

# EVALUACIÓN DE DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:

## ATENCIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA, VIGILANCIA Y REGISTRO DE INFORMACIÓN

PAE 2018



# Evaluación de Diseño: Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información



## ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA UTILIZADA .....	5
VALORACIÓN ORDINAL DEL PP .....	6
PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS .....	25
RETOS Y RECOMENDACIONES.....	29
ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA .....	30
CONCLUSIONES .....	32
VALORACIÓN FINAL DEL PP.....	34
BIBLIOGRAFÍA.....	35
ANEXOS .....	36

## RESUMEN EJECUTIVO

En este documento se presenta la evaluación de Diseño del Programa presupuestario (Pp) *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* para el ejercicio fiscal 2017, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, lo que permitirá:

- Analizar la justificación de la creación y diseño del Programa.
- Identificar y analizar su vinculación con la planeación estatal.
- Identificar sus poblaciones y mecanismos de atención.
- Analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos.
- Analizar la consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable.

Por ello, esta evaluación se convierte en una importante herramienta para mejorar la asignación de recursos y la ampliación del beneficio social del Programa.

La evaluación cuenta con un total de 18 preguntas, divididas en seis temas: i) justificación de la creación y del diseño del programa, ii) contribución a las metas y objetivos estatales, iii) población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad, iv) padrón de beneficiarios y mecanismos de atención, v) matriz de indicadores para resultados, vi) complementariedades y coincidencias con otros programas. Del total de preguntas, tres se contestan de forma abierta y quince de forma cerrada. Las preguntas cerradas están sujetas a una valoración cualitativa ordinal, en una escala del 0 al 4, por lo que en cada tema se obtiene un puntaje.

El análisis realizado con la evidencia documental enviada por el ente público ejecutor del Programa permite concluir que todos los niveles de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) cuentan con las características establecidas por la Metodología del Marco Lógico (MML). Sin embargo, dado que el Pp no cuenta con un documento normativo o diagnóstico, no es posible determinar que todos los componentes representan bienes y servicios proporcionados por el Programa.

No obstante lo anterior, la relevancia de los objetivos del Programa y la pertinencia de los indicadores de fin y propósito revelan que, *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León, es satisfactorio y debe continuar operando en los años subsecuentes, siempre y cuando el Programa asuma el compromiso de cumplir con las recomendaciones derivadas de la presente evaluación.

La valoración de diseño que obtiene el Programa presupuestario *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* es de 2.50 respecto a 4.00 puntos posibles.

## INTRODUCCIÓN

El presente informe se realiza en atención a los Términos de Referencia (TdR)<sup>1</sup> establecidos por el Gobierno del Estado de Nuevo León, a través de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (SFyTGE), con base en los Lineamientos Generales del Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León para la Consolidación del PpR y el SED<sup>2</sup> para la evaluación de Diseño del Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* señalado en el Programa Anual de Evaluación (PAE) 2018.

El Programa no cuenta con un documento de diagnóstico en el cual se identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, se defina la población que presenta el problema o necesidad, causas, efectos y características del problema, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema o bien que defina las poblaciones potencial y objetivo, por ende, dichas poblaciones no cuentan con unidad de medida, no están cuantificadas y tampoco se presenta una metodología para su cuantificación, además de no presentar un plazo para su revisión y actualización.

El Programa está vinculado al Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 del estado de Nuevo León<sup>3</sup> en el eje rector «Seguridad Pública». Específicamente en correlación con el objetivo: «brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad». Además, se vincula con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>4</sup> en el eje rector «Paz, justicia e instituciones sólidas». Particularmente con la meta de «fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, con miras a crear capacidad a todos los niveles, en particular en los países en desarrollo, para prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia».

En la MIR<sup>5</sup> se indica que el Fin del Programa es “contribuir a disminuir la incidencia delictiva estatal mejorando las condiciones de seguridad y justicia mediante mecanismos de atención de servicios de emergencia y coordinación con las instituciones de auxilio y seguridad”; así como el Propósito es que

---

<sup>1</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2018). Términos de Referencia para la Evaluación de Diseño. Programas Presupuestarios.

<sup>2</sup> Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León (2017). Periódico Oficial. Lineamientos Generales del Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León para la Consolidación del Presupuesto por Resultados (PpR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

<sup>3</sup> Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León (2016). Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021. <http://www.nl.gob.mx/publicaciones/plan-estatal-de-desarrollo-2016-2021>

<sup>4</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2018). Alineación entre los ODS y los Programas Presupuestarios. <http://pbr-sed.nl.gob.mx/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

<sup>5</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2017). Matriz de Indicadores para Resultados 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información. <http://pbr-sed.nl.gob.mx/programas-presupuestarios>

“los usuarios cuenten con servicios confiables y coordinados en seguridad pública a través del C5”. Se establecen cuatro componentes del Programa: Llamadas al 9-1-1 atendidas dentro de los estándares establecidos en nivel nacional, Servicios de emergencia canalizados, Videovigilancia (CCTV) urbana brindada y Registro de identidad personal realizado.

### **Objetivo General y Específicos**

Evaluar el diseño del Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* para el ejercicio fiscal 2017 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados, lo cual se logrará a través del cumplimiento de los siguientes objetivos específicos:

- Analizar la justificación de la creación y diseño del Programa;
- Identificar y analizar su vinculación con la planeación estatal;
- Identificar sus poblaciones y mecanismos de atención;
- Analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos;
- Analizar la consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable;

## DESCRIPCIÓN DEL TIPO DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA UTILIZADA

La evaluación de Diseño tiene la finalidad de proveer información que retroalimente el diseño, gestión y resultados de los Pp.

A través de un trabajo de gabinete, se llevó a cabo la evaluación, recabando, organizando y analizando la información que para tal fin proporcionó la Secretaría de Seguridad Pública del Estado. Además, se llevó a cabo una sesión de socialización de los resultados parciales con la dependencia evaluada. La metodología, estructura del presente informe y sus conclusiones, son plasmadas en apego a los Términos de Referencia para la Evaluación de Diseño<sup>6</sup> publicados por el Gobierno del Estado de Nuevo León a través de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado.

La evaluación consistió en una valoración cualitativa ordinal para dar respuesta a un total de 18 preguntas con base en las evidencias documentales proporcionadas por la Secretaría de Seguridad Pública del Estado; del total de 18 preguntas, tres preguntas se contestan de forma abierta y quince de forma cerrada. Las preguntas cerradas estuvieron sujetas a una valoración cualitativa ordinal, en una escala del 0 al 4, donde el nivel 0 significa una valoración negativa y los niveles 1 al 4, una valoración positiva.

La evaluación contiene seis temas:

- Justificación de la creación y del diseño del programa.
- Contribución a las metas y objetivos estatales.
- Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad.
- Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención.
- Matriz de indicadores para resultados.
- Complementariedades y coincidencias con otros programas.

Los cuales permiten generar información útil, rigurosa y homogénea para el Ente Público Estatal encargado de la operación del Programa, de tal forma que contribuya a mejorar la toma de decisiones a nivel directivo; esto es, a nivel estratégico y con ello, mejorar la Gestión por Resultados en Nuevo León.

Con la ejecución de esta evaluación externa, se da cumplimiento a los mandatos de ley para la evaluación de los recursos públicos con base en los resultados finales esperados.

---

<sup>6</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2018). Términos de Referencia para la Evaluación de Diseño. Programas Presupuestarios. <http://www.nl.gob.mx/publicaciones/terminos-de-referencia-para-la-evaluacion-de-diseno>

**VALORACIÓN ORDINAL DEL PP**

**✚ TEMA I. JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA**

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el Pp 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.

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
0	<p style="text-align: center;"><b>NO</b></p> <p>El programa no cuenta con documentación ni evidencias de que el problema o necesidad esté identificado.</p>

La dependencia no cuenta con documentación ni evidencias de que el problema o necesidad del Programa presupuestario *Atención de llamadas de emergencia, vigilancia y registro de información* esté identificado.

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.

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
0	<b>NO</b> El programa no cuenta con un diagnóstico del problema al que atiende.

La dependencia no cuenta con documentación ni evidencias del problema que atiende el Pp *Atención de llamadas de emergencia, vigilancia y registro de información*.



## TEMA II. CONTRIBUCIÓN A LAS METAS Y OBJETIVOS ESTATALES

### **3. ¿Con cuáles objetivos y estrategias del PED vigente, así como ODS está vinculado el objetivo del Programa?**

El Pp está vinculado al Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 del estado de Nuevo León<sup>7</sup> en el eje rector «Seguridad Pública». Específicamente en correlación con el objetivo: «brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad».

