a la LGV, ha mantenido su intervención a pesar de que la LGV le otorga esta facultad a la CEAV.		
Operación del programa	F El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. Está establecido en el Documento "Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones.	20, 21, 22 y 23	
Operación del programa	F Si bien no se contó con evidencia de que toda la información recolectada por medio de los documentos mencionados se encuentre sistematizada, sin embargo, en el procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones se señala que todos estos documentos deberán constar en los archivos de registro de la Dirección de Atención a Víctimas del Delito.	20, 21, 22 y 23	
Operación del programa	F Los manuales y los lineamientos son de carácter público y se encuentran difundidos en la página de internet de la CNDH.	20, 21, 22 y 23	
Mejora y simplificación regulatoria	F A nivel interno se han actualizado el Manual de Organización de la Dirección del Programa de Atención a Víctimas del Delito; los procedimientos de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito, el "Procedimiento para la Promoción y Vinculación", y el "Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones".	24	
Mejora y simplificación regulatoria	F Se actualizaron los Lineamientos para la Atención Integral a Víctimas conforme al nuevo marco jurídico y criterios emanados de estudios en la materia, además se puso al día el directorio de instituciones públicas a las que las víctimas pueden acudir.	24	
Organización y gestión	F El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las categorías establecidas en la pregunta: Gastos	26	

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
	en operación, Gastos en mantenimiento. El programa E006 no realiza Gastos en Capital.		
Cumplimiento y avance de gestión	F Los indicadores de Componente y Actividad cumplieron en totalidad la meta planteada.	28	El Indicador C2. Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados, se sugiere clarifique de donde provienen las solicitudes de los eventos, es decir, más que estar referido a la solicitud de eventos en lugar de a la necesidad de estos eventos.
Cumplimiento y avance de gestión		28	Respecto al indicador de actividad, se sugiere desagregar las actividades que se realizan para conseguir el componente de atención C1, de esta manera podría medirse tanto las actividades de registro, orientación jurídica, atención psicológica o remisión. Se sugiere que, además de tener indicadores de respuesta a las solicitudes o necesidades, se incluyan indicadores respecto a la oportunidad de estos servicios o a la satisfacción de los usuarios
Percepción de la población atendida	F En el documento “Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones”, se señala que en el procedimiento “Recibir solicitudes de orientación jurídica”, Anexo 2, se debe aplicar una Encuesta de satisfacción del servicio recibido.	30	Se sugiere generar informes de satisfacción.
Resultados del Programa	F El programa E006 Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos documenta sus resultados mediante el avance de los indicadores de la MIR.	31	En la medida que sean desarrollados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios. Contar con un soporte cuantitativo de la población potencial y objetivo permitirá verificar la relación con la población atendida.
Debilidad o Amenaza			
Diseño	El programa no cuenta con un Diagnostico que cumpla con todas las características requeridas.	1-2	Fortalecer el Diagnóstico del programa, a fin de que permita identificar, caracterizar y dimensionar el problema público que enfrentan las víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos para un ejercicio pleno de sus derechos. Incluir en este documento el análisis del problema que corresponde a la CNDH y

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
			concretamente al E006. Además, sería deseable que este diagnóstico considere diferenciaciones tanto por características particulares de las víctimas que pudieran generar mayores grados de vulnerabilidad como por el tipo de delitos y/o violaciones a los derechos humanos.
Diseño	El programa no cuenta con un documento oficial que defina, cuantifique o caracterice a las poblaciones potencial y objetivo.	4	Definir, cuantificar y caracterizar las poblaciones potencial y objetivo, se pone a consideración del programa las siguientes propuestas de definición de poblaciones: • Población potencial¹⁹¹: Víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos cometidos en territorio nacional. • Población objetivo: Víctimas del delito y/o violaciones de derechos humanos cometidos en territorio nacional que solicitan atención por parte de la CNDH. (o bien que requieren atención por parte de la CNDH) Adicionalmente, se sugiere establecer prioridades de atención que ayuden a enfocar una estrategia de cobertura proactiva hacia las víctimas que se consideren más vulnerables o de algunos delitos específicos.
Diseño	El programa E006 no cuenta con un documento normativo integral que contenga la descripción de todo lo que debe realizar para cumplir su objetivo.	5	Desarrollar un documento integral del programa que defina claramente su objetivo, población a la que se dirige, componentes y acciones y la delimitación de su alcance, ello con el fin de orientar su actuación de manera más eficaz y evitar duplicidades entre programas al interior de la CNDH.

¹⁹¹ En ambas definiciones de poblaciones podría hacerse referencia a la definición del problema público que se adopte, ya sea que esta población no ejerce efectivamente su derecho a la atención o que presenta un limitado ejercicio de sus derechos como víctimas reconocidas en la LG.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
Diseño	Respecto a la lógica vertical de la MIR, así como la congruencia de este instrumento con los documentos normativos del programa se encuentran las siguientes áreas de oportunidad: - La única actividad planteada no refleja las actividades necesarias y suficientes para producir los servicios que otorga el programa. - El único componente de la MIR en realidad refleja dos componentes diferenciados, los servicios victimológicos brindados y las actividades de promoción realizadas. No obstante, no incluye parte central de la actividad del programa en términos de la vinculación y la observación. - El propósito planteado se refiere exclusivamente a la atención de la población solicitante, y no aporta información respecto a los resultados de esta atención.	5	Diseñar el resumen narrativo de la MIR en congruencia con el documento normativo propuesto, incluyendo dentro de sus componentes todos los servicios que el programa realiza, tanto de atención a víctimas, de promoción de los derechos de las víctimas de supervisión u observación de la implementación de la LGV y de vinculación con organismos que atienden a las víctimas. Incluir actividades relevante necesarias y en orden cronológico para la realización de los componentes.
Diseño	Se presentan las siguientes áreas de mejora en los indicadores: - El Indicador de Fin no es adecuado para medir la contribución del Programa, en todo caso representa más bien un indicador a nivel de componente. - El Indicador de Propósito si bien señala la atención a los usuarios demandantes de servicios no aporta información respecto al resultado de esta atención en el ejercicio de los derechos de las víctimas solicitantes. - El indicador C1 no es claro al no definir en la Ficha Técnica, en lenguaje ciudadano, que requiere un expediente para que se considere concluido. - El indicador C2. no clarifica de donde provienen las solicitudes de los eventos y no es adecuado al estar referido a la solicitud de eventos en lugar de a la necesidad de estos eventos.	6	Se sugieren las siguientes adecuaciones en indicadores: - Definir un indicador de Fin en función de la cobertura de atención a víctimas del E006 respecto de la población potencial o el total de víctimas. - Acompañar el indicador de con otros que permitan visibilizar los resultados de la atención brindada, específicamente en el proceso de restablecimiento de su proyecto de vida. - Clarificar en las fichas técnicas de los indicadores de componente los términos expediente concluido (C1) y el origen e las solicitudes (C2). - Acompañar el indicador C2 con alguno que haga referencia a la necesidad de eventos de promoción y no solo a la solicitud. - Desagregar en indicadores las actividades que se realizan para conseguir el componente de atención C1, de esta manera podría medirse tanto las actividades de registro, orientación jurídica,

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
	El indicador de actividad no es adecuado al no desagregar las actividades que se realizan para conseguir el componente de atención C1.		atención psicológica o remisión. Se sugiere que, además de tener indicadores de respuesta a las solicitudes o necesidades, se incluyan indicadores respecto a la oportunidad de estos servicios o a la satisfacción de los usuarios. En caso de que el programa establezca prioridades de atención hacia ciertos grupos de la población objetivo, se sugiere desagregar los indicadores para identificar el desempeño específico del programa hacia dichas prioridades, lo cual podría estar en congruencia con los ejes temáticos planteados para el rediseño del programa en el Diagnóstico E006.
Planeación y Orientación a Resultados	El Programa Anual es un ejercicio de planeación institucionalizado, público, revisado y actualizado periódicamente.	10	
Planeación y Orientación a Resultados	Los Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios establecen la importancia de la evaluación, los tipos de evaluaciones y que las Unidades Responsables deberán dar seguimiento a las acciones de mejora de los programas presupuestarios derivados de las evaluaciones realizadas. No obstante, no se cuenta con un mecanismo formal para utilizar los informes de las evaluaciones en la mejora de la gestión o resultados del programa.	11	Se propone a la Dirección General de Planeación y Análisis emprender ejercicios de evaluación de manera periódica y adaptar institucionalmente el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de los informes y evaluaciones externas.
Planeación y Orientación a Resultados	El programa recolecta información para medir los indicadores de la MIR de manera oportuna, confiable, pertinente y actualizada. No obstante, no se contó con evidencia acerca de que esta información este sistematizada.	15	Sistematizar la información de la Carpeta de Provicima que permite la medición del desempeño del programa.
Planeación y Orientación a Resultados	Áreas de oportunidad del Programa Anual: La descripción de las actividades a menciona que se llevará a cabo las actividades que se consideren necesarias, dejando ambigüedad en el planteamiento de metas asociadas.	10	Sugerencias para atender las áreas de oportunidad del Programa Anual: Tener una mayor precisión, de ser posible en las proyecciones estimadas de las actividades, o al menos en los criterios para

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
	- El planteamiento de metas numéricas de los indicadores de la MIR no se acompaña de alguna metodología o justificación específica para su planteamiento. - Algunas de las metas y acciones del programa están en función de la demanda, ya sea de servicios victimológicos o de eventos de promoción o de vinculación.		que una actividad se considere necesaria y de esta manera facilitar el seguimiento del Programa. - Acompañar el planteamiento de metas numéricas de los indicadores de la MIR con su metodología. - Plantear algunas actividades en forma proactiva de acuerdo a la necesidad y prioridades establecidas.
Planeación y Orientación a Resultados	El programa solo ha tenido una Evaluación de Diseño en 2015 y a la fecha no ha atendido el 50% de las Acciones de Mejora relativos a las poblaciones potencial y objetivo.	12-13	Atender las Acciones de Mejora relativos a definir, cuantificar y caracterizar sus poblaciones potencial y objetivo.
Cobertura y Focalización	El programa E006 no cuenta con una estrategia de cobertura en la que se plantee cómo pretender atender a la totalidad de su población objetivo en mediano y largo plazo, tampoco las cuantifica y por tanto dificulta conocer si los logros sobre lo que se infiere es la población objetivo son significativos o no.	16	Se sugiere elaborar un documento con la estrategia de cobertura del Programa para el mediano plazo. Este documento debe contener la definición de su población objetivo, que describa los parámetros que serán utilizados para elegir a la población atendida, con metas que guarden congruencia con el diseño del programa y su capacidad presupuestal y operativa. Adicionalmente, para diseñar una estrategia de cobertura efectiva, el programa E006 requiere determinar si los componentes (servicios) que otorga el programa son los adecuados para contrarrestar el problema público planteado.
Cobertura y Focalización	El Programa no cuenta con un mecanismo para identificar a su población objetivo.	17	Además de utilizar la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)/ INEGI, el programa podría utilizar fuentes de información para delimitar a su población objetivo a través de criterios como lo marca el artículo 5 de la LGV, y que señala la existencia de grupos de población con características particulares o con mayor situación de vulnerabilidad en razón de su edad, género, preferencia u orientación sexual, etnia, condición de discapacidad y otros, en consecuencia, se reconoce que ciertos daños requieren de una atención especializada que responda a las particularidades y grado de vulnerabilidad de las víctimas.
Cobertura y Focalización	El Programa no cuenta con documentos que permitan medir su cobertura en los últimos tres años, ya que no se tiene una definición explícita de población potencial y objetivo, así como tampoco una cuantificación de la población que presenta el problema que buscan atender el Programa.	18	En el documento de estrategia de cobertura es necesario incorporar una cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida. Estos elementos serán los insumos para determinar las metas de crecimiento en la cobertura del Programa durante los próximos años.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación (sugerencias)
Mejora y simplificación regulatoria	No se detectaron cambios sustanciales al E006, por el contrario, hay actividades que realiza el programa como el acompañamiento en la búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas y la presencia en diligencias de exhumación de cadáveres y para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, que no tienen relación directa con el éste, y son actividades que pueden duplicarse con el programa Protección y defensa de los derechos humanos de las personas desaparecidas y no localizadas.	24	Analizar si las acciones como el acompañamiento en la búsqueda de fosas clandestinas para la localización de víctimas directas y la presencia en diligencias de exhumación de cadáveres y para recabar muestras genéticas a fin de confrontarlas con los restos humanos localizados e identificar a las víctimas directas, pueden ser atendidas por el programa Protección y defensa de los derechos humanos de las personas desaparecidas y no localizadas.
Organización y gestión	En entrevista con los responsables del programa E006 se señaló que se han recortado los recursos para realizar estudios e investigación.	25	Se sugiere tener una entrevista con los operadores del programa para abundar sobre los problemas que enfrentan administrativamente para la implementación del E006.
Organización y gestión	Los recursos del E006 tienen una eficiencia presupuestal regular para el ejercicio fiscal 2020, ya que parte de los recursos no han sido aplicados en su totalidad, en especial en la partida 3000 que solo registró un porcentaje de los recursos ejercidos de 43.44%.	26	Se sugiere establecer criterios explícitos de los rubros que pueden ser cubiertos con el E006 y las condiciones para ello. Estos criterios deben ser congruentes con el diagnóstico y el plan estratégico.
Organización y gestión	Existe inconsistencia en la información presentada, ya que el Presupuesto autorizado E006 de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del delito considera para la partida 2000 un monto de \$61,227.00 ⁹³ , contra el presupuesto original de \$160,526.00 y el ejercido de \$130,462.82 con base en el documento del presupuesto ejercido.	26	Se sugiere unificar criterios de información.
Organización y gestión	Se observa una disminución en el presupuesto del 2020 con respecto al año anterior, para los ejercicios fiscales 2018 y 2020 el presupuesto ha sido muy similar.	26	Se sugiere analizar si parte de las acciones que está realizando podrían ubicarse dentro de otros programas como el E007 y el E015 y con ello hacer un uso más eficiente del presupuesto.
Resultados del Programa	El programa E006 no cuenta con un documento metodológico de establecimiento de metas con el que pueda analizarse si las metas son factibles u orientadas al desempeño dados los recursos con los que cuenta el programa.	31	Para determinar el impacto de las acciones del programa en la población potencial y objetivo es fundamental contar con criterios o mecanismos adecuados que verifiquen la relación con las personas que son atendidas.

Conclusiones

El programa E006 presenta una clara justificación normativa para su existencia desde el año 2000, incluyendo instrumentos internacionales, la Constitución Política de los Estados Unidos (CPEUM), Leyes federales y la propia normativa de la Comisión. Si bien se fundamenta en diversos documentos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) (Acuerdo 01/2000, Manual de organización, Plan Estratégico y Programa Anual), no cuenta con un documento integral que defina y delimite su objetivo, población a la que se dirige, componentes y acciones.

