

Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua

Evaluación de Consistencia y Resultados
5J00118- Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados,
Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del
ejercicio fiscal 2018



PENSIONES CIVILES
DEL ESTADO DE CHIHUAHUA



Chihuahua
GOBIERNO DEL ESTADO

Índice de Contenido

Resumen Ejecutivo5

Introducción.....12

Objetivos de la Evaluación13

 Objetivo General..... 13

 Objetivos Específicos..... 13

Confidencialidad de la Información14

TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO15

1. Elaborar, en un máximo de dos cuartillas, una descripción del Programa presupuestario considerando los siguientes aspectos: 15

 2. ¿El problema o necesidad que busca atender el Programa presupuestario se encuentra identificado en un documento formal que presenta las siguientes características?:..... 17

 3. Se cuenta con un análisis descriptivo o gráfico del problema que atiende el Programa en el cual se consideren las causas y los efectos del problema y su relación lógica..... 20

 4. ¿Existe justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que el Programa lleva a cabo?..... 23

 5. ¿Cuál es la metodología que estableció el Ente Público para determinar la definición y cuantificación de las poblaciones (referencia, potencial, no afectada, postergada) para definir la población objetivo del Programa presupuestario? En caso de contar con dicha metodología, especificar la definición y cuantificación definida y qué información fue utilizada para hacerlo. 26

 6. Analizar la lógica vertical y la horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario. 29

 7. ¿Los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario cuenta con las siguientes características?..... 34

 8. ¿Existe un documento formalizado que permita conocer quiénes reciben los bienes y/o servicios que son entregados por el Programa presupuestario y además cuentan con al menos alguna de las siguientes características?..... 39

 9. ¿Con cuáles programas federales y/o estatales el Programa presupuestario evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?..... 43

TEMA II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA44

10. ¿La contribución del Fin del programa al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Plan Estatal de Desarrollo (PD) se encuentra clara y sólidamente establecida?..... 44

11. ¿Cuáles son los mecanismos que se instrumentan para definir las metas e indicadores del Programa presupuestario? 46

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN.....49

12. A partir de las definiciones de las poblaciones potenciales, objetivo y atendida ¿cuál ha sido la evolución de la cobertura del Programa presupuestario?..... 49

13. ¿El Programa presupuestario cuenta con una estrategia/instrumento o mecanismo de cobertura documentado para atender a su población objetivo con las siguientes características? 56

14. ¿Se realizó un análisis con perspectiva de género para determinar la población objetivo? 59

TEMA IV. OPERACIÓN60

15. ¿El Programa presupuestario cuenta con Reglas de Operación o normatividad aplicable donde se especifique, de manera precisa, cómo debe ser operado y se consideran las siguientes características?
60

16. ¿Los procedimientos del Programa presupuestario para la selección de beneficiarios y/o proyectos cuentan con alguna de las siguientes características?..... 64

17. ¿El Programa presupuestario tiene identificados los problemas que enfrenta el área responsable de la operación para la entrega de los bienes y/o servicios a los beneficiarios? En caso de afirmativo ¿cuáles son? ¿cuál es el mecanismo para solucionarlos? 68

18. ¿La información que el Programa presupuestario obtiene para monitorear y/o dar seguimiento a su desempeño cumple con las siguientes características? 71

19. ¿Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por el Programa presupuestario?..... 73

20. ¿El presupuesto autorizado fue sujeto de modificación? En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿se cuenta con información que justifique plenamente la modificación al presupuesto? 76

21. ¿Qué porcentaje del presupuesto modificado en 2018 y en 2017 fue ejercido por el Programa presupuestario? 77

22. ¿Cuál es la relación costo-efectividad del recurso ejercido? 80

23. ¿Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Programa presupuestario cumplen con las siguientes características?..... 82

TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA85

24. ¿El Programa presupuestario cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida y éstos presentan las siguientes características?	85
25. A partir de los resultados de la respuesta anterior, valorar la percepción de la satisfacción de la población atendida con relación a los bienes y/o servicios que le brinda el Programa.	87
TEMA VI. EN MATERIA DE RESULTADOS.....	88
26. ¿Cuál es el resultado, al cierre de 2018, de los indicadores estratégicos y de gestión (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) de la Matriz de Indicadores para Resultados, así como de las metas del Programa Operativo Anual (Componentes y Actividades) respecto a sus metas programadas?	88
27. Analizar el uso de las evaluaciones para la mejora del diseño, la operación y los resultados del Programa presupuestario.....	90
28. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) detectados en las evaluaciones realizadas al Programa presupuestario, ¿qué porcentaje ha sido solventado? ¿Cuántos han sido implementados como mejora continua?.....	92
29. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) realizadas al Programa presupuestario no han sido atendidas y por qué?	94
Avances del Programa en el Ejercicio Actual	95
Calidad y Suficiencia de la Información Disponible para la Evaluación	98
Hallazgos por Tema Metodológico.....	100
Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.....	101
Recomendaciones.....	106
Anexo I. Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones	108
Anexo II. Indicadores	120
Anexo III. Complementariedad y coincidencias con otros Programas.....	123
Anexo IV. Cumplimiento de las Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)	124
Anexo V. Cumplimiento de Metas del Programa Operativo Anual (POA).....	126
Anexo VI. Valoración Final del Programa presupuestario.....	128
Anexo VII. Aspectos Susceptibles de Mejora.....	130

Resumen Ejecutivo

Con respecto a la evaluación de desempeño de tipo Consistencia y Resultados, aplicada al Programa presupuestario 5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018. La revisión se efectuó de acuerdo con los Términos de Referencia 2019 para la Evaluación de Consistencia y Resultados, emitidos por el Gobierno del Estado de Chihuahua, con base en los factores de desempeño que se consideraron críticos y estratégicos para cumplir con las metas y los objetivos del Programa. Para lo cual, la evaluación se realizó sobre la base de un análisis de gabinete y campo, e interpretación de la información, obteniendo la evidencia que soporta el funcionamiento actual del Programa. La información que brinda la Evaluación de Consistencia y Resultados analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa.¹

Los principales resultados, que se describen a continuación, se presentan con respecto a la estructura temática establecida para los Términos de Referencia que fundamentan esta evaluación.

