

Evaluación de diseño del programa
Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica
Ejercicio Fiscal 2024
Municipio de la Ciudad de Monterrey, Nuevo León

Informe final

Mtro. Alberto Vélez Valdés - Evaluador coordinador

Dra. Macarena Orozco Martínez - Evaluadora

Mtro. Erick Alberto Navarro Esparza - Evaluador

Lic. Luis Abraham Rangel Tavares - Evaluador

Septiembre 2025



**Gobierno
de Monterrey**

Índice

Índice	I
Glosario de términos	II
Resumen ejecutivo	III
Introducción	1
Evaluación de diseño	5
I. Características del programa.....	5
II. Justificación de la creación y del diseño del programa	10
Contribución del programa a las metas y objetivos municipales	13
III. Población Potencial, Objetivo y mecanismos de elegibilidad	17
IV. Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de Atención	20
V. Matriz de Indicadores para Resultados	23
VI. Presupuesto y Rendición de cuentas.....	45
VII. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas municipales y estatales	48
Análisis FODA.....	51
Referencias y anexos	57

Glosario de términos

Ciclo presupuestario: Proceso que permite organizar en distintas etapas (planeación, programación, presupuestación, ejercicio y control, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas) el ejercicio de los recursos públicos en determinado período (SHCP. s.f.).

Evidencia. Un conjunto de datos, pruebas, argumentos y emociones que coinciden en señalar un desempeño similar de una política o programa, dentro de un discurso y en un contexto de poder (Cardozo, 2021).

Indicador: Instrumento de medida que muestra la situación y tendencia de un fenómeno específico. Desde el punto de vista estadístico es la relación entre dos o más variables (BID, 2016).

Información del desempeño: La información de desempeño puede ser generada tanto por organizaciones gubernamentales como no gubernamentales, y puede ser tanto cualitativa como cuantitativa. La información de desempeño se refiere a métricas/indicadores/información general sobre las entradas, los procesos, los productos y los resultados de las políticas/programas/organizaciones gubernamentales y, en última instancia, se puede utilizar para evaluar la eficacia, la rentabilidad y la eficiencia de las mismas (OCDE, 2018).

Impacto: El grado en el que la intervención ha generado, o se espera que genere, efectos significativos -positivos o negativos, previstos o no previstos- en el nivel más alto (OCDE, 2021).

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): Es la herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultado de un proceso de planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico (SHCP, 2016).

Política pública: La intervención deliberada del Estado para corregir o modificar una situación social o económica que ha sido reconocida como problema público (Merino, 2013).

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados (SFP, 2016).

Resumen ejecutivo

El presente informe expone los resultados de la evaluación del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica del Municipio de Monterrey correspondiente al ejercicio fiscal 2024, destacando sus principales avances y áreas de oportunidad. El análisis se centró en la pertinencia del diseño, la calidad de la planeación y los resultados, así como en la cobertura, focalización y la operación del programa.

En materia de diseño, se encuentra en dos documentos oficiales (el documento diagnóstico del programa y en la matriz de indicadores de resultados) dos problemas a atender que parecen ser distintos, lo que dificulta la definición de un problema específico a atender y de un propósito o cambio esperado a lograr con el programa, lo que a su vez resta consistencia al análisis de lógica causal y al del diseño del programa en su conjunto.

La carencia de referencias documentales que argumenten teórica o empíricamente la justificación del programa también es un elemento que debilita el diseño del programa, lo que se evidencia en los árboles de problemas y de objetivos, así como en la Matriz de Indicadores de Resultados. Se encuentra que los objetivos del programa cuentan con alineación con la planeación nacional, estatal y municipal lo que se reconoce como un acierto, lo que garantiza coherencia entre el programa y las diversas políticas de desarrollo, seguridad y justicia en distintos niveles de gobierno.

Respecto a la planeación y resultados, se reconoce que el programa ha realizado el esfuerzo de elaborar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), lo cual es un instrumento importante para consolidar el seguimiento y evaluación de los objetivos planteados. Sin embargo, se detectan limitaciones en la lógica causal de los objetivos, así como en los indicadores particularmente los de resultados que permitan medir de manera precisa la efectividad del programa. Se reconoce un esfuerzo por generar y sistematizar bases de datos, que pueden abonar a la construcción de indicadores.

En el apartado de cobertura y focalización, si bien puede no aplicar como tal una estrategia de cobertura dado el tipo de programa que es seguimiento y atención a personas usuarias de justicia cívica (no es programa social), se considera que si se generan datos y registros de las personas infractoras que pueden permitir focalizar grupos de población prioritarios a atender acorde con sus características y necesidades particulares.

En cuanto a la operación, se identifica que el programa cuenta con un buen fundamento normativo a varios niveles: nacional, estatal y municipal. Además de contar con diversos protocolos acordes con perspectivas transversales como perspectiva de género, enfoques

interseccionales, derechos humanos, interés superior de la niñez, entre otros. También se identifica que el programa cuenta con vinculación y coordinación institucional eficaz con diversas dependencias e instancias del gobierno estatal y municipal. No obstante, se observa que la comunicación de resultados hacia la ciudadanía puede mejorar, lo que podría tener incidencia positiva en la percepción social del impacto positivo del programa.

En síntesis, el programa Atención y Seguimiento a personas usuarias de justicia cívica representa un esfuerzo relevante para consolidar una administración municipal más eficiente, transparente y alineada a los principios de la gestión pública moderna, pero particularmente para abonar a la consolidación de estrategias de seguridad ciudadana y de prevención del delito. Sus principales fortalezas se encuentran en la alineación normativa, y en sus protocolos de actuación y atención, así como en la integración de instrumentos de planeación, mientras que los retos se concentran en fortalecer el diagnóstico, la identificación del problema y del propósito del programa, así como mejorar la lógica causal de los objetivos de este y de sus respectivos indicadores para medición de resultados e impacto. Por último, se considera que fortalecer los mecanismos de comunicación hacia la ciudadanía podría tener mayor incidencia positiva en la percepción social respecto del programa.

Introducción

Este informe corresponde a la evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica correspondiente al ejercicio fiscal 2024, ejercido por el Municipio de Monterrey, Nuevo León.

La evaluación externa de programas públicos en México trasciende su carácter de obligación legal: se convierte en una herramienta de aprendizaje, mejora continua y transformación organizacional, tanto para los gestores como para la población beneficiada. Asimismo, contribuye a cerrar la brecha entre el marco normativo y el ejercicio efectivo de los derechos humanos. En lo que respecta a la evaluación de diseño, ésta valora la relación lógica de los elementos que justifican su creación.

Otra característica de la evaluación es que representa una práctica multidisciplinaria que integra conocimientos del derecho administrativo, la economía, la administración pública, la ciencia política, la sociología, la ingeniería, la calidad y otras disciplinas. Más allá de su dimensión técnica, es un ejercicio democrático que fortalece la rendición de cuentas sobre el uso de recursos públicos.

En un entorno de cambios acelerados y demandas sociales crecientes, los gobiernos tienen la oportunidad de revisar si los fines y medios de sus programas se alinean con los problemas públicos que buscan resolver, así como de evaluar sus resultados concretos. Este proceso genera hallazgos basados en evidencia y recomendaciones viables, orientadas a mejorar la eficacia y el impacto de las políticas públicas.

En ese sentido, como producto de esta evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica se derivan hallazgos, recomendaciones de mejora y conclusiones que pueden ser utilizadas de forma conceptual e instrumental no solo por el personal involucrado en el programa sino por el resto de las personas interesadas. De forma instrumental se puede reorientar el destino de recursos del programa a fin generar mayor valor; redefinir los procesos a fin de orientarlos a resultados medibles y relevantes para las personas; incluso mejorar la calidad de los productos y servicios y hacer que estos tengan efectos significativos para la población usuaria. De forma simbólica se puede fomentar el aprendizaje colaborativo con actores interesados en las materias relacionadas al programa, a fin de comprender con un enfoque más integral y multidisciplinario las problemáticas en las que se interviene y crear sinergia con otras dependencias.

Marco jurídico de la evaluación

En México, tanto a nivel federal como en el estado de Nuevo León y sus municipios, diversas disposiciones legales facultan a los gobiernos para evaluar los programas que operan con recursos públicos. En la jerarquía normativa, el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) establece que los recursos económicos de la federación, las entidades federativas, los municipios y las demarcaciones territoriales deben administrarse con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez. Asimismo, dispone que los resultados del uso de dichos recursos deben ser evaluados por instancias técnicas, con el fin de orientar su asignación en los presupuestos correspondientes.

Por su parte, el artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) establece la obligación de que los entes públicos de los tres niveles de gobierno publiquen un Programa Anual de Evaluación (PAE), junto con los resultados de las evaluaciones realizadas y la identificación de las personas responsables de llevarlas a cabo. Esta información debe difundirse conforme a la norma que establece el formato para la publicación de resultados de evaluaciones de recursos federales transferidos a las entidades federativas.

En el ámbito del gasto federalizado, el artículo 85, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) señala que los recursos transferidos a estados y municipios deben ser evaluados mediante indicadores estratégicos y de gestión, por instancias técnicas independientes, conforme a los lineamientos del artículo 110 de la misma ley, que especifica los criterios para la evaluación del desempeño.

Al igual que a nivel federal, la Constitución del Estado de Nuevo León establece en su artículo 191 que los recursos que disponga el Estado y los Municipios se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados. Asimismo, la Ley de Egresos para el Estado de Nuevo León para el ejercicio fiscal 2025, indica que el ejercicio, control y evaluación del presupuesto se apegará a los principios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, perspectiva de género y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

En el ámbito de los Municipios de Nuevo León, la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León establece en su artículo 104 la facultad de la Contraloría Municipal de aplicar el sistema de control y evaluación al desempeño de las Dependencias, así como de fiscalizar el gasto municipal y vigilar la aplicación de los recursos federales y estatales.

Con respecto al Municipio de Monterrey, el artículo 48, fracción V del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey establece que una de las facultades de la Contraloría es la de aplicar, en conjunto con el Instituto Municipal de Planeación Urbana y Convivencia, el sistema de control y evaluación al desempeño de las distintas dependencias de la Administración Pública Municipal.

Objetivos y metodología

Esta evaluación de diseño se elaboró partiendo de la base de los Términos de Referencia de una evaluación de diseño planteada por el extinto Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), tomando en cuenta también las necesidades de conocimiento del personal municipal, reflejadas en el Programa Anual de Evaluación 2025 del Municipio de Monterrey, Nuevo León y en el anexo de Términos de Referencia para la evaluación de diseño, así como experiencia del equipo evaluador en la problemática del programa.

Con base en estos documentos la presente evaluación se orientó por los siguientes objetivos:

Objetivo general:

Evaluar el diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica del Municipio de Monterrey del ejercicio fiscal 2024, con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

Objetivos específicos:

- Analizar la justificación de la creación y diseño del programa;
- Identificar y analizar su vinculación con la planeación estatal y municipal;
- Identificar a 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;
- Identificar el registro de operaciones presupuestales y rendición de cuentas;
- Identificar posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas municipales y estatales;
- Organizar los hallazgos sobre el desempeño del programa en un cuadro de Fortalezas y Debilidades internas, así como de Oportunidades y Amenazas externas; y
- Proponer recomendaciones de mejora relevantes y precisas, acompañadas de actividades a seguir y resultados esperados, que el personal involucrado en el programa pueda aplicar dentro de un año.

Metodología

En el marco de los objetivos de la evaluación propuestos se implementaron técnicas de investigación con un enfoque cualitativo y cuantitativo. Las técnicas cualitativas empleadas incluyeron el análisis de documentos relacionados con el programa, así como la recopilación de experiencias y conocimientos del personal involucrado, a través de entrevistas semiestructuradas realizadas en las oficinas municipales. Por su parte, las técnicas cuantitativas se centraron en el análisis estadístico de datos sobre el programa y el presupuesto ejercido.

El proceso de evaluación se desarrolló en cinco etapas. La primera consistió en la planeación conjunta del proceso evaluativo entre el equipo evaluador y el personal responsable del programa mediante sesiones de trabajo en las que se definió el alcance de la evaluación y se compartieron expectativas sobre el uso de los hallazgos. La segunda etapa implicó la solicitud y recopilación de información documental relevante, con el objetivo de analizarla y elaborar el guion de entrevistas. En la tercera etapa se realizaron entrevistas semiestructuradas con el personal que el equipo evaluador consideró de mayor relación con los documentos entregados. La cuarta etapa se enfocó en el análisis de la información recopilada, tanto documental como anecdótica, y en el planteamiento de hallazgos y recomendaciones. Finalmente, la quinta etapa consistió en la presentación de conclusiones y propuestas de mejora al personal, como base para la elaboración de un plan de trabajo.

Durante el proceso evaluativo no se presentaron limitaciones en la entrega de información documental ni en la agenda de entrevistas, de manera que no se afectó el cumplimiento de los objetivos de la evaluación.

Evaluación de diseño

I. Características del programa

1. Identificación del programa (nombre, siglas, dependencia y/o entidad coordinadora, año de inicio de operación, entre otros);

El programa presupuestario Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica, es parte de la estrategia de la Secretaría de Ayuntamiento para una construcción de Ciudad en Paz, que a través de la Dirección de Justicia Cívica plantea una cultura cívica y de legalidad para la armonía social que favorezca la convivencia social y la prevención de conductas antisociales a través del Modelo en el Municipio de Monterrey. El antecedente normativo más significativo data del 13 de septiembre de 2022, fecha en la que es aprobado por el Ayuntamiento de Monterrey el Reglamento de Justicia Cívica del Municipio.

