

INFORME TÉCNICO

Para la difusión de los resultados de las evaluaciones

1. Descripción de la evaluación	
1.1 Nombre de la evaluación:	
EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E010 - CULTURA CIUDADANA DE LOS DERECHOS HUMANOS, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2022.	
1.2 Fecha de inicio de la evaluación:	
16 de Mayo de 2023	
1.3 Fecha de término de la evaluación:	
28 de Julio de 2023	
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	
Nombre:	Unidad administrativa:
Lic. Taryn Romina Espinoza Hernández	Directora general del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo
1.5 Objetivo general de la evaluación:	
Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Presupuestario Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos por el Ejercicio 2022, con el propósito de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.	
1.6 Objetivos específicos de la evaluación:	
<ul style="list-style-type: none"> Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la 	

planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como los aspectos de complementación y/o de coincidencia con otros programas presupuestarios;

- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo. así como los avances presentados durante el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación Estatales del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.

1.7 Metodología utilizada en la evaluación:

Instrumentos de recolección de información:

Cuestionarios X Entrevistas X Formatos X Otros X Especifique: Página oficial de internet de la entidad: <https://www.cdheqroo.org.mx/>

La metodología de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa Presupuestario E010 - Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos está basada en los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación.

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete con base en información proporcionada por la dependencia o institución responsable del Programa presupuestario, así como información adicional que la instancia evaluadora considere necesaria para justificar su análisis.

En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

En este proceso evaluativo, se analizan cada una de las respuestas expresando la justificación y se hacen algunas recomendaciones producto de ese análisis. Lo anterior, con la finalidad de coadyuvar en las acciones que se emprendan en el Programa Presupuestario Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos en el Estado de Quintana Roo, sobre todo que se fijen claramente las metas, fines y propósitos a mediano y largo plazo y quede debidamente documentado.

Entrevistas y reuniones de trabajo

Para el adecuado proceso de evaluación, los evaluadores externos podrán reunirse con actores claves para que a través de reuniones de trabajo estructuradas puedan obtener información de elementos relevantes para la evaluación.

En atención a lo establecido en el párrafo anterior, las reuniones con motivo de la Evaluación de Consistencia y Resultados del ejercicio 2022, realizaron de forma presencial y a través de medios electrónicos dejando constancia de ello en minutas de trabajo, mismas que se encuentran en la base de datos y evidencias del Programa Presupuestario E010 - Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

Se hace mención que el programa presupuestario E010 - Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos ejecutado por la CDHEQROO no cuenta con Evaluaciones de Consistencia y Resultados de ejercicios anteriores, por lo cual no es posible realizar una comparación de cuáles son sus aspectos que mantiene y sus avances identificados del programa con la del año anterior. El programa presupuestario cuenta con una Evaluación de Diseño con base en indicadores estratégicos y de gestión correspondiente al ejercicio fiscal 2018.

Una de las acciones más significativas que lleva la CDHEQROO, es el de recabar evidencia suficiente de la entrega de los servicios del Programa.

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01 proporcionado por la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, con respecto al programa presupuestario E010 - Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos.

Nivel	Denominador	Programado		Ejecutado Acumulado	
Fin: Contribuir a garantizar el respeto y el pleno ejercicio de los derechos humanos, en corresponsabilidad con los ciudadanos, mediante la creación de mecanismos e implementación de políticas públicas.	Acciones 100	Acciones 54.000	100%	Acciones 72.830	134.87%
Propósito: La ciudadanía cuenta con el conocimiento y ejercita sus derechos y obligaciones en los sectores público, privado y social.	Acciones 4,003	Acciones 0.799	100%	Acciones 1.224	153.12%

Componente 1: Formación y divulgación de los derechos humanos realizada.	Persona(s) 1,688,980	Persona(s) 59.071	100%	Personas 39.387	66.67%
C01.A01: Impartición de estudios en derechos humanos a personas servidoras públicas y personas de 18 años y más.	Persona(s) 3,574	Persona(s) 89.983	100%	Persona(s) 91.292	101.45%
C01.A02: Desarrollo de acciones encaminadas a la promoción de los derechos humanos.	Persona(s) 1,688,980	Persona(s) 2.020	100.00%	Persona(s) 2.431	120.32%
C01.A03: Difusión de los derechos humanos a través de las redes sociales.	Impacto 3,530	Impacto -4.816	100%	Impacto -19.773	410.58%

En esta evaluación el término hallazgo se utiliza en un sentido crítico y se refiere a debilidades en el sistema de control detectadas por el evaluador. El hallazgo, en esta evaluación, incluye hechos y otra información obtenida por el evaluador que merece ser comunicado a los empleados y funcionarios involucrados con la Entidad. Los puntos que se analizaron en consecuencia al momento de plasmar los hallazgos redactados en esta sección son:

- Importancia relativa que amerite ser comunicado
- Basado en hechos y evidencias precisas que figuran en la documentación analizada.
- Objetivo de esta evaluación, es decir, mejorar aspectos en el diseño, resumen narrativo, cobertura, indicadores y metas.