El programa cuenta con árbol del problema que define el problema público que busca atender, sin embargo, el Diagnóstico que lo acompaña no cubre las características mínimas que se esperan de este tipo de documento. Por otro lado, si bien se presentan elementos de su identificación, no se han definido, cuantificado ni caracterizado a las poblaciones potencial y objetivo, aun cuando se emitieron Acciones de Mejora al respecto en la Evaluación de Diseño 2015.

Por su parte, cuenta con una MIR para monitorear su desempeño, integrada por cinco indicadores, que se han mantenido en el tiempo para los que se genera información oportuna, pertinente y confiable. Cabe resaltar que, las Fichas Técnicas de los indicadores cumplen con todas las características deseables y que, institucionalmente, se cuenta con criterios para el establecimiento de metas y la definición de la MIR en los Lineamientos emitidos por la Dirección de Planeación. Sin embargo, la MIR presenta áreas de oportunidad para constituirse como un instrumento pertinente y útil para monitorear los resultados y la gestión del programa, ello se debe a debilidades en su lógica vertical (el Propósito no aporta información respecto a los resultados sino solo a la atención, no se incluyen todos los componentes generados por el programa y solo se presenta una actividad que no es suficiente para generar los componentes) y áreas de oportunidad en su lógica horizontal al no cumplir totalmente los criterios CREMA (especialmente referente a los indicadores de Fin y Propósito). Cabe señalar que, la carencia de un documento que norme y delimite el actuar del programa dificulta el diseño de una MIR adecuada para monitorear su desempeño.

Respecto a los elementos de planeación, resalta la existencia de un Plan Estratégico Institucional de mediano plazo, así como Programa Anual de Trabajo, ambos documentos públicos, conocidos por los operadores y como resultado de mecanismos de planeación institucionalizada. No obstante, se vislumbra una falta de claridad de los alcances entre los programas de la misma CNDH; puesto que el E006 presenta como actividades relevantes, algunas que pudieran ser responsabilidad de otros programas, como la vinculación para coadyuvar a la búsqueda de personas (E007) o la promoción de los derechos humanos de las víctimas o la elaboración de materiales (E015).

Si bien la atención a las víctimas del programa E006 deriva de la Ley y el Reglamento de la CNDH, la publicación de la LGV que, reconoce sus derechos y mandata la instalación del SNAV -como instancia de coordinación y formulación de políticas públicas en la materia-, abre una ventana de oportunidad para el rediseño del programa en el mediano plazo, con miras a su interacción con un SNAV operando de manera regular. Cabe resaltar que, tanto los informes de la CNDH, como el documento diagnóstico del E006 y la propia evaluación de la ASF, alertan sobre el retardo en la operación plena del SNAV, especialmente con la falta de instalación de comisiones y fondos estatales obstaculizando la materialización de los derechos de las víctimas.

En cuanto al uso de las evaluaciones, el programa únicamente cuenta con una Evaluación de Diseño en 2015, por lo que no puede afirmarse su uso regular, de la que se desprendieron 10 Acciones de Mejora, los cuales han sido atendidos en un 50%. Cabe señalar que la institución no cuenta con un mecanismo para la atención y seguimiento de Acciones de Mejora.

En cuanto a Cobertura y Focalización no se cuenta con una estrategia de cobertura en la que se plantee cómo pretender atender a la totalidad de su población objetivo en mediano y largo plazo. Los tres documentos analizados: Plan Estratégico Institucional 2020-2024, el Diagnóstico, así como el Programa Anual 2020 del programa no definen explícitamente a su población objetivo ni población potencial, tampoco las cuantifica y por tanto dificulta conocer si los logros sobre lo que se infiere es la población objetivo son significativos o no. Tampoco se cuenta con documentos que permitan medir su cobertura en los últimos tres años, ya que no se tiene una definición explícita de población potencial y objetivo, así como tampoco una cuantificación de la población que presenta el problema que buscan atender el Programa.

Sobre la Operación del programa se tienen identificados los procesos generales para cumplir con los bienes y los servicios, así como los procesos clave en la operación del programa. Cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo, los tipos de apoyo, los procedimientos para la ejecución de acciones. Están establecidos en el Documento “Procedimiento para proporcionar atención jurídica, atención psicológica y remisiones y en el Documento “Procedimiento para la Promoción y Vinculación”. Sin embargo, no se cuenta con evidencia de que toda la información recolectada por medio de los documentos mencionados se encuentre sistematizada.

El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en las categorías establecidas en la pregunta: Gastos en operación, Gastos en mantenimiento. El equipo evaluador considera que los recursos del E006 tienen una eficiencia presupuestal regular para el ejercicio fiscal 2020, ya que parte de los recursos no han sido aplicados en su totalidad, en especial en la partida 3000 que solo registró un porcentaje de los recursos ejercidos de 43.44%.

Asimismo, con base en la información entregada, se observa que hay una diferencia en el presupuesto ejercido de \$432,617.27. En el documento “Pp E002 y E006 Presupuesto 2017 a 2020 VER11032021”, pestaña 2020 se señala que éste fue de \$18,258,466, sin embargo, en el mismo documento en la pestaña 2020 CAP COCEPT la suma de la partida del presupuesto ejercido es de \$17,825,848.73.

Existe además inconsistencia en la información presentada, ya que el Presupuesto autorizado E006 de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del delito considera para la partida 2000 un monto de \$61,227.00 contra el presupuesto original de \$160,526.00 y el ejercido de \$130,462.82 con base en el documento del presupuesto ejercido.

El programa E006 Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos documenta sus resultados mediante el avance de los indicadores de la MIR. También, midió sus resultados a través de una Evaluación Diseño interna a la CNDH y externa a la operación del programa, de la que se desprendieron tres sugerencias que fueron convertidas en Acciones de Mejora, y que tienen que ver con la medición de sus resultados.

En cuanto a los resultados, el programa E006 no cuenta con un documento metodológico de establecimiento de metas con el que pueda analizarse si las metas son factibles u orientadas al desempeño dados los recursos con los que cuenta el programa. En la reunión inicial se mencionó que éstas se determinaban considerando incrementos factibles en el resultado histórico de los indicadores.

En ese sentido, si bien los indicadores de Fin cumplió casi en totalidad la meta planteada (4.74%) y el de Propósito la superó (105%), lo cierto es que el Indicador de Fin Porcentaje de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas con respecto a las víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la CNDH no es adecuado para medir la contribución del Programa, en todo caso representa más bien un indicador a nivel de componente (los servicios que el programa otorga a los usuarios). En ese sentido, si bien los indicadores de Componente y Actividad cumplieron en casi con totalidad la meta planteada, lo cierto es que el Indicador C2. Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados, no clarifica de donde provienen las solicitudes de los eventos y no es adecuado al estar referido a la solicitud de eventos en lugar de a la necesidad de estos eventos.

Respecto al indicador de actividad, el equipo evaluador sugiere desagregar las actividades que se realizan para conseguir el componente de atención C1, de esta manera podría medirse tanto las actividades de registro, orientación jurídica, atención psicológica o remisión. Se sugiere que, además de tener indicadores de respuesta a las solicitudes o necesidades, se incluyan indicadores respecto a la oportunidad de estos servicios o a la satisfacción de los usuarios.

Tabla 2. “Valoración Final del programa”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	1.71	Se tiene definido problema y justificación normativa. El diagnóstico no cuenta con todas las características necesarias. No se tienen definidas, caracterizadas ni cuantificadas las poblaciones. Se cuenta con MIR y fichas técnicas completas. La MIR presenta deficiencias en su lógica vertical y horizontal.
Planeación y Orientación a Resultados	2.8	Cuenta con Plan Estratégico y Programa Anual como resultado de planeación institucionalizada. Solo tiene evaluación de diseño, ha atendido 50% de Acciones de Mejora por lo que las evaluaciones no han generado cambios significativos. Cuenta con información oportuna, confiable y pertinente para monitorear la MIR, pero no sistematizada.
Cobertura y Focalización	0	El programa E006 no cuenta con una estrategia de cobertura en la que se plantee cómo pretender atender a la totalidad de su población objetivo en mediano y largo plazo.
Operación	3.42	El programa tiene identificados los procesos generales para cumplir con los bienes y los servicios, así como los procesos clave en la operación del programa.
Percepción de la Población Atendida	3	En programa aplica una Encuesta de satisfacción del servicio recibido.
Resultados	3	El programa documenta sus resultados mediante el avance de los indicadores de la MIR. No ha atendido las Acciones de Mejora, y que tienen que ver con la medición de sus resultados.
Valoración Final	2.32	

Nivel= Nivel promedio por tema

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

Bibliografía

- ASF. (2019). Informe de la Evaluación número 1373-DS Política Pública de Atención a Víctimas. México: ASF.
- CNDH. (2013). Manual de Organización de la Primera Visitaduría. México: CNDH.
- CNDH. (16 de Agosto de 2016). Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Presupuestarios. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas por entidad federativa. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas por sector. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas por entidad federativa. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Distribución de materiales de divulgación en materia de derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Lineamientos para la atención integral a víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Materiales de divulgación elaborados y/o revisados para su edición, reimpresión o reedición. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Procedimiento para la Promoción y Vinculación. México: CNDH.
- CNDH. (abril de 2018). Procedimiento para proporcionar orientación jurídica, atención psicológica y remisiones. México: CNDH.
- CNDH. (2018). Programa Anual de Trabajo 2018. México: CNDH.
- CNDH. (abril de 2018). Relación de oficios de vinculación 2020. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas por entidad federativa. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas por sector. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas por entidad federativa. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Distribución de materiales de divulgación en materia de derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Manual de Procedimientos del Subproceso "PO2.2.1 Programar los recursos para llevar a cabo servicios de promoción, capacitación, divulgación y vinculación. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Materiales de divulgación elaborados y/o revisados para su edición, reimpresión o reedición. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Memoria de la Gestión, noviembre 2014-noviembre 2019. México: CNDH.
- CNDH. (2019). Programa Anual de Trabajo 2019. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas por sector. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Cronograma E006. México: CNDH.
- CNDH. (diciembre de 2020). Evaluación y Seguimiento de Metas 2020 Preliminar. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Materiales de divulgación elaborados y/o revisados para su edición, reimpresión o reedición. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Actividades de promoción/formación de los derechos humanos de las víctimas por entidad federativa. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas por entidad federativa. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Actividades de vinculación en materia de derechos humanos de las víctimas por sector. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Distribución de materiales de divulgación en materia de derechos humanos de las víctimas. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Informe de actividades del 1 de enero al 31 de diciembre 2020. México: CNDH.

- CNDH. (2020). Plan Estratégico Institucional 2020-2024. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Programa Anual de Trabajo 2020. México: CNDH.
- CNDH. (2020). Proyecto de Actualización del Manual de Organización de la Dirección General del Programa de Atención a Víctimas del Delito. México: CNDH.
- CNDH. (marzo de 2021). Copia de Presupuesto autorizado E006 (003). México: CNDH.
- CNDH. (12 de Marzo de 2021). Oficio CNDH-PVG-DGPAV-051-2021. México.
- CNDH. (11 de marzo de 2021). Pp E002 y E006 Presupuesto 2017 a 2020 VER11032021. México: CNDH.
- CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis. (2015). Informe de Evaluaciones de Diseño 2015. México: CNDH.
- CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis. (diciembre de 2018). Evaluación seguimiento de metas (fecha de corte Diciembre 2018). México: CNDH.
- CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis. (diciembre de 2019). Evaluación seguimiento de metas (fecha de corte Diciembre 2019). México: CNDH.
- CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis. (diciembre de 2020). Evaluación seguimiento de metas (fecha de corte Diciembre 2020). México: CNDH.
- CNDH-Dirección General de Planeación y Análisis. (s.f.). Seguimiento a Evaluaciones-PpE006. México: CNDH.
- CNDH-E006. (2020). Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos. México: CNDH.
- CNDH-E006. (2020). Árbol del problema 2020; México: CNDH.
- CNDH-E006. (2020). Estado Analítico del Ejercicio Presupuestal de Egresos de Clasificación Administrativa. 35 Comisión Nacional de Derechos Humanos. México: CNDH.
- CNDH-E006. (2020). Fichas Técnicas de Indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados-E006. México : CNDH.
- CNDH-E006. (2020). Matriz de Indicadores para Resultados-E006. México: CNDH.
- CNDH-E006. (s.f.). Diagnóstico del E006 Análisis Situacional de los Derechos Humanos de las Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos. México: CNDH.
- CNDH-Primera Visitaduría. (marzo de 2021). Oficio CNDH/PVG/DGPAV/051/2021 Respuesta a la solicitud de información para la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006. México: CNDH.
- CONEVAL. (2013). Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados. México: CONEVAL.
- DOF 03/01/2005. (2005). Acuerdo 14/04 del Presidente de la CNDH, por el que se reubica en su adscripción, el Programa Sobre Presuntos Desaparecidos, el de Asuntos de la Mujer, la Niñez y la Familia y el Programa de Atención a Atención a Víctimas del Delito; México. México: DOF.
- DOF 05/02/1917. (2021). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México 1917 y sus reformas. México: DOF.
- DOF 09/01/2013. (2020). Ley General de Víctimas, México 2013 y sus reformas. México: DOF.
- DOF 19/01/2000. (2000). Acuerdo 01/2000 del Presidente de la CNDH, por el que se establecen las funciones de las visitadurías generales de la Comisión. México: DOF.
- DOF 28/01/1992. (2018). Ley de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, México 1992 y sus reformas. México: DOF.
- DOF 28/11/2014. (2014). Reglamento de la Ley General de Víctimas; México 2014 y sus reformas. México: DOF.
- DOF 29/09/2003. (2003). Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, mediante el cual aprueba el Reglamento Interno de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México 2003 y sus reformas. México: DOF.
- Fiscalía General de la República (FGR). (2020). Informe Final de Evaluación en materia de Diseño E009 Investigar y perseguir los delitos cometidos en materia de derechos humanos Programa E009. México: Fiscalía General de la República (FGR). Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/300146/Informe_Final_E009.pdf
- ONU. (29 de noviembre de 1985). Declaración sobre los Principios Fundamentales de Justicia para las Víctimas de Delitos y del Abuso de Poder. Nueva York: ONU.
- ONU. (16 de diciembre de 2005). Principios y directrices básicos sobre el derecho de las víctimas de violaciones de las normas internacionales de derechos humanos y del derecho internacional humanitario a interponer recursos y obtener reparaciones. Nueva York: ONU.