Tema I. Diseño del Programa Presupuestario

El Programa presupuestario “Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado” inició operaciones en el año 2012, coordinado por Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua. La definición del Programa se establece como: *“Prestaciones socioeconómicas otorgadas con equidad, justicia y oportunidad, en estricto apego a las disposiciones legales aplicables, para los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del estado de los entes públicos afiliados a las instituciones encomendadas para otorgar estos servicios”*.²

Con respecto a la determinación de la definición de las poblaciones debe señalarse que no se cumple con las recomendaciones establecidas por el CONEVAL, sino que se establece una única definición y cuantificación en cada una de los criterios establecidos, como *“las y los derechohabientes”* o *“las y los afiliados”*³, cuya delimitación es equivalente, lo cual imposibilita la medición objetiva de su cobertura. Aunado a lo anterior, el Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua 2018 señala la existencia de un estudio actuarial que estima las obligaciones a futuro del Ente, sin embargo, no se identifica su uso en la definición de las poblaciones.

El problema que pretende afrontar el Programa presupuestario está puntualizado como sigue: *“Ofrecer un servicio de salud a los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado afiliados a las Instituciones encomendadas para otorgar estos servicios, que se destaque por su nivel de Atención Médica y Humana y*

¹ Obtenido de la página web: “https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/evaluacion_consistencia_resultados.aspx”.

² Obtenido de la documentación: “Matriz de Indicadores para Resultados 2018”

³ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018”

se caracterice por su calidad, seguridad y calidez”.⁴ Dentro de éste, se destaca que su población potencial y la ubicación de la misma se encuentra identificada, sin embargo, no se formula como un hecho negativo o una situación a revertir, sino como una situación deseada, lo cual incumple con los componentes enumerados por el CONEVAL para la definición del problema.

Además, el Árbol del Problema muestra una relación entre las causas y los efectos de dicho problema, los cuales son congruentes entre los niveles principal y secundario, así como entre causa y efecto, a excepción de ciertos casos; lo anterior, no influye en la pertinencia existente con los Componentes y Actividades de la Matriz de Indicadores para Resultados. No obstante, el vínculo entre la definición del problema y sus diferentes causas y efectos no mantiene relación lógica, dado que ambas presentan diferentes enfoques. Así bien, la MIR ofrece los siguientes bienes y servicios:

Orden	Componente	Meta	U.M.	Frec.	Orden	Actividad
C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados.	5.25	%	Anual	C0101	Determinación del monto del recurso de las pensiones a las y los afiliados.
C02	Préstamos otorgados.	107.35	%	Anual	C0201	Determinación del monto total en préstamos a corto plazo.
C03	Trabajadores de las Instituciones afiliadas y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado.	0.41	%	Anual	C0301	Determinación de trámites procesados.
C04	Trámites del pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones realizados.	5.00	%	Anual	C0401	Recuperación del pago de aportaciones omitidas o licencias por concepto de recuperación de antigüedad.

Cabe destacar que, a pesar de no existir Reglas de Operación o Lineamientos específicos que regulen la entrega de dichos bienes, la operación del Programa se fundamenta en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, misma que contiene los criterios de elegibilidad para los beneficiarios del Programa.

Por otro lado, el análisis en la lógica vertical de la MIR muestra la insuficiencia de Actividades por Componente, donde el CONEVAL sugiere establecer de dos a tres Actividades que conlleven a la suficiente en la realización de éste. Con relación a la lógica horizontal, el Programa presenta debilidades en el área de los indicadores, donde sus métodos de cálculo no son apropiados para la medición de las metas, además de que su periodicidad, clasificación por tipo y medios de verificación no corresponden a lo señalado por el CONEVAL.

El funcionamiento del Programa se lleva a cabo a través de fuentes de financiamiento tripartitas, conformadas por recurso federal, correspondiente al Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades

⁴ Obtenido de la documentación: “Árbol del Problema del ejercicio 2018”

Federativas (FAFEF), recurso estatal e ingresos propios de las entidades paraestatales, compuesto por las aportaciones de los patrones y trabajadores afiliados a Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.⁵

Tema II. Planeación Estratégica

La alineación del Programa a los Planes Superiores se realiza a nivel Propósito y Componente.

Así bien, su contribución al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 se identifica en el Eje 2 *“Un México Incluyente”*, en su Objetivo 2.4 *“Ampliar el acceso a la seguridad social”*, dentro de la Estrategia 2.4.3 *“Instrumentar una gestión financiera de los organismos de seguridad social que garantice la sustentabilidad del sistema de seguridad social en el mediano y largo plazos”*, específicamente en la Línea de Acción *“Impulsar la sustentabilidad de los sistemas de pensiones, considerando transiciones hacia esquemas de contribución definida”*.⁶

Mientras que, el Programa encuentra su alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, a través de su Eje 5 *“Gobierno Responsable”*, en su Objetivo 15 *“Otorgar prestaciones socioeconómicas con mayor equidad, justicia y oportunidad para las y los trabajadores al servicio del Estado, personas jubiladas y pensionadas, y de las instituciones afiliadas, así como otorgar viabilidad la modelo institucional”*⁷.

Finalmente, la vinculación con el Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua 2017-2021 se realiza en su Objetivo 15.1.1 *“Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Pensiones en el mediano y largo plazo”*, mediante sus Líneas de Acción 15.1.1.1 *“Saneamiento de las finanzas del Fondo de Pensiones”*, 15.1.1.2 *“Implementación de las cuentas individuales de las y los trabajadores”*, 15.1.1.3 *“Impulso a la actualización y adecuación del Marco Normativo”*, y 15.1.1.4 *“Asegurar la calidad de los servicios otorgados”*.

De tal manera que, uno de los mecanismos para el establecimiento de metas e indicadores es el Programa Institucional del Ente, cuyas metas tienen un horizonte de largo plazo. Otro de los instrumentos empleados por Pensiones es el estudio actuarial, no obstante, el método de cálculo de los indicadores señala a que no se utiliza para la definición de metas, puesto que éste mide la variación porcentual existente entre el año actual con el año inmediato anterior.

⁵ Obtenido de la documentación: “Programa Operativo Anual 2018”

⁶ Obtenido de la documentación: “Alineación de Programas Presupuestarios 2018”

⁷ Obtenido de la documentación: “Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Chihuahua”

Tema III. Cobertura y Focalización

El Programa presupuestario establece una única definición de la población en el ejercicio 2018, delimitada como “*las y los derechohabientes*” o “*las y los afiliados*”⁸.