2. Problema o necesidad que pretende atender;

De acuerdo con el documento en formato Word “06 Diagnóstico 2024 Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica” (de ahora en adelante Diagnóstico), el Municipio de Monterrey cuenta con una población de 1,142,994 habitantes, los cuales se disgregan en un conjunto de características heterogéneas: hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de calle, con discapacidades, pertenecientes a comunidades indígenas, migrantes, parte de la comunidad LGBTQ+ entre otras.

Derivado de lo anterior, se considera en el actuar las diversas características que sitúan a las personas en situaciones de vulnerabilidad para de esta manera, brindar atención diferenciada acorde a sus características y, por ende, lograr canalizaciones adecuadas que les brinden el servicio que necesiten.

3. Metas y objetivos estatales y municipales a los que se vincula;

Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027

Eje rector: Prevención del delito

Objetivo general: Combatir las causas de las conductas antisociales, y delictivas para reducir los niveles de violencia.

Estrategias: Brindar a la población de Nuevo León seguridad pública integral a través de instituciones altamente capacitadas, confiables y cercanas a la comunidad; Fortalecer la atención a las víctimas de violencia y rehabilitación de los victimarios.; Ampliar la cooperación y coordinación interinstitucional para la implementación de políticas públicas de prevención social de la violencia y la delincuencia, con visión de seguridad humana.

Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024

Meta municipal: Ciudad en paz. Objetivo 2.5. Cultura cívica y legalidad para la armonía social.

Estrategias:

2.5.1 Fomentar una cultura de la legalidad que favorezca la convivencia social y la prevención de conductas antisociales, a través del Modelo de Justicia Cívica Municipal de Monterrey

2.5.1.1 Implementar el Modelo de Justicia Cívica en el Gobierno de Monterrey.

2.5.1.2 Fomentar la participación de los habitantes en la preservación del orden y la paz públicos, por medio de la difusión, ejercicio, respeto y cumplimiento de sus derechos y obligaciones como ciudadanos e integrantes de la comunidad.

2.5.1.3 Promover el derecho que todo habitante tiene a ser partícipe en el mejoramiento de su entorno social.

2.5.1.4 Dirigir y coordinar el Modelo de Justicia Cívica Municipal de Monterrey para su correcta ejecución.

2.5.1.5 Difundir valores de respeto, inclusión, tolerancia y cultura cívica en general por medio de una estrategia de comunicación.

2.5.1.6 Incrementar la participación ciudadana haciendo sinergia con los Consejos Ciudadanos relacionados con temas de legalidad, cohesión social y seguridad pública.

2.5.1.7 Promover el diálogo y fomentar una cultura de conciliación para la armonía social.

2.5.1.8 Hacer comunidad generando sinergia con movimientos sociales, culturales, deportivos y religiosos.

4. Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece;

Objetivo del programa

Con base en el documento Diagnóstico, se identifica que el programa *Seguimiento y atención a usuarios de Justicia Cívica* nace con la finalidad de generar estrategias de monitoreo y vinculación efectiva entre la misma dirección y diversas instancias que se encuentran involucradas para la atención a la población que se encuentra afectada por una presunta falta administrativa.

Con base en la MIR oficial del programa, esta entrega los siguientes Bienes y/o servicios (componentes):

Componente 1 - Traslados oportunos para facilitar la movilidad de la población usuaria a las diferentes instituciones a las que fueron canalizadas.

Componente 2 - Promoción del Modelo de Justicia Cívica a la ciudadanía.

Componente 3 - Convenios firmados con instituciones que brinden un servicio a la población usuaria.

Componente 4 - Creación de propuestas para asignación de espacios para la atención a personas usuarias.

5. Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida (desagregada por sexo, grupos de edad, población indígena, localidad cuando aplique);

De acuerdo con la información del documento Diagnóstico, se identifica que la población potencial son las personas que radica o transitan en el Municipio de Monterrey. La población objetivo se define como aquella población que cometa una falta administrativa en Municipio de Monterrey. Por último, se define una población o persona usuaria, que se describe como todas aquellas personas que se encuentren por un proceso administrativo en el Municipio de Monterrey serán las personas usuarias directas para recibir una atención especializada por el equipo operativo y ser vinculadas en caso de ser requerido a instituciones u organizaciones especializadas para recibir una atención según la necesidad y/o riesgo detectado. Cabe señalar que las personas usuarias podrán ser personas ciudadanas de diversos municipios, es decir, todas aquellas personas que residan o transiten en el Municipio de Monterrey y cometan una falta administrativa o de carácter vial dentro del mismo.

6. Cobertura y mecanismos de focalización;

La implementación del proyecto se limita al área territorial del Municipio de Monterrey.

7. Presupuesto aprobado y ejercido en 2024;

De acuerdo con la cuenta pública para el ejercicio fiscal 2024 del Municipio de Monterrey disponible en el portal oficial del Municipio de Monterrey (2025, p. 1207), se identifica que el Pp. Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica, para el ejercicio 2024 tuvo asignado un presupuesto de \$15,731,275.55, mismo que fue modificado e incrementado a \$16,757,172.72 de los cuales se ejerció un total de \$16,466,717.67.

8. Principales metas de Fin, Propósito y Componentes;

Considerando los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados para el ejercicio fiscal 2024, el programa define sus metas en los siguientes términos:

Tabla 1. Metas del ejercicio fiscal 2024 de los indicadores de Fin, Propósito y Componentes del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica del Municipio de Monterrey.

Nivel	Nombre del Indicador	Meta Anual
Fin	Bajar el índice de reincidencia y escalamiento de conductas delictivas	100%
Propósito	Porcentaje de cumplimiento de las canalizaciones otorgadas a la población	100%
Componente	Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria	100%
Componente	Porcentaje de campañas publicitarias hacia la ciudadanía por diversos medios	100%
Componente	Porcentaje de convenios elaborados y firmados	100%
Componente	Porcentaje de propuestas elaboradas para la creación de espacios para atención	100%

9. Valoración del diseño del programa respecto de la atención del problema o necesidad.

De acuerdo con el análisis de la información del programa y de su justificación, se identifican dos problemas a atender que parecen ser distintos, lo que resta consistencia al diseño del programa y al análisis de lógica causal. En el documento 06 PP 2024 Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica, en formato Excel, se incluye un árbol de problemas donde se identifica como problema central: *“la adherencia al cumplimiento de la canalización a instituciones se ve afectada por escasos recursos”*.

Por otra parte, en el documento Diagnóstico del programa, en el apartado identificación del problema se refiere como problema identificado: *“El Municipio de Monterrey cuenta con una población de 1,142,994 habitantes, los cuales se disgregan en un conjunto de características heterogéneas: hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de calle, con discapacidades, pertenecientes a comunidades indígenas, migrantes, parte de la comunidad LGBTQ+ entre otras”*.

La carencia de referencias documentales que argumenten teórica o empíricamente la justificación del programa también es un elemento que debilita el diseño del programa, lo que se evidencia en los árboles de problemas y de objetivos, así como en la Matriz de Indicadores de Resultados.

II. Justificación de la creación y del diseño del programa

Con base en la identificación que la dependencia, entidad y/o la unidad responsable del programa hayan realizado del problema o necesidad que se espera resolver con la ejecución del programa se debe realizar un análisis que permita contestar las siguientes preguntas:

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.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, yEl problema no cumple con las características establecidas en la pregunta.

El programa presupuestario 06 “Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica” cuenta con dos documentos que enuncian de manera distinta el problema a atender:

En el documento 06 PP 2024 Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica, en formato Excel, se incluye un árbol de problemas donde se identifica como problema central: “*la adherencia al cumplimiento de la canalización a instituciones se ve afectada por escasos recursos*”. Esta formulación presenta al problema como un hecho negativo, sin embargo, no es posible identificar un sujeto, lo que genera ambigüedad en la comprensión del problema.

En el documento Diagnóstico del programa, en el apartado identificación del problema se refiere:

El Municipio de Monterrey cuenta con una población de 1,142,994 habitantes, los cuales se disgregan en un conjunto de características heterogéneas: hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de calle, con discapacidades, pertenecientes a comunidades indígenas, migrantes, parte de la comunidad LGBTQ+ entre otras.

Derivado de lo anterior, se considera en el actuar las diversas características que sitúan a las personas en situaciones de vulnerabilidad para de esta manera, brindar atención diferenciada acorde a sus características y, por ende, lograr canalizaciones adecuadas que les brinden el servicio que necesiten.

Sin embargo, también se observa ambigüedad, por lo que se puede apreciar en ninguno de los dos documentos mencionados el problema a atender esta claramente identificado y no se ubica/concreta a la población que enfrenta esta problemática.

Si bien no se precisa en el documento Excel, en el archivo 06 PP Diagnóstico Seguimiento y Atención, en formato Word, se incorporan elementos que permiten inferir que la población objetivo corresponde a las personas que cometen una falta administrativa en el Municipio de Monterrey, cumpliendo parcialmente con el segundo criterio.

En síntesis, la formulación del problema en el árbol de problemas presenta debilidades que afectan su claridad y precisión. Si bien se identifica un hecho negativo susceptible de ser revertido y se puede inferir la población objetivo a partir del diagnóstico, la ausencia de una definición explícita y clara genera inconsistencias y ambigüedades, al presentar dos problemas que pueden interpretarse de manera distinta en dos documentos oficiales.

En ninguno de los documentos se identifica un plazo específico para la revisión o actualización del problema, por lo que se considera que este tercer elemento no se encuentra cubierto.

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 la revisión y actualización del diagnóstico.**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">● El programa cuenta con un diagnóstico del problema que atiende el programa.● El diagnóstico no cumple con las características establecidas en la pregunta.

El documento en formato Excel “06 PP 2024 Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica” presenta un árbol de problemas en el que se identifica como problema central: *la adherencia al cumplimiento de la canalización a instituciones se ve afectada por escasos recursos*.

Este planteamiento se acompaña de una descripción de las causas del problema, entre las cuales destacan:

1. Falta de transporte propio adecuado para el traslado de personas canalizadas.
2. Falta de promoción del modelo de Justicia Cívica.
3. Falta de un presupuesto específico para instituciones privadas.
4. Falta de recursos, equipo e infraestructura para brindar atención adecuada a la ciudadanía.

Asimismo, se identifican los efectos del problema, entre los que se encuentran:

1. Afectación económica a las personas usuarias.
2. Incomprensión del proyecto de atención y seguimiento por parte de la ciudadanía.
3. Limitación presupuestaria para instituciones privadas.
4. Insuficiencia de recursos, equipo e infraestructura para una atención adecuada.

Sin embargo, como se comentó en la respuesta a la pregunta anterior: la ausencia de una definición explícita y clara del problema a atender genera inconsistencias y ambigüedades, al presentar dos problemas que pueden interpretarse de manera distinta en dos documentos oficiales. También hay dificultades en la comprensión de la lógica causal del problema, sus causas y efectos.

Respecto a la cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema, el documento Diagnóstico señala que la población total del Municipio de Monterrey es de 1,142,994 habitantes. Esta población se describe con características heterogéneas, incluyendo hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de calle, con discapacidades, integrantes de comunidades indígenas, personas migrantes y miembros de la comunidad LGBTQ+, entre otros.

Sin embargo, al estar ausente un sujeto/población objetivo en la definición del problema a atender, se considera inexistente la cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema. Aunque se enuncia definición amplia y heterogénea de grupos poblacionales presentes en el municipio, la información enunciada es insuficiente para presentar una caracterización clara y específica de la población que realmente enfrenta la problemática

En términos de la metodología de marco lógico, la formulación del problema planteada en el árbol de problemas muestra una orientación más hacia la descripción de limitaciones de recursos que hacia la definición precisa de la situación indeseada que se busca revertir, complicando la comprensión de la lógica causal de la intervención.

En ninguno de los documentos revisados se establece un plazo definido para la revisión y actualización del diagnóstico, por lo que este componente se considera ausente.

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

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • 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

El programa dispone del diagnóstico del problema, pero éste no cita alguna justificación teórica o empírica (revisión de la literatura en el tema, perspectivas teóricas o buenas prácticas en la materia que expliquen/fundamenten por qué la intervención propuesta es pertinente, eficaz o adecuada frente al problema público que se busca atender) sobre cuáles son en otros contextos nacionales o internacionales de gobierno las principales causas de las problemáticas que el programa pretende atender.

En entrevista con el personal se indicó que las fuentes de información del diagnóstico y árbol de problema del programa fueron principalmente el marco normativo a nivel internacional, nacional y estatal siendo la Constitución general, la Constitución del Estado de Nuevo León, los planes estatales y municipal de desarrollo y sus ejes estratégicos, los reglamentos municipales en la materia, entre ellos el de justicia cívica.

Contribución del programa a las metas y objetivos municipales

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional y transversales de género considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, así como con los transversales de género, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

En la información proporcionada por los responsables del programa, no se cuenta con una vinculación explícita con objetivos establecidos en programas sectoriales, especiales, institucionales o transversales de género. No obstante, se identificó que el propósito del programa, que consiste en que “las personas usuarias acuden a sus procesos derivados de la falta administrativa cometida”, está claramente vinculado con los objetivos del Programa Municipal de Seguridad y Protección 2021-2024, en particular con el objetivo de “Mejor

comunidad, mayor seguridad”, que prioriza programas y acciones de prevención social de la violencia y el delito, fortaleciendo la cohesión social.

Sí existen conceptos comunes entre el propósito del programa y los objetivos del Programa Municipal de Seguridad y Protección 2021-2024. En particular, ambos se enfocan en la población objetivo, es decir, personas que han cometido faltas administrativas y requieren seguimiento para su reintegración y cumplimiento de procesos. Además, comparten el enfoque de prevención social del delito mediante la promoción de la participación ciudadana y la resolución pacífica de conflictos, lo que implica fortalecer la cohesión social y la cultura de prevención. Esta convergencia permite que el propósito del programa aporte directamente al cumplimiento de las metas y estrategias planteadas en el programa municipal.