- SHCP-CONEVAL. (2016). Aspectos por considerar para la elaboración de Diagnóstico de los programas presupuestarios de nueva creación que se propongan incluir en el proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación. México: CONEVAL.
- SHCP-CONEVAL-SFP. (2011). Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Federal. México: CONEVAL.
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR E001: Establecer y dirigir la estrategia institucional para proteger, supervisar y promover los Derechos Humanos y presentar sus resultados (CNDH). México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E001>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR E002: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, investigar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos (CNDH). Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E002>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR E007: Atender asuntos relacionados con personas reportadas como desaparecidas y no localizadas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH). México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E007>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR E015: Promover, fortalecer e impulsar los vínculos de colaboración interinstitucional; así como, diseñar y ejecutar los programas de educación y capacitación en materia de derechos humanos (CNDH). México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E015>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR E033: Atención a Víctimas Entidades. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=47E033>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR E033: Proteger y promover el respeto de los Derechos Humanos de víctimas y posibles víctimas de la trata de personas. Comisión Nacional de los Derechos Humanos. México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E033>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR P022: Programa Protección y defensa de los derechos humanos. Secretaría de Gobernación. México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=04P022>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR P024: Promover la Protección de los Derechos Humanos y Prevenir la Discriminación Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación (CONAPRED). México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=04P024>
- Transparencia presupuestaria. (2020). MIR P026: Determinación, ejecución y seguimiento a las acciones de búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas. Secretaría de Gobernación. Comisión Nacional de Búsqueda de Personas. México: Transparencia presupuestaria. Obtenido de <https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=04P026>

Anexos

Anexo 1 “Indicadores”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
Fin	Porcentaje de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas con respecto a las víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	(Número de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas / Número de víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos) * 100	Sí	Sí	Sí	Sí	No Si bien señala la atención a los usuarios demandantes de servicios no aporta información respecto al resultado de esta atención en el ejercicio de los derechos de las víctimas solicitantes, por lo que se sugiere acompañar este indicador con otros que permitan visibilizar los resultados de la atención brindada, específicamente en el proceso de restablecimiento de su proyecto de vida.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Propósito	Porcentaje de personas atendidas con	(Número de personas atendidas con servicios	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	servicios victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos con relación a las que solicitaron los servicios	victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos / Número de personas que solicitan los servicios victimológicos en materia de víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos) * 100											
Componente	Ind.1 Porcentaje de expedientes victimológicos concluidos con respecto a los aperturados	(Número de expedientes victimológicos concluidos / Número de expedientes victimológicos aperturados) * 100	No. No es claro al no definir en la Ficha Técnica, en lenguaje ciudadano, que	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
			requiere un expediente para que se considere concluido										
	Ind. 2 Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados	(Número de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos, realizados / Número de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos, solicitados) * 100	No. No clarifica de donde proviene las solicitudes de los eventos y.	Sí	Sí	Sí	No es adecuado al estar referido a la solicitud de eventos en lugar de a la necesidad de estos eventos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente
Actividad	Porcentaje de acciones para la atención a	(Total de registro y vinculaciones	Sí	Sí	Sí	Sí	No Sería más adecuado desagregar las	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ascendente

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Método de cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de	Línea base	Metas	Comportamiento del indicador
	víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizadas, respecto de las solicitadas	para la atención a víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados / Total de registro y vinculaciones para la atención a víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos solicitadas) x 100					actividades que se realizan para conseguir el componente de atención C1, de esta manera podría medirse tanto las actividades de registro, orientación jurídica, atención psicológica o remisión.						

Anexo 2 “Metas del programa”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Porcentaje de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas con respecto a las víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	5%	Sí	1. La meta tiene unidad de medida (porcentaje) 2. La unidad de medida es consistente con el nombre y método de cálculo del indicador	Sí	No se cuenta con información acerca de la metodología para establecer esta meta por lo que no puede valorarse si se orienta al desempeño.	Sí	El indicador se ha mantenido sin cambio en las MIR 2018 a 2020 y se ha tenido un cumplimiento de meta del indicador alrededor del 100%	La propuesta de mejora no es relativa a la meta del indicador, sino al cambio del indicador para medir la cobertura de atención a víctimas del E006 respecto de la población potencial o el total de víctimas.
Propósito	Porcentaje de personas atendidas con servicios victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos con relación a las que solicitaron los servicios	100%	Sí	1. La meta tiene unidad de medida (porcentaje) 2. La unidad de medida es consistente con el nombre y método de cálculo del indicador	Sí	El cálculo del indicador está en función de las solicitudes de los usuarios, por lo que el denominador del indicador se ajusta a lo solicitado pero la meta de atención se mantiene en 100%, por lo que la orientación al desempeño se refleja en la atención del 100% de las solicitudes	Sí	El indicador se ha mantenido sin cambio en las MIR 2018 a 2020 y se ha tenido un cumplimiento de meta del indicador alrededor del 100%	La sugerencia no se refiere a la meta de este indicador, sino respecto a complementarlo con otros que permitan visibilizar los resultados de la atención brindada, específicamente en el proceso de restablecimiento de su proyecto de vida.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Componente	Ind.1 Porcentaje de expedientes victimológicos concluidos con respecto a los aperturados	100%	Sí	1. La meta tiene unidad de medida (porcentaje) 2. La unidad de medida es consistente con el nombre y método de cálculo del indicador	Sí	El cálculo del indicador está en función de las solicitudes de los usuarios, por lo que el denominador del indicador se ajusta a lo solicitado pero la meta de atención se mantiene en 100%, por lo que la orientación al desempeño se refleja en la atención del 100% de las solicitudes	Sí	El indicador se ha mantenido sin cambio en las MIR 2018 a 2020 y se ha tenido un cumplimiento de meta del indicador alrededor del 100%	Sin sugerencias respecto a las metas de este indicador.
	Ind. 2 Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados	100%	Sí	1. La meta tiene unidad de medida (porcentaje) 2. La unidad de medida es consistente con el nombre y método de cálculo del indicador	Sí	El cálculo del indicador está en función de las solicitudes de los usuarios, por lo que el denominador del indicador se ajusta a lo solicitado pero la meta de atención se mantiene en 100%, por lo que la orientación al desempeño se refleja en la atención del 100% de las solicitudes	Sí	El indicador se ha mantenido sin cambio en las MIR 2018 a 2020 y se ha tenido un cumplimiento de meta del indicador alrededor del 100%	Sin propuestas de mejora de metas del indicador, la sugerencia es complementar el indicador respecto a la necesidad, mas que a la solicitud.
Actividad	Porcentaje de acciones para la atención a víctimas del delito y/o de violaciones a los	100%	Sí	1. La meta tiene unidad de medida (porcentaje) 2. La unidad de medida es consistente con el nombre	Sí	El cálculo del indicador está en función de las solicitudes de los usuarios, por lo que el denominador del	Sí	El indicador se ha mantenido sin cambio en las MIR 2018 a 2020 y se ha tenido un	Las propuestas no son relativas al establecimiento de metas sino a las mejoras en el indicador desagregando las distintas acciones

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
	derechos humanos realizadas, respecto de las solicitadas			y método de cálculo del indicador		indicador se ajusta a lo solicitado pero la meta de atención se mantiene en 100%, por lo que la orientación al desempeño se refleja en la atención del 100% de las solicitudes		cumplimiento de meta del indicador alrededor del 100%	relevantes que llevan a conseguir el componente.

Anexo 3 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales y/o acciones de desarrollo social en otros niveles de gobierno”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

Complementariedad con programas dentro de la CNDH

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado ?	¿Se complementa con el programa evaluado ?	Justificación
Establecer y dirigir la estrategia institucional para proteger y promover los Derechos Humanos y presentar sus resultados	E001	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	La estrategia institucional del Organismo nacional de protección a los derechos humanos es eficaz	Autoridades de la CNDH	Implementación y seguimiento de la estrategia institucional de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Nacional	MIR 2020 https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E001	No	Sí	Bajo el programa E001 se define la estrategia de la CNDH, dentro de la que está inscrito el programa E006.
Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas; así como, solucionar expedientes de	E002	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Las personas que sufren violaciones por parte de las autoridades	Expedientes de queja, Inconformidades, orientaciones directas y remisiones de las personas que sufren violaciones por parte de las autoridades.	Nacional	MIR 2020 https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E002	No	Sí	Ambos programas atienden a víctimas de violaciones de derechos humanos, sin embargo, el E002 se dirige a la atención a las quejas mientras

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
presuntas violaciones a los Derechos Humanos				que atienden sus casos	Actualizar y difundir el Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos		aPrograma.jsp?id=35E002			que el E006 tiene un enfoque de atención victimológica.
Atender asuntos relacionados con personas reportadas como desaparecidas y no localizadas	E007	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	Las personas que presentan una queja por desaparición, reciben atención y seguimiento a sus casos	Las personas que presentan una queja por desaparición	Servicios y gestiones de atención a casos relacionados con personas desaparecidas y no localizadas.	Nacional	MIR 2020 https://nptp.hacienda.go.b.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E007	Sí	Sí	El programa contiene en el Programa Anual y, posteriormente, reporta en sus informes de labores actividades relativas a la búsqueda de personas desaparecidas y la vinculación con organizaciones relacionadas. No queda clara la delimitación entre uno y otro programa.
Promover, fortalecer e impulsar los vínculos de colaboración interinstitucional; así como, diseñar y ejecutar los programas de educación y capacitación en materia de	E015	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	Las personas servidoras públicas de las instituciones con mayor frecuencia en la violación de derechos humanos reciben promoción para el fortalecimiento de la cultura de respeto a los derechos humanos.	Servidores públicos	Divulgación en materia de derechos humanos a Servidores públicos	Nacional	MIR 2020 https://nptp.hacienda.go.b.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=35E015	Sí	Sí	En el Programa Anual de Trabajo se establecen dos actividades que podrían ser parte del actuar del programa E015: Promoción de los Derechos Humanos de las víctimas, a fin de fortalecer la cultura de respeto a los mismos, así como prevenir la

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado ?	¿Se complementa con el programa evaluado ?	Justificación
derechos humanos										revictimización y garantizar su ejercicio y Elaboración y/o actualización de materiales de divulgación alusivos a los derechos de las víctimas, con el objeto de sensibilizar a la población en general, promover una cultura de respeto a los Derechos Humanos de ese grupo de atención prioritaria y coadyuvar en su observancia. No se determina si estas acciones se realizan de manera coordinada entre ambos programas o donde está el alcance de cada uno.
Promover el respeto de los Derechos Humanos de víctimas y posibles víctimas	E033	Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)	Los servidores públicos, autoridades, personas en situación de vulnerabilidad frente a la trata de personas y sociedad civil reciben servicios de atención y promoción en la materia	Los servidores públicos, autoridades, personas en situación de vulnerabilidad	Servicios de atención y promoción a servidores públicos, autoridades, personas en situación de vulnerabilidad y sociedad civil en materia de trata de personas.	Nacional	MIR 2020 https://nptp.hacienda.gob.mx/programas/fichaPrograma.j	No	Sí	Las víctimas de trata de personas son un subconjunto de las víctimas del delito. Sin embargo, no se ha establecido complementariedad

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
de la trata de personas.				d, sociedad civil			sp?id=35E033			documentada entre ambos programas.

Complementariedad con programas de la APF

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
Atención Víctimas	Programa E033	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas	Las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos del fuero federal que solicitan los servicios de la CEAV, ejercen sus derechos de ayuda, asistencia, atención y reparación integral, diferencial y especializada previstos en la LGV.	Víctimas de delito	Brinda ayudas, asistencia, compensación y compensaciones subsidiarias, así como servicios jurídicos diferenciales y especializados	Nacional	MIR 2020 https://npt.p.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/ficha/Programa.jsp?id=47E033	Sí	Sí	Tanto el diagnóstico, como el Programa Anual y el Informe de actividades 2020 señalan que los servicios del programa se proporcionan aun cuando la atención integral en el nuevo modelo nacional es una obligación de las comisiones de víctimas locales y federal, así como de las instituciones públicas que forman parte del Sistema Nacional de Víctimas

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado ?	¿Se complementa con el programa evaluado ?	Justificación
										(SNAV) Sin embargo, esta coincidencia se justifica debido al inacabado proceso de implementación del SNAV. Por parte de la complementariedad se encontró evidencia de vinculación para la inscripción en el Registro de Atención a Víctimas.
Programa Protección y defensa de los derechos humanos	Programa P022	Secretaría de Gobernación	Las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal y las entidades federativas son coordinadas y articuladas respectivamente para disminuir las violaciones a los derechos humanos dando como consecuencia el ejercicio efectivo de los Derechos Humanos de las personas.	Ciudadanos; Personas defensoras de derechos humanos y periodistas en riesgo por su actividad	Medidas preventivas o de protección a personas defensoras de derechos humanos y periodistas, así como la atención a Peticiones ciudadanas en materia de derechos humanos	Nacional	MIR 2020 https://npt.p.hacienda.gob.mx/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=04P022	No	Sí	El programa puede complementar al E006 en las actividades de Promoción y Elaboración de materiales de derechos de las víctimas. Se encontró evidencia de 3 oficios y 3 actas de vinculación con este programa; sin embargo, no se encontraron mecanismos institucionales de coordinación entre ambos programas
Determinación, ejecución y seguimiento a las	Programa P026	Secretaría de Gobernación. Comisión	Las autoridades de los tres órdenes de gobierno se coordinan y	Las autoridades de los tres	El apoyo es, por un lado, en el diseño de documentos normativos que den	Nacional	MIR 2020	Parcial	Parcial	Tanto en el Programa Anual como en los Informes anuales se

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado?	¿Se complementa con el programa evaluado?	Justificación
acciones de búsqueda de Personas Desaparecidas y No Localizadas		Nacional de Búsqueda de Personas	participan eficazmente en las acciones de búsqueda, localización e identificación de personas desaparecidas y no localizadas	órdenes de gobierno	cumplimiento a lo previsto en la Ley aplicable a la Búsqueda, Localización e Identificación de Personas Desaparecidas y no Localizadas, por el otro lado, generar acuerdos de Coordinación y Colaboración generados para dar eficacia a las acciones de Búsqueda, Localización e Identificación de Personas Desaparecidas y No localizadas		https://npt.p.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=04P026			presentan actividades relativas a la búsqueda de personas desaparecidas y la vinculación con organizaciones relacionadas. Se encontró evidencia de dos actas de vinculación acerca de reuniones con la CNB; sin embargo, no se encuentran mecanismos institucionales de coordinación entre ambos programas.
Promover la Protección de los Derechos Humanos y Prevenir la Discriminación	Programa P024	Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación (CONAPRED)	La población y en particular los grupos vulnerables conocen las acciones dirigidas a prevenir la discriminación, así como la aplicación de la legislación en pro de la igualdad.	La Población general y en particular los grupos vulnerables	Brindar asesorías, programas educativos, y propuestas en materia de igualdad y no discriminación a instituciones solicitantes públicas y privadas	Nacional	MIR 2020 https://npt.p.hacienda.gob.mx/programas/jsp/programas/fichaPrograma.jsp?id=04P024	No	Parcial	El programa puede complementar al E006 en las actividades de Promoción y Elaboración de materiales de derechos de las víctimas.
Investigar y perseguir los delitos cometidos en materia de	Programa E009	Fiscalía General de la República (FGR)	La ciudadanía es beneficiada a través de la conclusión de los expedientes iniciados	La Ciudadanía	atención integral a las víctimas de un delito, a través del apoyo emocional, jurídico - legal, trabajo social,	Nacional	Evaluación en materia de Diseño	No	No	No es posible establecer complementariedad con este programa

Nombre del programa	Modalidad y clave	Dependencia / Entidad	Propósito	Población objetivo	Tipo de apoyo	Cobertura geográfica	Fuentes de información	¿Coincide con el programa evaluado ?	¿Se complementa con el programa evaluado ?	Justificación
derechos humanos			con motivo de las quejas que presenta ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos que a su vez son integrados por la Procuraduría General de la República al haberlos hecho del conocimiento de esta.		servicios de salud, pedagogía, acompañamientos, talleres y atención telefónica.		E009 (MIR 2017) https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/300146/Informe_Final_E009.pdf			debido a su desaparición.