Se destaca un cambio significativo en la cuantificación de la población potencial y objetivo dentro de los años 2017 y 2018 con respecto al año 2016, lo cual se atribuye a la adición de Componentes, cuya medición añadía al total de trabajadores afiliados, por lo que dichas cuantificaciones aumentaron significativamente el número de beneficiarios en los términos de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Dentro del ejercicio evaluado, se destaca que la cuantificación de la población por Componente se realiza de manera análoga, es decir, no existen cambios entre cada uno de estos, sino que el número de beneficiarios se repite por Componente. Lo anterior evidencia un cálculo erróneo en los mismos, puesto que toma en consideración la totalidad de los beneficiarios y no a los que efectivamente recibieron los bienes otorgados.

Es preciso señalar la existencia de dos poblaciones dentro de los Componentes C02 y C03:

- Población Directa: Instituciones Afiliadas.
- Población Indirecta: Afiliados.

Lo anterior derivado de que, en los trámites de dichos Componentes, la comunicación y la entrega de apoyos se realiza a través de la Institución afiliada, misma que direcciona los apoyos a los afiliados a Pensiones.

Por otro lado, el Programa cuenta con un mecanismo de cobertura que abarca un horizonte de corto, mediano y largo plazo, los cuales comprenden la definición de metas interna por Unidad Responsable, la medición de las metas de los Indicadores de la MIR y la alineación al Programa Institucional de Pensiones, cuyas metas son definidas a su cumplimiento en el año 2021.

Si bien, no se destinan recursos hacia la perspectiva de género, el Programa cumple con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, de acuerdo a su Artículo 17, donde se establece el uso de un lenguaje no sexista y su fomento en la totalidad de las relaciones sociales, característica que se identifica en el Resumen Narrativo de ciertos niveles programáticos en la MIR, así como dentro de la segregación de las poblaciones.

Tema IV. Operación

La operación del Programa tiene como base la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, misma que se encuentra vigente y publicada en la página del Ente. Además de ésta, se identifican otros documentos

⁸ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018”

que norman los procesos que lleva a cabo Pensiones en el otorgamiento de bienes y servicios, mismos que pertenecen a cada Departamento encargado de los Componentes. Así mismo, la página web de Pensiones cuenta con un apartado destinado a describir el procedimiento y la documentación requerida para el acceso a cualquiera de los servicios que otorga.

Dentro de ésta Ley, se enumeran los requisitos que debe cumplir el afiliado para acceder a los beneficios del Programa, de esta manera, se concretan los criterios de elegibilidad aplicados por el Programa. Cabe destacar que cierta documentación interna al Ente, no está actualizada conforme a la nueva Ley de Pensiones, por lo que se recomienda su homologación.

A pesar de no existir un documento del Programa que especifique los problemas que se derivan de su operación, cada Departamento identifica los principales problemas que enfrenta. A continuación, se mencionan los más significativos:

- No se respeta la calendarización de los recursos con la Secretaría de Hacienda, pues se obliga a Pensiones a enviar quincenalmente la nómina que se debe pagar, requisito indispensable para que la secretaría entregue el recurso. Aunado a esto, la transferencia del recurso se retrasa por días, lo que ocasiona que Pensiones tenga que pagar la quincena con ingresos propios.
- No existe un fondo destinado al C02 correspondiente a préstamos, por lo que los préstamos otorgados son producto del monto de los préstamos recuperados.
- La comunicación entre el departamento de ingresos y el departamento de préstamos es constante, puesto que no hay un programa que concilie la información de los préstamos cobrados; además de que el departamento de ingresos no realiza el cobro de los préstamos, únicamente recibe los pagos entregados por las instituciones afiliadas.
- Algunas dependencias afiliadas a Pensiones, retienen el monto de los préstamos, pero no lo reportan a la Institución, por lo que ésta no recibe el monto correspondiente; de tal manera que, existen Instituciones que presentan adeudos elevados con el Ente PCE.

Aunado a lo anterior, se destaca que el Departamento de Préstamos tiene un documento interno que señala los principales riesgos atribuibles a sus procesos, además, cuantifica su probabilidad e impacto, de acuerdo a una tabla prediseñada, y con base en ello, establece controles para disminuir su nivel de ocurrencia.

Con respecto a la información obtenida para monitorear el desempeño del Programa, se otorgan las características de actualización constante, confiabilidad y sistematización, dado que el seguimiento se realiza a través de las Fichas Técnicas de los Indicadores, así como de la Matriz de Indicadores para Resultados. Sin embargo, existen incongruencias entre la información recabada con la publicada en la página web del Ente, dentro de la temporalidad de otorgamiento de pensiones.

A causa de la medición única de las poblaciones, no es posible realizar un análisis adecuado del costo promedio por beneficiario atendido, ni del costo-efectividad del recurso ejercido. No obstante, se debe reconocer el aumento al presupuesto autorizado, dentro del recurso estatal y federal, los cuales representaron un incremento del 101% y 29%, respectivamente. Así mismo, con base al gasto total ejercido se determina un porcentaje del presupuesto ejercido del 78.26%, lo cual da pie a destacar la eficiencia en el gasto del Programa.

Por otra parte, el Programa cuenta con mecanismos de transparencia accesibles en la página electrónica de Pensiones Civiles, mismos que difunden los resultados principales de éste, en un lenguaje sencillo, claro y directo.

Tema V. Percepción de la Población Atendida

Los instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios que aplica el Programa se basan principalmente en un buzón de quejas y sugerencias, ubicado estratégicamente en las puertas de entrada y de salida de las instalaciones de Pensiones, el cual contiene una hoja para su llenado cuyo formato no induce las respuestas del afiliado. Así mismo, su locación permite que la población objetivo emita sus comentarios respecto a los bienes y servicios ofrecidos, de manera rápida y fácil.

Pese a lo anterior, el buzón de quejas y sugerencias es opcional para los derechohabientes, es decir, no se identifica que el resultado arrojado por el mismo sea significativo para la medición de la satisfacción. Además, dichos resultados no son difundidos públicamente y el único documento que avala dichos resultados es un archivo interno de Pensiones, por lo cual, no se toman en cuenta dichas conclusiones para la mejora de los bienes y servicios ofertados.