Además, el Pp se vincula con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS)<sup>8</sup> en el eje rector «Paz, justicia e instituciones sólidas». Particularmente con la meta de «fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, con miras a crear capacidad a todos los niveles, en particular en los países en desarrollo, para prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia».

---

<sup>7</sup> Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León (2016). Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021. <http://www.nl.gob.mx/publicaciones/plan-estatal-de-desarrollo-2016-2021>

<sup>8</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2018). Alineación entre los ODS y los Programas Presupuestarios. <http://pbr-sed.nl.gob.mx/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

**✚ TEMA III. POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD**

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:
- Unidad de medida.
  - Están cuantificadas.
  - Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
  - Se define un plazo para su revisión y actualización.

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
0	<b>NO</b> El programa no tiene un documento oficial en que se definan las poblaciones, potencial y objetivo, o el documento no cuenta con al menos una de las características.

La dependencia no cuenta con documentación ni evidencias de las poblaciones, potencial y objetivo del Pp *Atención de llamadas de emergencia, vigilancia y registro de información*.

- 5. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:**
- a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
  - c) Están sistematizados.**
  - d) Están difundidos públicamente.**

No aplica.

Debido a la naturaleza del Programa, no es posible contar con un padrón de beneficiarios ya que no se entregan apoyos monetarios o en especie.

#### **✚ TEMA IV. PADRÓN DE BENEFICIARIOS Y MECANISMOS DE ATENCIÓN**

- 6. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:**
- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.**
  - b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.**
  - c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.**
  - d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.**

No aplica.

Debido a la naturaleza del Programa, no es posible contar con un padrón de beneficiarios ya que no se entregan apoyos monetarios o en especie.

**7. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios:**

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

No aplica.

Debido a la naturaleza del Programa, no es posible contar con un padrón de beneficiarios ya que no se entregan apoyos monetarios o en especie.

**TEMA V. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**

**8. Los componentes señalados en la MIR cumplen con las siguientes características:**

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

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
3	<b>SI</b> Del 70 al 84% de los componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

En la MIR<sup>9</sup> se establecen cuatro componentes, los cuales se mencionan a continuación:

- C1. Llamadas al 9-1-1 atendidas dentro de los estándares establecidos en nivel nacional.
- C2. Servicios de emergencia canalizados.
- C3. Videovigilancia (CCTV) urbana brindada.
- C4. Registro de identidad personal realizado.

Los componentes señalados en la MIR están redactados como los resultados logrados, sin embargo, dado que el Pp no cuenta con un documento normativo o diagnóstico, no es posible determinar que todos los componentes representan bienes y servicios proporcionados por el Programa.

Además, todos los Componentes cumplen con la lógica vertical por lo que ninguno de ellos es prescindible para producir el Propósito.

Los supuestos de los respectivos Componentes son:

- C1. La ciudadanía utiliza el servicio del 911.
- C2. La ciudadanía que solicita los servicios de emergencia queda satisfecha con el tiempo de arribo de las unidades que prestarán el auxilio una vez que denuncia los hechos.
- C3. Las condiciones climáticas y el pandillerismo permiten el correcto funcionamiento del equipo instalado.

<sup>9</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2017). Matriz de Indicadores para Resultados 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.  
<http://pbr-sed.nl.gob.mx/programas-presupuestarios>



## Evaluación de Diseño: Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información



C4. Que el personal inscrito en nómina acude a la academia, aprueba los exámenes de confianza, y es totalmente conciliatorio con los registros de la base de datos nacional de los cuerpos de seguridad pública.

La realización del conjunto de los Componentes genera, junto con sus respectivos supuestos en ese nivel de objetivos, el Propósito del Programa, el cual se define como “los usuarios cuentan con servicios confiables y coordinados en seguridad pública a través del C5.”

**9. El propósito de la MIR cuenta con las siguientes características:**

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

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
3	<b>SI</b> El propósito cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.

Como se mencionó en la pregunta anterior, los resultados de los Componentes, así como sus respectivos supuestos a ese nivel de objetivos, tienen consecuencia directa en el cumplimiento del Propósito del Programa.

Su logro no está controlado por los responsables del Programa, ya que éste no depende totalmente del *Centro de Coordinación Integral de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5)*, sino de la colaboración conjunta con otras instancias.

Además, de acuerdo con la MIR<sup>10</sup> se establece que el Propósito del Programa (los usuarios cuentan con servicios confiables y coordinados en seguridad pública a través del C5) es único y está redactado como una situación alcanzar, sin embargo, no es posible afirmar que incluya a la población o área de enfoque objetivo, ya que como se mencionó en la pregunta 4, el Programa no cuenta con un diagnóstico en donde se defina ni cuantifique el área de enfoque potencial ni objetivo que presenta el problema..

<sup>10</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2017). Matriz de Indicadores para Resultados 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información. <http://pbr-sed.nl.gob.mx/programas-presupuestarios>



**10. El fin de la MIR cuenta con las siguientes características:**

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

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
4	<b>SI</b> El fin cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

De acuerdo con la MIR<sup>11</sup>, el Fin es “contribuir a disminuir la incidencia delictiva estatal mejorando las condiciones de seguridad y justicia mediante mecanismos de atención de servicios de emergencia y coordinación con las instituciones de auxilio y seguridad”, por lo que está claramente especificado.

Además, se identifica que logro del Fin del Programa no está controlado por los responsables del programa, incluye un solo objetivo y además está definido como un objetivo superior al que el Programa contribuye.

Asimismo, el Fin del Programa se encuentra vinculado con el objetivo estratégico “brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad” establecido en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021<sup>12</sup>.

<sup>11</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2017). Matriz de Indicadores para Resultados 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.  
<http://pbr-sed.nl.gob.mx/programas-presupuestarios>

<sup>12</sup> Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León (2016). Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021.  
<http://www.nl.gob.mx/publicaciones/plan-estatal-de-desarrollo-2016-2021>

**11. ¿En las ROP o documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (fin, propósito, componentes y actividades)?**

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
2	<p style="text-align: center;"><b>SI</b></p> <p>Algunas de las actividades y todos los componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.</p>

El Programa cuenta con dos protocolos donde es posible identificar el resumen narrativo de la MIR a los niveles de Componentes y Actividades. El primero de ellos es el Protocolo de Recepción de llamadas<sup>13</sup>, en el cual se definen los procesos vinculados a los Componentes C1 (Llamadas al 9-1-1 atendidas dentro de los estándares establecidos en nivel nacional) y C2 (Servicios de emergencia canalizados).

Por otra parte, el componente C3 (Videovigilancia (CCTV) urbana brindada) se encuentra identificado en el Protocolo de Video Vigilancia Urbana<sup>14</sup>, en el cual se establecen las actividades realizadas por C5.

Sin embargo, la Dependencia no mostró evidencia de un documento normativo que permita identificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito. Se sugiere realizar manuales de operación o un documento normativo, en donde sea identificado claramente el resumen narrativo de la MIR en dichos niveles.

<sup>13</sup> Centro de Coordinación Integral, de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5). Protocolos de Operación. Recepción y Atención de Llamadas de Emergencia.

<sup>14</sup> Centro de Coordinación Integral, de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5). Protocolos de Operación. Video Vigilancia Urbana.

**12. En cada uno de los niveles de objetivos de la MIR del programa existen indicadores para medir el desempeño del programa con las siguientes características:**

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

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
4	SI Del 85% al 100% de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

De acuerdo con la MIR<sup>15</sup> y la Ficha de Técnica de Indicadores<sup>16</sup>, la mayoría de los indicadores cumplen con todas las características, esto es, son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados, con excepción de un indicador del nivel de Componentes y tres de actividades.

Para el caso de los indicadores “Tiempo promedio de arribo de la unidad” y “Promedio de llamadas atendidas” carecen de claridad, mientras que los indicadores “Promedio de reportes de incidencia” y “Porcentaje de canalización de eventos” solamente cumplen con las características de ser económicos y monitoreables.

En el anexo 2 se incluye el resultado del análisis de cada indicador de la MIR con respecto a las características señaladas en la pregunta.

<sup>15</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2017). Matriz de Indicadores para Resultados 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

<http://pbr-sed.nl.gob.mx/programas-presupuestarios>

<sup>16</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Ficha Técnica de Indicadores 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_y\\_reg\\_d\\_0.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_y_reg_d_0.pdf)

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_-\\_act.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_-_act.pdf)

**13. 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).

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
4	<p style="text-align: center;"><b>SI</b></p> <p>Del 85 al 100% de las fichas técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</p>

Las fichas técnicas de los indicadores<sup>17</sup> del Pp cuentan con el 100% de las características establecidas. En la sección de datos de identificación del indicador se encuentra la información acerca del nivel de la MIR, nombre del indicador, dimensión del indicador, tipo de indicador y frecuencia de medición.