^[1] Cabe destacar que con el cambio de la PGR a la FGR en la estructura programática 2020 se elimina el programa E009 Promoción del respeto a los derechos humanos y atención a víctimas del delito.

Anexo 4 “Avance de las acciones para atender las Acciones de Mejora”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años						Identificación del documento probatorio	Observaciones	
				Ciclo de inicio	Fecha de término			2020								
1	Incluir en el árbol de problemas los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, así como el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos (razón de ser del programa) con información actualizada que permita conocer la evolución del problema, con base en información estadística oficial	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin Información	Árbol del problema actualizado o	Documento de Árbol del problema	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	100%	Documento de Árbol del problema	El árbol del problema analizado si presenta información actualizada, por lo que se considera que si fue atendido el ASM

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Ciclo de inicio	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora	Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años						Identificación del documento probatorio	Observaciones	
													2020			
2	Realizar un mejor planteamiento de las metas a fin de mostrar un desempeño del programa aproximado a niveles óptimos (100%)	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	No se conoce un documento metodológico de planteamiento de metas, se tuvo acceso a las MIR 2018 a 2020 que mostraron avances de indicadores alrededor del 100%, por lo que se asume que el ASM fue atendido.
3	Procurar que los medios de verificación sean adecuados y consistentes con la frecuencia de medición de los indicadores	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	No se tuvo acceso a los medios de verificación de los indicadores, que se incluyen en las carpetas de Proviactima, por lo que no puede valorarse si se atendió el ASM.

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años					2020	Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término										
4	Desarrollar métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	No se contó con evidencia acerca de cuantificación de poblaciones.
5	En la medida que sean desarrollados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	No se contó con evidencia acerca de cuantificación de poblaciones
6	Contar con un soporte cuantitativo de la población potencial y objetivo permitirá verificar la relación con la población atendida	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	No se contó con evidencia acerca de cuantificación de poblaciones
7	Para determinar el impacto de las acciones del programa en la población potencial y objetivo es fundamental contar con criterios o mecanismos adecuados que verifiquen la relación con las personas que son atendidas	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	No se contó con evidencia al respecto.

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Productos y/o evidencia		Avance (%) en los tres últimos años				2020	Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término										
8	Generar información sobre las características socioeconómicas de la población objetivo	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	No se contó con evidencia acerca de definición ni caracterización de población objetivo.
9	Fortalecer el diseño del programa mediante la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo permitiendo mostrar claramente a través del propósito la relación con la población atendida	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	Llama la atención que las Acciones de Mejora se presente como atendido cuando no se contó con evidencia de que el programa haya definido o cuantificado sus poblaciones.

N°	Aspectos susceptibles de mejora	Actividades	Área responsable	Fecha compromiso de las Acciones de Mejora		Resultados esperados	Productos y/o evidencia	Avance (%) en los tres últimos años								Identificación del documento probatorio	Observaciones
				Ciclo de inicio	Fecha de término			2020									
10	La delimitación clara de la población potencial y objetivo, a través de la generación de métodos adecuados para su cuantificación, permitirá identificar claramente los criterios y restricciones para la atención a la población por parte de cada uno de los programas de atención prioritaria de la CNDH, con énfasis en las particularidades, para evitar riesgos de duplicidad y fortalecer las complementariedades con las aportaciones específicas de cada uno de los programas.	Sin información	Primera Visitaduría General de la CNDH	2015	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	Sin información	En proceso	Sin información	Llama la atención que las Acciones de Mejora se presente como atendido cuando no se contó con evidencia de que el programa haya definido o cuantificado sus poblaciones, ni tampoco de mecanismos para evitar duplicidades.	

Avance del Documento Institucional

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

No se encontró evidencia de documento institucional

Anexo 5 “Evolución de la Cobertura”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

Componente	2018	2019	2020
Número de las actividades de promoción por componente			
Curso-Taller	39	15	0
Taller	14	11	0
Curso	7	0	0
Plática	9	25	4
Foro	2	0	0
Conferencia	2	1	8
Seminario internacional	1	0	0
Conversatorio	0	2	0
Conferencia en línea	0	0	66
Conservatorio en línea	0	0	5
Foro en línea	0	0	2
Mesa redonda en línea	0	0	1
Total de eventos de promoción	74	54	86
Asistentes a las actividades de promoción			
Mujeres	1992	1974	494
Hombres	1220	1643	33
Sin dato	0	0	42,975
Total de asistentes	3212	3617	43,502
Asistentes que participan en las actividades de promoción por entidades federativas			
Aguascalientes	0	0	0
Baja California	32	0	0
Baja California Sur	0	0	0
Campeche	0	0	0
Chiapas	0	0	0

Componente	2018	2019	2020
Chihuahua	0	0	0
Coahuila de Zaragoza	115	0	0
Colima	0	0	0
Ciudad de México	654	2,794	260
Durango	0	0	0
Estado de México	206	27	0
Guanajuato	0	0	0
Guerrero	557	454	0
Hidalgo	0	0	0
Jalisco	97	0	0
Michoacán de Ocampo	0	0	0
Morelos	0	0	0
Nayarit	56	0	0
Nuevo León	0	0	0
Oaxaca	135	0	0
Puebla	404	0	0
Querétaro	0	18	0
Quintana Roo	0	0	0
San Luis Potosí	508	0	0
Sinaloa	146	118	0
Sonora	19	86	0
Tabasco	0	0	0
Tamaulipas	135	120	7
Tlaxcala	6	0	0
Veracruz	0	0	0
Yucatán	118	0	0
Zacatecas	24	0	0
Varios a distancia	0	0	43,235

Componente	2018	2019	2020
Total de asistentes por entidad federativa	3212	3617	43502
Asistentes a las actividades de promoción por sector			
Sector Educativo nacional	312	423	160
Servidores Públicos nacional	1,092	2,432	2,744
Grupos de atención prioritaria nacional	0	0	0
Organizaciones sociales nacional	1,808	762	40,598
Total de asistentes por sector	3,212	3617	43502
Divulgación			
Materiales de divulgación elaborados	Se revisaron y actualizaron dos materiales de divulgación	Se revisaron y actualizaron siete materiales de divulgación	Revisión y actualización cuatro materiales de divulgación, cuyos contenidos fueron enviados al CENADEH para el correspondiente proceso editorial
Materiales de divulgación distribuidos	Distribución de 20,863 entre trípticos, cuadernillos y folletos en diversas entidades federativas del país.	Distribución de 62,283 entre trípticos, trípticos, cuadernillos y folletos en diversas entidades federativas del país.	Distribución de 3,050 materiales entre trípticos, trípticos y cuadernillos en diversas entidades federativas del país
Número de las actividades de vinculación			
Asistencia	83	122	40
Reunión	111	126	131
Total de eventos de vinculación	194	248	171
Asistentes a las actividades de vinculación			
Mujeres	5302	4828	1728
Hombres	2900	3018	928
Sin dato	0	0	0
Total de asistentes	8202	7846	2656
Asistentes que participan en las actividades de vinculación por entidades federativas			
Aguascalientes	0	0	0
Baja California	113	85	0
Baja California Sur	0	0	0

Componente	2018	2019	2020
Campeche	0	0	0
Chiapas	0	0	0
Chihuahua	0	0	0
Coahuila de Zaragoza	367	660	90
Colima	0	0	0
Ciudad de México	427	1,895	1,416
Durango	0	0	0
Estado de México	16	67	71
Guanajuato	0	0	0
Guerrero	1,485	996	0
Hidalgo	12	56	29
Jalisco	45	154	0
Michoacán de Ocampo	2,095	224	0
Morelos	457	28	0
Nayarit	132	0	0
Nuevo León	0	175	0
Oaxaca	291	121	50
Puebla	46	1	0
Querétaro	50	58	0
Quintana Roo	0	0	0
San Luis Potosí	0	214	81
Sinaloa	952	1,024	40
Sonora	0	20	0
Tabasco	0	0	0
Tamaulipas	880	586	304
Tlaxcala	3	0	0
Veracruz	829	1,322	142
Yucatán	2	0	0
Zacatecas	0	160	0

Componente	2018	2019	2020
Varios a distancia	0	0	433
Total de asistentes por entidad federativa	8,202	7,846	2,656
Asistentes a las actividades de vinculación por sector			
Sector Educativo nacional	No hay datos disponibles	No hay datos disponibles	3
Servidores Públicos nacional	No hay datos disponibles	No hay datos disponibles	591
Grupos de atención prioritaria nacional	No hay datos disponibles	No hay datos disponibles	0
Organizaciones sociales nacional	No hay datos disponibles	No hay datos disponibles	2,060
Servidores públicos internacionales	No hay datos disponibles	No hay datos disponibles	2
Total de asistentes por sector	No hay datos disponibles	No hay datos disponibles	2,656

Vertiente Asistencia Jurídica y Psicológica

Expedientes aperturados	2018	2019	2020
PROVICTIMA/TEL	56	No hay datos disponibles	82
PROVICTIMA/WEB	12	No hay datos disponibles	3,274
PROVICTIMA/SEDE	39	No hay datos disponibles	18
PROVICTIMA/VA	4,059	No hay datos disponibles	1,148
PROVICTIMA/ESCRITORIO	0	No hay datos disponibles	8
Total	4,166	No hay datos disponibles	4,530
Naturaleza jurídica de los casos			
Otras materias	4,109	No hay datos disponibles	4,423
Penales	57	No hay datos disponibles	107
Total	4,166	No hay datos disponibles	4,530
Asuntos penales			
Víctimas	54	No hay datos disponibles	97
Inculpadados	3	No hay datos disponibles	10
Total	57	No hay datos disponibles	107
Servicios victimológicos proporcionados			
Atención jurídica	3,999	4,455	4,382
Apoyo psicológico	167	49	40

Expedientes aperturados	2018	2019	2020
Información y Acompañamiento	4,098	4,389	4,352
Canalizaciones	45	37	25
Total	8,309	8,930	8,799

Anexo 6 “Información de la Población Atendida”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

El presente anexo no aplica para el programa

Anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

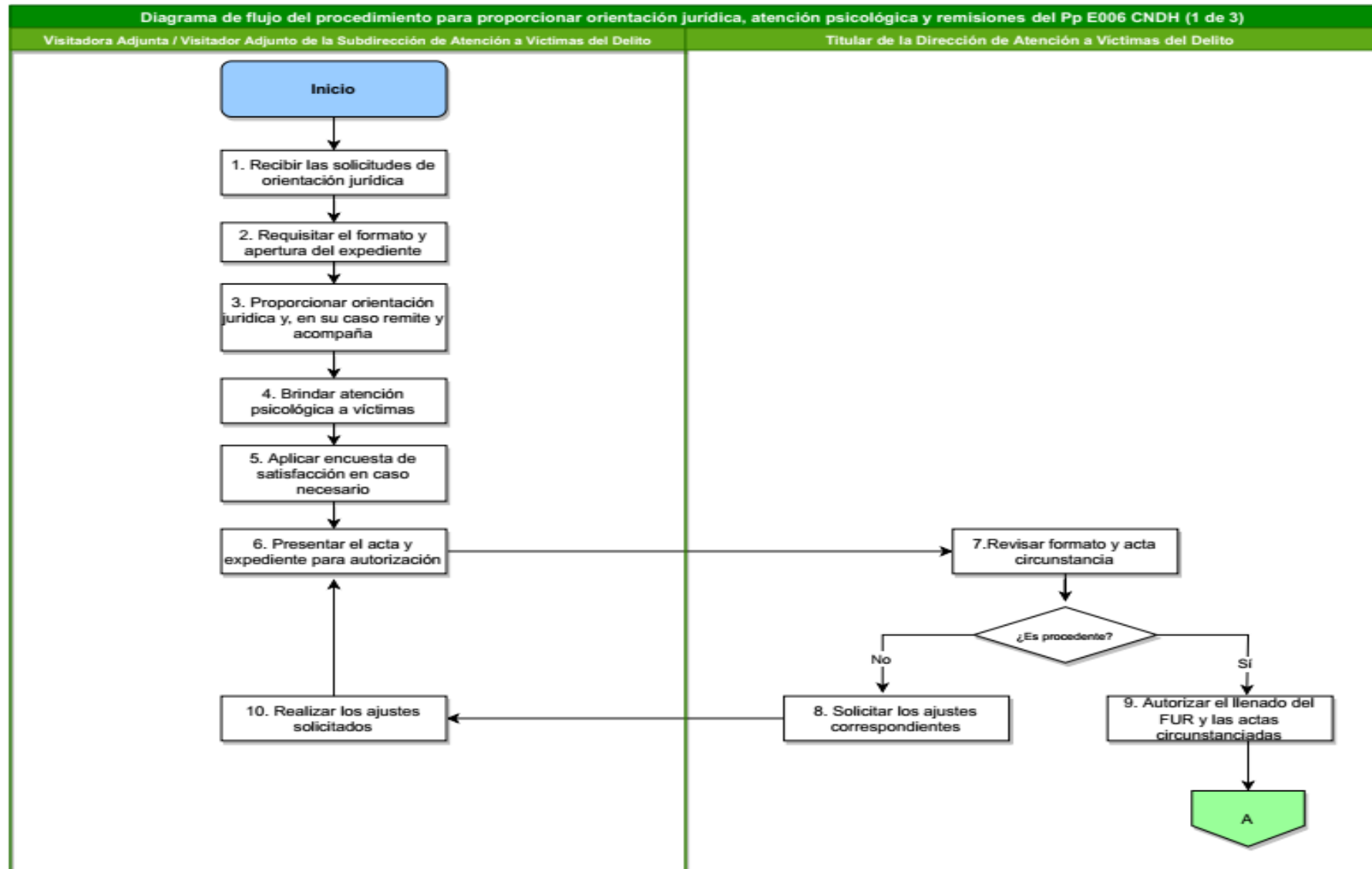
Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