Cabe destacar que el Ente también aplica entrevistas a las Instituciones afiliadas, de manera semestral, con el objetivo de conocer su satisfacción con respecto al servicio otorgado; no obstante, no existe difusión de los resultados de las mismas, además de no conocerse el formato de preguntas aplicado.

Tema VI. En materia de Resultados

Con base en los resultados de las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados y del Programa Operativo Anual, se reconoce la consecución del Fin, lo que implica que el Programa contribuye a la consecución de éste. De la misma manera, la mayoría de los indicadores cumplió la meta o despegó significativamente de la línea base; tal es el caso de los indicadores a nivel Propósito y C0201.

Por otro lado, existen indicadores cuya relación es directa, como el C02-C0201 y el C04-C0401, sin embargo, la consecución de uno de ellos no afectó al otro; mientras que la recaudación del monto de préstamos disminuyó, la cantidad de préstamos otorgados aumentó; caso que ocurrió de manera similar con las

aportaciones omitidas, donde disminuyó el número de trámites para pago de aportaciones omitidas, lo cual no perjudicó el aumento en el monto recaudado en dichos términos.

Es importante destacar que el Programa presupuestario no ha respetado el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL, toda vez que sus evaluaciones han sido únicamente de Tipo Específica del Desempeño y de Tipo Consistencia y Resultados; aunado a que, el último ejercicio evaluado es el 2015. Tomando como base la Evaluación de Tipo Específica del Desempeño aplicada a dicho ejercicio, se identifica que los Aspectos Susceptibles de Mejora se han solventado en su totalidad.

Introducción

La Gestión por Resultados es un modelo de cultura organizacional, directiva y de desempeño institucional que otorga más énfasis en los resultados que en los procedimientos. Sin embargo, es importante el cómo se realizan las actividades, ya que cobra mayor relevancia qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población; es decir, la creación de valor público. Para la implementación de la iniciativa GpR, se requiere la aplicación de una administración por programas públicos, entendiendo que un conjunto de programas que integran una política pública y un conjunto de proyectos y/o procesos con un mismo fin u objetivo a mediano plazo, integran un programa presupuestario.

El Presupuesto basado en Resultados “PbR” es la herramienta de planeación y programación de la iniciativa Gestión por Resultados; es un proceso basado en consideraciones objetivas sobre los resultados esperados y alcanzados para la asignación de recursos, con la finalidad de fortalecer la calidad del diseño y gestión de las políticas, programas públicos y desempeño institucional, cuyo aporte sea decisivo para generar las condiciones sociales, económicas y ambientales para el desarrollo nacional sustentable; en otras palabras, el PbR busca elevar la cobertura y la calidad de los bienes y/o servicios públicos, cuidando la asignación de recursos particularmente a los que sean prioritarios y estratégicos para obtener los resultados esperados.⁹ Una forma de lograr mejores resultados en la iniciativa GpR es la aplicación de la última etapa de la misma, la evaluación, en este caso específico la evaluación de tipo procesos, permite la revisión y mejora de la gestión operativa.

Marco normativo

Con la aprobación de la Ley General de Desarrollo Social en 2004, se estableció en México el marco jurídico para la evaluación sistemática de la gestión pública de la política de desarrollo social, así como de los programas y acciones mediante los cuales ésta se ejecuta. Con esta definición normativa, la evaluación se convirtió en una estrategia que, además de fomentar una cultura de transparencia y rendición de cuentas, contribuye a la mejora constante de los programas, planes y políticas vinculadas al desarrollo social. La Ley establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo de los programas, metas y acciones, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente. Complementariamente, los Lineamientos generales para la evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal, emitidos en 2007, establecen en su numeral décimo sexto fracción I, inciso C, los diferentes tipos de evaluación, entre los que se encuentra la Evaluación Específica de Consistencia y Resultados.

⁹ Obtenido de la documentación: “Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público”

Objetivos de la Evaluación

Objetivo General

Valorar estratégicamente la consistencia y los resultados del Programa presupuestario 5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018, en cuanto a su diseño, planeación estratégica, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y en materia de resultados. Lo anterior, con el fin de que las recomendaciones derivadas de este análisis retroalimenten el diseño y la gestión del Programa presupuestario evaluado, conocer el desempeño acerca del ejercicio de los recursos con base en indicadores, así como del cumplimiento de los objetivos para los que fueron destinados.

Objetivos Específicos

1. Determinar la congruencia lógica en el diseño del Programa presupuestario, su contribución con la planeación estratégica, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros Programas presupuestarios federales y/o estatales;
2. Identificar si el Programa presupuestario cuentan con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
3. Establecer si el Programa presupuestario han definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
4. Valorar la vinculación de los entregables del Programa presupuestario con sus procesos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable, así como sus mecanismos de rendición de cuentas;
5. Identificar si el Programa presupuestario cuentan con instrumentos que les permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de las y los beneficiarios del programa y sus resultados; y
6. Comparar los resultados del Programa presupuestario con respecto a la atención del problema para el que fue creado.

Confidencialidad de la Información

“La Instancia Técnica Evaluadora reconoce que la información y documentación que Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua como entidad contratante proporcionó, así como los datos y resultados obtenidos de la prestación de los servicios de consultoría, son propiedad de la Dependencia y/o Entidad contratante, con el carácter confidencial y/o reservado en términos de la normatividad aplicable y las disposiciones del Contrato/Convenio. El monto que la Dependencia y/o Entidad pague a la Instancia Técnica Evaluadora en los términos del contrato de prestación de servicios que suscriban, incluye la titularidad de los derechos patrimoniales a favor del Ente Público contratante, referente a los entregables y demás que resulten derivados de los servicios en materia de la contratación, por lo que la Instancia Técnica Evaluadora no tendrá derecho a cobrar cantidad adicional por este concepto; en el entendido de que la metodología, herramientas y demás conocimientos que el propio consultor utilice para la prestación de los servicios, seguirán siendo propiedad de éste último. Ambas partes acuerdan que la transmisión de los derechos patrimoniales referida en el párrafo anterior, será ilimitada en cuanto a su temporalidad, en atención a la inversión requerida para la presente contratación”.

TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

1. Elaborar, en un máximo de dos cuartillas, una descripción del Programa presupuestario considerando los siguientes aspectos:

El Programa presupuestario “Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado 2018”, con clave presupuestaria “5J00118/E502t2”, comenzó operaciones en el ejercicio 2012¹⁰, coordinado por el Departamento de Jubilados y Pensionados, el Departamento de Préstamos, el Departamento de Afiliación y Vigencia, y el Departamento de Egresos, pertenecientes a Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua. Así bien, el Programa se define como: *“Prestaciones socioeconómicas otorgadas con equidad, justicia y oportunidad, en estricto apego a las disposiciones legales aplicables, para los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del estado de los entes públicos afiliados a las instituciones encomendadas para otorgar estos servicios”*.¹¹

El problema que pretende afrontar el Programa presupuestario está puntualizado como sigue: *“Ofrecer un servicio de salud a los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado afiliados a las Instituciones encomendadas para otorgar estos servicios, que se destaque por su nivel de Atención Médica y Humana y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez”*.¹²

De acuerdo al documento Alineación de los Programas Presupuestarios a la Planeación Estratégica 2018, el Programa se alinea al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, a través de su Eje 5 “Gobierno Responsable”, en su Objetivo 15 *“Otorgar prestaciones socioeconómicas con mayor equidad, justicia y oportunidad para las y los trabajadores al servicio del Estado, personas jubiladas y pensionadas, y de las instituciones afiliadas, así como otorgar viabilidad la modelo institucional”*¹³.

Los bienes y/o servicios que componen el diseño del Programa se encuentran distribuidos de la siguiente manera¹⁴:

Orden	Componente	Meta	U.M.	Frec.	Orden	Actividad
C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados.	5.25	%	Anual	C0101	Determinación del monto del recurso de las pensiones a las y los afiliados.
C02	Préstamos otorgados.	107.35	%	Anual	C0201	Determinación del monto total en préstamos a corto plazo.
C03	Trabajadores de las Instituciones afiliadas y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado.	0.41	%	Anual	C0301	Determinación de trámites procesados.
C04	Trámites del pago de aportaciones omitidas al	5.00	%	Anual	C0401	Recuperación del pago de aportaciones omitidas o licencias por concepto de recuperación de antigüedad.

¹⁰ Obtenido de la documentación: “Periódico Oficial del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Chihuahua N° 104, fecha: 28 de diciembre de 2011”

¹¹ Obtenido de la documentación: “Matriz de Indicadores para Resultados 2018”

¹² Obtenido de la documentación: “Árbol del Problema del ejercicio 2018”

¹³ Obtenido de la documentación: “Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Chihuahua”

¹⁴ Obtenido de la documentación: “Matriz de Indicadores para Resultados 2018”

Fondo de Pensiones realizados.					
--------------------------------	--	--	--	--	--

La población potencial se define como “las y los derechohabientes”, cuya focalización es desagregada por género y se cuantifica en 108,000 personas: 59,400 hombres y 48,600 mujeres. En tanto, la población objetivo es descrita como “las y los afiliados”, y cuenta con la misma cuantificación que la población potencial.

El Programa “Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado 2018” no cuenta con Reglas de Operación propias, no obstante, el Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF) se regula a través de las Reglas de Operación del Programa para la Fiscalización del Gasto Federalizado (PROFIS) del Ejercicio 2016.

Cabe destacar que, en el Artículo 47 de la Ley de Coordinación Fiscal, se enumera el destino que se le debe dar a dichos recursos, donde la Fracción III es aplicable al presente Programa, como sigue:

“Artículo 47. Los recursos del Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas se destinarán:

III. Para apoyar el saneamiento de pensiones y, en su caso, reformas a los sistemas de pensiones de los Estados y del Distrito Federal, prioritariamente a las reservas actuariales”.

Asimismo, la normatividad del Ente se establece dentro de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, y, de acuerdo con la página de transparencia de Pensiones, el Manual de Procedimientos de la Institución se encuentra en desarrollo.

Las fuentes de financiamiento bajo las que opera el Programa presupuestario son tripartitas, conformadas por recurso federal, correspondiente al Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF), recurso estatal e ingresos propios de las entidades paraestatales, compuesto por las aportaciones de los patrones y trabajadores afiliados a Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.¹⁵

De acuerdo a una comparación realizada entre el Presupuesto de Egresos de la Federación 2018, el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua 2018 y la Cuenta Pública de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, se obtiene la siguiente información:

Fuente de Financiamiento	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejercido
Total	\$5'266,142,218	\$6'639,494,723	\$5'196,035,630
Estatal	\$978,968,158	\$1'967,792,067	\$1'967,792,067
Ingresos Propios	\$2'965,918,504	\$2'965,918,504	\$1'522,459,093
Federal	\$1'321,255,556	\$1'705,784,152	\$1'705,784,152

¹⁵ Obtenido de la documentación: “Programa Operativo Anual 2018”

2. ¿El problema o necesidad que busca atender el Programa presupuestario se encuentra identificado en un documento formal que presenta las siguientes características?:

- a) Se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se cuenta con información que sustente la existencia del problema.
- c) Se especifica su área de enfoque o población potencial.
- d) Se especifica la ubicación en dónde se presenta el problema.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa o necesidad que se busca atender se encuentra identificado en un documento y cuenta con una de las características establecidas. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa o necesidad que se busca atender se encuentra identificado en un documento y cuenta con dos de las características establecidas. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa o necesidad que se busca atender se encuentra identificado en un documento y cuenta con tres de las características establecidas. 	X
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa o necesidad que se busca atender se encuentra identificado en un documento y cuenta con las cuatro características establecidas. 	

Respuesta: Sí, se asigna el nivel 3, dado que el problema o necesidad que se busca atender se encuentra identificado en un documento y cuenta con las características b), c) y d).

Justificación:

El problema que pretende afrontar el Programa presupuestario se define como *“Ofrecer un servicio de salud a los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado afiliados a las Instituciones encomendadas para otorgar estos servicios, que se destaque por su nivel de Atención Médica y Humana y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez”*.¹⁶

De acuerdo con la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, elaborado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el problema debe redactarse como un hecho negativo o una situación a resolver, por tanto, el problema establecido por el Programa presupuestario no cumple con la característica “a) Se formula como un hecho negativo o como una situación que pueda ser revertida”, debido a que éste se narra como una situación a lograr y no como una situación a revertir.