El logro del propósito contribuye directamente al cumplimiento de la meta establecida en la línea de acción 2.3.2.7, que es implementar el Modelo de Justicia Cívica para la resolución pacífica de conflictos, ya que al lograr que las personas usuarias acudan y cumplan con sus procesos, se consolida la efectividad del modelo. Esto se traduce en el fortalecimiento de la seguridad comunitaria y la prevención del delito, lo que está alineado con la estrategia 2.3.2 de impulsar la participación ciudadana en la prevención del delito. Asimismo, los mecanismos de ejecución como la consolidación del Reglamento de Justicia Cívica y el seguimiento del número de infractores canalizados son indicadores concretos del impacto del propósito en las metas del programa sectorial.

Tabla 2. Objetivos y estrategias del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 relacionados al Propósito de Seguimiento y Atención a Personas Usuarias de Justicia Cívica.

Objetivo	Estrategia	¿Existen conceptos comunes entre Propósito y Objetivo-Estrategias?	¿Suficiente el Propósito para su cumplimiento?
Mejor comunidad, mayor seguridad. <i>Priorizar los programas y acciones de prevención social de la violencia y el delito fortaleciendo la cohesión social.</i>	2.3.2 Impulsar la participación ciudadana en la prevención del delito	Si	No, son necesarios el cumplimiento de los componentes 1 y 3

Fuente: Elaboración propia con base en información del Municipio de Monterrey (2021 y 2024).

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Municipal de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial o institucional relacionado con el programa?

El objetivo del Programa Municipal de Seguridad y Protección 2021-2024 “Mejor comunidad, mayor seguridad. Priorizar los programas y acciones de prevención social de la violencia y el delito fortaleciendo la cohesión social”, se vincula directamente con la Meta municipal “Ciudad en paz” y con el Objetivo 2.5 del PMD: *“Cultura cívica y legalidad para la armonía social”*.

Esta vinculación se concreta a través de la Estrategia 2.5.1, que promueve una cultura de la legalidad como vía para fortalecer la convivencia y prevenir conductas antisociales, mediante la implementación del Modelo de Justicia Cívica Municipal.

En particular, el objetivo de la Misión 3 encuentra correspondencia con los siguientes componentes de dicha estrategia:

- 2.5.1.1. Implementar el Modelo de Justicia Cívica en el Gobierno de Monterrey.
- 2.5.1.2 Fomentar la participación de los habitantes en la preservación del orden y la paz públicos, por medio de la difusión, ejercicio, respeto y cumplimiento de sus derechos y obligaciones como ciudadanos e integrantes de la comunidad.
- 2.5.1.3 Promover el derecho que todo habitante tiene a ser partícipe en el mejoramiento de su entorno social.
- 2.5.1.4 Dirigir y coordinar el Modelo de Justicia Cívica Municipal de Monterrey para su correcta ejecución.
- 2.5.1.5 Difundir valores de respeto, inclusión, tolerancia y cultura cívica en general por medio de una estrategia de comunicación.
- 2.5.1.6 Incrementar la participación ciudadana haciendo sinergia con los Consejos Ciudadanos relacionados con temas de legalidad, cohesión social y seguridad pública.
- 2.5.1.7 Promover el diálogo y fomentar una cultura de conciliación para la armonía social.
- 2.5.1.8 Hacer comunidad generando sinergia con movimientos sociales, culturales, deportivos y religiosos”.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo del Milenio, los Objetivos de Desarrollo Sostenible o la Agenda de Desarrollo Post 2015?

La vinculación del propósito del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) es de carácter indirecto, ya que su cumplimiento contribuye al logro de varios objetivos internacionales, aunque no los cumple por sí solo de manera suficiente.

En particular, el programa se relaciona con los siguientes ODS y metas específicas:

ODS 3. Salud y bienestar. Meta 3.5: *Fortalecer la prevención y el tratamiento del abuso de sustancias adictivas, incluido el uso indebido de estupefacientes y el consumo nocivo de alcohol.*

Justificación: A través del seguimiento institucional, el programa puede identificar casos en los que las personas usuarias enfrentan problemas asociados al consumo de sustancias, derivando su atención a instancias especializadas o facilitando su acceso a servicios comunitarios.

ODS 5. Igualdad de género. Meta 5.c: *Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.*

Justificación: El enfoque transversal de género contemplado en la operación del Modelo de Justicia Cívica favorece prácticas institucionales más incluyentes, tanto en el trato hacia las personas usuarias como en los mecanismos de seguimiento, promoviendo condiciones más equitativas y sensibles al género.

ODS 10. Reducción de las desigualdades. Meta 10.2: *Potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.*

Justificación: Al ofrecer seguimiento a personas que han cometido faltas administrativas (muchas veces en contextos de marginación o exclusión), el programa opera como un mecanismo de inclusión institucional, reconociendo derechos y promoviendo la participación activa en la resolución de sus procesos.

ODS 16. Paz, justicia e instituciones sólidas. Metas 16.6: *Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas;* 16.7: *Garantizar decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a las necesidades;* y 16.a: *Fortalecer las instituciones nacionales pertinentes para prevenir la violencia y combatir la delincuencia.*

Justificación: El programa fortalece la ejecución del Modelo de Justicia Cívica, al asegurar que las personas usuarias participen en sus procesos con acompañamiento institucional. Esto contribuye a consolidar una justicia más eficaz, accesible, y basada en mecanismos alternativos de solución de conflictos, lo cual refuerza la legitimidad y confianza en las instituciones locales.

III. Población Potencial, 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

7. 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) Tienen una misma 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.

Nivel	Criterios
2	<ul style="list-style-type: none">El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), yLas definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.

En el documento Diagnóstico del programa, se definen de manera explícita tanto la población potencial como la población objetivo del programa presupuestario.

- Población potencial: Se identifica como todas aquellas personas que radican o transitan en el Municipio de Monterrey. Esto incluye a personas de cualquier

Municipio que se encuentren de paso por la ciudad y que, por lo tanto, podrían estar en condición de presentar la necesidad o el problema que atiende el programa.

- Población objetivo: Se acota a la población que comete una falta administrativa o de carácter vial en el Municipio de Monterrey, y que, por tanto, es susceptible de ser atendida por el Modelo de Justicia Cívica.

Ambas poblaciones están definidas bajo la misma unidad de medida: personas. Además, en el documento se hace referencia a una descripción general de sus características, incluyendo la diversidad de perfiles: hombres, mujeres, niñas, niños, adolescentes, personas en situación de calle, con discapacidad, migrantes, pertenecientes a comunidades indígenas o a la comunidad LGBTQ+, entre otras.

No obstante, no se especifica una cuantificación numérica detallada de ambas poblaciones, ni una metodología clara para su cálculo, aunque sí se menciona la población total del Municipio de Monterrey como referencia base (1,142,994 habitantes, según INEGI).

Tampoco se identifican referencias específicas al plazo para la revisión y actualización de estas definiciones poblacionales en los documentos consultados.

De forma general, la descripción de las características de ambas poblaciones carece de una cuantificación específica que permita dimensionar con precisión el universo a atender. La ausencia de una metodología clara para calcular estas poblaciones (por ejemplo, a través de registros administrativos, estimaciones estadísticas o estudios previos) impide validar el tamaño real de estos grupos.

8. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales u otras)

Dado el tipo de programa que es seguimiento y atención a personas usuarias de justicia cívica (no es programa social) donde no aplica un criterio de elegibilidad con base en una característica socioeconómica, no se identificó esta información sistematizada.

Mecanismos de elegibilidad

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

Considerando la información proporcionada por los responsables del programa, se determina que no se cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo.

10. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada que permita atender a su población objetivo y que considere elementos que promuevan acciones específicas de atención a las mujeres y que cumplan 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: No

Considerando la información proporcionada por los responsables del programa, se determina que no se cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo.

11. 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.**
- e) Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.**

Dado el tipo de programa que es seguimiento y atención a personas usuarias de justicia cívica (no es programa social) donde no aplica selección de beneficiarios y/o proyectos se determina que no se cuenta con este tipo de procedimientos.

12. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:

- a) Están adaptados a las características de la población objetivo.**
- b) Los procedimientos cuentan con formatos definidos.**
- c) Están disponibles para la población objetivo.**
- d) Están apegados al documento normativo del programa.**

Dado el tipo de programa que es seguimiento y atención a personas usuarias de justicia cívica (no es programa social) no se dispone de procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.

De acuerdo con el documento Diagnóstico, únicamente se refiere que se está trabajando en Protocolos Operativos pertenecientes a la Dirección, los cuales se encuentran en proceso de revisión.

IV. Padrón de Beneficiarios y Mecanismos de Atención

Padrón de beneficiarios

13. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya características de los beneficiarios establecidos en 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.**

De acuerdo con el Glosario de Términos del Coneval, un padrón de beneficiarios se define como la “relación oficial de las personas, instituciones y organismos, según corresponda, que reciben beneficios de una intervención pública y cuyo perfil socioeconómico se especifica conforme a la normativa correspondiente”.

En el programa Seguimiento y Atención a Personas Usuarias, los beneficiarios equivalentes serían personas infractoras, quienes ingresan al sistema mediante detención policial o denuncia ciudadana y posteriormente son canalizados a servicios especializados, es decir, las personas infractoras no ingresan buscando un bien o servicio, sino que su incorporación al programa es derivada de una acción del estado (una detención), por ejemplo. Razón por la cual, el programa no cuenta con un padrón de beneficiarios.

En consecuencia, no se cumple con los criterios de existencia de un padrón de beneficiarios tal como lo define la normativa de programas sociales.

Mecanismos de atención y entrega del apoyo

14. Los procedimientos para otorgar los bienes o servicios a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- 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.
- e) Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.

Considerando los 4 componente descritos en la MIR, en la información proporcionada por los responsables del programa solo se encuentra documentado el procedimiento para otorgar el apoyo de Traslados Oportunos a través de los siguientes protocolos:

1. Protocolo de Actuación en Casos Relacionados con Personas Migrantes.
2. Protocolo de Atención de Personas Pertenecientes a Comunidades Indígenas.
3. Protocolo de Actuación con Perspectiva de Género para Casos de Violencia en Niñas, Adolescentes, Mujeres y Mujeres Trans.
4. Protocolo de Actuación en Juzgado Cívico para Personas con Discapacidad.
5. Protocolo de Actuación en Casos de Niñas, Niños y Adolescentes en Proceso de Justicia Cívica.
6. Protocolo de Actuación en Traslados Institucionales.

Con la información descrita en los protocolos, se observa que están estandarizados, dado que, en los objetivos de cada documento, se establece que estos orientaran la actuación de sus funcionarios.

Están difundidos públicamente, pues los protocolos se encuentran disponibles en el portal oficial del Gobierno de Monterrey, dentro del apartado “*Manuales Administrativos, de Integración, Organizacionales y Lineamientos*”. Considerando lo anterior, se concluye que también están sistematizados, ya que se encuentran en un portal digital.

Están apegados al documento normativo del programa, al establecer lineamientos claros para la atención y traslado de las personas infractoras, en estricto cumplimiento con la normatividad.

Son congruentes con los criterios establecidos para seleccionar a la población objetivo, ya que los protocolos atienden de forma diferenciada a la población que puede llegar a ser infractora (migrantes, comunidades indígenas, personas con discapacidad, mujeres, niñas, niños y adolescentes).

En conclusión, el único componente que cuenta con información documentada para otorgar bienes o servicios, cumple con la estandarización, sistematización, difusión pública, apego normativo y congruencia con la población objetivo, garantizando que el apoyo otorgado (el traslado de personas infractoras) se brinde con base en criterios claros.

No obstante, es importante señalar que únicamente se encontraron protocolos aplicables a uno de los cuatro componentes del programa. Por lo tanto, y con la información disponible, no es posible definir la manera en que el programa otorga el resto de los bienes y servicios previstos en sus demás componentes.

15. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios y desagregada por sexo, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la periodicidad de las mediciones.

Este tipo de información es capturada como parte de las actividades del programa, sin embargo, dadas las características del programa se reserva la base de datos solo para uso interno.

V. Matriz de Indicadores para Resultados

De la lógica vertical de la Matriz de Indicadores para Resultados

16. Para cada uno de los Componentes de la MIR del programa existe una o un grupo de Actividades que:

- a) Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.
- b) Están ordenadas de manera cronológica.
- c) Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.
- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Del 0 al 49% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

Con base en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa se observa lo siguiente:

Componente 1. *“Traslados oportunos de la población usuaria”*. Para alcanzarlo, se plantean actividades como: 1. El diseño de un protocolo para traslados, 2. La capacitación del personal en este protocolo especializado de actuación, 3. La adquisición y adaptación de unidades para traslado seguro y 4. La contratación y capacitación del personal.

- a) Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.

Las actividades son comprensibles y están planteadas de manera general. Sin embargo, podrían ser descritas de manera más operativa, indicando aspectos como: qué instancia es responsable del diseño del protocolo, qué metodología se usará para la capacitación, qué características técnicas deben cumplir las unidades adquiridas y qué perfiles se consideran para el personal contratado. Esto daría mayor precisión. Respecto de la actividad 4, esta agrupa dos acciones distintas: contratación y capacitación de personal, que convendría presentar por separado, a fin de dar mayor precisión y seguimiento diferenciado a cada proceso.

- b) Están ordenadas de manera cronológica.

El orden actual puede ajustarse para una lógica más coherente. Primero debería diseñarse el protocolo, después capacitar al personal en dicho protocolo, posteriormente contratar al personal requerido, y finalmente asegurar la adquisición y adaptación de unidades de traslado. El orden planteado en la MIR mezcla la contratación con la adquisición de unidades

antes de haber cerrado el ciclo de capacitación, lo cual puede afectar la secuencia natural de implementación.

- c) Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.