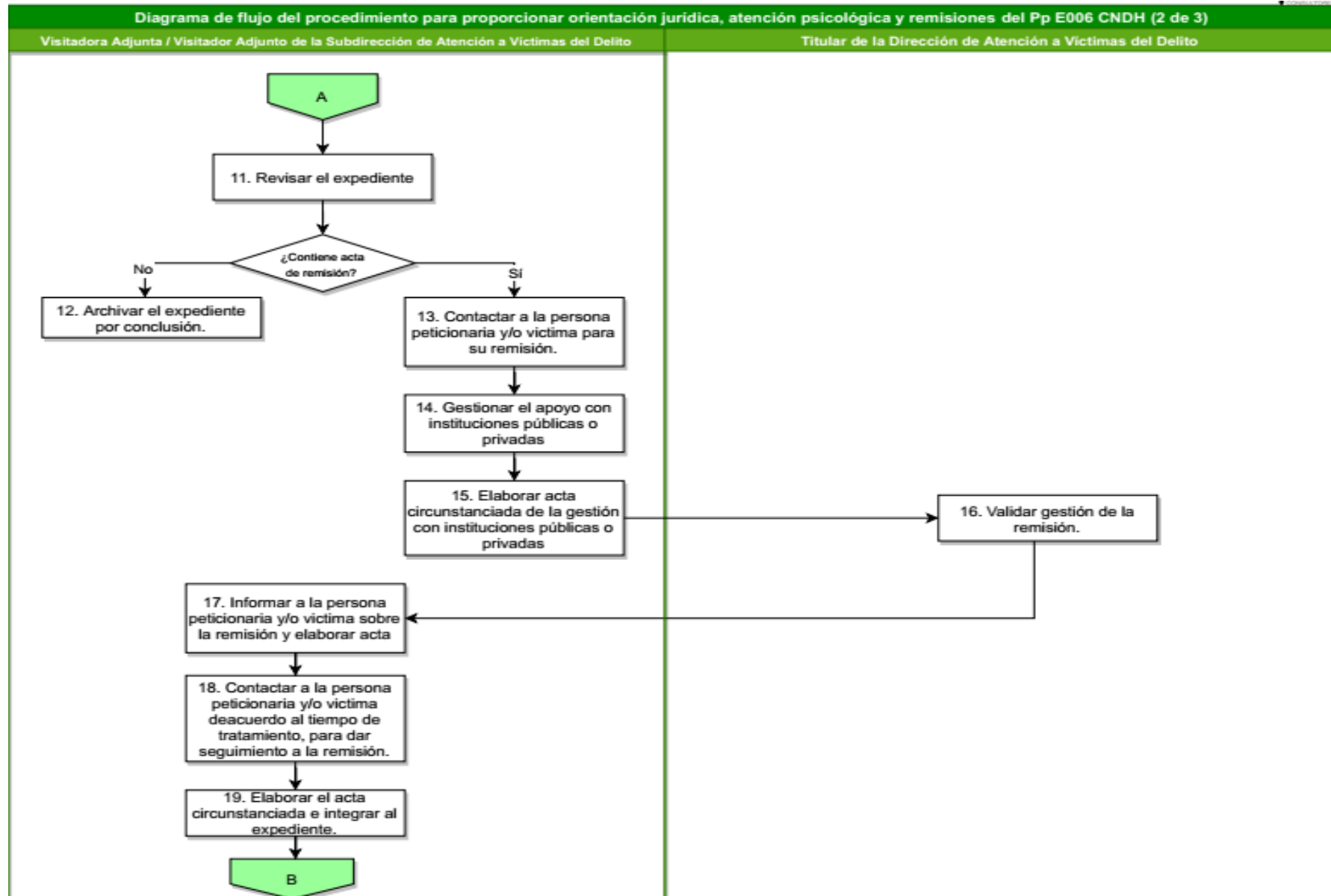
Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

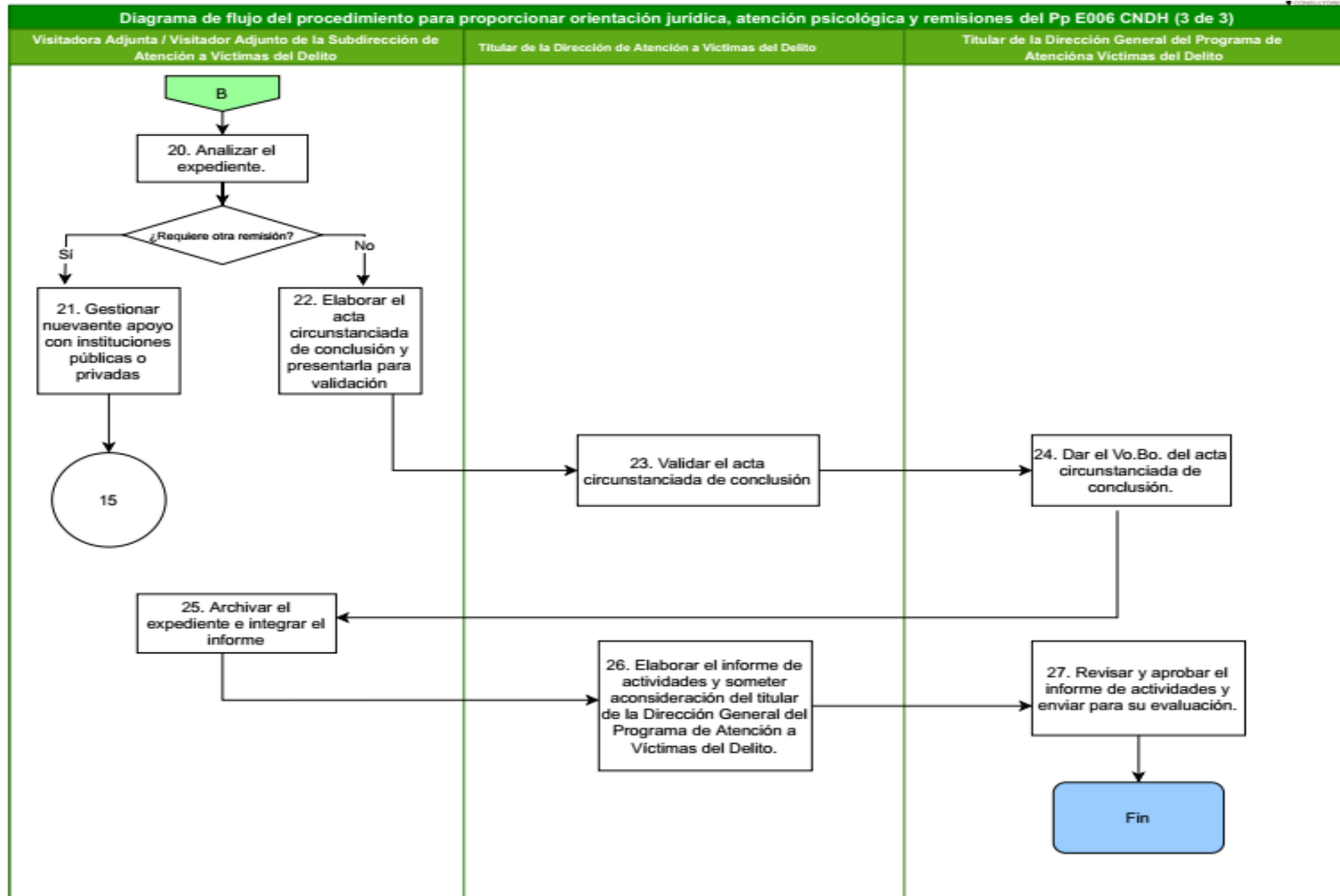
Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

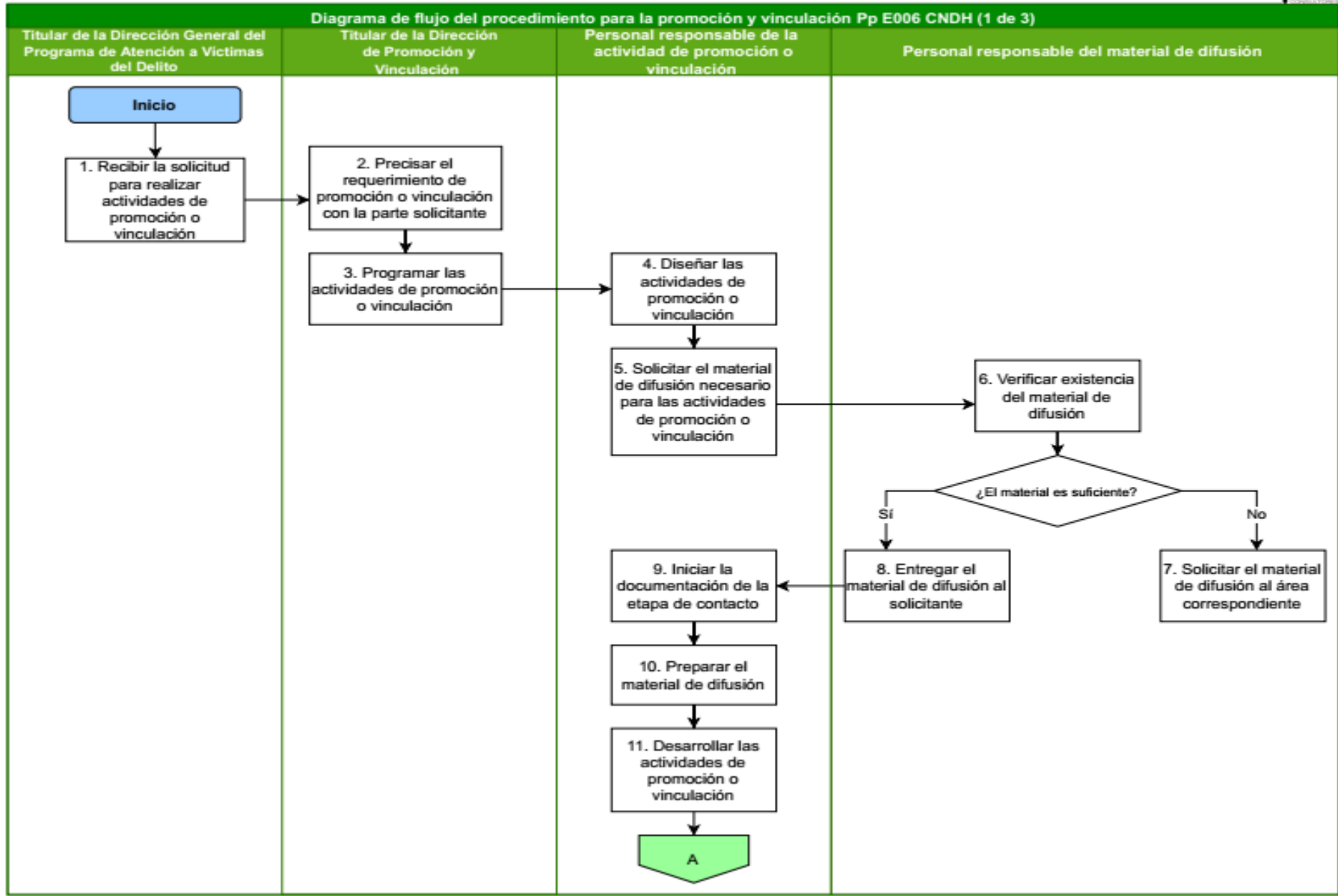
Año de la Evaluación: 2020

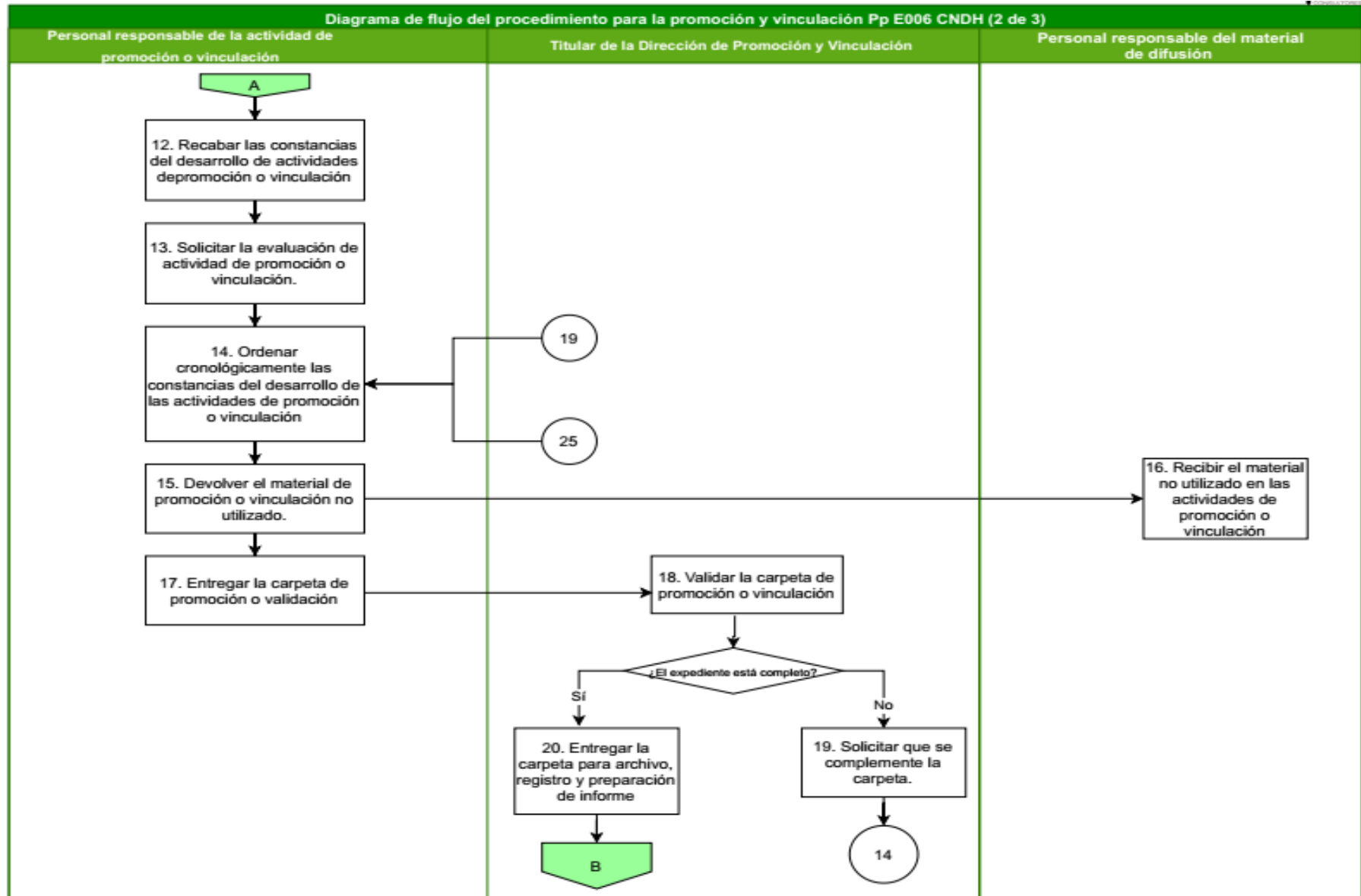
Diagrama de Flujo de los componentes y procesos Claves del Pp E006