Los Aspectos a Considerar para la Elaboración del Diagnóstico de los Programas Presupuestarios de Nueva Creación que se Propongan Incluir en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, establecen que todo Programa presupuestario debe contar con

¹⁶ Obtenido de la documentación: “Árbol del Problema del ejercicio 2018”

un diagnóstico que contenga cuatro elementos: 1) Definición del problema; 2) Estado actual del problema, aportando elementos para dimensionar el problema, tales como su localización geográfica, área de enfoque y distribución entre los grupos de población; 3) Evolución del problema, con el fin de identificar cambios en el tiempo que puedan aportar a la determinación de las causas y consecuencias del mismo; 4) Experiencias de atención en otros ámbitos, señalando sus logros, áreas de oportunidad y principales resultados; 5) Árbol del problema, mediante la elaboración de un esquema que estructure las causas y sus efectos.

De esta manera y en consideración de la Alineación del Programa al Plan Sectorial, el Diagnóstico del Programa se encuentra definido dentro del Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua 2017-2021, cuya base se fundamenta en el Informe de Resultados 2014-2016 y en sesiones con personal relacionado al Ente. A continuación, se enumeran las situaciones detectadas en el otorgamiento de pensiones y jubilaciones:

1. Las Instituciones afiliadas incumplen con el pago oportuno y correcto de las cuotas.
2. La Ley no establece las condiciones necesarias para prever implicaciones y consecuencias derivadas de la insuficiencia en las aportaciones y su actualización a valor presente.
3. No se regulan los procedimientos necesarios para los casos de otorgamiento irregular de las pensiones y jubilaciones.
4. No se cumple con la tasa de rendimiento referida en la Ley.
5. No existe afinidad de las Cuentas Individuales de Pensiones con otras Instituciones que permitan su traslado, en caso requerido.
6. Las Instituciones afiliadas registran las aportaciones de Cuenta Individual en otros esquemas (Fondo Propio de la Ley Anterior o Fondo Propio de Reforma).

Debido a lo anterior, se otorga la característica “b) Se cuenta con información que sustente la existencia del problema”.

Por otro lado, el problema o necesidad definido debe plantearse de la siguiente manera:

Área de Enfoque o Población Objetivo + Problemática + Cuantificación¹⁷

Área de Enfoque o Población Objetivo	Problemática	Cuantificación
Jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado afiliados a las Instituciones encomendadas para otorgar estos servicios.	Ofrecer un servicio de salud que se destaque por su Atención Médica y Humana y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez.	-

¹⁷ Obtenido de la documentación: “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados”.

De conformidad con la tabla, la población objetivo definida en el problema es congruente con la establecida en la Focalización de la Población Objetivo “*Las y los derechohabientes*”. Atendiendo a esto, se asigna la característica “c) Se especifica su área de enfoque o población potencial”.

En conjunto con lo anterior, dentro de la población objetivo se especifica la ubicación de la problemática “*al servicio del Estado*”; no obstante, es necesario identificar la ubicación del Ente Público que lo coordina para señalar la locación precisa donde se presenta el problema. A partir de esto, las delegaciones de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua son las siguientes: Delegación Chihuahua, Delegación Aldama., Delegación Ojinaga., Delegación Juárez, Delegación Nuevo Casas Grandes, Delegación Cuauhtémoc, Delegación La Junta, Delegación Guerrero, Delegación Madera, Delegación El Terreno, Delegación Bocoyna-Creel, Delegación Delicias, Delegación Meoqui, Delegación Saucillo, Delegación Camargo, Delegación Parral, Delegación Jiménez, Delegación Balleza, Delegación Santa Bárbara y Delegación San Francisco del Oro.¹⁸ Los municipios anteriormente enunciados pertenecen al Estado de Chihuahua, por lo cual, la característica “d) Se especifica la ubicación en dónde se presenta el problema” es asignable.

¹⁸ Obtenido de la página web: “<http://www.pce.chihuahua.gob.mx/delegaciones.aspx>”

3. Se cuenta con un análisis descriptivo o gráfico del problema que atiende el Programa en el cual se consideren las causas y los efectos del problema y su relación lógica

El Programa cuenta con un documento correspondiente al Árbol del Problema, donde se estructura la relación lógica de causas y efectos del problema, el cual se muestra a continuación:

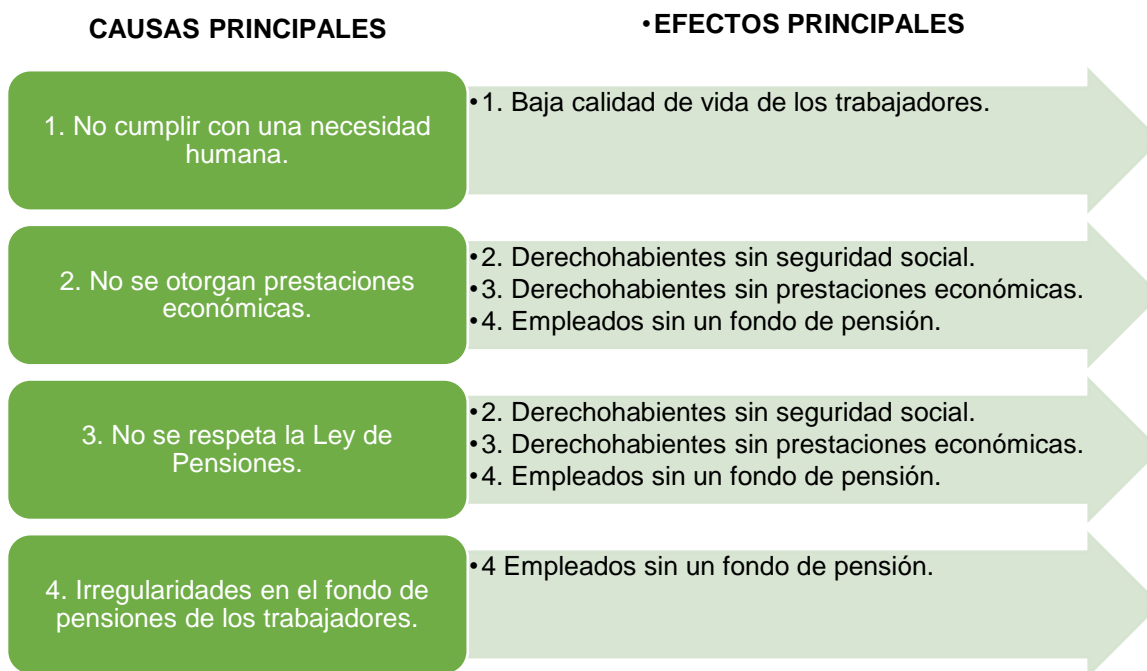
E F E C T O S
1. Baja calidad de vida de los trabajadores. 1.1 Empleados sin motivación
2. Derechohabientes sin seguridad social. 2.1 Trabajador y familia no afiliados.
3. Derechohabientes sin prestaciones económicas. 3.1 Empleados sin motivación.
4. Empleados sin un fondo de pensión. 4.1 Baja calidad de vida durante el retiro laboral.
<i>Problema: Ofrecer un servicio de salud a los jubilados, pensiones y trabajadores al servicio del Estado afiliados a las Instituciones encomendadas para otorgar estos servicios, que se destaque por su nivel de Atención Médica y Humana y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez.</i>
1. No cumplir con una necesidad humana. 1.1 No se respetan los derechos laborales.
2. No se otorga prestaciones económicas. 2.1 Ausencia de motivación económica.
3. No se respeta la Ley de Pensiones. 3.1 No se otorga seguridad social.
4. Irregularidades en el fondo de pensiones de los trabajadores. 4.1 No se reconoce la antigüedad laboral.
C A U S A S