En la sección de método de cálculo se encuentra la unidad de medida y la fórmula. En las características del indicador se proporciona información acerca del año de la línea base a nivel componente y el comportamiento del indicador. En cuanto a las metas de los indicadores del programa, se señala si la meta es acumulable y son factibles de alcanzar.

Además, se presenta una descripción de las variables utilizadas en la fórmula. Se proporciona datos de identificación de las variables, las características de las variables y las fuentes de información.

En el anexo 2 se incluye el resultado del análisis de cada ficha técnica de los indicadores de la MIR con respecto a las propiedades señaladas en la pregunta.

<sup>17</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Ficha Técnica de Indicadores 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_y\\_reg\\_d\\_0.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_y_reg_d_0.pdf)

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_-\\_act.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_-_act.pdf)

**14. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:**

- a) **Cuentan con una 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.**

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
3	<p style="text-align: center;"><b>SI</b></p> <p>Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</p>

En las Fichas Técnicas de los Indicadores del ejercicio 2017<sup>18</sup> se puede observar que las metas cuentan con una unidad de medida, y los indicadores de la MIR contienen metas anuales, trimestrales y mensuales.

Las metas planteadas en los indicadores reflejan la contribución del programa de disminuir la incidencia delictiva estatal mejorando las condiciones de seguridad y justicia mediante mecanismos de atención de servicios de emergencia y coordinación con las instituciones de auxilio y seguridad, además, las metas anuales de los indicadores son congruentes con las metas establecidas en el Reporte de Avance Físico-Financiero<sup>19</sup> del último trimestre del mismo año. Además, se identifica que los componentes y actividades contribuyen al logro del propósito y el fin, es decir, las metas establecidas están orientadas a impulsar el desempeño del programa.

De acuerdo con la información disponible, las metas de los indicadores de la MIR son factibles de alcanzar considerando tanto los plazos, así como los recursos humanos y financieros que dispone el Programa.

Conforme con el análisis realizado, el 82% de las metas de los indicadores cumplen con las características establecidas. En el anexo 3 se incluye el resultado del análisis de cada meta de los indicadores de la MIR con respecto a las propiedades señaladas en la pregunta.

<sup>18</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Ficha Técnica de Indicadores 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_y\\_reg\\_d\\_0.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_y_reg_d_0.pdf)  
[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_-\\_act.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_-_act.pdf)

<sup>19</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Avances Físico y Financiero de los Programas Presupuestarios. Cuarto Trimestre 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.  
<http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno>

- 15. ¿Cuántos de los indicadores incluidos en la MIR tienen especificados medios de verificación con las siguientes características:**
- Oficiales o institucionales.**
  - Con un nombre que permita identificarlos.**
  - Permiten reproducir el cálculo del indicador.**
  - Públicos, accesibles a cualquier persona.**

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
3	<p style="text-align: center;"><b>SI</b></p> <p>Del 70% al 84% de los medios de verificación cumplen con las características establecidas en la pregunta.</p>

De acuerdo con la MIR<sup>20</sup> y la Ficha Técnica de Indicadores<sup>21</sup>, los medios de verificación de todos los indicadores son institucionales ya que provienen de diferentes medios proporcionados por la Dirección de Servicios C5 y el Consejo Nacional de Población (CONAPO). Además, cuentan con nombre para facilitar la identificación de ellos.

Además, tomando en cuenta la Ficha Técnica de los Indicadores, se permite reproducir el cálculo para todos los indicadores debido a que se tiene bien definida la fórmula de cada uno de ellos, así como los componentes de la expresión matemática.

Cabe señalar que dichas fuentes de información no son accesibles para cualquier persona, lo que limita la transparencia y rendición de cuentas del Programa, por lo tanto, los indicadores incluidos en la MIR cumplen con el 75% de las características establecidas.

<sup>20</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2017). Matriz de Indicadores para Resultados 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

<http://pbr-sed.nl.gob.mx/programas-presupuestarios>

<sup>21</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Ficha Técnica de Indicadores 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_y\\_reg\\_d\\_0.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_y_reg_d_0.pdf)

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_-\\_act.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_-_act.pdf)

- 16. Considerando el conjunto objetivo-indicadores-medios de verificación, es decir, cada renglón de la MIR del programa es posible identificar lo siguiente:**
- a) Los medios de verificación son los necesarios para calcular los indicadores.**
  - b) Los medios de verificación son suficientes para calcular los indicadores.**
  - c) Los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo a ese nivel.**

<i>Clasificación Ordinal</i>	<i>Valoración de la respuesta</i>
4	<p style="text-align: center;"><b>SI</b></p> <p>Todos conjuntos objetivo-indicadores-medios de verificación del programa tienen las características establecidas.</p>

Para los conjuntos: Objetivo- Indicadores- Medios de verificación en los niveles Fin, Propósito, Componentes y Actividades, los medios de verificación son necesarios y también suficientes para calcular los indicadores, además de que dichos indicadores permiten medir directa o indirectamente el objetivo en cada uno de los niveles correspondientes.

**17. En caso de encontrar deficiencias en la MIR del Programa, sugiera modificaciones que considere resuelvan las fallas encontradas.**

A partir del análisis de las Fichas Técnicas de los Indicadores del ejercicio 2017<sup>22</sup> y del Reporte de Avance Físico-Financiero<sup>23</sup> del último trimestre del mismo año, se identifica que algunos de los indicadores a nivel de Componentes y Actividades no cumplen con el criterio CREMA.

El indicador del componente 2 (Tiempo promedio de arribo de la unidad) carece de claridad debido a que no se especifica la unidad de tiempo utilizada. En el anexo 1B se presentan recomendaciones con el fin de rediseñar la MIR. Dada la naturaleza del Programa, no es posible incluir indicadores desagregados por sexo.

En cuanto a los medios de verificación, todas las fuentes de información provienen de diferentes medios proporcionadas por la Dirección de Servicios C5 y el Consejo Nacional de Población (CONAPO). Sin embargo, no se especifican si son públicas (accesibles a cualquier persona), en caso de serlo, se sugiere especificar la liga en la que se pueda visualizar y/o descargar cada fuente de información, o bien el número telefónico y/o correo electrónico para solicitar la información.

---

<sup>22</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Ficha Técnica de Indicadores 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_y\\_reg\\_d\\_0.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_y_reg_d_0.pdf)

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_-\\_act.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_-_act.pdf)

<sup>23</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Avances Físico y Financiero de los Programas Presupuestarios. Cuarto Trimestre 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

<http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno>



## TEMA VI. COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS

### **18. ¿Con cuáles programas y/o acciones del Estado y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

En el entendido que las coincidencias se refieren a los casos en que los objetivos son similares y las complementariedades se refieren a los casos en que se atiende a la misma población o área de enfoque, y con base en la revisión de los documentos proporcionados por la Secretaría de Seguridad Pública del estado de Nuevo León, dependencia responsable de la ejecución del Pp, así como del análisis del PED y la revisión de todos los Programas de la Administración Pública Estatal, se tiene lo siguiente.

Los Pp que también están vinculados al objetivo «brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad» del tema del PED «Seguridad Pública», y que, por tanto, pudiera ser coincidentes con el Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia, y Registro de la Información* son:

- Estrategias para la reducción del índice delictivo, de la Secretaría de Seguridad Pública.
- FASP: Seguridad pública integral, de la Secretaría General de Gobierno.

Para mayor detalle, ver anexo 4.

## RESULTADOS OBSERVADOS EN EL ANÁLISIS

En la siguiente tabla se presentan los principales resultados observados de la evaluación del Programa presupuestario *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información*.