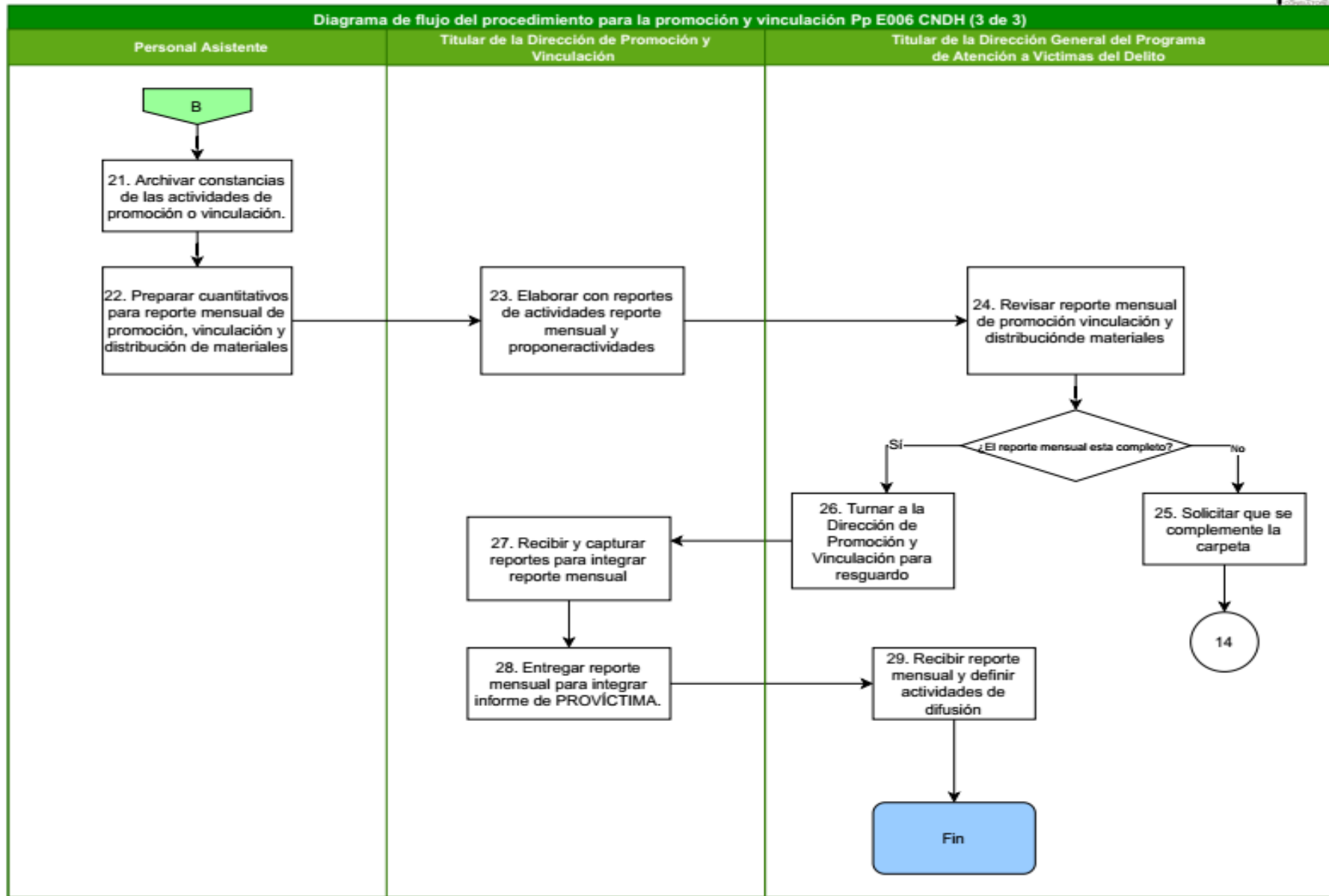














Monte Líbano 1110 Lomas de Chapultepec C.P. 11000
correo@ideaconsultores.com

México D.F. 52 02 02 82
www.ideaconsultores.com

Idea Consultores es una Marca Registrada operada por Consultores en Innovación, Desarrollo y Estrategia Aplicada, S.C.; TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS; México 2021

Anexo 8 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la evaluación: 2020

Capítulos de Gasto	Concepto	Total	Categoría
1000: Servicios personales	1100 Remuneraciones al personal de carácter permanente	\$ 2,084,914.19	Ejercido
	1200 Remuneraciones al personal de carácter transitorio	N/A	N/A
	1300 Remuneraciones adicionales y especiales	\$ 1,364,582.61	Ejercido
	1400 Seguridad social	\$ 866,471.50	Ejercido
	1500 Otras prestaciones sociales y económicas	\$ 11,116,899.04	Ejercido
	1600 Previsiones	N/A	N/A
	1700 Pagos de estímulos a servidores públicos	\$ 80,827.03	Ejercido
Subtotal Capítulo 1000			\$15,513,694.37
2000: Materiales y Suministros	2100 Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	\$62,275.00	Ejercido
	2200 Alimentos y utensilios	\$0.00	Ejercido
	2300 Materias primas u materiales de producción y comercialización	N/A	N/A
	2400 Materiales y artículos de construcción y reparación	N/A	N/A
	2500 Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	N/A	N/A
	2600 Combustibles, lubricantes y aditivos.	\$68,187.82	Ejercido

	2700	Vestuario, blancos, prendas de protección y artículos deportivos.	N/A	N/A
	2800	Materiales y suministros para seguridad	N/A	N/A
	2900	Herramientas, refacciones y accesorios menores	N/A	N/A
	Subtotal Capítulo 2000			\$130,462.82
3000: Servicios Generales	3100	Servicios básicos	\$445,855.60	Ejercido
	3200	Servicios de arrendamiento	\$38,912.13	Ejercido
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios.	\$292,325.00	Ejercido
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	N/A	N/A
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación.	\$30,739.00	Ejercido
	3600	Servicios de comunicación social y publicidad.	N/A	N/A
	3700	Servicios de traslado y viáticos	\$261,470.45	Ejercido
	3800	Servicios oficiales	\$0.00	Ejercido
	3900	Otros servicios generales	\$897,132.36	Ejercido
	Subtotal Capítulo 3000			\$1,966,434.54
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4100	Transferencias internas y asignaciones al sector público	N/A	N/A
	4200	Transferencias al resto del sector público.	N/A	N/A
	4300	Subsidios y subvenciones	N/A	N/A
	4400	Ayudas sociales	\$215,257.00	Ejercido
	4500	Pensiones y jubilaciones	N/A	N/A
	4600	Transferencias a fideicomisos, mandatos y otros análogos.	N/A	N/A
	4700	Transferencias a la seguridad social	N/A	N/A
	4800	Donativos	N/A	N/A

	4900	Transferencias al exterior	N/A	N/A
	Subtotal capítulo 4000			\$215,257.00
5000: Bienes Muebles e Inmuebles	5100	Mobiliario y equipo de administración	N/A	N/A
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	N/A	N/A
	5300	Equipo instrumental médico y de laboratorio	N/A	N/A
	5400	Vehículos y Equipo de Transporte	N/A	N/A
	5500	Equipo de defensa y seguridad	N/A	N/A
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	N/A	N/A
	5700	Activos biológicos	N/A	N/A
	5800	Bienes inmuebles	N/A	N/A
	5900	Activos intangibles	N/A	N/A
	Subtotal capítulo 5000			N/A
6000: Obras Públicas	6100	Obra pública en bienes de dominio público	N/A	N/A
	6200	Obra pública en bienes propios	N/A	N/A
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	N/A	N/A
	Subtotal capítulo 6000			N/A
Categoría		Cuantificación	Metodología y criterios para clasificar cada concepto del gasto	
Gastos de operación directos	N/A		Los gastos de operación directa se clasifican al momento de realizar el Programa Operativo Anual (POA) y los recursos son centralizados por la CNDH, de manera que los pagos se tramitan directamente ante dicha institución.	
Gastos de operación indirectos	N/A		N/A	
Gastos en mantenimiento	N/A		N/A	
Gastos en capital	N/A		N/A	
Gasto total	N/A		N/A	
Gastos unitarios	N/A		N/A	

Anexo 9 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”

Nombre del Programa: Atender Asuntos Relacionados con Víctimas del Delito y de Violaciones a Derechos Humanos

Modalidad: E006

Dependencia/Entidad: Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH)

Unidad Responsable: Primera Visitaduría General de la CNDH

Tipo De Evaluación: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006

Año de la Evaluación: 2020

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2020)	Valor alcanzado (2020)	Avance (%)	Justificación
Fin	Porcentaje de personas canalizadas a una institución de atención a víctimas con respecto a las víctimas atendidas por los servicios victimológicos de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Anual	5%	4.74%	94.8%	El indicador de Fin cumplió casi en totalidad la meta planteada (94.8%), no obstante, el indicador no es adecuado para medir la contribución del Programa, en todo caso representa más bien un indicador a nivel de componente (los servicios que el programa otorga a los usuarios); por lo tanto, se sugiere medir la cobertura de atención a víctimas del E006 respecto de la población potencial o el total de víctimas.
Propósito	Porcentaje de personas atendidas con servicios victimológicos que fueron afectadas en los casos relacionados con las víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos con relación a las que solicitaron los servicios	Semestral	100%	105%	105%	El indicador Propósito superó su avance en (105%) , si bien señala la atención a los usuarios demandantes de servicios no aporta información respecto al resultado de esta atención en el ejercicio de los derechos de las víctimas solicitantes, por lo tanto, se sugiere acompañar este indicador con otros que permitan visibilizar los resultados de la atención brindada.
Componentes	Ind.1 Porcentaje de expedientes victimológicos concluidos con respecto a los aperturados	Trimestral	100%	99.42%	99.42	El indicador de Fin cumplió casi en totalidad la meta planteada (99.42%).

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta (2020)	Valor alcanzado (2020)	Avance (%)	Justificación
	Ind. 2 Porcentaje de eventos de promoción de asuntos relacionados con víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizados con respecto a los solicitados	Trimestral	100%	100%	100%	El indicador de componente cumplió la meta planteada, no obstante, no clarifica de donde provienen las solicitudes de los eventos y no es adecuado al estar referido a la solicitud de eventos en lugar de a la necesidad de estos eventos.
Actividades	Porcentaje de acciones para la atención a víctimas del delito y/o de violaciones a los derechos humanos realizadas, respecto de las solicitadas	Mensual	100%	100.23%	100.23%	El indicador de actividades superó su avance en (100.23%) el equipo evaluador sugiere desagregar las actividades que se realizan para conseguir el componente de atención C1, de esta manera podría medirse tanto las actividades de registro, orientación jurídica, atención psicológica o remisión.

Nota. Se deben incluir todos los indicadores de cada uno de los niveles de objetivo y se deben justificar los casos en los que los indicadores se hayan desviado de la meta.

Relación de Minutas de Reuniones Sostenidas

**ESTUDIO PARA LA ELABORACIÓN DE LAS EVALUACIONES DE
CONSISTENCIA Y RESULTADOS DE LOS PROGRAMAS
PRESUPUESTARIOS E002 Y E006 DE ESTA COMISIÓN NACIONAL,
DEFINIDOS EN EL PAE 2020**

Minuta de la Reunión Inicial
1ra Reunión con la CNDH (DGPA)

Nombre del proyecto	
Estudio para la elaboración de las evaluaciones de consistencia y resultados de los programas presupuestarios E002 y E006 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	

Fecha y Hora	02 de marzo de 2021, 12:00-13:33	Convocada por	Dirección de Planeación e IDEA Consultores
Lugar	Vía Zoom		
Objetivo	Presentación de los servidores públicos responsables de la coordinación de la ECR, del equipo evaluador, de la propuesta metodológica de la Evaluación, de la información necesaria para la evaluación, del plan de trabajo general y fechas importantes.		

Asistentes		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Lic. Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación	CNDH
Lic. Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación	CNDH
Mtra. Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información	CNDH
Mtro. Enrique de la Vega	Subdirector de Evaluación y Seguimiento	CNDH
Lic. Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación	CNDH
Jorge Mario Soto Romero	Coordinador General	IDEA Consultores
Erika Ávila Mérida	Coordinadora técnica	IDEA Consultores
María Eugenia Serrano Diez	Consultora especializada	IDEA Consultores
Norma Alicia Castañeda Bustamante	Consultora especializada	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora especializada	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora especializada	IDEA Consultores

Temas que se trataron en la reunión
Se presentó a los actores involucrados por parte la CNDH en la coordinación de la ECR, y de IDEA Consultores a los responsables de la elaboración de la ECR a los dos programas presupuestarios E002 y E006.
El director de planeación describió de forma sucinta a los programas sujetos a evaluación.
Se dio a conocer el objetivo general y los objetivos específicos de la evaluación.
El equipo evaluador, propuso la metodología considerando el ANEXO: GUÍA DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS incluido en el PAE2020 de la CNDH , el instrumento propuesto considera que las respuestas binarias (Sí/No) en el caso de la respuesta sea Sí se contemplan cuatro niveles de respuesta , lo cual permitirá que la respuesta no sea restrictiva y no señale lo que se tiene y por ende a falta de algún elemento la respuesta sea No . También se puso a consideración la utilidad de algunos Anexos y la viabilidad de omitirlos. Por lo anterior, se solicitó revisarán la propuesta de IDEA a lo cual el equipo coordinador comentó que el Anexo Técnico no limita la suma de elementos en beneficio del ejercicio de evaluación. Sin embargo, no es viable la omisión de Anexos. Al respecto, el equipo evaluador se comprometió al envío de la propuesta metodológica el mismo día de la reunión inicial.
El equipo evaluador, indicó que se trabajará únicamente con la información entregada por la Dirección de Planeación, y se indicaron las fechas relacionadas con la entrega, revisión y el corte de recepción de información. - Se entrega un listado de información mínima necesaria por pregunta 2 de marzo de 2021 - La entrega la información 4 de marzo de 2021 - Solicitud de Información faltante 8 de marzo 2021 - Límite entrega información 10 de marzo de 2021 Por lo que, la Dirección de Planeación señaló que aún no se tiene el dato final de Cuenta Pública, por parte de la SHCP, por lo que solicitó flexibilidad en dicho tema, a lo cual el equipo evaluador accedió. Se realizó una revisión rápida del listado general de información, y se retroalimenta al respecto.
El equipo evaluador dio a conocer el Plan de Trabajo general, señalando las fechas importantes sobre la información para la evaluación. Además, de la solicitud de una reunión con las UR's el 8 de marzo, entrega del primer informe (uno por cada programa evaluado), para el 5 de abril, establecimiento de emisión de comentarios (9 de abril), atención de comentarios y entrega final el 14 de abril. La Dirección de Planeación, solicitó que se hiciera una entrega parcial, en este sentido el equipo evaluador indicó que la naturaleza de la evaluación no permitiría tener una versión terminada antes del 5 de abril, en ese entendido, se indicó que podría hacer una entrega parcial en la semana 4 de la evaluación.
Finalmente, se acordó envío de minuta y lista de asistencia.