El punto 4.1 es el nivel más alto del árbol de problemas, por lo tanto, es el efecto principal.

Dentro de la figura anterior, es posible identificar que el problema se describe como una situación a lograr, es decir, como un objetivo, y no como una situación a revertir, como lo indica la Metodología del Marco Lógico, por lo tanto, la problemática no está claramente definida. Dadas las condiciones anteriormente mencionadas, no es factible realizar un análisis objetivo de la congruencia causas-problema-efectos; únicamente, se realiza un análisis causas-efectos y de la lógica de las mismas.

Cabe destacar que la definición del problema menciona “ofrecer un servicio de salud”, mientras que, las causas y los efectos de la problemática, así como los componentes y actividades de la Matriz de Indicadores para Resultados se enfocan en la oferta de pensiones y préstamos a los derechohabientes, por lo que se considera incongruente.

En la siguiente figura se presenta la relación que existe entre las causas principales (1, 2, 3 y 4) con respecto a los efectos principales (1,2, 3 y 4), planteados en el árbol del problema. El análisis de su causalidad arroja que sí existe una relación lógica entre ambos niveles, por lo tanto, se considera que son adecuados en la definición del problema.



Con respecto a la lógica entre las causas principales y secundarias, existe congruencia en los niveles 1-1.1 y 4-4.1; sin embargo, los niveles 2-2.1 y 3-3.1 no presentan una relación, puesto que, en ambos casos, la causa secundaria corresponde a un efecto de la causa principal y no a un origen del mismo, como lo indica la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.



Por el contrario, la relación entre los efectos principales y secundarios sí mantiene la lógica correspondiente, donde el efecto secundario es consecuencia del efecto principal.



4. ¿Existe justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que el Programa lleva a cabo?

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, pero la justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el análisis del problema. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y la justificación teórica o empírica documentada es consistente con el análisis del problema. 	X
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y la justificación teórica o empírica documentada es consistente con el análisis del problema, y existe(n) evidencia(s) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con una justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y la justificación teórica o empírica documentada es consistente con el análisis del problema, y existe(n) evidencia(s) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo y existe(n) evidencia(s) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas. 	

Respuesta: Sí, se otorga el nivel 2, debido a que se cuenta con una justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención, y la justificación es consistente con el análisis del problema.

Justificación:

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Título Sexto “Del Trabajo y la Previsión Social”, menciona lo siguiente:

“Artículo 123. El Congreso de la Unión, sin contravenir a las bases siguientes deberá expedir leyes sobre el trabajo, las cuales regirán:

B) Entre los Poderes de la Unión y sus trabajadores:

XI. La seguridad social se organizará conforme a las siguientes bases mínimas:

a) Cubrirá accidentes y enfermedades profesionales; las enfermedades no profesionales y la maternidad; y la jubilación, la invalidez, vejez y muerte.”

Considerando la jerarquía jurídica, la Ley del Seguro Social, define la seguridad social en su Artículo 2°, como sigue:

“Artículo 2. La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.”

De continuidad, las Reglas de Operación del Programa para la Fiscalización del Gasto Federalizado (PROFIS) Ejercicio 2016, dentro de los Procedimientos para la Revisión y Fiscalización del Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF), en el numeral 4. Destino y Ejercicio de los Recursos, establecen lo siguiente:

“4.1 Constatar que los recursos del fondo se ejercieron en los conceptos establecidos en la LCF [...]

4.4 Verificar que los recursos del fondo que se destinaron para apoyar el saneamiento y reformas de los sistemas de pensiones del ente auditado, se canalicen prioritariamente a reservas actuariales.”

Finalmente, dentro de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua se establece la facultad de dicho Ente de regular el sistema de seguridad social de los trabajadores pertenecientes a los Poderes del Estado y a la Universidad Autónoma de Chihuahua¹⁹; mismo que se redacta de la siguiente manera:

“Artículo 2. El presente ordenamiento tiene por objetivo regular el sistema de seguridad social para los trabajadores a que se refiere el artículo anterior, régimen que prevé el otorgamiento de pensiones, así como el acceso a préstamos y diversas prestaciones económicas”.

Cabe destacar que, de acuerdo a una comparación de la Ley Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, expedida en 1981, y la Nueva Ley, expedida en el año 2013, se identifica una variación en el cálculo de las pensiones; en la primera, se calcula tomando como base el sueldo del trabajador; mientras que, en la segunda, se obtiene de un cálculo que considera la esperanza de vida del trabajador, así como sus aportaciones al Fondo de Pensiones.

Por otro lado, dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados se reconoce el otorgamiento de pensiones (C01) y de préstamos (C02) a los derechohabientes, apoyo que se sustenta en las Fracciones I y II del Artículo 15 de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua vigente, que menciona pensiones y préstamos como prestaciones otorgadas por la Institución.