### *Principales resultados*

- El Programa no cuenta con un documento de diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema.
- El Pp está vinculado a las estrategias y objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 del estado de Nuevo León, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- No existe un documento de diagnóstico que defina las poblaciones potencial y objetivo.
- Los Componentes señalados en la MIR están redactados como resultados logrados, son necesarios y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito, sin embargo, no se tiene un documento oficial que permita identificar que son los bienes y/o servicios que el Pp brinda.
- El Propósito de la MIR es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único y está redactado como una situación alcanzada, sin embargo, no es posible afirmar que incluya a la población o área de enfoque objetivo, el Programa no cuenta con un diagnóstico.
- El Fin establecido en la MIR está claramente especificado, es un objetivo superior al que el programa contribuye, su logro no está controlado por los responsables del Pp y es único, además está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.
- El Programa cuenta con dos protocolos donde es posible identificar el resumen narrativo de la MIR a los niveles de Componentes y Actividades, no obstante, la Dependencia no mostró evidencia de un documento normativo que permita identificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito.
- La mayoría de los indicadores de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados, con excepción de un indicador del nivel de Componentes y tres de actividades.
- Las fichas técnicas de los indicadores del programa cuentan con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, metas y el comportamiento del indicador (ascendente, descendente), además, para los niveles de Fin, Propósito y Componentes se establece la línea base.
- Las metas establecidas de los indicadores cuentan con unidad de medida, están orientadas a impulsar el desempeño del programa y son factibles de alcanzar considerando tanto los plazos, así como los recursos humanos y financieros que dispone el Pp.

### *Principales resultados*

- Los medios de verificación especificados en la MIR son oficiales o institucionales, cuentan con un nombre que permita identificarlos y hacen posible reproducir el cálculo del indicador, sin embargo, no son públicos.
- Para los conjuntos: Objetivo- Indicadores- Medios de verificación en los niveles Fin, Propósito, Componentes y Actividades, los medios de verificación son necesarios y también suficientes para calcular los indicadores, además de que dichos indicadores permiten medir directa o indirectamente el objetivo en cada uno de los niveles correspondientes.
- El Programa es coincidente con los Pp *“Estrategias para la reducción del índice delictivo”*, de la Secretaría de Seguridad Pública y *“FASP: Seguridad pública integral”*, de la Secretaría General de Gobierno debido a que están vinculados al objetivo «brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad» del tema del PED «Seguridad Pública».

## PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS

En este apartado se exponen los principales resultados identificados en el análisis de las fortalezas y oportunidades,<sup>24</sup> así como de las debilidades o amenazas<sup>25</sup> que presenta el Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información*. Los resultados obtenidos se describen para cada uno de los seis temas analizados.

<i>Fortalezas y oportunidades</i>
<b><i>Contribución a las metas y objetivos estatales</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Pp está vinculado a las estrategias y objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 del estado de Nuevo León, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</li> </ul>
<b><i>Matriz de indicadores para resultados</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los Componentes señalados en la MIR están redactados como resultados logrados, son necesarios y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito.</li> <li>• El Propósito de la MIR es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único y está redactado como una situación alcanzada.</li> <li>• El Fin establecido en la MIR está claramente especificado, es un objetivo superior al que el programa contribuye, su logro no está controlado por los responsables del Pp, es único y además está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.</li> <li>• El Programa cuenta con dos protocolos donde es posible identificar el resumen narrativo de la MIR a los niveles de Componentes y Actividades.</li> <li>• La mayoría de los indicadores de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados.</li> <li>• Las metas establecidas de los indicadores cuentan con unidad de medida, están orientadas a impulsar el desempeño del programa y son factibles de alcanzar considerando tanto los plazos, así como los recursos humanos y financieros que dispone el Pp.</li> <li>• Los medios de verificación especificados en la MIR son oficiales o institucionales, cuentan con un nombre que permita identificarlos y hacen posible reproducir el cálculo del indicador.</li> <li>• Para los conjuntos: Objetivo- Indicadores- Medios de verificación en los niveles Fin, Propósito, Componentes y Actividades, los medios de verificación son necesarios y también suficientes para calcular los indicadores, además de que dichos indicadores permiten medir directa o indirectamente el objetivo en cada uno de los niveles correspondientes.</li> </ul>

<sup>24</sup> *Fortalezas y oportunidades*: elementos internos y positivos que propician la eficacia, eficiencia, calidad en la entrega de bienes y servicios, y economía en la operación de los procesos del Pp.

<sup>25</sup> *Debilidades y amenazas*: Elementos internos que deben mejorar o sustituirse por otros, en aras de alcanzar la eficacia, eficiencia, calidad en la entrega de bienes y servicios, y economía en la operación de los procesos del Pp.

<b>Debilidades o amenazas</b>
<b><i>Justificación de la creación y del diseño del programa</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa no cuenta con un documento de diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema.</li> </ul>
<b><i>Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un documento de diagnóstico que defina las poblaciones potencial y objetivo.</li> </ul>
<b><i>Matriz de indicadores para resultados</i></b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No se tiene un documento oficial que permita identificar que son los bienes y/o servicios que el Pp brinda.</li> <li>• No es posible afirmar que el Propósito del Programa incluya a la población o área de enfoque objetivo, ya que el Programa no cuenta con un diagnóstico.</li> <li>• La Dependencia no mostró evidencia de un documento normativo que permita identificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito.</li> <li>• Para el caso de los indicadores “Tiempo promedio de arribo de la unidad” y “Promedio de llamadas atendidas” carecen de claridad, mientras que los indicadores “Promedio de reportes de incidencia” y “Porcentaje de canalización de eventos” solamente cumplen con las características de ser económicos y monitoreables.</li> <li>• Los medios de verificación especificados en la MIR no son públicos.</li> </ul>

## RETOS Y RECOMENDACIONES

En la siguiente tabla se presentan las recomendaciones por sección temática para el Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* identificadas dentro del informe de evaluación.

<i>Sección</i>	<i>Recomendación</i>	<i>Referencia (pregunta)</i>
<b>Justificación de la creación y del diseño del programa</b>	Elaborar un diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema.	1,2
<b>Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad</b>	Definir en un diagnóstico las poblaciones potencial y objetivo.	4
<b>Matriz de indicadores para resultados</b>	Establecer en un diagnóstico un árbol de problemas que permita identificar que son los bienes y/o servicios que el Pp brinda.	8
	Especificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito en un documento normativo.	11
	Rediseñar los indicadores “Tiempo promedio de arribo de la unidad”, “Promedio de llamadas atendidas”, “Promedio de reportes de incidencia” y “Porcentaje de canalización de eventos” de tal manera que cumpla con los criterios CREMA.	12
	Hacer públicos (en la medida de lo posible) los medios de verificación de los indicadores especificados en la MIR del Programa.	15

## ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

En este apartado se presentan los ASM derivados de la evaluación de diseño del Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* con su respectiva clasificación y priorización.

No.	ASM	Clasificación				Priorización		
		AE <sup>26</sup>	AI <sup>27</sup>	AID <sup>28</sup>	AIG <sup>29</sup>	Alto	Medio	Bajo
1	Elaborar un diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema, que defina las poblaciones potencial y objetivo y que contenga un árbol de problemas y otros elementos mínimos establecidos en el <i>“Criterio de actualización y creación de programas presupuestarios, modificación de metas y seguimiento de los indicadores de desempeño”</i> . <sup>30</sup>	X				X		
2	Rediseñar los indicadores <i>“Tiempo promedio de arribo de la unidad”, “Promedio de llamadas atendidas”, “Promedio de reportes de incidencia”</i> y <i>“Porcentaje de canalización de eventos”</i> de tal manera que cumpla con los criterios CREMA.	X				X		

<sup>26</sup> Aspectos específicos (AE): aquellos cuya solución corresponde a la unidad administrativa específica responsable del Programa.

<sup>27</sup> Aspectos institucionales (AI): que requieren de la intervención de varias unidades administrativas dentro de la misma dependencia o ente público para su solución.

<sup>28</sup> Aspectos interinstitucionales (AID): que para su solución se deberá contar con la participación de unidades administrativas ubicadas en otra dependencia o ente público.

<sup>29</sup> Aspectos intergubernamentales (AIG): que demandan la intervención del gobierno estatal (aparte del ente público responsable de la ejecución de los recursos del Programa) para su solución.

<sup>30</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León (2018). Criterio de actualización y creación de programas presupuestarios, modificación de metas y seguimiento de los indicadores de desempeño.

[http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/criterios\\_final.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/criterios_final.pdf)

No.	ASM	Clasificación				Priorización		
		AE	AI	AID	AIG	Alto	Medio	Bajo
3	Especificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito en un documento normativo.	X					X	
4	Hacer públicos (en la medida de lo posible) los medios de verificación de los indicadores especificados en la MIR del Programa.	X						X



## CONCLUSIONES

### **I. Justificación de la creación y del diseño del programa.**

El Programa no cuenta con un documento de diagnóstico en el cual se incluya la siguiente información: se identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, se defina la población que presenta el problema o necesidad, causas, efectos y características del problema, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema. Es necesario elaborar un documento en el cual se incluya esta información.