Las cuatro actividades son necesarias y complementarias: sin un protocolo definido no se puede capacitar; sin personal capacitado no se pueden realizar traslados adecuados; sin unidades adaptadas el traslado no sería seguro; y sin contratación suficiente no se garantizaría la operación.

- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

Con los supuestos cumplidos (adherencia de la población usuaria al proceso, disponibilidad presupuestal para adquirir unidades y contratar personal, y coordinación interinstitucional para validar protocolos), la realización de las actividades efectivamente genera la condición necesaria para cumplir con el Componente: traslados oportunos y seguros para la población usuaria.

Componente 2. *“Promoción del Modelo de Justicia Cívica a la ciudadanía”*, para el que se vincula una sola actividad: la capacitación del personal servidor público que participe en acciones relacionadas con dicho modelo.

- a) Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.

La redacción es clara, aunque amplia, pues no especifica el alcance de la capacitación ni las áreas municipales que se incluirán.

- b) Están ordenadas de manera cronológica.

Para este componente solo hay una actividad listada, por lo que el orden no aplica.

- c) Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.

La actividad es necesaria para garantizar que la promoción del modelo esté respaldada por personal que conozca y pueda replicar sus principios.

- d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

Si se cumplen los supuestos, la generación de convenios internos de actuación con direcciones del Municipio la actividad contribuye al componente.

Componente 3. *“Convenios firmados con instituciones que brinden un servicio a la población usuaria”*, las actividades definidas son 1. La determinación de criterios de medición para los

casos candidatos a instituciones privadas y 2. La determinación de criterios de elegibilidad para cada institución dentro del convenio municipal.

a) Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.

Ambas son comprensibles, pero podrían describirse de manera más operativa, indicando cómo se elaboran estos criterios, qué instancias los validan y en qué formato se documentan.

b) Están ordenadas de manera cronológica.

El orden actual de las actividades no es el más lógico, pues antes de establecer criterios de medición debería definirse la elegibilidad de las instituciones.

c) Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.

Ambas son necesarias para asegurar convenios útiles y efectivos.

d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

Las dos actividades con los supuestos cumplidos: Adherencia de la población canalizada y servicio brindado en tiempo y forma de las instituciones, así como la Aprobación de donativos sí generan las condiciones para tener convenios efectivos.

Componente 4. *“Creación de propuestas para asignación de espacios para la atención a personas usuarias”.*

a) Están claramente especificadas, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.

Su única actividad es la asignación y creación de medios de contacto institucionales para la ciudadanía. La redacción es ambigua, ya que el término “medios de contacto” puede abarcar desde canales digitales hasta módulos físicos de atención, sin que quede claro a qué se refiere en este caso.

b) Están ordenadas de manera cronológica.

Solo hay una actividad, pero en términos prácticos, por lo que no es relevante este criterio.

c) Son necesarias, es decir, ninguna de las Actividades es prescindible para producir los Componentes.

La actividad no parece directamente necesaria para “creación de propuestas de asignación de espacios” a menos que esos medios de contacto estén vinculados con la gestión o uso de dichos espacios.

d) Su realización genera junto con los supuestos en ese nivel de objetivos los Componentes.

La relación es débil, la actividad podría apoyar, pero no asegura por sí sola la creación de propuestas para espacios.

Considerando la evaluación de los cuatro componentes, se observa que únicamente una de las ocho actividades evaluadas cumple con la totalidad de los criterios, correspondiente al Componente 2, lo que representa un 12.5 % de cumplimiento pleno. En los Componentes 1, 3 y 4 se identifican debilidades principalmente en la claridad y precisión de las actividades, la secuencia lógica de implementación y la ambigüedad en los términos utilizados, lo que limita parcialmente la operatividad y el seguimiento de los componentes. Lo anterior, expone la necesidad de ajustar la redacción, separar acciones combinadas y mejorar la especificación de responsabilidades y criterios para fortalecer la implementación del programa.

17. 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.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Del 0 al 49% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

Con base en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa se observa lo siguiente:

- a) Son los bienes o servicios que produce el programa

En el caso analizado, los componentes se redactan de la siguiente manera:

- Componente 1: “Traslados oportunos de la población usuaria”
- Componente 2: “Promoción del Modelo de Justicia Cívica a la ciudadanía”
- Componente 3: “Convenios firmados con instituciones que brinden un servicio a la población usuaria”
- Componente 4: “Creación de propuestas para asignación de espacios para la atención a personas usuarias”

Si bien el Componente 1 y 3 se expresan como resultados tangibles (traslados realizados y convenios firmados), el Componente 2 y 4 tienen una redacción que corresponde más a acciones que a bienes o servicios entregados. Por lo tanto, en cuanto a redacción, algunos componentes podrían ajustarse para expresar un resultado logrado o un bien tangible entregado.

b) Están redactados como resultados logrados

Con base en lo anterior, los componentes deben expresar un estado alcanzado, es decir, resultados logrados. En este sentido, el Componente 1 y 3 cumplen con esta característica, ya que “traslados oportunos realizados” y “convenios firmados” son resultados alcanzados.

Sin embargo, el Componente 2 “Promoción del Modelo de Justicia Cívica a la ciudadanía” y Componente 4 “Creación de propuestas para asignación de espacios para la atención a personas usuarias” están redactados en términos de acciones, lo cual no es ideal para un componente, pues no expresan un producto tangible o estado logrado, sino actividades en proceso.

c) Son necesarios para producir el Propósito

Los componentes identificados abordan distintas dimensiones para que las personas usuarias acudan a sus procesos derivados de la falta administrativa cometida:

- Traslados oportunos facilitan la asistencia física a los procesos.
- Promoción del Modelo de Justicia Cívica busca informar y motivar a la ciudadanía.
- Convenios con instituciones amplían la oferta de servicios complementarios.
- Propuestas para asignación de espacios aseguran atención adecuada.

Todos estos componentes son necesarios, ya que aportan de forma integral para alcanzar el propósito, y la ausencia de alguno de ellos podría impedir la realización completa del mismo.

d) Su realización genera junto con los supuestos el Propósito

Para el componente 1, el supuesto aprobación del presupuesto y la compra de unidades para realizar estos traslados. Si se cumple este supuesto, el componente contribuye directamente a que las personas puedan llegar a sus citas o procesos, cumpliendo así con el propósito.

En el Componente 2, el supuesto es contar con un área especializada para generar campañas publicitarias. Si se cumple este supuesto, la promoción genera conciencia y motivación en la población para acudir a sus procesos, por lo que también contribuye al propósito.

En el Componente 3, el supuesto es que estas instituciones cumplan con los lineamientos necesarios para formar parte del portafolio de soluciones. Al contar con esta red de apoyo, se facilita que la población usuaria pueda resolver sus necesidades vinculadas a su proceso, promoviendo así su adherencia y asistencia, lo que impacta en el propósito.

Por último, en el Componente 4, el supuesto es la aprobación de estos espacios y recursos necesarios para habilitarlos. Si se logra cumplir, las personas tendrán un lugar adecuado y accesible para ser atendidas y orientadas, lo que facilita su participación en los procesos vinculados al propósito.

18. 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.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">El propósito cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.

En la MIR, el Propósito está definido como: *“Las personas usuarias acuden a sus procesos derivados de la falta administrativa cometida”*.

Este enunciado cumple con ser consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los Componentes y los supuestos a ese nivel de objetivos, ya que es una consecuencia que se espera obtener a partir de la ejecución de los componentes —traslados oportunos, promoción del modelo, convenios con instituciones y propuestas de espacios de atención— junto con los supuestos de ese nivel, como la disponibilidad de recursos, la voluntad institucional y la coordinación entre dependencias. Dichos elementos, en conjunto, abonan a que las personas usuarias efectivamente acudan a sus procesos.

El logro del propósito no está completamente bajo el control de los responsables del programa, ya que, si bien pueden garantizar traslados, difusión y coordinación institucional, la decisión final de acudir depende de la voluntad de las personas usuarias, de su situación personal o incluso de factores externos como condiciones de salud, laborales, etc.

El propósito es único, pues está centrado en un solo objetivo específico: lograr que las personas usuarias asistan a sus procesos administrativos.

Aunque el enunciado describe una situación alcanzada con el verbo “acuden”, la redacción no adopta plenamente la forma de un estado alcanzado o modificado, por ejemplo: *“Personas usuarias han concluido sus procesos administrativos derivados de una falta cometida”*.

Por último, el propósito incluye la población objetivo, ya que hace referencia explícita a “las personas usuarias”, que son precisamente el grupo definido en el diagnóstico del programa como la población que comete faltas administrativas en Monterrey y es susceptible de ser atendida por el Modelo de Justicia Cívica.

19. 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 Plan Municipal de Desarrollo.**

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none">El fin cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.

El Fin se expresa como: *“Contribuir a la adherencia de las personas usuarias mediante el financiamiento de recursos para acudir a su proceso.”* El Fin presenta un nivel de ambigüedad, ya que no especifica claramente a qué tipo de procesos se refiere el programa ni el propósito exacto del financiamiento. La frase “acudir a su proceso” resulta general y puede generar confusión sobre qué procesos se tratan (administrativos, judiciales, u otros), lo cual limita la precisión y claridad necesaria para una adecuada formulación del Fin.

El Fin es una contribución y no un resultado exclusivo del programa, dado que el financiamiento para acudir a procesos judiciales puede provenir de múltiples fuentes y otros factores externos influyen en la adherencia de las personas usuarias. Por lo tanto, el programa “Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica” aporta al Fin, pero no es la única causa ni la suficiente por sí misma para lograrlo, cumpliendo esta característica.

El cumplimiento del Fin está condicionado por factores externos al programa, como la disponibilidad de financiamiento, la cooperación interinstitucional y la participación ciudadana. Por ello, el logro no está bajo el control directo y exclusivo de los responsables del programa, lo que es coherente con la definición metodológica del Fin.

El Fin está formulado claramente como un único objetivo: “Contribuir a la adherencia de las personas usuarias mediante el financiamiento de recursos para acudir a su proceso.” No se mezclan múltiples objetivos en esta definición, por lo que cumple con la característica de ser único y específico.

El Fin está estrechamente vinculado con el Plan Municipal de Desarrollo, en particular con la Meta “Ciudad en paz” y el Objetivo 2.5 “Cultura cívica y legalidad para la armonía social”. Además, corresponde con la Estrategia 2.5.1 y sus componentes, que promueven el Modelo de Justicia Cívica como un instrumento para fortalecer la convivencia, prevenir conductas antisociales y fomentar la cultura de legalidad. Esta alineación estratégica confirma que el Fin está integrado dentro de los objetivos superiores institucionales.

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

No, hasta el momento no se ha encontrado documento normativo del programa como: reglas o lineamientos de operación. Al respecto, en el documento Diagnóstico se establece en el apartado 5. *¿El programa cuenta con algún lineamiento o reglas de operación? De no tener agregar la razón*, que se está trabajando en Protocolos Operativos pertenecientes a la dirección. Se encuentran en revisión para su posterior publicación.

De la lógica horizontal de la Matriz de indicadores para Resultados

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

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

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none"> Del 85 al 100% de los indicadores del programa tienen todas las características.

En la MIR del Programa, se encuentran descritos 14 indicadores para los cuatro niveles de objetivos, como se exponen a continuación:

El Indicador de Fin “Bajar el índice de reincidencia y escalamiento de conductas delictivas”, No es claro, pues los términos "reincidencia" y "escalamiento" no están definidos ni contextualizados, generando ambigüedad. No es relevante, el objetivo habla de financiamiento para adherencia, pero el indicador mide conducta delictiva, sin relación directa con el financiamiento. Aunado a lo anterior, la redacción del indicador se asemeja más a un objetivo, al señalar que busca bajar la reincidencia y escalamiento de conductas delictivas. En este orden de ideas, no es económico, requiere datos externos complejos y costosos, sin justificación por falta de relevancia. No es monitoreable, los medios de verificación (convenios e informes) no permiten replicar ni validar el cálculo del indicador. No es adecuado, porque no proporciona base suficiente para evaluar el desempeño del programa en el Fin.

El indicador de Propósito “Porcentaje de cumplimiento de las canalizaciones otorgadas a la población”. Es claro, los términos "cumplimiento" y "canalizaciones" es comprensible y propio del contexto operativo. Es relevante, vinculado directamente el objetivo de las personas acudiendo a sus procesos derivados. Es económico, pues la información derivada de informes mensuales que forman parte del seguimiento rutinario. Es parcialmente monitoreable, se cuentan con informes mensuales, pero falta detalle sobre la metodología precisa para replicar el cálculo. Es adecuado, permite juzgar el avance respecto a la asistencia a los procesos.

El indicador del Componente 1. “Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria”, es claro, “Traslados oportunos” es comprensible dentro del contexto del programa. Es relevante, se relaciona con el objetivo de realizar traslados adecuados. Es económico, ya que los reportes y documentos de traslados son registros habituales. Es monitoreable, al disponer de documentos y reportes que permiten replicar el cálculo. Por último, es adecuado, al proporcionar información suficiente para evaluar la gestión del traslado.

El Indicador de la Actividad 1.1 “Porcentaje de protocolo de traslado especializado creado”. Es claro, la creación del protocolo es un evento específico y definido. Es relevante, se vincula directamente con la actividad de diseño de protocolo. Es económico, al evaluar la creación de un documento no implica costos altos. Es monitoreable, al generar el proyecto de

protocolo como evidencia verificable. Es adecuado, permite observar el cumplimiento de la actividad planteada.

El indicador de la Actividad 1.2 “Porcentaje de capacitaciones realizadas en el protocolo de traslado y situación de crisis”. Es claro, no existe ambigüedad en sus conceptos. Es relevante, ya que está relacionado directamente con la capacitación del personal. Es económico, contando con la información basada en listas y evidencias que se generan rutinariamente. Es monitoreable, sus listas de asistencia y fotos permiten verificarlo. Es adecuado, ya que muestra cumplimiento y alcance de la actividad.