Lista de asistencia

Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Lic. Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación	CNDH
Lic. Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación	CNDH
Mtra. Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información	CNDH
Mtro. Enrique de la Vega	Subdirector de Evaluación y Seguimiento	CNDH
Lic. Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación	CNDH
Jorge Mario Soto Romero	Coordinador General	IDEA Consultores
Erika Ávila Mérida	Coordinadora técnica	IDEA Consultores
María Eugenia Serrano Díez	Consultora especializada	IDEA Consultores
Norma Alicia Castañeda Bustamante	Consultora especializada	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora especializada	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora especializada	IDEA Consultores

Minuta de la Reunión virtual: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E002.

2da Reunión E002

Nombre del proyecto	
Estudio para la elaboración de las evaluaciones de consistencia y resultados de los programas presupuestarios E002 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	

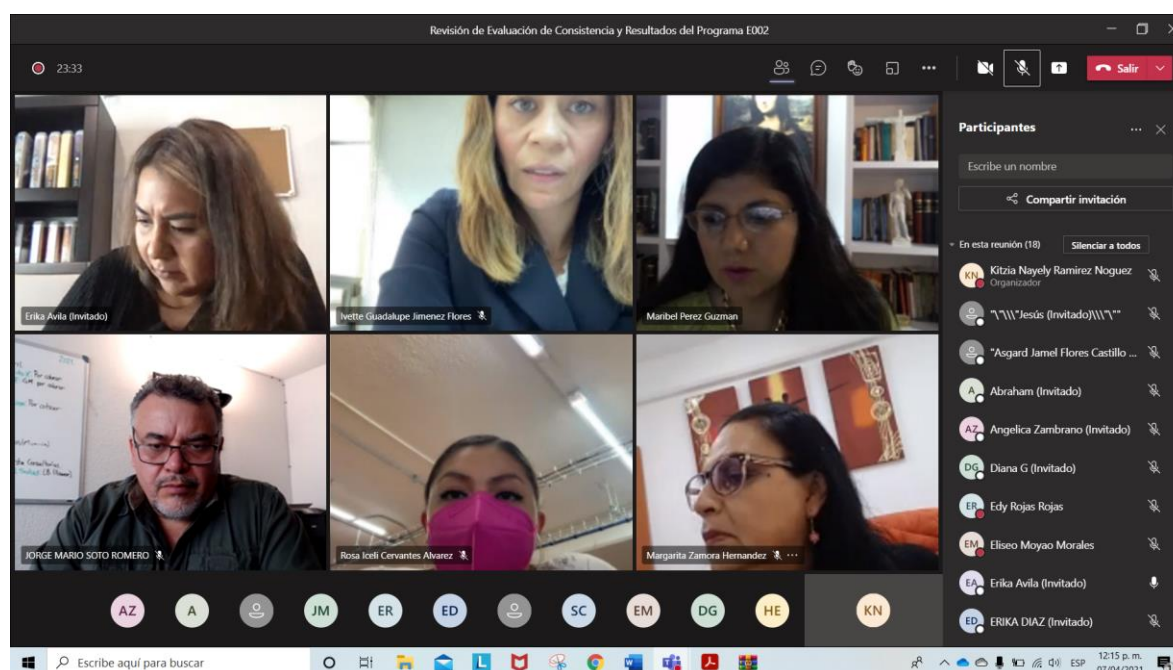
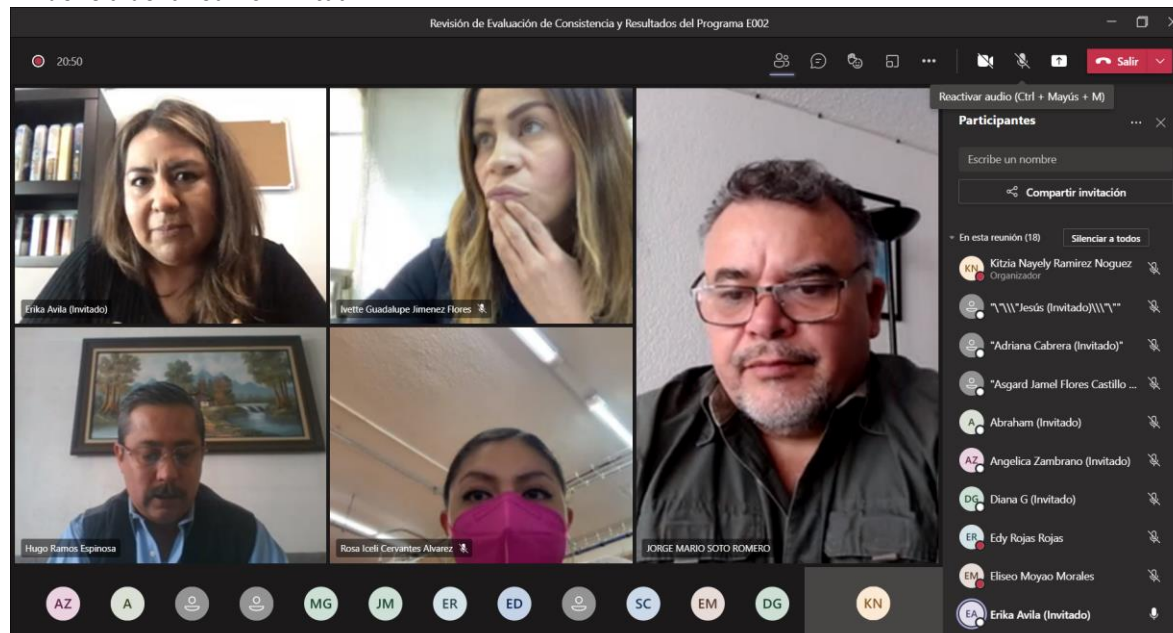
Fecha y Hora	10 de marzo de 2021 a las 12:30	Convocada por	Dirección de Planeación e IDEA Consultores
Lugar	Vía Teams		
Objetivo	Presentación de los principales hallazgos, análisis FODA y conclusiones obtenidas tras la realización de la evaluación al programa.		

Asistencia		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Ávila Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Jorge Mario Soto Romero	Responsable del Proyecto	IDEA Consultores
Ivette Guadalupe Jiménez Flores	Directora de Vinculación y Enlace Institucional (3VG)	CNDH
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Eliseo Moyao Morales	Enlace Administrativo (2VG)	CNDH
Joaquín Aguilar Méndez	Director de Quejas y Orientación (QyO)	CNDH
Claudia Rocío Mandujano Gutiérrez	Visitadora Adjunta (QyO)	CNDH
Abraham Sánchez Trejo	Profesional (QyO)	CNDH
Michael Eduardo Solano Iglesias	Enlace Administrativo (QyO)	CNDH
Edy Rojas Rojas	Subdirector de Acciones de Inconstitucionalidad (CGSRyAJ)	CNDH
Erika Eugenia Díaz de León Salazar	Enlace Administrativo (CGSRyAJ)	CNDH
Diana García Hernández	Jefa de Departamento de Seguimiento de Recomendaciones 1 (CGSRyAJ)	CNDH
Andrea Cervantes Alonso	Subdirectora de Planeación y Sistematización de Informes (4VG)	CNDH
Rosa Iceli Cervantes Álvarez	Subdirectora de Área 8 (5VG)	CNDH
Margarita Zamora Hernández	Visitadora Adjunta Responsable de Procedimientos Internos(6VG)	CNDH

Asistencia		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación (DGPA)	CNDH
Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información (DGPA)	CNDH
Asgard Jamel Flores Castillo	Profesional de Planeación (DGPA)	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Liga de reunión virtual: https://cndhorgmx-my.sharepoint.com/:v/g/personal/kramirez_cndh_org_mx/EXonzEpSH3JEnOs5cKUZwxkBAk5p4IFC5C7Q-4pqoRhxA?e=4enpG0

Evidencia de la reunión virtual:



Temas que se trataron en la reunión	
Se presentó a los responsables del programa E002 de la CNDH en la coordinación de la ECR, y de IDEA Consultores a los responsables de la elaboración de la ECR del programa presupuestario E002.	
IDEA Consultores expuso la importancia de la Evaluación de Consistencia y Resultados.	
IDEA Consultores expuso los principales hallazgos encontrados tras la evaluación.	
Los responsables del Programa E002 de la CNDH expusieron las observaciones referentes a los hallazgos expuestos.	
Se llevó a cabo un periodo de dudas y comentarios.	
Observaciones generales del equipo de la CNDH • Se menciona un Manual de Procedimiento de PROVICTA; sin embargo, no es aplicable al E002. • Proponer ejemplos de indicadores de resultados. • Los Manuales de Procedimientos están en INTRANET, de manera regular se actualizan. • Se enfatizó sobre que el Diagnóstico aparece en documentos normativos. • La MIR no registra actividades de algunas de las Visitadurías Generales porque no les aplica; 1ra y 5ta tienen oficinas foráneas. • Dada la naturaleza del Programa, no es posible cuantificar a la población objetivo. • Falta mencionar “seguimiento de recomendaciones que también se aporta al programa”. • Alineación al PND, por la autonomía no está obligada la CNDH; hacerlo podría amenazar la autonomía de la institución. ¿Se podría eliminar esa pregunta? Porque no aplica • Recomendación puntual de cómo definir la población objetivo	
IDEA Consultores dio comentarios generales sobre las observaciones aportadas por el equipo de la CNDH.	
Acuerdo de la reunión virtual: 1. A solicitud del equipo responsable del programa de la CNDH, se propone eliminar la pregunta que habla sobre la alineación del programa hacia la planeación nacional. Finalmente, se acordó el envío de la minuta y lista de asistencia.	

Lista de asistencia de la reunión virtual realizada el 10 de marzo de 2021.

Asistencia		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Ávila Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Jorge Mario Soto Romero	Responsable del Proyecto	IDEA Consultores
Ivette Guadalupe Jiménez Flores	Directora de Vinculación y Enlace Institucional (3VG)	CNDH
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Eliseo Moyao Morales	Enlace Administrativo (2VG)	CNDH
Joaquín Aguilar Méndez	Director de Quejas y Orientación (QyO)	CNDH
Claudia Rocío Mandujano Gutiérrez	Visitadora Adjunta (QyO)	CNDH
Abraham Sánchez Trejo	Profesional (QyO)	CNDH
Michael Eduardo Solano Iglesias	Enlace Administrativo (QyO)	CNDH
Edy Rojas Rojas	Subdirector de Acciones de Inconstitucionalidad (CGSRyAJ)	CNDH
Erika Eugenia Díaz de León Salazar	Enlace Administrativo (CGSRyAJ)	CNDH
Diana García Hernández	Jefa de Departamento de Seguimiento de Recomendaciones 1 (CGSRyAJ)	CNDH
Andrea Cervantes Alonso	Subdirectora de Planeación y Sistematización de Informes (4VG)	CNDH
Rosa Iceli Cervantes Álvarez	Subdirectora de Área 8 (5VG)	CNDH
Margarita Zamora Hernández	Visitadora Adjunta Responsable de Procedimientos Internos(6VG)	CNDH
Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación (DGPA)	CNDH
Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información (DGPA)	CNDH
Asgard Jamel Flores Castillo	Profesional de Planeación (DGPA)	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Minuta de la Reunión virtual: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E002.

3ra Reunión E002

Nombre del proyecto	
Estudio para la elaboración de las evaluaciones de consistencia y resultados de los programas presupuestarios E002 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.	

Fecha y Hora	07 de abril de 2021, 12:00	Convocada por	Dirección de Planeación e IDEA Consultores
Lugar	Vía Teams		
Objetivo	Presentación de los servidores públicos responsables de la coordinación de la ECR, del equipo evaluador, de la propuesta metodológica de la Evaluación, de la información necesaria para la evaluación, del plan de trabajo general y fechas importantes.		

Asistencia		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Alvilva Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Ivette Guadalupe Jiménez Flores	Directora de Vinculación y Enlace Institucional (3VG)	IDEA Consultores
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Eliseo Moyao Morales	Enlace Administrativo (2VG)	CNDH
Michael Eduardo Solano Iglesias	Enlace Administrativo (DGQyO)	CNDH
Claudia Rocío Mandujano Gutiérrez	Visitadora Adjunta (DGQyO)	CNDH
Habad Sergio Zavala Arellano	Profesional (CGSRyAJ)	CNDH
Christian Alejandro Pérez Camacho	Director de Programa de Seguimiento de Recomendaciones (CGSRyAJ)	CNDH
Diana García Hernández	Jefa de Departamento de Seguimiento de Recomendaciones 1 (CGSRyAJ)	CNDH
Andrea Cervantes Alonso	Subdirectora de Planeación y Sistematización de Informes (4VG)	CNDH
Rosa Iceli Cervantes Álvarez	Subdirectora de Área 8 (5VG)	CNDH
Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación (DGPA)	CNDH
Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información (DGPA)	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Liga de reunión virtual:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HhvnjLD7bMEjreQ8t2d81Fi8Ro39Cyy>

Evidencia de la reunión virtual:



Temas que se trataron en la reunión

Se presentó a los responsables del programa E002 de la CNDH en la coordinación de la ECR, y de IDEA Consultores a los responsables de la elaboración de la ECR.