### **II. Contribución a las metas y objetivos estatales.**

El Programa está vinculado al Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 del estado de Nuevo León en correlación con el objetivo de brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad; además, se vincula con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente con la meta de fortalecer las instituciones nacionales pertinentes, incluso mediante la cooperación internacional, con miras a crear capacidad a todos los niveles, en particular en los países en desarrollo, para prevenir la violencia y combatir el terrorismo y la delincuencia.

### **III. Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad.**

El programa no cuenta con un documento de diagnóstico que defina las poblaciones potencial y objetivo, por ende, dichas poblaciones no cuentan con unidad de medida, no están cuantificadas y tampoco se presenta una metodología para su cuantificación, además de no presentar un plazo para su revisión y actualización. Es necesario elaborar un documento en el cual se incluya esta información.

### **IV. Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención.**

Debido a la naturaleza del Programa, no se cuenta con un padrón de beneficiarios, por ende, no existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa, así como tampoco procedimientos para otorgar dichos apoyos.

### **V. Matriz de Indicadores para Resultados.**

El Fin establecido en la MIR está claramente especificado, es un objetivo superior al que el programa contribuye, su logro no está controlado por los responsables del Programa, es único y además está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial. Además, el Propósito de la MIR es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los

componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único, es decir y está redactado como una situación alcanzada, sin embargo, no es posible afirmar que incluya a la población o área de enfoque objetivo, ya que como se mencionó en la pregunta 4, el Programa no cuenta con un diagnóstico. Los Componentes señalados en la MIR están redactados como resultados logrados, son necesarios y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito, sin embargo, no se tiene un documento oficial que permita identificar que son los bienes y/o servicios que el Programa brinda.

La mayoría de los indicadores de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados, además sus fichas técnicas cuentan con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, metas y el comportamiento del indicador (ascendente, descendente), además, para los niveles de Fin, Propósito y Componentes se establece la línea base. Por último, las metas de los indicadores cuentan con unidad de medida, establecidas están orientadas a impulsar el desempeño del programa y son factibles de alcanzar considerando tanto los plazos, así como los recursos humanos y financieros que dispone el Pp.

## **VI. Complementariedades y coincidencias con otros programas.**

Los Programas con los cuales el Programa Presupuestario “*Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información*” es coincidente son: “*Estrategias para la reducción del índice delictivo*”, de la Secretaría de Seguridad Pública y “*FASP: Seguridad pública integral*”, de la Secretaría General de Gobierno debido a que están vinculados al objetivo de brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad del tema del PED «Seguridad Pública».

## **VII. Conclusión General**

El análisis realizado con la evidencia documental enviada por el ente público ejecutor del Programa permite concluir que todos los niveles de la MIR cuentan con las características establecidas por la MML. Sin embargo, dado que el Pp no cuenta con un documento normativo o diagnóstico, no es posible determinar que todos los componentes representan bienes y servicios proporcionados por el Programa.

No obstante lo anterior, la relevancia de los objetivos del Pp y la pertinencia de los indicadores de fin y propósito revelan que, el Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León, es satisfactorio y debe continuar operando en los años subsecuentes, siempre y cuando el Programa asuma el compromiso de cumplir con las recomendaciones derivadas de la presente evaluación.

## VALORACIÓN FINAL DEL PP

La valoración de las secciones de la evaluación se construyó con los promedios de las calificaciones asignadas a todas las preguntas binarias de cada tema. La valoración global del Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* corresponde al promedio simple de todas las preguntas ordinales.

<i>Sección de la evaluación</i>	<i>Valoración general</i>
Justificación de la creación y del diseño del programa	0.00
Contribución a las metas y objetivos estatales	Sin Valoración Ordinal
Población potencial, objetivo y mecanismos de elegibilidad	0.00
Padrón de beneficiarios y mecanismos de atención	No Aplica
Matriz de indicadores para resultados	3.33
Complementariedades y coincidencias con otros programas	Sin Valoración Ordinal
<b>Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información</b>	<b>2.50</b>

## BIBLIOGRAFÍA

Centro de Coordinación Integral, de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5). Protocolos de Operación. Recepción y Atención de Llamadas de Emergencia.

Centro de Coordinación Integral, de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo (C5). Protocolos de Operación. Video Vigilancia Urbana.

Gobierno Constitucional del Estado Libre y Soberano de Nuevo León (2016). Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021. <http://www.nl.gob.mx/publicaciones/plan-estatal-de-desarrollo-2016-2021>.

----- (2017). Periódico Oficial. Lineamientos Generales del Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León para la Consolidación del Presupuesto por Resultados (PpR) y el Sistema de Evaluación del Desempeño (SED).

Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Avances Físico y Financiero de los Programas Presupuestarios. Cuarto Trimestre 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

<http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno>

----- (2017). Ficha Técnica de Indicadores 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información. [http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_y\\_reg\\_d\\_0.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_y_reg_d_0.pdf) [http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn\\_de\\_llamadas\\_de\\_emer\\_vigilancia\\_-\\_act.pdf](http://pbr-sed.nl.gob.mx/sites/default/files/030-atn_de_llamadas_de_emer_vigilancia_-_act.pdf)

----- (2017). Matriz de Indicadores para Resultados 2017. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información. <http://pbr-sed.nl.gob.mx/programas-presupuestarios>

----- (2018). Alineación entre los ODS y los Programas Presupuestarios. <http://pbr-sed.nl.gob.mx/objetivos-de-desarrollo-sostenible>

----- (2018). Términos de Referencia para la Evaluación de Diseño. Programas Presupuestarios.

Secretaría de Seguridad Pública de Nuevo León (2017). Árbol de Problemas. Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

**ANEXOS**

**Anexo 1A: MIR**

Resumen narrativo		Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia		
<b>FIN</b>	Contribuir a disminuir la incidencia delictiva estatal mejorando las condiciones de seguridad y justicia mediante mecanismos de atención de servicios de emergencia y coordinación con las instituciones de auxilio y seguridad	Tasa de variación de la incidencia delictiva estatal por cada cien mil habitantes. Incidencia delictiva	$((\text{incidencia delictiva estatal año } t - \text{incidencia delictiva estatal año } t-1) / \text{incidencia delictiva estatal año } t-1) * 100$	Anual	Incidencia delictiva estatal: Procuraduría General de Justicia N.L. / población de la entidad: CONAPO: <a href="http://www.conapo.gob.mx/es/conapo/proyecciones_datos">http://www.conapo.gob.mx/es/conapo/proyecciones_datos</a>	
<b>PROPÓSITO</b>	Los usuarios cuentan con servicios confiables y coordinados en seguridad pública a través del c5.	Tasa de variación de usuarios atendidos	$((\text{usuarios atendidos en el año } t - \text{usuarios atendidos en el año } t-1) / \text{usuarios atendidos en el año } t-1) * 100$	Anual	Registro de eventos 9-1-1 / Dirección de Servicios C5	Los usuarios del c5 quedan satisfechos con los servicios recibidos
<b>Componentes</b>	C1. Llamadas al 9-1-1 atendidas dentro de los estándares establecidos en nivel nacional	Porcentaje de llamadas al 9-1-1 contestadas antes del umbral	$(\text{llamadas respondidas después de umbral} / \text{llamadas respondidas}) * 100$	Trimestral	Aplicativo de reportes conmutador telefónico / Dirección de Servicios C5	La ciudadanía utiliza el servicio del 911

Resumen narrativo		Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia		
Componentes	C2. Servicios de emergencia canalizados	Tiempo promedio de arribo de la unidad	(tiempo de arribo a la emergencia una vez recibida la llamada/eventos canalizados a despacho)	Trimestral	Aplicativo CAD / dirección de servicios	La ciudadanía que solicita los servicios de emergencia queda satisfecha con el tiempo de arribo de las unidades que prestarán el auxilio una vez que denuncia los hechos
	C3. Videovigilancia (CCTV) urbana brindada	Disponibilidad de cámaras instaladas	(cámaras instaladas funcionando / cámaras instaladas)*100	Trimestral	Sistema VMS Genetec	Las condiciones climáticas y el pandillerismo permiten el correcto funcionamiento del equipo instalado
	C4. Registro de identidad personal realizado	Porcentaje de consistencia en el registro nacional de personal de seguridad pública	(registros consistentes en la base de datos / total de personal inscrito en nómina)*100	Trimestral	Reporte de activos en MPSP/ estado y municipio	Que el personal inscrito en nómina acude a la academia, aprueba los exámenes de confianza, y es totalmente conciliatorio con los registros de la base de datos nacional de los cuerpos de seguridad pública

Resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos	
	Indicador	Fórmula	Frecuencia			
<b>C1. Llamadas al 9-1-1 atendidas dentro de los estándares establecidos en nivel nacional</b>						
<b>Actividades (Procesos)</b>	A1C1. Recepción de la llamada de emergencia	Promedio de llamadas atendidas	(llamadas atendidas / días transcurridos)	Mensual	Aplicativo de reportes conmutador telefónico / Dirección de Servicios	La ciudadanía que está siendo afectada por alguna situación de emergencia solicita los servicios de emergencia vía telefónica
	A2C1. Registro de información recibida en reportes de incidencias	Promedio de reportes de incidencia	(reportes de incidencia / llamadas recibidas)	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	El total de las llamadas recibidas son procedentes y fidedignas, se genera un procedimiento de seguimiento
	A3C1. Canalización de eventos área de operación.	Porcentaje de canalización de eventos	(llamadas recibidas / llamadas canalizadas )	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Las llamadas recibidas son canalizadas al área de operación

Resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos	
	Indicador	Fórmula	Frecuencia			
<b>C2. Servicios de emergencia canalizados</b>						
Actividades (Procesos)	A1C2. Recepción de la información de la llamada de emergencia canalizada	Porcentaje de eventos canalizados a despacho	$(\text{eventos canalizados} / \text{eventos generados}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los eventos generados ameritan canalización
	A2C2. Asignación de unidad a un evento de emergencia	Porcentaje de eventos con asignación de unidad a eventos de emergencia	$(\text{eventos con asignación de unidad} / \text{eventos canalizados}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los eventos denunciados ameritan registro y asignación de unidades de apoyo
<b>C3. VIDEOVIGILANCIA (CCTV) URBANA BRINDADA</b>						
Actividades (Procesos)	A1C3. Generación de eventos detectados por monitoreo urbano de cámaras de CCTV en zonas de cobertura	Porcentaje de eventos generados por CCTV	$(\text{eventos generados} / \text{total de eventos}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los equipos de video vigilancia no son dañados por el clima ni el pandillerismo
	A2C3. Reportes atendidos por CCTV de situaciones críticas de emergencia localizadas dentro de la cobertura visual de las cámaras de monitoreo	Porcentaje de eventos atendidos por CCTV	$(\text{eventos atendidos} / \text{total de eventos}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los equipos de video vigilancia no son dañados por el clima ni el pandillerismo



Resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos	
	Indicador	Fórmula	Frecuencia			
<b>Actividades (procesos)</b>	A1C4. Captura de información en el sistema biométricos	Porcentaje de personal integrado a la base de datos nacional "AFIS"	$(\text{registros integrados a la base de datos "AFIS" / personal atendido}) * 100$	Mensual	Reporte de "AFIS", bitácoras de asistencia / Estado y Municipio	Que el personal inscrito en nómina acude a la academia, aprueba los exámenes de confianza, y es totalmente conciliatorio con los registros de la base de datos nacional de los cuerpos de seguridad pública
	A2C4. Captura de información en el sistema del RNIP	Personal integrado a la base de datos del RNIP	$(\text{registros integrados de personal penitenciario a la base de datos del RNIP / población penitenciaria}) * 100$	Mensual	Reportes del RNIP / Dirección de Servicios	Disponibilidad en la red del sistema nacional, inconsistencia en la información

**✚ Anexo 1B: Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados**

<i>Resumen narrativo</i>		<i>Indicadores</i>			<i>Medios de verificación y fuente de información</i>	<i>Supuestos</i>
		<i>Indicador</i>	<i>Fórmula</i>	<i>Frecuencia</i>		
<b>FIN</b>	Contribuir a disminuir la incidencia delictiva estatal mejorando las condiciones de seguridad y justicia mediante mecanismos de atención de servicios de emergencia y coordinación con las instituciones de auxilio y seguridad	Tasa de variación de la incidencia delictiva estatal por cada cien mil habitantes. Incidencia delictiva	$((\text{incidencia delictiva estatal año } t - \text{incidencia delictiva estatal año } t-1) / \text{incidencia delictiva estatal año } t-1) * 100$	Anual	Incidencia delictiva estatal: Procuraduría General de Justicia N.L. / población de la entidad: CONAPO: <a href="http://www.conapo.gob.mx/es/conapo/proyecciones_datos">http://www.conapo.gob.mx/es/conapo/proyecciones_datos</a>	
<b>PROPÓSITO</b>	Los usuarios cuentan con servicios confiables y coordinados en seguridad pública a través del c5.	Tasa de variación de usuarios atendidos	$((\text{usuarios atendidos en el año } t - \text{usuarios atendidos en el año } t-1) / \text{usuarios atendidos en el año } t-1) * 100$	Anual	Registro de eventos 9-1-1 / Dirección de Servicios C5	Los usuarios del c5 quedan satisfechos con los servicios recibidos
<b>Componentes</b>	C1. Llamadas al 9-1-1 atendidas dentro de los estándares establecidos en nivel nacional	Porcentaje de llamadas al 9-1-1 contestadas antes del umbral	$(\text{llamadas respondidas después de umbral} / \text{llamadas respondidas}) * 100$	Trimestral	Aplicativo de reportes conmutador telefónico / Dirección de Servicios C5	La ciudadanía utiliza el servicio del 911

Resumen narrativo		Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos
		Indicador	Fórmula	Frecuencia		
Componentes	C2. Servicios de emergencia canalizados	Tiempo promedio (en minutos) de arribo de la unidad	(tiempo de arribo (en minutos) a la emergencia una vez recibida la llamada/eventos canalizados a despacho)	Trimestral	Aplicativo CAD / dirección de servicios	La ciudadanía que solicita los servicios de emergencia queda satisfecha con el tiempo de arribo de las unidades que prestarán el auxilio una vez que denuncia los hechos
	C3. Videovigilancia (CCTV) urbana brindada	Disponibilidad de cámaras instaladas	(cámaras instaladas funcionando / cámaras instaladas)*100	Trimestral	Sistema VMS Genetec	Las condiciones climáticas y el pandillerismo permiten el correcto funcionamiento del equipo instalado
	C4. Registro de identidad personal realizado	Porcentaje de consistencia en el registro nacional de personal de seguridad pública	(registros consistentes en la base de datos / total de personal inscrito en nómina)*100	Trimestral	Reporte de activos en MPSP/ estado y municipio	Que el personal inscrito en nómina acude a la academia, aprueba los exámenes de confianza, y es totalmente conciliatorio con los registros de la base de datos nacional de los cuerpos de seguridad pública

Resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos	
	Indicador	Fórmula	Frecuencia			
<b>C1. Llamadas al 9-1-1 atendidas dentro de los estándares establecidos en nivel nacional</b>						
<b>Actividades (Procesos)</b>	A1C1. Recepción de la llamada de emergencia	Promedio mensual de llamadas atendidas	(llamadas atendidas / días transcurridos en el mes)	Mensual	Aplicativo de reportes conmutador telefónico / Dirección de Servicios	La ciudadanía que está siendo afectada por alguna situación de emergencia solicita los servicios de emergencia vía telefónica
	A2C1. Registro de información recibida en reportes de incidencias	Porcentaje de reportes de incidencia	(reportes de incidencia / llamadas recibidas)*100	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	El total de las llamadas recibidas son procedentes y fidedignas, se genera un procedimiento de seguimiento
	A3C1. Canalización de eventos área de operación.	Porcentaje de canalización de eventos	(llamadas recibidas / llamadas canalizadas )	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Las llamadas recibidas son canalizadas al área de operación

Resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos	
	Indicador	Fórmula	Frecuencia			
<b>C2. Servicios de emergencia canalizados</b>						
Actividades (Procesos)	A1C2. Recepción de la información de la llamada de emergencia canalizada	Porcentaje de eventos canalizados a despacho	$(\text{eventos canalizados} / \text{eventos generados}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los eventos generados ameritan canalización
	A2C2. Asignación de unidad a un evento de emergencia	Porcentaje de eventos con asignación de unidad a eventos de emergencia	$(\text{eventos con asignación de unidad} / \text{eventos canalizados}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los eventos denunciados ameritan registro y asignación de unidades de apoyo
<b>C3. VIDEOVIGILANCIA (CCTV) URBANA BRINDADA</b>						
Actividades (Procesos)	A1C3. Generación de eventos detectados por monitoreo urbano de cámaras de CCTV en zonas de cobertura	Porcentaje de eventos generados por CCTV	$(\text{eventos generados} / \text{total de eventos}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los equipos de video vigilancia no son dañados por el clima ni el pandillerismo
	A2C3. Reportes atendidos por CCTV de situaciones críticas de emergencia localizadas dentro de la cobertura visual de las cámaras de monitoreo	Porcentaje de eventos atendidos por CCTV	$(\text{eventos atendidos} / \text{total de eventos}) * 100$	Mensual	Reportes de Aplicativo CAD / Dirección de Servicios	Los equipos de video vigilancia no son dañados por el clima ni el pandillerismo