Dentro de los factores a considerar en el desarrollo de los presentes hallazgos se consideraron los siguientes factores:

- Condiciones al momento de ocurrir el hecho

- Naturaleza, complejidad y magnitud del programa, componente y actividades examinadas.
- Análisis crítico de cada hallazgo importante.
- Integridad de la evaluación.

Los ejecutores del Programa Presupuestario E010 CULTURA CIUDADANA DE LOS DERECHOS HUMANOS, elaboraron una Matriz de Indicadores para Resultados que cuentan con todos los elementos establecidos en la Metodología de Marco Lógico, es decir para cada nivel de objetivo (Fin, Propósito, Componente, Actividad) cuentan con un resumen narrativo, indicadores, medios de verificación y supuestos, mismos que fueron analizados y evaluados determinándose los siguientes hallazgos:

Hallazgos de la lógica vertical y horizontal:

Los supuestos, son acontecimientos, condiciones o decisiones que tienen que ocurrir para que se logren los distintos niveles de objetivos del programa

Cada programa comprende riesgos ambientales, financieros institucionales, climatológicos, sociales u otros que pueden hacer que el mismo fracase. El riesgo se expresa en el Marco Lógico como un supuesto que debe ser cumplido para lograr los objetivos en cada nivel. Es así como es posible definir supuestos a nivel de actividades, componentes y/o propósito

Los Medios de verificación indican las fuentes de información de los indicadores: Incluyen material publicado, inspección visual, encuestas, registros, etc.

Son fuentes de información para el cálculo de los indicadores. Dan confianza sobre la calidad y veracidad de la información reportada.

Los medios de verificación identificados deben ser los necesarios y suficientes para obtener los datos requeridos para el cálculo de los indicadores.

Hallazgos en Población

Dentro de la información proporcionada como evidencia, y según el propósito específico del programa “Que la ciudadanía cuente con el conocimiento y ejercite sus derechos y obligaciones en los sectores públicos, privado y social en materia de Derechos Humanos a través de la educación, promoción y difusión, es posible identificar la estrategia de cobertura. En estas se define:

POBLACIÓN OBJETIVO

Público en general (personas servidoras públicas, integrantes de OSC, personas en situación de vulnerabilidad, estudiantes) interesado en actividades de educación y promoción en derechos humanos (habitantes de 5 años y más.)

COBERTURA

En cuanto a la cobertura, el Organismo proporciona la siguiente información:

Formación y divulgación de los derechos humanos			
Porcentaje de la población que recibe educación y participa en las actividades de promoción y difusión sobre los derechos humanos en Quintana Roo.	2019	2020	2021
Número de personas de 5 años y más que recibe educación y participa en las actividades de promoción y difusión sobre los derechos humanos.	90,847	31,688	29,993
Número de personas de 5 años y más que habitan en el estado de Quintana Roo.	1,313,150	1,346,092	1,378,783
	6.918	2.354	2.175

Hallazgos al Presupuesto

A pesar de que en el oficio CDHEQROO/PR/172/2023, se menciona que el Programa Presupuestario no entrega apoyos o bienes en especie, el Organismo otorga de manera gratuita servicios de educación, promoción y difusión se realiza a través de invitación,

convocatoria, solicitudes en las oficinas de la CDHEQROO o a través de las redes sociales de este Organismo.

Para atender el componente C01 - Formulación y divulgación de los derechos humanos realizada, se cuenta con profesionales de diferentes áreas relacionadas con el tema de Derechos Humanos, los cuales utilizan en su desempeño, el "Manual de Procedimientos", documento que registra los pasos a seguir para brindar los servicios del Programa en el área mencionada.

Para la identificación y cuantificación de los gastos en los que incurre el Programa Presupuestal para generar los bienes y servicios (componentes) que ofrece, la CDHEQROO presenta la documentación solicitada misma que desglosa los conceptos previamente establecidos y que se presentan a continuación:

E010 - CULTURA CIUDADANA DE LOS DERECHOS HUMANOS		\$9,265,757.00
Componente	Fuente de Financiamiento	Importe
C01 - Formación y divulgación de los derechos humanos realizada	112201 Recurso de Libre Disposición de Origen Estatal 2022	\$719,082.00
	152201 Fondo General de Participaciones 2022	\$8,546,675.00
TOTAL		\$9,265,757.00

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

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Diseño	Fortaleza -La maestría y especialidad que se imparten a través del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos se encuentran registradas y con validez oficial	1,2 y 13	-Identificar de qué manera se pueden implementar nuevas tecnologías y