El indicador de la Actividad 1.3 “Porcentaje de transportes adaptados para traslado seguro”. Es claro, su redacción es comprensible. Es relevante, al estar relacionado con la adaptación de unidades para el traslado. Es económico, la evidencia fotográfica y reportes son documentos que se generan en la operación diaria. Es monitoreable, la evidencia fotográfica y reportes son verificables. Es adecuado, pues permite medir el avance en la adecuación de transporte.

El indicador de la Actividad 1.4 “Porcentaje de personal capacitado en atención y traslados”. Es claro, el indicador es específico y sin ambigüedad. Es relevante, al estar relacionado con la contratación y capacitación del personal. Es económico, los datos provenientes de listas y evidencias. Es monitoreable, las listas y evidencias fotográficas son medios verificables. Es adecuado, pues indica el nivel de capacitación logrado.

El indicador del Componente 2 “Porcentaje de campañas publicitarias realizadas hacia la ciudadanía”. Es claro, sus conceptos se presentan sencillos y sin ambigüedad. Es relevante, relacionado con la promoción del modelo hacia la ciudadanía. Es económico, los reportes y evidencias fotográficas forman parte del registro habitual. Es monitoreable, los evidencia fotográfica y reportes de información son verificables. Es adecuado, permite evaluar la difusión y promoción.

El indicador de la Actividad 2.1 “Porcentaje de capacitaciones especializadas a servidores públicos”. Es claro, sin ambigüedad ni términos técnicos confusos. Es relevante, está directamente relacionado con la capacitación del personal. Es económico, las listas y reportes forman parte de la operación normal. Es monitoreable, sus listas de asistencia, evidencia fotográfica y reportes son verificables. Es adecuado, refleja el cumplimiento de esta actividad.

El indicador del Componente 3 “Porcentaje de convenios elaborados y firmados”. Es claro se presenta directo y específico. Es relevante, relacionado con la formalización de los convenios. Es económico, su Información está disponible en informes anuales. Es monitoreable, sus informes y reportes están documentados y son verificables. Es adecuado, pues permite valorar la gestión de convenios.

El indicador de la Actividad 3.1 “Porcentaje de canalizaciones de casos específicos a instituciones privadas”. Es claro, sus conceptos están definidos sin ambigüedad. Es relevante, directamente relacionado con la canalización de casos. Es económico, su información está basada en reportes y análisis de datos. Es monitoreable, sus reportes de información son específicos y permiten la verificación. Es adecuado, indica el grado de cumplimiento de esta actividad.

El indicador de la Actividad 3.2 “Porcentaje de instituciones acreditadas para fondo económico municipal”. Es claro, su redacción es específica y sin ambigüedades. Es relevante, se relaciona con la elegibilidad de las instituciones. Es económico, los datos son obtenidos de bases de datos existentes. Es monitoreable, los reportes y bases de datos son verificables. Es adecuado, permite evaluar la acreditación institucional.

El indicador del Componente 4 “Porcentaje de propuestas elaboradas para creación de espacios”. Es claro, comprensible y concreto. Es relevante, está vinculado a la creación de espacios para atención. Es económico, basado en fichas y evidencias ya documentadas. Es monitoreable, sus evidencias fotográficas y documentación permiten verificarlo. Es adecuado, mide cumplimiento del objetivo.

El indicador de la Actividad 4.1 “Porcentaje de propuestas elaboradas para asignación de recursos”. Es claro, sin términos ambiguos. Es relevante, relacionado con asignación de recursos y medios de contacto. Es económico, se utiliza evidencia fotográfica y documentos existentes. Es monitoreable, sus evidencias son verificables. Es adecuado, permite valorar la actividad.

De los 14 indicadores revisados, 13 cumplen en su totalidad con los cinco criterios de calidad: claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados. Sin embargo, el indicador de Fin “Bajar el índice de reincidencia y escalamiento de conductas delictivas” constituye una excepción, pues no cumple con ninguno de los criterios. En conclusión, aunque el 92.8% de los indicadores de la MIR cumple satisfactoriamente, el hecho de que el indicador de Fin resulte inadecuado representa una debilidad relevante, pues genera dificultades para vincular los resultados del programa con sus objetivos estratégicos, y expone limitaciones para medir de manera válida y confiable el impacto esperado.

22. 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, regular o nominal).**

Considerando la información vertida en el documento las Fichas Técnicas de los Indicadores para el ejercicio fiscal 2024, se cuenta con este instrumento para los 14 objetivos de la MIR del programa Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica, las cuales presentan prácticamente todos los elementos solicitados en las preguntas, a excepción del apartado Línea base, el cual se encuentra sin información para la totalidad de las Fichas Técnicas.

A nivel de Fin, se establece: a) Nombre. Porcentaje de cumplimiento de las canalizaciones otorgadas a la población, b) Definición. Del total de las personas canalizadas este indicador mide el porcentaje de cumplimiento del tratamiento o proceso de las personas usuarias, c) Método de cálculo. $(\text{Número de personas cumpliendo} / \text{total de canalizaciones}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Anual, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Propósito, se establece: a) Nombre. Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria, b) Definición. Este indicador mide el total de traslados que se requieren para ayudar a la movilidad de la población usuaria a las diferentes instituciones a las que fueron canalizadas, c) Método de cálculo. $(\text{Número de traslados realizados} / \text{Número de traslados requeridos}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Componente 1, se establece: a) Nombre. Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria, b) Definición. Este indicador mide el total de traslados que se requieren para ayudar a la movilidad de la población usuaria a las diferentes instituciones a las que fueron canalizadas, c) Método de cálculo. $(\text{Número de traslados realizados} / \text{Número de traslados requeridos}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 1.1, se establece: a) Nombre. Porcentaje de protocolo de traslado especializados creado, b) Definición. Con la finalidad de establecer las reglas para el traslado de personas canalizadas a instituciones, este indicador mide la elaboración del protocolo para traslados c) Método de cálculo. $(\text{Protocolo de traslado creado}) / \text{Protocolo de traslado planeado} * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Anual, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 1.2, se establece: a) Nombre. Porcentaje de capacitaciones realizadas en el protocolo de traslado y situación de crisis, b) Definición. De las capacitaciones ofertadas, este indicador mide las capacitaciones realizadas del protocolo de traslados y actuación en casos de crisis, c) Método de cálculo. $(\text{Capacitaciones realizadas/capacitaciones requeridas}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 1.3, se establece: a) Nombre. Porcentaje de trasportes adaptados para facilitar el traslado institucional, b) Definición. Este indicador mide las unidades adquiridas y adaptadas para que las personas puedan tener una atención inmediata, c) Método de cálculo. $(\text{Número unidades adquiridas y adaptadas para atención integral de la población} / \text{Número de unidades de transporte requeridas}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 1.4, se establece: a) Nombre. Porcentaje de personal capacitado en atención enfocada en intervención y traslados, b) Definición. Este indicador muestra si se cuenta con personal capacitado para una actuación inmediata y especializada en atención a las personas usuarias, c) Método de cálculo. $(\text{Total de personal capacitado} / \text{Total de personal por capacitar}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Componente 2, se establece: a) Nombre. Porcentaje de campañas publicitarias hacia la ciudadanía por diversos medios, b) Definición. Este indicador mide la cantidad de campañas de difusión sobre el proceso de Justicia Cívica en los diferentes medios de comunicación, a fin de que la ciudadanía se encuentre informada sobre dicho proceso, c) Método de cálculo. $(\text{Campañas realizadas/campañas programadas}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Semestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 2.1, se establece: a) Nombre. Porcentaje de capacitaciones especializadas a servidores públicos que se encuentren vinculados con actividades del Reglamento de Justicia Cívica, b) Definición. Este indicador muestra la cantidad de servidores públicos actualizados en los procesos del Modelo de Justicia Cívica, c) Método de cálculo. $(\text{Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Componente 3, se establece: a) Nombre. Porcentaje de convenios elaborados y firmados, b) Definición. De la vinculación con instituciones para la atención de la población usuaria, este indicador mide la cantidad de convenios elaborados y firmados, c) Método de cálculo. $(\text{Total de convenios firmados} / \text{Total de convenios elaborados}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 3.1, se establece: a) Nombre. Porcentaje de canalizaciones de casos específicos a instituciones privadas, b) Definición. Del total de casos canalizados, este indicador mostrará el número de casos específicos que se canalizaron a una institución privada que requiera cubrir un costo, c) Método de cálculo. $(\text{Total de casos canalizados a instituciones privadas} / \text{Total de casos específicos detectados}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Semestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 3.2, se establece: a) Nombre. Porcentaje de instituciones que se acreditan para brindar un fondo económico municipal, b) Definición. Este indicador mide la cantidad de instituciones que son candidatas para realizar un donativo municipal con base a características específicas, c) Método de cálculo. $(\text{Total de casos canalizados a instituciones privadas} / \text{Total de casos específicos detectados}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Componente 4, se establece: a) Nombre. Porcentaje de propuestas elaboradas para la creación de espacios para atención, b) Definición. Del total de propuestas presentadas para la asignación y propuestas de modificación y adecuación de espacios, este indicador mostrará la cantidad de propuestas asignadas y aprobadas, c) Método de cálculo. $(\text{Propuestas elaboradas/propuestas presentadas}) * 100$, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Semestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el

año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

Actividad 4.1, se establece: a) Nombre. Porcentaje de propuestas elaboradas para la asignación de recursos en diversas zonas, b) Definición. Este indicador mostrará los recursos materiales que se asignaran para poder generar contacto directo con la ciudadanía y mantener una comunicación institucional, c) Método de cálculo. (Cantidad de material proporcionado / cantidad de material requerido) *100, d) Unidad de Medida. Porcentaje, e) Frecuencia de Medición. Trimestral, f) Línea base. Sin valor definido, pero señalando el año 2024, g) Metas. 100%, h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular o nominal). Ascendente.

En resumen, para los criterios a, b, c, d, e, g y h, el 100% de las Fichas Técnicas de los Indicadores presenta la información solicitada. Sin embargo, debido a la ausencia del criterio f) Línea base, ninguna ficha puede considerarse como totalmente completa. No obstante, si se evalúa el nivel de cumplimiento por inciso, cada ficha contiene 7 de los 8 elementos requeridos, lo que representa un 87.5% de cumplimiento individual. Por esta razón, el resultado global se reporta como “No” en la pregunta, pues el cumplimiento integral de los ocho incisos no se alcanza en ninguna ficha.

23. 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.**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Del 0 al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen todas las características establecidas.

Considerando la información disponible en el documento 06 PP 2024 Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica, en formato Excel, se observa que las metas de los 14 indicadores cuentan con unidad de medida (porcentaje) y que todas están definidas en un 100% respecto a lo establecido en sus resúmenes narrativos. No obstante, señalar un valor de 100% no permite por sí mismo determinar con claridad qué se pretende alcanzar, ya que

no se especifica el universo o cantidad exacta, lo que limita la precisión y claridad de las metas.

En cuanto a su orientación a impulsar el desempeño, según lo establecido en los TdR para la presente evaluación señalan que las metas laxas son aquellas que se establecen por debajo del umbral de la capacidad del programa, lo que permite superarlas con facilidad; como referencia, pueden identificarse cuando el avance respecto de la meta supera el 110%. Una meta establecida de forma adecuada se ubicaría entre un rango del 90% y el 110% de cumplimiento.

Bajo esta definición, el valor del 100% podría interpretarse como ambicioso o adecuado, pero sin conocer la metodología utilizada para el establecimiento de las metas de cada indicador y el universo de referencia, no es posible confirmar que estén orientadas efectivamente a impulsar el desempeño.

Respecto a la factibilidad, no existe evidencia suficiente para afirmar que las metas son alcanzables considerando los plazos, recursos humanos y financieros. No todos los objetivos de la MIR tienen vinculado un presupuesto, especialmente a nivel de Componente, que es donde se producen y entregan los bienes o servicios del programa; además, no hay información que permita conocer el recurso humano disponible para cumplir con los objetivos del programa. Referente a los plazos para su cumplimiento se asume que debe realizarse durante el ejercicio fiscal en el que opera el programa, pero sin datos concretos sobre la capacidad operativa y presupuestal, no es posible determinar la factibilidad.

24. Cuántos de los indicadores incluidos en la MIR tienen especificados medios de verificación con las siguientes características:

- a) **Oficiales o institucionales.**
- b) **Con un nombre que permita identificarlos.**
- c) **Permiten reproducir el cálculo del indicador.**
- d) **Públicos, accesibles a cualquier persona.**

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Del 0 al 49% de los medios de verificación cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

A nivel de Fin, se establece como medio de verificación “Convenios e informes”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que este medio, No es oficial o

institucional, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuenta con un nombre que permite identificarlo. No se identifica una relación clara entre “convenios e informes” con el índice de reincidencia y escalamiento de conductas delictivas, por lo que no es posible reproducir el cálculo del indicador. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esos convenios e informes.

A nivel de Propósito, se establece como medio de verificación “Informes mensuales con medición de cumplimiento”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que este medio, No es oficial o institucional, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuenta con un nombre que permite identificarlo. Se identifica una relación entre “informes de cumplimiento” con el Porcentaje de cumplimiento de las canalizaciones otorgadas a la población, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esos informes.

A nivel de Componente 1, se establecen dos medios de verificación “1. Documento con las especificaciones de traslados realizados y 2. Reporte en Excel de traslados requeridos”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permite identificarlos. Se identifica una relación entre “Documento de traslados realizados y traslados requeridos” con el Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esos documentos sobre los traslados.