Resumen narrativo	Indicadores			Medios de verificación y fuente de información	Supuestos	
	Indicador	Fórmula	Frecuencia			
<b>Actividades (procesos)</b>	A1C4. Captura de información en el sistema biométricos	Porcentaje de personal integrado a la base de datos nacional "AFIS"	$(\text{registros integrados a la base de datos "AFIS"} / \text{personal atendido}) * 100$	Mensual	Reporte de "AFIS", bitácoras de asistencia / Estado y Municipio	Que el personal inscrito en nómina acude a la academia, aprueba los exámenes de confianza, y es totalmente conciliatorio con los registros de la base de datos nacional de los cuerpos de seguridad pública
	A2C4. Captura de información en el sistema del RNIP	Personal integrado a la base de datos del RNIP	$(\text{registros integrados de personal penitenciario a la base de datos del RNIP} / \text{población penitenciaria}) * 100$	Mensual	Reportes del RNIP / Dirección de Servicios	Disponibilidad en la red del sistema nacional, inconsistencia en la información

**Anexo 2: Indicadores**

<i>Nivel de objetivo</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Método de cálculo</i>	<i>Claro</i>	<i>Relevante</i>	<i>Económico</i>	<i>Monitoreable</i>	<i>Adecuado</i>	<i>Definición</i>	<i>Unidad de medida</i>	<i>Frecuencia de medición</i>	<i>Línea base</i>	<i>Metas</i>	<i>Comportamiento del indicador</i>
<b>Fin</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Propósito</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Componente 1</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Componente 2</b>	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Componente 3</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Componente 4</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Actividad A1C1</b>	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A2C1</b>	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A3C1</b>	Si	Si	No	No	Si	Si	No	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A1C2</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A2C2</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A1C3</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A2C3</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A1C4</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si
<b>Actividad A2C4</b>	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	N.A.	Si	Si

N.A. No aplica



**Evaluación de Diseño:  
Atención de Llamadas de Emergencia,  
Vigilancia y Registro de Información**



De acuerdo con el apartado 6 “Elementos mínimos de la Ficha Técnica del Indicador de Desempeño” del *Anexo Único de los Lineamientos Generales del Poder Ejecutivo para la Consolidación del Presupuesto por Resultados (PpR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)*<sup>31</sup>, la línea base no está establecida como un elemento mínimo que deba integrar las Fichas Técnicas de Indicadores, sin embargo, se reporta para nivel de Fin, Propósito y Componentes.

---

<sup>31</sup> Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado (2017). Anexo Único: de los Lineamientos Generales del Poder Ejecutivo para la Consolidación del Presupuesto por Resultados (PpR) y del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) [http://sgi.nl.gob.mx/Transparencia\\_2015/Archivos/AC\\_0001\\_0007\\_00161230\\_000001.pdf](http://sgi.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0007_00161230_000001.pdf)



**Anexo 3: Metas del Programa**

<i>Nivel de objetivo</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Unidad de medida</i>	<i>Orientada a impulsar el desempeño</i>	<i>Factible</i>	<i>Justificación</i>	<i>Propuesta de mejora de la meta</i>
<b>Fin</b>	Tasa de variación de la incidencia delictiva estatal por cada cien mil habitantes. Incidencia delictiva: ((delitos denunciados*100,000) / población de la entidad)	30.00	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
<b>Propósito</b>	Tasa de variación de usuarios atendidos	90.72	Porcentual	Si	No	El cálculo del indicador es erróneo, al replicar el cálculo en el avance de 2017 el valor es 9.27, por lo que la meta está muy lejana.	Revisar el valor de las metas anuales
<b>Componentes</b>	Porcentaje de llamadas al 9-1-1 contestadas antes del umbral	81.08	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
	Tiempo promedio de arribo de la unidad	15.00	Absoluto	No	No	No es claro el indicador en cuanto a las unidades de tiempo (minutos, horas). Al replicar el cálculo el avance está muy alejado de la meta.	Revisar el valor de las metas anuales y establecer la unidad de tiempo
	Disponibilidad de cámaras instaladas	79.09	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
	Porcentaje de consistencia en el registro nacional de personal de seguridad pública	95.12	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna

<i>Nivel de objetivo</i>	<i>Nombre del indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Unidad de medida</i>	<i>Orientada a impulsar el desempeño</i>	<i>Factible</i>	<i>Justificación</i>	<i>Propuesta de mejora de la meta</i>
<b>Actividades (Procesos)</b>	Promedio de llamadas atendidas	21,635.00	Absoluto	No	Si	La frecuencia de la medición es mensual, sin embargo, el cálculo se realiza sobre promedio anual	Rediseñar el indicador para que capte el promedio mensual
	Promedio de reportes de incidencia	20.70	Absoluto	No	No	El cálculo del indicador es erróneo, al replicar el cálculo en el avance de 2017 el valor es 0.2072, por lo que la meta está muy lejana.	Cambiar el indicador de promedio por uno de porcentaje de reportes de incidencia
	Porcentaje de canalización de eventos	90.76	Absoluto	No	No	Existe una ambigüedad debido a que la unidad de medida es absoluta cuando el nombre del indicador se refiere a porcentaje.	Cambiar el indicador por uno de porcentaje de reportes de canalización de eventos
	Porcentaje de eventos canalizados a despacho	99.09	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
	Porcentaje de eventos con asignación de unidad a eventos de emergencia	70.40	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
	Porcentaje de eventos generados por CCTV	71.20	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
	Porcentaje de eventos atendidos por CCTV	29.00	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
	Porcentaje de personal integrado a la base de datos nacional "AFIS"	90.60	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna
	Personal integrado a la base de datos del RNIP	95.00	Porcentual	Si	Si	Es medible y monitoreable.	Ninguna

**Anexo 4: Complementariedad y coincidencias con otros programas y/o acciones**

<i>Nombre del Programa</i>	<i>Clasificación programática</i>	<i>Dependencia / Entidad</i>	<i>Objetivo</i>	<i>Población objetivo</i>	<i>¿Coincide con el Programa evaluado?</i>	<i>¿Se completa con el Programa evaluado?</i>	<i>Justificación</i>
Estrategias para la reducción del índice delictivo	T41E02918	Secretaría de Seguridad Pública	Brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad.	Personas que habitan en las zonas de incidencia delictiva del AMM y área rural.	Si	No	Persiguen el mismo objetivo.
FASP: Seguridad pública integral	T41I00623	Secretaría General de Gobierno	Brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad.	Usuarios.	Si	No	Persiguen el mismo objetivo.

**✚ Anexo 5: Formato para la difusión de los resultados de la evaluación (CONAC)**

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de Diseño del programa presupuestario: Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación (dd/mm/aaaa): 08/06/2018	
1.3 Fecha de término de la evaluación (dd/mm/aaaa): 09/01/2019	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre: Ing. Edy García García	Unidad administrativa: Dirección de Servicios
1.5 Objetivo general de la evaluación: Evaluar el diseño del Pp <i>Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información</i> para el ejercicio fiscal 2017 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la justificación de la creación y diseño del Programa.</li> <li>• Identificar y analizar su vinculación con la planeación estatal.</li> <li>• Identificar sus poblaciones y mecanismos de atención.</li> <li>• Analizar el funcionamiento y operación del padrón de beneficiarios y la entrega de apoyos.</li> <li>• Analizar la consistencia entre su diseño y la normatividad aplicable.</li> </ul>	
1.7 Metodología utilizada en la evaluación:	
Instrumentos de recolección de información:	
Cuestionarios __ Entrevistas_X_ Formatos_X_ Otros __ Especifique:	
Descripción de las técnicas y modelos utilizados: La evaluación de diseño del Programa se realizó a través de un trabajo de gabinete, recabando, organizando y analizando la información que para tal fin proporcionó la Secretaría de Seguridad Pública del Estado. Además, se llevó a cabo una sesión de socialización de los resultados parciales con la Dependencia evaluada. La metodología, estructura del presente informe y sus conclusiones, son plasmadas en apego a los Términos de Referencia para la Evaluación de Diseño publicados por el Gobierno del Estado de Nuevo León a través de la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado.	
2. Principales hallazgos de la evaluación	
2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Programa no cuenta con un documento de diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema, así como la identificación de las poblaciones potencial y objetivo.</li> <li>• El Pp está vinculado a las estrategias y objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 del estado de Nuevo León, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).</li> <li>• Los Componentes señalados en la MIR están redactados como resultados logrados, son necesarios y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito, sin embargo, no se tiene un documento oficial que permita identificar que son los bienes y/o servicios que el Pp brinda.</li> <li>• El Propósito de la MIR es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y</li> </ul>	

los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único y está redactado como una situación alcanzada, sin embargo, no es posible afirmar que incluya a la población o área de enfoque objetivo, ya que como se mencionó en la pregunta 4, el Programa no cuenta con un diagnóstico.