	<p>ante la Secretaría de Educación de Quintana Roo.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Colaboradores/as con experiencia en la elaboración de contenidos y en la impartición de cursos y actividades de educación y promoción. <p>Oportunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Alianzas estratégicas con instituciones municipales, estatales, federales y organizaciones de la sociedad civil. 		<p>redes sociales para una mayor promoción de los servicios que ofrece el Programa Presupuestario.</p>
Debilidad o Amenaza			
Diseño	<p>Debilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Escasa capacitación sobre gestión de riesgos. -El Componente presentado puede no ser suficiente para el logro del Objetivo. <p>Amenaza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Creación de nuevos programas con similitud y mejores propuestas. 	1,7 y 13	<p>Se recomienda integrar en la MIR más de un componente para el logro de los objetivos del Programa Presupuestario.</p>
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Planeación y orientación a resultados	<p>Fortaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Las metas del programa presupuestario y del componente impactan directamente en los objetivos del Programa Especial de Derechos Humanos y del Plan Estatal de Desarrollo. <p>Oportunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mayor participación de Instancias de Gobierno en la actualización del Programa Institucional. 	21	<p>Sin recomendación específica.</p>
Debilidad o Amenaza			

Planeación y orientación a resultados	<p>Debilidad -Las metas programadas resultan ineficientes al momento de presentar los resultados en el Reporte de Indicadores.</p> <p>Amenaza -Cambio de su presupuesto a lo planeado para el programa presupuestario. -Vulneración de los derechos humanos por el desconocimiento de la ciudadanía y de las personas servidoras públicas.</p>	22	Identificar cuáles son las situaciones en las que la planeación de las metas programadas resultan ineficientes. Detectar cual es el área de oportunidad para realizar una mejor planeación
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Cobertura y focalización	<p>Fortaleza -Se cuenta con un programa en facebook así como un espacio en Radio Xenka para dar a conocer temas de interés relacionados con los derechos humanos. -Capacidad de reacción para atender actividades emergentes.</p> <p>Oportunidad -Acceso a la capacitación y actualización de manera virtual.</p>	23	Aprovechar las plataformas digitales para aumentar el número de cursos que se imparten de manera digital y así incrementar la cobertura del Programa.
Debilidad o Amenaza			
Cobertura y focalización	<p>Debilidad -La capacidad del aula de posgrado es limitada a un número de 23 personas con el uso del mobiliario actual y hasta 30 personas en tipo auditorio.</p> <p>Amenaza -Deserción en la matrícula escolar. -Desconfianza de los sectores socialmente marginados.</p>	23	Aprovechar el uso de las plataformas digitales. Incentivar a la población para participar y buscar métodos de promocionar el Programa a sectores marginados.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Operación	<p>Fortaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los contenidos del material que se utiliza en las actividades de educación, promoción y difusión se revisan y actualizan de manera constante. -Capacidad de concertación de alianzas y colaboración con instancias de gobierno y organizaciones de la sociedad civil. <p>Oportunidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Interés en la formación de personas servidoras públicas en temas de derechos humanos. 	26 y 27	Incentivar a los servidores públicos para que se interesen en los temas de derechos humanos.
Debilidad o Amenaza			
Operación	<p>Debilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> -Recursos limitados para ejecutar las acciones en las que se encuentran facultadas las unidades de la CDHEQROO. <p>Amenaza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Condiciones que orillen a un nuevo encierro o disparen nuevamente los casos por COVID-19. 	31 y 32	Organizar los recursos de tal manera que resulten más eficientes al momento de ejercerlos. Tener planes alternos en caso de condiciones que orillen a un nuevo encierro por COVID-19
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Percepción de la población atendida	<p>Fortaleza</p> <ul style="list-style-type: none"> -Inclusión de la perspectiva de género y de los enfoques de derechos humanos y la 	30 y 41	Sin recomendación específica.

	<p>interculturalidad en las acciones del Programa.</p> <p>Oportunidad</p> <p>-Las solicitudes de capacitación se han incrementado en la nueva normalidad.</p>		
Debilidad o Amenaza			
Percepción de la población atendida	<p>Debilidad</p> <p>-El programa no cuenta con instrumentos suficientes para medir el grado de satisfacción de su población atendida</p> <p>Amenaza</p> <p>-La respuesta negativa a solicitudes de capacitación puede ocasionar desinterés de las personas usuarias.</p>	43	Implementar más métodos para medir el grado de satisfacción para los usuarios.
Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Medición de Resultados	<p>Fortaleza</p> <p>-La CDHEQROO documenta sus resultados de manera trimestral a través de los 6 indicadores contenidos en la MIR.</p> <p>Oportunidad</p> <p>-Incrementar métodos para medir los resultados.</p>	44	Sin recomendación específica.
Debilidad o Amenaza			
Medición de Resultados	<p>Debilidad</p> <p>-Varias instituciones y organizaciones realizan solicitudes de capacitación durante el ejercicio, lo cual impacta en las metas establecidas, resultando en adecuaciones programáticas en su caso, o en sobrecumplimiento.</p> <p>Amenaza</p>	44	Planear de manera más eficiente las metas programadas, tomando en cuenta las situaciones irregulares que pueden afectar los resultados