A nivel de Actividad 1.1, se establece como medio de verificación “Diseño de Protocolo para traslados”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que este medio, No es oficial o institucional, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuenta con un nombre que permite identificarlo. Se identifica una relación entre “Diseño de Protocolo para traslados” con el Porcentaje de protocolo de traslado especializados creado, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encontrara el protocolo.

A nivel de Actividad 1.2, se establece como medio de verificación “Listas de asistencia y evidencia fotográfica”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que este medio, No es oficial o institucional, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuenta con un nombre que permite identificarlo. Se identifica una relación entre “Listas de asistencia y evidencia fotográfica” con el Porcentaje de capacitaciones realizadas en el protocolo de traslado y situación de crisis, por lo que se

puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esas listas de asistencia y evidencia.

A nivel de Actividad 1.3, se establecen dos medios de verificación “1. Evidencia fotográfica de unidades y reportes de traslados, y 2. Reporte de solicitud de adquisición de unidades de transporte”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permite identificarlos. Se identifica una relación entre “Evidencias y los reportes de traslados, así como los de adquisición de las unidades” con el Porcentaje de trasportes adaptados para facilitar el traslado institucional, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esas evidencias y reportes.

A nivel de Actividad 1.4, se establecen dos medios de verificación “1. Listas de asistencia y evidencia fotográfica, y 2. Convocatoria a las capacitaciones”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permite identificarlos. Se identifica una relación entre “las listas, evidencias y la convocatoria de capacitación” con el Porcentaje de personal capacitado en atención enfocada en intervención y traslados, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esas evidencias.

A nivel de Componente 2, se establecen dos medios de verificación “1. Evidencia fotográfica y 2. Reporte de la información publicitaria para la campaña a difundir”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permiten identificarlos. Se identifica una relación entre “Evidencia fotográfica y Reporte de la información de la campaña” con el Porcentaje de campañas publicitarias hacia la ciudadanía por diversos medios, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esas evidencias y reportes de información.

A nivel de Actividad 2.1, se establecen dos medios de verificación “1. Listas de asistencia y evidencia fotográfica, y 2. Reporte de convocatoria a la capacitación”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permite identificarlos. Se identifica una relación entre “las listas y la convocatoria de capacitación” con el Porcentaje de capacitaciones especializadas a servidores públicos que se encuentren vinculados con actividades del Reglamento de

Justicia Cívica, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esas evidencias.

A nivel de Componente 3, se establecen dos medios de verificación “1. Informe anual de los convenios firmados con diversas instituciones y 2. Reporte del total de vinculaciones”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permiten identificarlos. Se identifica una relación entre “el informe de convenios firmados y las vinculaciones realizadas a partir de estas alianzas” con el Porcentaje de convenios elaborados y firmados, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esos convenios e informes.

A nivel de Actividad 3.1, se establecen dos medios de verificación “1. Análisis de datos de personas canalizadas agregando su cumplimiento, y 2. Reporte de casos detectados para canalizar a instituciones privadas”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permite identificarlos. Se identifica una relación entre “el análisis de las personas canalizadas y los casos detectados” con el Porcentaje de canalizaciones de casos específicos a instituciones privadas, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esas evidencias.

A nivel de Actividad 3.2, se establecen dos medios de verificación “1. Base de datos de instituciones beneficiarias, y 2. Reporte de instituciones candidatas a ser beneficiarias”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que estos medios, No son oficiales o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permite identificarlos. Se identifica una relación entre “la base de datos de las instituciones y el filtro o reportes de las que serán beneficiadas” con el Porcentaje de instituciones que se acreditan para brindar un fondo económico municipal, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esas evidencias.

A nivel de Componente 4, se establece como medio de verificación “Ficha narrativa de adecuaciones con Evidencia fotográfica”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que este medio, No es oficial o institucionales, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permiten identificarlos. En los términos en los que se encuentra redactado, no existe claridad para identificar una relación con el indicador Porcentaje de propuestas elaboradas para la creación de espacios para atención, por lo que se puede reproducir el cálculo, por lo que se

determina no es posible reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique donde se encuentran esos convenios e informes.

A nivel de Actividad 4.1, se establece como medio de verificación “Evidencia fotográfica”, conforme a los criterios establecidos en la pregunta se observa que este medio, No es oficial o institucional, ya que no señala que institución es la responsable de esa información. Si cuentan con un nombre que permite identificarlos. En los términos en los que se encuentra redactado, no existe claridad para identificar una relación con el Porcentaje de propuestas elaboradas para la asignación de recursos en diversas zonas, por lo que se puede reproducir el cálculo. No es público o accesible, ya que no se identifica una referencia que indique dónde se encuentran esas evidencias.

25. 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, es decir, ninguno es prescindible.**
- b) Los medios de verificación son suficientes para calcular los indicadores.**
- c) Los indicadores permiten medir, directa o indirectamente, el objetivo a ese nivel.**

No. En ninguno de los niveles de la MIR es posible observar que el conjunto Objetivo–Indicador–Medios de Verificación cumpla plenamente con los criterios establecidos.

Los Medios de Verificación presentan diversas áreas de oportunidad, siendo la más relevante que no especifican la institución o entidad responsable de generar la información, lo que dificulta confirmar que sean los necesarios para calcular los indicadores y que ninguno sea prescindible.

Tal como están redactados, permiten establecer parcialmente que podrían funcionar para calcular los indicadores; sin embargo, la información que contienen es insuficiente para considerarlos suficientes para dicho cálculo.

Por último, aunque la mayoría de los indicadores permiten medir alguna dimensión de los objetivos (con la excepción del nivel de Fin), las áreas de oportunidad detectadas frente a los criterios CREMA limitan la posibilidad de determinar que sean plenamente adecuados.

Valoración final de la MIR

26. Sugiera modificaciones en la MIR del programa o incorpore los cambios que resuelvan las deficiencias encontradas en cada uno de sus elementos a partir de sus respuestas a las preguntas de este apartado.

Derivado del análisis de los elementos de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como de su lógica vertical y horizontal, se identifica que el programa tiene como objetivo principal el seguimiento y atención de personas infractoras de normas jurídicas tipificadas como faltas administrativas en el Reglamento de Justicia Cívica del Municipio de Monterrey. Dicho objetivo se busca alcanzar mediante la prestación de servicios de traslado, la promoción del Modelo de Justicia Cívica y la gestión de espacios para brindar servicios especializados de atención y seguimiento.

No obstante, a partir de la entrevista con las personas responsables del programa se observa que lo plasmado en la MIR no refleja el enfoque ni la labor que efectivamente se realiza en la operación. En este sentido, una primera precisión consiste en aclarar que el programa no debe entenderse como un programa social, sino como una intervención del Estado que funge como herramienta para la solución de conflictos y la provisión de servicios especializados orientados a atender o modificar conductas.

En términos metodológicos, se identifican las siguientes deficiencias principales:

- Resumen narrativo: carece de claridad y no se apega a la estructura de redacción establecida en la Metodología de Marco Lógico (MML).
- Fin: no existe una relación clara entre este nivel y su logro a través del Propósito.
- Propósito y Componentes: los enunciados no están planteados como situaciones alcanzadas ni como bienes o servicios concluidos.
- Actividades: requieren mayor claridad y precisión, incorporando elementos más específicos.

Con este contexto, el rediseño de la MIR debe centrarse en:

- Señalar con claridad la población objetivo (personas infractoras).
- Precisar los objetivos del programa (implementar y promover el Modelo de Justicia Cívica mediante personal capacitado para brindar atención especializada).
- Incluir de manera explícita la gestión de espacios e insumos necesarios para prestar dichos servicios especializados.

Aunque en apariencia la MIR contempla algunos de estos elementos, la manera en que se formulan los componentes y actividades requiere ajustes para ordenar y dar coherencia a la cadena de resultados. En este sentido, la propuesta concreta es la siguiente:

- Fin: Contribuir a la reducción de conductas reincidentes vinculadas a faltas administrativas en el Municipio de Monterrey mediante la aplicación del Modelo de Justicia Cívica.
- Propósito: Las personas infractoras acuden a sus procesos de atención y seguimiento derivados de las faltas administrativas cometidas.
- Componente 1. Modelo de Justicia Cívica fortalecido.
- Actividad 1.1. Diagnosticar las necesidades de capacitación y especialización del personal encargado de la atención a personas infractoras.
- Actividad 1.2. Diseñar el plan de capacitación y sensibilización en el Modelo de Justicia Cívica.
- Actividad 1.3. Implementar las capacitaciones y talleres especializados dirigidos al personal del programa.
- Actividad 1.4. Difundir el Modelo de Justicia Cívica fortalecido a través de campañas de promoción y sensibilización hacia la ciudadanía.
- Componente 2. Espacios de atención gestionados para la atención y seguimiento adecuado de las personas infractoras.
- Actividad 2.1. Realizar un mapeo-diagnóstico de instituciones y organizaciones con potencial de ofrecer servicios complementarios para la atención adecuada a personas infractoras.
- Actividad 2.2. Establecer mesas de trabajo y coordinación con las instituciones y organizaciones identificadas para definir áreas de colaboración y posibles servicios a ofrecer.
- Actividad 2.3. Gestionar y formalizar convenios de colaboración interinstitucional que establezcan compromisos claros de atención y seguimiento.
- Actividad 2.4. Coordinar la operación de espacios de atención en conjunto con instituciones y organizaciones, asegurando la prestación adecuada de servicios.
- Actividad 2.5. Realizar traslados oportunos de personas infractoras.

VI. Presupuesto y Rendición de cuentas

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

27. 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 de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Nivel	Criterios
4	<ul style="list-style-type: none">El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

El presupuesto del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica correspondiente al ejercicio fiscal 2024 se presenta en la Cuenta Pública en montos totales. De manera documental, el personal proporcionó el presupuesto en la clasificación por objeto del gasto, como lo muestra la tabla 3.

Tabla 3. Presupuesto del programa del ejercicio fiscal 2024.

Capítulo	Presupuesto pagado
Servicios personales	14,901,700.80
Materiales y suministros	125,623.91
Servicios generales	593,412.94
Transferencias asignaciones subsidios y otras ayudas	-
Bienes muebles inmuebles e intangibles	5,233,408.57
Inversión pública	-
Participaciones y aportaciones	-
Deuda pública	-
Total	16,466,717.80

Fuente: Información proporcionada por el personal.

Rendición de cuentas

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

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados 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.

Nivel	Criterios
3	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.

Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas asociados al programa cumplen con lo dispuesto en los incisos a, b y c señalados en la pregunta. Para cada uno de ellos fue posible ubicar un medio oficial que da soporte a la información.

Aunque el programa no cuenta con un documento normativo específico, se identificaron lineamientos y procedimientos aplicables a nivel de los Componentes del Programa. Estos se encuentran publicados en el portal institucional del Municipio: https://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial/Index_Manuales.asp.

En cuanto al monitoreo de resultados, la información se difunde principalmente en dos instrumentos. La primera corresponde a la Cuenta Pública, dentro del apartado de Informe Final de Programas Presupuestarios, donde se presentan los avances del cuarto trimestre de cada indicador de la MIR. La segunda es la Matriz de Seguimiento de Cumplimiento de Metas 2024, que reporta el porcentaje de avance al cuarto trimestre: https://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial/Index_Sistema_cumplimiento_de_metas.asp.

Respecto al inciso c, vinculado a los procedimientos de transparencia, las áreas responsables del programa hacen uso del procedimiento P-CMU-TRA-02 – Solicitudes de Acceso a la Información Pública, bajo la coordinación de la Dirección de Transparencia adscrita a la Contraloría. Según este procedimiento, la Unidad de Transparencia es la encargada de dar trámite a las solicitudes de acceso a la información que recibe la Unidad

de Transparencia de la Administración Pública Centralizada del Municipio de Monterrey, asegurando la atención y respuesta conforme a la normatividad vigente; su alcance comprende a todas las dependencias que integran la Administración Pública Municipal.

En lo que respecta al inciso d relacionado con la participación ciudadana, la Secretaría de Ayuntamiento no fomenta la participación ciudadana a través de este programa, por la naturaleza de operación del programa, los infractores llegan al sistema por detención policial o denuncia ciudadana, y su posterior canalización a servicios especializados de atención, no es participación ciudadana en sentido estricto, porque no parte de su iniciativa, sino una intervención correctiva del Estado. Por lo que No Aplica este criterio valorativo al programa.

29. 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.

De acuerdo con el documento Diagnóstico, únicamente se refiere que se está trabajando en Protocolos Operativos pertenecientes a la Dirección, los cuales se encuentran en proceso de revisión.

VII. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas municipales y estatales

30. ¿Con qué otros programas estatales, municipales y/o acciones de desarrollo social el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias y que además incorporen acciones específicas para atender brechas de desigualdad?

Partiendo de lo señalado por el CONEVAL, la complementariedad entre programas se presenta cuando atienden a la misma población, pero con apoyos distintos, o bien, cuando sus componentes son similares, pero con atención a poblaciones diferentes. Por su parte, la coincidencia refiere a la similitud entre objetivos o componentes, con atención a la misma población.

En este sentido, el programa “Seguimiento y atención a usuarios de Justicia Cívica” podría presentar complementariedad y/o coincidencias con los siguientes programas y acciones:

Tabla 4. Complementariedad y coincidencia del programa “Seguimiento y atención a usuarios de Justicia Cívica” con otros programas estatales, municipales y/o acciones.