IDEA Consultores expuso la importancia de la Evaluación de Consistencia y Resultados:

- Presentación del equipo
- Objetivos
- Metodología
- Solicitud de información

Se llevó a cabo una sesión de comentarios generales:

- El equipo de la CNDH se manifestó abierto y dispuesto a colaborar para la realización de la evaluación.

Acuerdo de la reunión virtual:

2. El equipo de la CNDH enviará por escrito la información solicitada por IDEA Consultores el día de hoy, 10 de marzo de 2021.

Finalmente, se acordó el envío de la minuta y lista de asistencia.

Lista de asistencia de la reunión virtual realizada el 07 de abril de 2021.

Asistencia		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Ávila Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Ivette Guadalupe Jiménez Flores	Directora de Vinculación y Enlace Institucional (3VG)	IDEA Consultores
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Eliseo Moyao Morales	Enlace Administrativo (2VG)	CNDH
Michael Eduardo Solano Iglesias	Enlace Administrativo (DGQyO)	CNDH
Claudia Rocío Mandujano Gutiérrez	Visitadora Adjunta (DGQyO)	CNDH
Habad Sergio Zavala Arellano	Profesional (CGSRyAJ)	CNDH
Christian Alejandro Pérez Camacho	Director de Programa de Seguimiento de Recomendaciones (CGSRyAJ)	CNDH
Diana Garcia Hernández	Jefa de Departamento de Seguimiento de Recomendaciones 1 (CGSRyAJ)	CNDH
Andrea Cervantes Alonso	Subdirectora de Planeación y Sistematización de Informes (4VG)	CNDH
Rosa Iceli Cervantes Álvarez	Subdirectora de Área 8 (5VG)	CNDH
Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación (DGPA)	CNDH
Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información (DGPA)	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Minuta de la reunión Inicial
1ra Reunión con la CNDH (DGPA)

Nombre del proyecto	
Estudio para la elaboración de las evaluaciones de consistencia y resultados de los programas presupuestarios E002 y E006 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	

Fecha y Hora	02 de marzo de 2021, 12:00-13:33	Convocada por	Dirección de Planeación e IDEA Consultores
Lugar	Vía Zoom		
Objetivo	Presentación de los servidores públicos responsables de la coordinación de la ECR, del equipo evaluador, de la propuesta metodológica de la Evaluación, de la información necesaria para la evaluación, del plan de trabajo general y fechas importantes.		

Persona	Asistentes	
	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Lic. Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación	CNDH
Lic. Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación	CNDH
Mtra. Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información	CNDH
Mtro. Enrique de la Vega	Subdirector de Evaluación y Seguimiento	CNDH
Lic. Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación	CNDH
Jorge Mario Soto Romero	Coordinador General	IDEA Consultores
Erika Ávila Mérida	Coordinadora técnica	IDEA Consultores
María Eugenia Serrano Diez	Consultora especializada	IDEA Consultores
Norma Alicia Castañeda Bustamante	Consultora especializada	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora especializada	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora especializada	IDEA Consultores

Temas que se trataron en la reunión

Se presentó a los actores involucrados por parte la CNDH en la coordinación de la ECR, y de IDEA Consultores a los responsables de la elaboración de la ECR a los dos programas presupuestarios E002 y E006.

El director de planeación describió de forma sucinta a los programas sujetos a evaluación.

Se dio a conocer el objetivo general y los objetivos específicos de la evaluación.

El equipo evaluador, propuso la metodología **considerando el ANEXO: GUÍA DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS incluido en el PAE2020 de la CNDH**, el instrumento propuesto considera que las respuestas binarias (Sí/No) en el caso de la respuesta sea **Sí** se contemplan cuatro **niveles de respuesta**, lo cual permitirá que la respuesta no sea restrictiva y no señale lo que se tiene y por ende a falta de algún elemento la respuesta sea **No**.

También se puso a consideración la utilidad de algunos Anexos y la viabilidad de omitirlos.

Por lo anterior, se solicitó revisarán la propuesta de IDEA a lo cual el equipo coordinador comentó que el Anexo Técnico no limita la suma de elementos en beneficio del ejercicio de evaluación. Sin embargo, no es viable la omisión de Anexos.

Al respecto, el equipo evaluador se comprometió al envío de la propuesta metodológica el mismo día de la reunión inicial.

El equipo evaluador, indicó que se trabajará únicamente con la información entregada por la Dirección de Planeación, y se indicaron las fechas relacionadas con la entrega, revisión y el corte de recepción de información.

- Se entrega un listado de información mínima necesaria por pregunta
 - 2 de marzo de 2021
- La entrega la información
 - 4 de marzo de 2021
- Solicitud de Información faltante
 - 8 de marzo de 2021
- Límite entrega información
 - 10 de marzo de 2021

Por lo que, la Dirección de Planeación señaló que aún no se tiene el dato final de Cuenta Pública, por parte de la SHCP, por lo que solicitó flexibilidad en dicho tema, a lo cual el equipo evaluador accedió.

Se realizó una revisión rápida del listado general de información, y se retroalimenta al respecto.

El equipo evaluador dio a conocer el Plan de Trabajo general, señalando las fechas importantes sobre la información para la evaluación.

Además, de la solicitud de una reunión con las UR's el 8 de marzo, entrega del primer informe (uno por cada programa evaluado), para el 5 de abril, establecimiento de emisión de comentarios (9 de abril), atención de comentarios y entrega final el 14 de abril.

La Dirección de Planeación, solicitó que se hiciera una entrega parcial, en este sentido el equipo evaluador indicó que la naturaleza de la evaluación no permitiría tener una versión terminada antes del 5 de abril, en ese entendido, se indicó que podría hacer una entrega parcial en la semana 4 de la evaluación.

Finalmente, se acordó envío de minuta y lista de asistencia.

Lista de asistencia

Asistentes		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Lic. Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación	CNDH
Lic. Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación	CNDH
Mtra. Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información	CNDH
Mtro. Enrique de la Vega	Subdirector de Evaluación y Seguimiento	CNDH
Lic. Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación	CNDH
Jorge Mario Soto Romero	Coordinador General	IDEA Consultores
Erika Ávila Mérida	Coordinadora técnica	IDEA Consultores
María Eugenia Serrano Díez	Consultora especializada	IDEA Consultores
Norma Alicia Castañeda Bustamante	Consultora especializada	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora especializada	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora especializada	IDEA Consultores

Minuta de la Reunión virtual: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006.

2da Reunión E006

Nombre del proyecto	
Estudio para la elaboración de las evaluaciones de consistencia y resultados de los programas presupuestarios E006 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	

Fecha y Hora	10 de marzo de 2021, 10:00	Convocada por	Dirección de Planeación e IDEA Consultores
Lugar	Vía Zoom		
Objetivo	Presentación de los principales hallazgos, análisis FODA y conclusiones obtenidas tras la realización de la evaluación al programa.		

Asistencia		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Ávila Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
María Eugenia Serrano Diez	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Norma Alicia Castañeda Bustamante	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Jorge Mario Soto Romero	Responsable del Proyecto	IDEA Consultores
Dora María Ramírez Carmona	Directora General del Programa de Atención a Víctimas del Delito	CNDH
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Patricia Esther Iglesias Trejo	Directora del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura	CNDH
Jorge Antonio Lagunas Santiago	Director de Orientación Jurídica, Atención Psicológica y Remisiones (1VG)	CNDH
Francisco Javier González Astorga	Director de Promoción y Vinculación (1VG)	CNDH
Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación (DGPA)	CNDH
Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información (DGPA)	CNDH
Asgard Jamel Flores Castillo	Profesional de Planeación (DGPA)	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Liga de reunión virtual: https://cndhorgmx-my.sharepoint.com/:v/g/personal/kramirez_cndh_org_mx/Ed1HVV_JmulKg1mxGX-crEEBGZqUvO5b5UpOikvL7Cv9fA?e=FnVuAP

Evidencia de la reunión virtual:



Temas que se trataron en la reunión

Se presentó a los responsables del programa E006 de la CNDH en la coordinación de la ECR, y de IDEA Consultores a los responsables de la elaboración de la ECR.

IDEA Consultores expuso la importancia de la Evaluación de Consistencia y Resultados.

IDEA Consultores expuso los principales hallazgos encontrados tras la evaluación.

Los responsables del Programa E006 de la CNDH expusieron las observaciones referentes a los hallazgos expuestos.

Se llevó a cabo un periodo de dudas y comentarios.

Observaciones generales del equipo de la CNDH

- Es un programa que adapta sus actividades a las coyunturas.
- Solicitan que IDEA Consultores señale cuáles son las duplicidades que tiene el programa con el SNAV y cuáles son los programas que se duplican con la CNDH.
- La CNDH no está obligada a alinearse a la planeación nacional, hacerlo, vulneraría su autonomía.
- Reconocen al programa como transversal con otros programas.
- Precisar por qué la MIR y su lógica vertical y horizontal no es la adecuada.
- Sugerir indicadores de resultados.

IDEA Consultores dio comentarios generales sobre las observaciones aportadas por el equipo de la CNDH.

- Se solicitó, si es posible, que compartan el documento Marco que se está elaborando para el programa, así como la base de datos que mencionan.
- Propone una reunión adicional para unificar el lenguaje utilizado en la evaluación con el que se maneja en la CNDH.

Acuerdo de la reunión virtual:

3. El equipo de la CNDH enviará por escrito sus observaciones para la atención de IDEA Consultores.

Finalmente, se acordó el envío de la minuta y lista de asistencia.

Lista de asistencia de la reunión virtual realizada el 10 de marzo de 2021.

Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Ávila Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
María Eugenia Serrano Díez	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Norma Alicia Castañeda Bustamante	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Jorge Mario Soto Romero	Responsable del Proyecto	IDEA Consultores
Dora María Ramírez Camona	Directora General del Programa de Atención a Víctimas del Delito	CNDH
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Patricia Esther Iglesias Trejo	Directora del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura	CNDH
Jorge Antonio Lagunas Santiago	Director de Orientación Jurídica, Atención Psicológica y Remisiones (1VG)	CNDH
Francisco Javier González Astorga	Director de Promoción y Vinculación (1VG)	CNDH
Hugo Ramos Espinosa	Director de Planeación (DGPA)	CNDH
Adriana Cabrera Pliego	Subdirectora de Información (DGPA)	CNDH
Asgard Jamel Flores Castillo	Profesional de Planeación (DGPA)	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Minuta de la Reunión virtual: Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa E006.

3ra Reunión E006

Nombre del proyecto	
Estudio para la elaboración de las evaluaciones de consistencia y resultados de los programas presupuestarios E006 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.	

Fecha y Hora	07 de abril de 2021, 14:00	Convocada por	Dirección de Planeación e IDEA Consultores
Lugar	Vía Teams		
Objetivo	Presentación de los servidores públicos responsables de la coordinación de la ECR, del equipo evaluador, de la propuesta metodológica de la Evaluación, de la información necesaria para la evaluación, del plan de trabajo general y fechas importantes.		

Asistencia		
Persona	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Ávila Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Jorge Antonio Lagunas Santiago	Primera Visitaduría General	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Liga de reunión virtual:

<https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1HhvnojLD7bMEjreQ8t2d81Fi8Ro39Cyy>

Evidencia de la reunión virtual:



Temas que se trataron en la reunión	
Se presentó a los responsables del programa E006 de la CNDH en la coordinación de la ECR, y de IDEA Consultores a los responsables de la elaboración de la ECR.	
IDEA Consultores expuso la importancia de la Evaluación de Consistencia y Resultados:	
● Presentación del equipo ● Objetivos ● Metodología ● Solicitud de información	
Se llevó a cabo una sesión de comentarios generales:	
● El equipo de la CNDH se manifestó abierto y dispuesto a colaborar para la realización de la evaluación.	
Acuerdo de la reunión virtual:	
1. El equipo de la CNDH enviará por escrito la información solicitada por IDEA Consultores el día de hoy, 10 de marzo de 2021.	
Finalmente, se acordó el envío de la minuta y lista de asistencia.	

Lista de asistencia de la reunión virtual realizada el 07 de abril de 2021.

Persona	Asistencia	
	Puesto/Área	Institución/ Empresa
Erika Ávila Mérida	Coordinadora Técnica IDEA	IDEA Consultores
Angélica Zambrano Osorio	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Leticia Susana Cruickshank Soria	Consultora IDEA	IDEA Consultores
Margarita Hernández Santos	Apoyo Administrativo (1VG)	CNDH
Maribel Pérez Guzmán	Visitadora Adjunta (1VG)	CNDH
Jorge Antonio Lagunas Santiago	Primera Visitaduría General	CNDH
Enrique De la Vega González	Subdirector de Evaluación y Seguimiento (DGPA)	CNDH
Jesús Albarrán Saldaña	Subdirector de Planeación (DGPA)	CNDH
Kitzia Nayeli Ramírez Noguez	Jefa de Departamento de Planeación (DGPA)	CNDH

Ficha Técnica con los Datos Generales de la Instancia Evaluadora y el Costo de la Evaluación

Evaluación de Consistencia y Resultados	
Nombre o denominación de la evaluación	
Nombre del programa evaluado	E002: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como investigar expedientes de presuntas violaciones a los derechos humanos E006: Atender asuntos relacionados con víctimas del delito y de violaciones a derechos humanos” de esta Comisión Nacional
Ramo	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Unidad responsable de la operación del programa	E002: Las seis Visitadurías Generales, la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos y la Dirección de Quejas y Orientación E006 1ra Visitaduría General
Servidor público responsable del programa	Lic. Paolo Martínez Ruíz Titular de la 1er visitaduría Mtra. Dora María Carmona Titular de Províctima
Año del Programa Anual de Evaluación a la que corresponde	2020
Instancia de coordinación de la evaluación	Comisión Nacional de los Derechos Humanos
Año de término de la evaluación	2021
Nombre de la instancia evaluadora	IDEA Consultores
Nombre del coordinador externo de la evaluación	Jorge Mario Soto Romero
Nombre de los principales coordinadores	Erika Ávila Mérida, Alicia Saldivar Garduño, María Eugenia Serrano Diez, Norma Alicia Castañeda Bustamante y María Magdalena Santana Salgado
Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Dirección General de Planeación y Análisis
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación	Mtra Laura Mendoza Molina
Nombre de los servidores públicos adscritos a la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación, que coadyuvaron con la revisión técnica de la evaluación	Hugo Ramos Espinosa, Director de Planeación. Adriana Cabrera Pliego, Subdirectora de Información, Enrique De la Vega González Subdirector de Evaluación y Seguimiento. Jesús Albarrán Saldaña, Subdirector de Planeación. Kitzia Nayeli Ramírez Noguez, Jefa de Departamento de Planeación.
Forma de contratación de la instancia evaluadora	Adjudicación Directa
Costo total de la evaluación con I.V.A. incluido	\$487,200.00
Fuente de financiamiento	Recursos Federales