- El Fin establecido en la MIR está claramente especificado, es un objetivo superior al que el programa contribuye, su logro no está controlado por los responsables del Pp, es único y además está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.
- La Dependencia no mostró evidencia de un documento normativo que permita identificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito.
- La mayoría de los indicadores de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados, con excepción de un indicador del nivel de Componentes y tres de actividades.
- Las fichas técnicas de los indicadores del programa cuentan con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, metas y el comportamiento del indicador (ascendente, descendente), además, para los niveles de Fin, Propósito y Componentes se establece la línea base.
- Las metas establecidas de los indicadores cuentan con unidad de medida, están orientadas a impulsar el desempeño del programa y son factibles de alcanzar considerando tanto los plazos, así como los recursos humanos y financieros que dispone el Pp.
- Los medios de verificación especificados en la MIR son oficiales o institucionales, cuentan con un nombre que permita identificarlos y hacen posible reproducir el cálculo del indicador, sin embargo, no son públicos.
- Para los conjuntos: Objetivo- Indicadores- Medios de verificación en los niveles Fin, Propósito, Componentes y Actividades, los medios de verificación son necesarios y también suficientes para calcular los indicadores, además de que dichos indicadores permiten medir directa o indirectamente el objetivo en cada uno de los niveles correspondientes.
- El Programa es coincidente con los Pp *“Estrategias para la reducción del índice delictivo”*, de la Secretaría de Seguridad Pública y *“FASP: Seguridad pública integral”*, de la Secretaría General de Gobierno debido a que están vinculados al objetivo «brindar a la población de Nuevo León una seguridad pública integral a través de instituciones de seguridad altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad» del tema del PED «Seguridad Pública».

2.2 Señalar cuáles son las principales FODA, de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas y oportunidades:

- El Pp está vinculado a las estrategias y objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 del estado de Nuevo León, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Los Componentes señalados en la MIR están redactados como resultados logrados, son necesarios y su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos el propósito.
- El Propósito de la MIR es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, su logro no está controlado por los responsables del programa, es único y está redactado como una situación alcanzada.
- El Fin establecido en la MIR está claramente especificado, es un objetivo superior al que el programa contribuye, su logro no está controlado por los responsables del Pp, es único y además está vinculado con objetivos estratégicos de la dependencia o del programa sectorial.
- El Programa cuenta con dos protocolos donde es posible identificar el resumen narrativo de la MIR a los niveles de Componentes y Actividades.

- La mayoría de los indicadores de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados.
- Las metas de los indicadores establecidas cuentan con unidad de medida, están orientadas a impulsar el desempeño del programa y son factibles de alcanzar considerando tanto los plazos, así como los recursos humanos y financieros que dispone el Pp.
- Los medios de verificación especificados en la MIR son oficiales o institucionales, cuentan con un nombre que permita identificarlos y permiten reproducir el cálculo del indicador.
- Para los conjuntos: Objetivo- Indicadores- Medios de verificación en los niveles Fin, Propósito, Componentes y Actividades, los medios de verificación son necesarios y también suficientes para calcular los indicadores, además de que dichos indicadores permiten medir directa o indirectamente el objetivo en cada uno de los niveles correspondientes.

#### 2.2.2: Debilidades y amenazas:

- El Programa no cuenta con un documento de diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema.
- No existe un documento de diagnóstico que defina las poblaciones potencial y objetivo.
- No es posible afirmar que el Propósito del Programa incluya a la población o área de enfoque objetivo, ya que el Programa no cuenta con un diagnóstico.
- No se tiene un documento oficial que permita identificar que son los bienes y/o servicios que el Pp brinda.
- La Dependencia no mostró evidencia de un documento normativo que permita identificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito.
- Para el caso de los indicadores “Tiempo promedio de arribo de la unidad” y “Promedio de llamadas atendidas” carecen de claridad, mientras que los indicadores “Promedio de reportes de incidencia” y “Porcentaje de canalización de eventos” solamente cumplen con las características de ser económicos y monitoreables.
- Los medios de verificación especificados en la MIR no son públicos.

### 3. Conclusiones y recomendaciones de la evaluación

#### 3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

El análisis realizado con la evidencia documental enviada por el ente público ejecutor del Programa permite concluir que todos los niveles de la MIR cuentan con las características establecidas por la MML. Sin embargo, dado que el Pp no cuenta con un documento normativo o diagnóstico, no es posible determinar que todos los componentes representan bienes y servicios proporcionados por el Programa.

No obstante lo anterior, la relevancia de los objetivos del Pp y la pertinencia de los indicadores de fin y propósito revelan que, el Programa *Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información* de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León, es satisfactorio y debe continuar operando en los años subsecuentes, siempre y cuando el Programa asuma el compromiso de cumplir con las recomendaciones derivadas de la presente evaluación.

#### 3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1: Elaborar un diagnóstico que identifique el problema o necesidad prioritaria que busca resolver, así como la ubicación territorial, la cuantificación y las características de la población que presenta dicho problema, que defina las poblaciones potencial y objetivo y que contenga un árbol de problemas y otros elementos mínimos establecidos en el “*Criterio de actualización y creación de programas presupuestarios, modificación de metas y seguimiento de los indicadores de desempeño*”.

2: Rediseñar los indicadores “Tiempo promedio de arribo de la unidad”, “Promedio de llamadas atendidas”, “Promedio de reportes de incidencia” y “Porcentaje de canalización de eventos” de tal manera que cumpla con los criterios CREMA.

3: Especificar el resumen narrativo a los niveles de Fin y Propósito en un documento normativo.

4: Hacer públicos (en la medida de lo posible) los medios de verificación de los indicadores especificados en la MIR del Programa.

#### 4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

Dra. América Elvira Hernández Veráztica

4.2 Cargo:

Coordinadora de Evaluación

4.3 Institución a la que pertenece:

Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

4.4 Principales colaboradores:

Dr. Gregorio Castro Rosales, Dra. Martha Elena Fuentes Castillo, Dra. Ceyla Antonio Anderson, Mtro. Aran Mayola Huguet, Dr. Isidro de la Fuente Almanza, Mtro. Rodrigo González Morales, Mtro. Francisco Banda Garza, Dra. Xochitl Amalia Arango Morales, Mtro. Raúl Parra Alemán, Dr. Felipe de Jesús Marañón Lazcano

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:

unodc.pbr.igualdad@un.org

4.6 Teléfono (con clave lada):

5541708764 ext. 200

#### 5. Identificación del (los) programa(s)

5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):

Atención de Llamadas de Emergencia, Vigilancia y Registro de Información.

5.2 Siglas:

No aplica

5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):

Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León.

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

Poder Ejecutivo  Poder Legislativo  Poder Judicial  Ente Autónomo

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

Federal  Estatal  Local

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

Nombre:

Ing. Enrique Sustaita Piñon  
Encargado del Despacho del C5  
c5@nuevoleon.gob.mx  
81 2020 6800 ext 10217

Unidad administrativa:

Centro de Coordinación Integral, de Control, Comando, Comunicaciones y Cómputo C-5

#### 6. Datos de contratación de la evaluación

6.1 Tipo de contratación:

6.1.1 Adjudicación Directa  6.1.2 Invitación a tres  6.1.3 Licitación Pública Nacional

6.1.4 Licitación Pública Internacional ___ 6.1.5 Otro: (Señalar) Convenio de Colaboración Internacional
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección de Presupuesto y Control Presupuestal. Subsecretaría de Egresos. Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado
6.3 Costo total de la evaluación: \$390,000.00 (trescientos noventa mil pesos M.N.)
6.4 Fuente de Financiamiento: Recursos estatales propios
<b>7. Difusión de la evaluación</b>
7.1 Difusión en internet de la evaluación: <a href="http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno">http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno</a>
7.2 Difusión en internet del formato: <a href="http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno">http://pbr-sed.nl.gob.mx/evaluacion-del-desempeno</a>