	Programa 1	Programa 2
Nombre del programa	Seguridad pública	Programa Integral de Atención de Defensoría Pública
Modalidad y clave	ND	ND
Dependencia / entidad responsable	Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Monterrey	Instituto de Defensoría Pública de Nuevo León
Propósito	La población que habita y transita por el Municipio de Monterrey registra disminución de los delitos (robos patrimoniales y de violencia familiar) en competencia municipal.	Garantizar el respeto a la dignidad humana y la defensa a los derechos fundamentales garantizados por las leyes nacionales e internacionales, favoreciendo siempre la inclusión social y la igualdad como medida de prevención social
Población objetivo	Municipio de Monterrey con un total de: 1, 142,994 personas y población flotante de la ciudad.	Población del Estado de Nuevo León
Tipo de apoyo	Personal Operativo actualizado en capacitación para el desempeño óptimo de sus funciones	Módulos de Atención Penitenciaria, Unidad de Atención Ciudadana, Unidad de Defensa Inicial, Unidad de Defensa Laboral, Unidad de Brigadas y Sistema de Agenda de Citas Electrónicas
Cobertura geográfica	Municipio de Monterrey	Estado de Nuevo León
Fuentes de información	https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2024/11SeguridadPublica.pdf	Programa Sectorial de Seguridad y justicia. Eje 3: gabinete de buen gobierno Programas sectoriales 2022-2027. Disponible en: https://www.nl.gob.mx/es/publicaciones/programa-sectorial-de-seguridad-y-justicia-2022-2027 .
¿Coincide con el programa evaluado?	Si	No
¿Se complementa con el programa evaluado	Si	Si

Justificación

Comparte con el programa de Justicia Cívica la promoción del Modelo de Justicia Cívica, la firma de convenios con instituciones y la creación de espacios para atención de personas usuarias; además, atienden a la misma población en el Municipio de Monterrey, particularmente en casos vinculados a faltas administrativas y medidas preventivas.

Ambos programas atienden a población que enfrenta un proceso derivado de una falta o presunta infracción, pero la Defensoría Pública se enfoca en garantizar la defensa y protección de los derechos fundamentales, mientras que el programa de Justicia Cívica se centra en el seguimiento, canalización y movilidad de la persona usuaria hacia las instancias correspondientes.

Con base en lo anterior, se identifica que el Programa Integral de Atención de Defensoría Pública y el programa de Seguridad Pública pueden contribuir de forma articulada al cumplimiento de los objetivos del programa evaluado. El primero aportando asesoría y defensa legal especializada, y el segundo mediante acciones de prevención, canalización y fortalecimiento de la justicia. Estas relaciones, además de optimizar recursos, permiten incorporar acciones específicas para atender brechas de desigualdad, al facilitar el acceso a servicios de defensa, orientación y movilidad para población que, por sus condiciones socioeconómicas, podría enfrentar barreras para cumplir con sus procesos administrativos o legales.

Análisis FODA

A partir de la evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica 2024 del Municipio de Monterrey, Nuevo León, la tabla 5 presenta los hallazgos organizados en un esquema de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). Para cada hallazgo identificado, se formulan recomendaciones orientadas a la mejora de la lógica del programa y orientación a intervenir en las causas del problema y generar resultados más orientados a las condiciones de vida y entorno de las personas.

Se definen como Fortalezas aquellos factores internos del Municipio que favorecen el cumplimiento de los objetivos del programa; como Oportunidades, los factores externos que representan una posibilidad de mejora y pueden contribuir al logro de dichos objetivos. Las Debilidades corresponden a limitaciones internas que dificultan alcanzar los fines del programa, mientras que las Amenazas son factores externos que, en caso de materializarse, podrían afectar negativamente la operación y logro de objetivos del programa.

Las recomendaciones propuestas tienen un carácter enunciativo; el personal municipal encargado del programa puede identificar otros hallazgos relevantes y derivar de ellos acciones adicionales dentro de su ámbito de competencia. Estas recomendaciones se clasifican en tres tipos:

1. Específicas: dirigidas al personal de una dirección responsable de operar una actividad puntual del programa.
2. Institucionales: dirigidas a personal de distintas direcciones dentro de una misma dependencia que operan una o varias actividades del programa.
3. Interinstitucionales: dirigidas al personal de al menos dos dependencias municipales involucradas en la operación de una o varias actividades del programa.

El nivel de priorización de cada recomendación (Alto, Medio o Bajo) se determina considerando el beneficio potencial que ésta traería consigo de manera indirecta en la población atendida, así como la viabilidad normativa y operativa de su implementación en un periodo de hasta un año.

Tabla 5. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y recomendaciones.

Pregunta	Fortaleza, oportunidad, debilidad o amenaza	Recomendaciones por tipo y prioridad
Fortalezas		
14. Procedimientos para otorgar los bienes o servicios	El programa dispone de seis protocolos con perspectiva de atención diferenciada, lo que brinda claridad y guía en la atención a diversos tipos de población.	NA
27. Registro de operaciones programáticas y presupuestales	El programa cuenta con información puntual sobre su presupuesto y las partidas presupuestales en las que tiene asignados recursos.	NA
28. Mecanismos de transparencia y rendición de cuentas	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas son públicos y accesibles, incluyendo la cuenta pública y la Matriz de Seguimiento de Cumplimiento de Metas.	N/A
Oportunidades		
4, 5 y 6. Vinculación con los programas sectorial, especial, institucional, transversal, Plan Municipal de Desarrollo y ODS	El diseño del programa se encuentra alineado a diferentes instrumentos de planeación: Programa Municipal de Seguridad y Protección 2021-2024, Plan Municipal de Desarrollo, Objetivos de Desarrollo Sostenible 2030. Pero no todos se encuentran definidos en los documentos internos del programa.	01 - Específica - Media Incorporar la vinculación del programa con el Programa Municipal de Seguridad y Protección vigente.

Pregunta	Fortaleza, oportunidad, debilidad o amenaza	Recomendaciones por tipo y prioridad
Debilidades		
1. Identificación del problema a atender	<p>El programa enuncia de manera distinta el problema a atender en dos documentos oficiales:</p> <p>En el documento 06 PP 2024 Seguimiento y Atención a usuarios de Justicia Cívica (formato Excel), se incluye un árbol de problemas donde se identifica como problema central (tronco del árbol): <i>“la adherencia al cumplimiento de la canalización a instituciones se ve afectada por escasos recursos”</i>. Esta formulación presenta al problema como un hecho negativo, sin embargo, no es posible identificar un sujeto, lo que dificulta la claridad y comprensión del problema.</p> <p>En el documento Diagnóstico, en el apartado identificación del problema se refiere:</p> <p>El Municipio de Monterrey cuenta con una población de 1,142,994 habitantes, los cuales se disgregan en un conjunto de características heterogéneas: hombres, mujeres, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de calle, con discapacidades, pertenecientes a comunidades indígenas, migrantes, parte de la comunidad LGBTQ+ entre otras.</p>	<p>02 - Específica – Alta - Definir e identificar el problema tomando como base lo planteado en el documento de (CONEVAL, 2025: 9): “Debe considerar causas y efectos tanto directos como indirectos. Es una situación negativa que debe ser revertida a partir de la intervención pública. Debe ser una situación que afecte a una población específica”.</p>
2. Diagnóstico del programa	<p>En términos de la metodología de marco lógico, la falta de claridad en la definición del problema y la formulación del mismo planteada en el árbol de problemas muestra una orientación más hacia la descripción de limitaciones de recursos que hacia la definición precisa de la</p>	<p>03 – Específica - Alta- Reestructurar el árbol de problemas en función de la redefinición del problema central a atender.</p>

Pregunta	Fortaleza, oportunidad, debilidad o amenaza	Recomendaciones por tipo y prioridad
	situación indeseada que se busca revertir, por lo que no es clara ni explícita la lógica causal de la intervención.	
3. Justificación teórica o empírica documentada	En los documentos oficiales del programa revisados hasta el momento, no se identifica una justificación teórica o conceptual que respalda el tipo de intervención que el programa propone. Si bien se describen, estadísticamente, problemáticas generales y se presentan datos de algunas acciones operativas, no se presenta evidencia científica derivada de marcos teóricos, o empíricos que impliquen una revisión de la literatura en el tema y expliquen/fundamenten por qué la intervención propuesta es pertinente, eficaz o adecuada frente al problema público que se busca atender.	04 - Específica - Alta- Realizar una revisión de literatura sobre buenas prácticas de programas similares a nivel municipal y realizada con territorios que presenten características similares a las del Municipio de Monterrey. Se sugiere que esta revisión se concentre en analizar elementos de diseño, operación y/o seguimiento que puedan ser replicadas por el Municipio.
7. Población potencial y objetivo	En el documento Diagnóstico del programa, se definen de manera explícita tanto la población potencial como la población objetivo del programa presupuestario, pero requiere incorporar información para su cuantificación numérica y metodología para dimensionarlas correctamente.	05 - Específica- Alta- Caracterizar y cuantificar a la población objetivo de la intervención.
26. Sugerencias sobre la MIR	La matriz de indicadores de resultados presenta oportunidades de mejora en la lógica causal del programa al no tener claro el propósito y la coherencia de los componentes con éste.	06 - Específica – Alta - Reestructurar la lógica causal de la MIR y replantear los respectivos indicadores.

Amenazas

No se identificaron Amenazas u otro factor que representara un riesgo externo a los resultados del programa para el ejercicio 2024 o lo represente en futuros ejercicios fiscales.

Conclusiones

A partir de esta evaluación de diseño al programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica del ejercicio fiscal 2024 se concluye que esta intervención cuenta con algunos elementos de diseño. Sin embargo, es importante realizar un trabajo de fortalecimiento de los documentos que fueron presentados para el ejercicio de evaluación, especialmente el documento Diagnóstico del programa.

El programa enfrenta retos importantes en el diseño y fundamentación de su lógica de intervención. En primer lugar, la definición del problema público presenta inconsistencias, al coexistir dos versiones distintas en documentos oficiales, lo que genera ambigüedad sobre el fenómeno que se busca atender. Este aspecto repercute directamente en la construcción del árbol de problemas, el cual presenta causas simplificadas como ausencia de recursos, sin considerar factores estructurales de carácter social, económico o cultural, mientras que los efectos reflejan obstáculos en la implementación más que consecuencias del problema en sí. A lo anterior se suma la debilidad del diagnóstico, que carece de sustento teórico y empírico derivado de la revisión de literatura, informes o evidencia que justifique la pertinencia de la intervención.

En lo que respecta a la planeación estratégica, se observa que el programa se encuentra alineado a diversos instrumentos de planeación local y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, aunque dicha alineación no se encuentra plenamente reflejada en la documentación interna.

En términos de población, si bien se ha identificado a la población potencial y objetivo, aún se requiere incorporar un cálculo numérico acompañado de la metodología correspondiente que permita dimensionarlas con mayor precisión. Asimismo, aunque se reconoció que el programa cuenta con información sistematizada sobre las personas infractoras y los servicios brindados, no se evidenciaron los procedimientos estandarizados de recolección ni un sistema formal de bases de datos que respalde este apartado, lo que constituye un área crítica de mejora.

Respecto de la Matriz de Indicadores de Resultados presenta deficiencias en todos sus niveles: enunciados poco claros, ausencia de coherencia vertical entre fin, propósito y componentes, y debilidad en la formulación de indicadores, particularmente en el nivel de Fin. Las fichas técnicas cumplen con los criterios mínimos requeridos, pero no incluyen información sobre líneas base, lo cual impide medir cambios a lo largo del tiempo. De igual forma, las metas se presentan con un cumplimiento genérico del 100%, sin parámetros que permitan dimensionar su realismo o ambición.

El programa demuestra fortalezas significativas en materia de planeación financiera y transparencia, al contar con información puntual sobre su presupuesto y la asignación de recursos a las distintas partidas necesarias para la producción de bienes y servicios. Asimismo, los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del programa se encuentran disponibles públicamente, lo que refuerza la confianza ciudadana en la gestión gubernamental. Instrumentos como la cuenta pública y la Matriz de Seguimiento de Cumplimiento de Metas permiten consultar el avance de los indicadores y el uso de los recursos asignados, evidenciando un esfuerzo por mostrar resultados de manera accesible y verificable.

Referencias y anexos

- BID (2016). *Indicadores para el Desarrollo*. Curso en línea del Instituto Interamericano para el Desarrollo Económico y Social.
- Cardozo, Myriam (2021). “Evidencia: conceptos y usos en la evaluación de políticas y programas públicos”. *Iztapalapa Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, núm. 90 · año 42, · enero-junio de 2021 · pp. 205-232.
- Centro de Estudios de las Finanzas Públicas (2006). *Ramo 33, Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios*. Obtenido de: <https://www.cefp.gob.mx/intr/edocumentos/pdf/cefp/cefp0362006.pdf>
- Merino, Mauricio (2013). *Políticas públicas: ensayo sobre la intervención del Estado en la solución de problemas públicos*. Ciudad de México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Municipio de Monterrey (2021). *Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024*. Obtenido de: https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2022/PMD_MTY_2021.pdf
- Municipio de Monterrey (2025). *Cuenta Pública 2024 del Municipio de Monterrey*. Obtenido de: https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/ITDIF/2024_CUENTA_PUBLICA_Formato_Abierto.pdf
- Municipio de Monterrey (2024). *Matriz de Indicadores para Resultados del programa Finanzas Públicas*. Obtenido de: <https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2024/06SeguimientoyAtencionPersonasUsuariasdeJusticiaCivica.pdf>
- Municipio de Monterrey (2024). *Fichas Técnicas de Indicadores de los Programas Presupuestarios 2024*. Obtenido de: https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/Fichas_Tecnicas/FichasPP2024.pdf
- Municipio de Monterrey (2021). *Programa Municipal de Seguridad y Protección*. https://www.monterrey.gob.mx/pdf/portaln/2022/PM_2.pdf.
- OCDE (2018). *Glossary. 2018 OECD Performance Budgeting Survey*. Obtenido de: <https://www.oecd.org/governance/budgeting/2018-OECD-Performance-Budgeting-Glossary.pdf>
- SHCP (2016). *Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*. Obtenido de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/154437/Guia_MIR.pdf
- SHCP (s.f.) *Transparencia Presupuestaria – Glosario – Ciclo presupuestario*. Obtenido de: <https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/es/PTP/Glosario>

Anexo 1. Matriz de Indicadores del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica 2024 del Municipio de Monterrey.