	<p>-No se cuentan con evaluaciones anteriores al programa E010. -Los estudios de maestría tienen un costo para la persona usuaria final.</p>		<p>reflejados en las metas ejecutadas.</p>
--	--	--	--

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

La Evaluación de Consistencia y Resultados permite valorar la capacidad institucional, organización y de gestión, a través de la evaluación de seis temas: el diseño, la planeación orientada a resultados, la cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y la medición de resultados.

Los indicadores permiten conocer los avances del programa, es necesario que estos se mantengan en un periodo de mediano plazo, como mínimo. Sí resulta imposible mantenerlos, los nuevos insumos de los indicadores deben proveer información que permita comparar a los indicadores entre sí, a lo largo del tiempo.

El componente no se considera suficiente para el cumplimiento del objetivo, se recomienda tener más de uno con sus respectivas actividades. Por lo anterior, se recomienda seguir las definiciones establecidas en la Metodología de Marco Lógico para la implementación de los medios de verificación.

Se recomienda la implementación de instrumentos que midan el grado de satisfacción de la población atendida.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

Recomendaciones.

- Identificar de qué manera se pueden implementar nuevas tecnologías y redes sociales para una mayor promoción de los servicios que ofrece el Programa Presupuestario.

- Se recomienda realizar la validación continua de la correspondencia del componente con la unidad responsable para que éste en todo momento cubra con los objetivos que se plantean alcanzar.
- Identificar cuáles son las situaciones en las que las planeaciones de las metas programadas resultan ineficientes. Detectar cual es el área de oportunidad para realizar una mejor planeación.
- Aprovechar las plataformas digitales para aumentar el número de cursos que se imparten de manera digital y así incrementar la cobertura del Programa.
- Aprovechar el uso de las plataformas digitales. Incentivar a la población para participar y buscar métodos de promocionar el Programa a sectores marginados.
- Incentivar a los servidores públicos para que se interesen en los temas de derechos humanos.
- Planear de manera más eficiente las metas programadas, tomando en cuenta las situaciones irregulares que pueden afectar los resultados reflejados en las metas ejecutadas.

4. Datos de la Instancia evaluadora

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación:

C.P.C Salvatore Cascio Traconis M.A.T

4.2 Cargo:

Representante Legal

4.3 Institución a la que pertenece:

Despacho Cascio Díaz y Asociados SCP

4.4 Principales colaboradores:

C.P Yaneth Flores Alam

<p>4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación:</p> <p>salvatorecascio@prodigy.net.mx</p>
<p>4.6 Teléfono (con clave lada):</p> <p>(999)-9200755</p>
<p>5. Identificación del (los) programa(s)</p>
<p>5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s):</p> <p>E010 - CULTURA CIUDADANA DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>
<p>5.2 Siglas: NO APLICA</p>
<p>5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s):</p> <p>COMISIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE QUINTANA ROO (CDHEQROO)</p>
<p>5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s):</p> <p>Poder Ejecutivo ___ Poder Legislativo ___ Poder Judicial ___ Ente Autónomo <u> X </u></p>
<p>5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s):</p> <p>Federal ___ Estatal <u> X </u> Local ___</p>
<p>5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):</p>
<p>5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):</p> <p>Dirección de Planeación de la CDHEQROO</p>
<p>5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):</p>

Nombre: Lic. Beatriz P. Palomo Yah	Unidad administrativa: Directora de Planeación Teléfono: (983) 118 0199 Ext. 114 Correo electrónico: planeación@cdheqroo.org.mx
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación:	
6.1.1 Adjudicación Directa__ 6.1.2 Invitación a tres___ 6.1.3 Licitación Pública Nacional <input checked="" type="checkbox"/> 6.1.4 Licitación Pública Internacional___ 6.1.5 Otro: (Señalar) __	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo (SEFIPLAN)	
6.3 Costo total de la evaluación: \$230,850.00 (Son: Doscientos Treinta Mil Ochocientos Cincuenta Pesos 00/100 MN)	
6.4 Fuente de Financiamiento : Recursos de Libre Disposición de Origen Estatal 2023	
7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN	
7.1 Difusión en internet de la evaluación: http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/	
7.2 Difusión en internet del formato: http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/CEDQROO/	