Nivel	Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a la adherencia de las personas usuarias mediante el financiamiento de recursos para acudir a su proceso.	Bajar el índice de reincidencia y escalamiento de conductas delictivas	Convenios e informes	Si se aprueba el convenio de vinculación con la institución correspondiente
Propósito	Las personas usuarias acuden a sus procesos derivados de la falta administrativa cometida	Porcentaje de cumplimiento de las canalizaciones otorgadas a la población	Informes mensuales con medición de cumplimiento	Si se aprueba medios de transporte y financiación de convenios
Componente 1	Traslados oportunos de la población usuaria	Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria	Documento con las especificaciones de traslados realizados -Reporte en excel de traslados requeridos.	Si se aprueba el presupuesto y se culmina la compra de unidades
Actividad 1.1	Diseño de Protocolo para traslados	Porcentaje de protocolo de traslado especializados creado	Proyecto de Protocolo de traslado y atención a diversas poblaciones	Si se aprueba por parte de la persona Titular de la Secretaría.
Actividad 1.2	Capacitación impartida a personal en protocolo especializado de actuación	Porcentaje de capacitaciones realizadas en el protocolo de traslado y situación de crisis	Listas de asistencia y evidencia fotográfica	Voluntad de personal operativo y especialización en la materia

Nivel	Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
Actividad 1.3	Adquisición y adaptación de unidades para traslado seguro	Porcentaje de trasportes adaptados para facilitar el traslado institucional	-Evidencia fotográfica de unidades y reportes de traslados -Reporte de solicitud de adquisición de unidades de transporte	Se apruebe presupuesto para la adquisición de unidades de transporte
Actividad 1.4	Contratación y capacitación de personal	Porcentaje de personal capacitado en atención enfocada en intervención y traslados	-Listas de asistencia y evidencia fotográfica -Convocatoria a las capacitaciones	Si se aprueba por parte de la persona Titular de la Secretaría. El personal acude a las capacitaciones.
Componente 2	Promoción del Modelo de Justicia Cívica a la ciudadanía	Porcentaje de campañas publicitarias hacia la ciudadanía por diversos medios	-Evidencia fotográfica -Reporte de la información publicitaria para la campaña a difundir	Se cuenta con área especializada de comunicación para generar campañas publicitarias
Actividad 2.1	Capacitar al personal servidor público que participe en relación al Modelo de Justicia Cívica	Porcentaje de capacitaciones especializadas a servidores públicos que se encuentren vinculados con actividades del Reglamento de Justicia Cívica	-Listas de asistencia y evidencia fotográfica -Reporte de convocatoria a la capacitación	Se genera convenios internos de actuación con direcciones del Municipio
Componente 3	Convenios firmados con instituciones que brinden un servicio a la población usuaria	Porcentaje de convenios elaborados y firmados	-Informe anual de los convenios firmados con diversas instituciones -Reporte del total de vinculaciones	Si las instituciones cuentan con los lineamientos para formar parte del portafolio de soluciones

Nivel	Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
Actividad 3.1	Determinar criterios de medición para los casos que sean candidatos a instituciones privadas	Porcentaje de canalizaciones de casos específicos a instituciones privadas	-Análisis de datos de personas canalizadas agregando su cumplimiento -Reporte de casos detectados para canalizar a instituciones privadas	Adherencia de la población canalizada y servicio brindado en tiempo y forma de las instituciones
Actividad 3.2	Determinación de criterios de elegibilidad para cada institución dentro del convenio municipal	Porcentaje de instituciones que se acreditan para brindar un fondo económico municipal	-Base de datos de instituciones beneficiarias -Reporte de instituciones candidatas a ser beneficiarias	Aprobación de donativos
Componente 4	Creación de propuestas para asignación de espacios para la atención a personas usuarias	Porcentaje de propuestas elaboradas para la creación de espacios para atención	Ficha narrativa de adecuaciones con Evidencia fotográfica	Si se aprueba la asignación de espacios y el recurso
Actividad 4.1	Asignación y creación de medios de contactos institucionales para la ciudadanía	Porcentaje de propuestas elaboradas para la asignación de recursos en diversas zonas	Evidencia fotográfica	Si el material se aprueba por parte de la persona Titular de la Secretaría.

Anexo 2. Indicadores del programa Seguimiento y Atención a Personas Usuarias de Justicia Cívica

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	Bajar el índice de reincidencia y escalamiento de conductas delictivas	(Número de personas cumpliendo/total de canalizaciones) *100	No	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Propósito	Porcentaje de cumplimiento de las canalizaciones otorgadas a la población	(Número de traslados realizados/ Número de traslados requeridos) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Componente 1	Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria	(Número de traslados realizados/ Número de traslados requeridos) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 1.1	Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria"	(Protocolo de traslado creado) / Protocolo de traslado planeado) *100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 1.2	Porcentaje de protocolo de traslado especializado creado	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones requeridas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 1.3	Porcentaje de trasportes adaptados para facilitar el traslado institucional	(Número unidades adquiridas y adaptadas para atención integral de la población /Número de unidades de transporte requeridas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Actividad 1.4	Porcentaje de personal capacitado en atención enfocada en intervención y traslados	(Total de personal capacitado/ Total de personal por capacitar) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente
Componente 2	Porcentaje de campañas publicitarias hacia la ciudadanía por diversos medios	(Campañas realizadas/campañas programadas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Ascendente

Evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica 2024 del Municipio de Monterrey.

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
Actividad 2.1	Porcentaje de capacitaciones especializadas a servidores públicos que se encuentren vinculados con actividades del Reglamento de Justicia Cívica	(Capacitaciones realizadas/capacitaciones programadas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Componente 3	Porcentaje de convenios elaborados y firmados	(Total de convenios firmados / Total de convenios elaborados) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 3.1	Porcentaje de canalizaciones de casos específicos a instituciones privadas	(Total de casos canalizados a instituciones privadas / Total de casos específicos detectados) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Actividad 3.2	Porcentaje de instituciones que se acreditan para brindar un fondo económico municipal	(Total de casos canalizados a instituciones privadas / Total de casos específicos detectados) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Componente 4	Porcentaje de propuestas elaboradas para la creación de espacios para atención	(Propuestas elaboradas/propuestas presentadas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente
Componente 4.1	Porcentaje de propuestas elaboradas para la asignación de recursos en diversas zonas	(Cantidad de material proporcionado / cantidad de material requerido) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Ascendente

Anexo 3. Metas del programa Seguimiento y Atención a Personas Usuarias de Justicia Cívica

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	Bajar el índice de reincidencia y de escalamiento de conductas delictivas	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Propósito	Porcentaje de cumplimiento de las canalizaciones otorgadas a la población	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Componente 1	Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas

Evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica 2024 del Municipio de Monterrey.

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
						universo de referencia considerado.		que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	
Actividad 1.1	Porcentaje de traslados oportunos de la población usuaria"	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Actividad 1.2	Porcentaje de protocolo de traslado especializado creado	100%	Si	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Actividad 1.3	Porcentaje de trasportes adaptados para facilitar el traslado institucional	100%	Si	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas

Evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica 2024 del Municipio de Monterrey.

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
						universo de referencia considerado.		que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	
Actividad 1.4	Porcentaje de personal capacitado en atención enfocada en intervención y traslados	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Componente 2	Porcentaje de campañas publicitarias hacia la ciudadanía por diversos medios	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Actividad 2.1	Porcentaje de capacitaciones especializadas a servidores públicos que se encuentren vinculados con actividades del Reglamento de Justicia Cívica	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas

Evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica 2024 del Municipio de Monterrey.

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
						universo de referencia considerado.		que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	
Componente 3	Porcentaje de convenios elaborados y firmados	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Actividad 3.1	Porcentaje de canalizaciones de casos específicos a instituciones privadas	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Actividad 3.2	Porcentaje de instituciones que se acreditan para brindar un fondo económico municipal	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas

Evaluación de diseño del programa Seguimiento y Atención a personas usuarias de Justicia Cívica 2024 del Municipio de Monterrey.

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
						universo de referencia considerado.		que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	
Componente 4	Porcentaje de propuestas elaboradas para la creación de espacios para atención	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas
Componente 4.1	Porcentaje de propuestas elaboradas para la asignación de recursos en diversas zonas	100%	Sí	En la FTI se expone que la unidad de medida Porcentaje	No	No es posible confirmar que las metas del programa estén orientadas a impulsar su desempeño, ya que, aunque el valor del 100% podría parecer adecuado, se desconoce la metodología empleada para su definición y el universo de referencia considerado.	No	No existe evidencia suficiente para asegurar que las metas sean factibles, pues no todos los objetivos de la MIR cuentan con presupuesto asignado, falta información sobre los recursos humanos disponibles y no se dispone de datos claros que permitan evaluar la capacidad operativa y presupuestal en los plazos establecidos.	Incorporar los elementos señalados como ausentes en las metas

Anexo 4. Propuesta de Matriz de Indicadores para Resultados para el programa Seguimiento y Atención a Personas Usuarias de Justicia Cívica.

Nivel	Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a la reducción de conductas reincidentes vinculadas a faltas administrativas en el Municipio de Monterrey mediante la aplicación del modelo de justicia cívica.	Porcentaje de personas usuarias del programa justicia cívica reincidentes.	Base de Datos de La Dirección de Justicia Cívica (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	El Gobierno Municipal mantiene continuidad en la implementación del Modelo de Justicia Cívica.
Propósito	Las personas infractoras acuden a sus procesos de atención y seguimiento derivados de las faltas administrativas cometidas.	Porcentaje de personas infractoras que dan seguimiento a sus procesos de atención. O Porcentaje de personas infractoras con avance de 50% o más en sus procesos de atención.	Base de Datos del Centro de Detención Municipal de Monterrey (agregar link para consultar información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	Las familias y/o redes de apoyo de las personas infractoras colaboran en el cumplimiento de los procesos de atención y seguimiento.
Componente 1	Modelo de Justicia Cívica fortalecido.	Porcentaje de acciones de fortalecimiento del Modelo de Justicia Cívica (Diagnóstico de necesidades, plan de capacitación y capacitaciones, etc. concluidas)	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	No existen cambios normativos o institucionales que obstaculicen la consolidación del modelo.
Actividad 1.1	Diagnosticar las necesidades de capacitación y especialización del personal encargado de la atención a personas infractoras.	Porcentaje de personal participante en el diagnóstico en relación con el total del personal encargado de la atención a personas infractoras.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la	El personal involucrado está disponible y dispuesto a participar en el diagnóstico.

Nivel	Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
			fuelle de información no es de acceso público.	
Actividad 1.2	Diseñar el plan de capacitación y sensibilización en el Modelo de Justicia Cívica.	Porcentaje de avance en la elaboración (módulos desarrollados o cartas descriptivas de capacitación diseñadas) del plan de capacitación y sensibilización.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	El plan diseñado recibe validación institucional sin retrasos.
Actividad 1.3	Implementar las capacitaciones y talleres especializados dirigidos al personal del programa.	Porcentaje de personal capacitado en relación con el total del personal encargado de la atención a personas infractoras.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	El personal convocado asiste de manera puntual y constante a las capacitaciones.
Actividad 1.4	Difundir el Modelo de Justicia Cívica fortalecido a través de campañas de promoción y sensibilización hacia la ciudadanía.	Porcentaje de campañas de difusión realizadas	Sitio web, redes sociales, de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	Existe interés de la ciudadanía en informarse sobre mecanismos de justicia cívica.
Componente 2	Espacios de atención gestionados para la atención y seguimiento adecuado de las personas infractoras.	Tasa de variación de espacios de atención gestionados para la atención y seguimiento adecuado de las personas infractoras.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información)	Las instituciones y organizaciones aliadas muestran disposición real para colaborar en la atención a personas infractoras.

Nivel	Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
			o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	
Actividad 2.1	Realizar un mapeo- diagnóstico de instituciones y organizaciones prioritariamente potenciales que puedan ofrecer servicios complementarios para la atención adecuada a personas infractoras.	Porcentaje de instituciones y organizaciones con altas posibilidades detectadas para ofrecer servicios complementarios para la atención adecuada a personas infractoras.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	La información sobre instituciones y organizaciones es accesible y actualizada.
Actividad 2.2	Establecer mesas de trabajo y coordinación con instituciones-organizaciones identificadas para definir áreas de colaboración y posibles servicios a ofrecer.	Porcentaje de instituciones-organizaciones participantes con servicios específicos a ofrecer detectados.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	Existe apertura para negociar y coordinar esfuerzos entre actores públicos y sociales.
Actividad 2.3	Gestionar y formalizar convenios de colaboración interinstitucional, que establezcan compromisos claros de atención y seguimiento.	Porcentaje de acuerdos cumplidos derivados de convenios firmados.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica, Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	Las instituciones aceptan comprometerse formalmente a través de convenios.
Actividad 2.4	Espacios de atención en coordinación con las instituciones-organizaciones, con servicios proporcionados adecuadamente.	Porcentaje de personas infractoras que evalúan satisfactoriamente los servicios de atención recibidos.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la	Los espacios habilitados cuentan con infraestructura mínima adecuada (instalaciones, equipo, seguridad)

Nivel	Objetivo / Resumen narrativo	Nombre del indicador	Medios de verificación	Supuestos
			fuelle de información no es de acceso público.	
Actividad 2.5	Traslados oportunos de personas infractoras	Porcentaje de personas usuarias con traslados oportunos.	Registros administrativos de la Dirección de Justicia Cívica. Disponible en (agregar link para consultar la información) o en su caso, señalar que la fuente de información no es de acceso público.	Las personas infractoras muestran disposición para acudir a los espacios de atención y no rechazan los traslados.