En concordancia con lo anterior, se considera que sí existe una justificación teórica o empírica que sustente el tipo de intervención realizada en la población objetivo.

¹⁹ Obtenido de la documentación: “Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, Artículo Primero”

Además, el Programa identifica que: *“El derecho que tiene una persona a una vida digna desde su nacimiento hasta su muerte no está en discusión. Sociedad y gobierno deben tomar las acciones necesarias para garantizar este derecho fundamental, es importante tomar acciones para que ambas se cumplan es menester que el ser humano tenga cuando menos acceso a estándares mínimos de vida, que incluyen el bienestar económico; esto, durante el transcurso de su etapa laboral el ser humano trata de obtenerlos mediante su trabajo; sin embargo, el problema se agudiza cuando la persona ya no puede trabajar, ya sea por accidente, cesantía en edad avanzada o vejez. Por lo que esta institución trabaja para otorgar al pensionado o jubilado, según sea el caso, recursos para vivir una vejez con dignidad”*.²⁰ Lo mencionado anteriormente se establece en el Árbol del Problema del ejercicio 2018, dentro del efecto 4.1 *“Baja calidad de vida durante el retiro laboral”*.

De la misma manera, las causas 1.1 *“No se respetan los derechos laborales”*, 2 *“No se otorgan prestaciones económicas”*, 2.1 *“Ausencia de motivación económica”*, 3 *“No se respeta la Ley de Pensiones”*, 3.1 *“No se otorga seguridad social”*, 4 *“Irregularidades en el Fondo de Pensiones de los trabajadores”*, y 4.1 *“No se reconoce la antigüedad laboral”*; en conjunto con los efectos 1.1 y 3.1 *“Empleados sin motivación”*, 2 *“Derechohabientes sin seguridad social”*, 2.1 *“Trabajador y familia no afiliados”*, 3 *“Derechohabientes sin prestaciones económicas”*, y 4 *“Empleados sin un Fondo de Pensión”*, se relacionan con la falta de seguridad social y prestaciones económicas otorgadas, consecuentemente el análisis del problema es consistente con la justificación teórica o empírica.

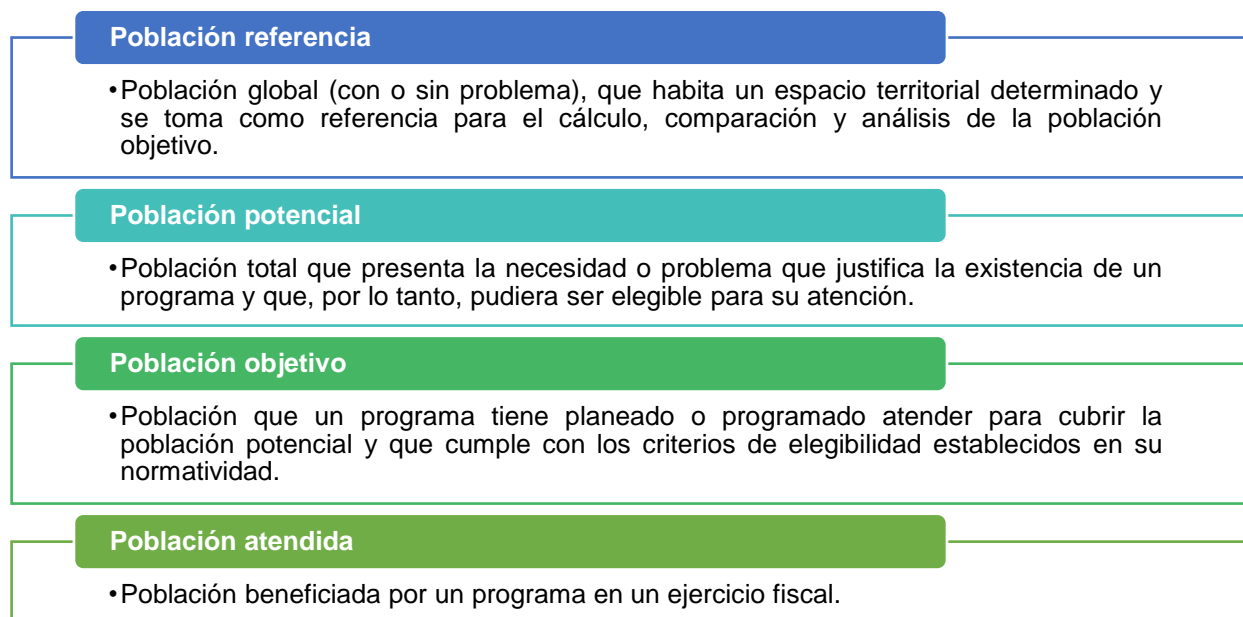
Con respecto a los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo y de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas, no es posible de determinar, debido a que no existe evidencia proporcionada por el Ente Público; únicamente se identifica un documento que menciona la aplicación de una encuesta a todos los beneficiarios como instrumento de medición de la satisfacción²¹, sin embargo, no se encuentra registro de ella o sus resultados en la Página de Transparencia de Pensiones. Asimismo, dentro del Anexo II. Indicadores se indica que los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados miden la entrega de recurso, por lo que no se reconoce el seguimiento o monitoreo de los beneficiarios.

²⁰ Obtenido de la documentación: “Documento en donde se fundamente el tipo de intervención que lleva a cabo el Programa”

²¹ Obtenido de la documentación: “Evidencia del instrumento que se solicita para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, y resultados de la aplicación de dicho instrumento”

5. **¿Cuál es la metodología que estableció el Ente Público para determinar la definición y cuantificación de las poblaciones (referencia, potencial, no afectada, postergada) para definir la población objetivo del Programa presupuestario? En caso de contar con dicha metodología, especificar la definición y cuantificación definida y qué información fue utilizada para hacerlo.**

El Consejo Nacional de Evaluación, establece las distintas definiciones a considerar para determinar la focalización de las poblaciones de cada uno de los programas sociales, los cuales se enlistan a continuación:



22

El Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua 2018 señala un estudio actuarial realizado en el año 2016, a cargo de Valuaciones Actuariales del Norte, S.C., cuyo objetivo fue calcular las obligaciones a futuro de Pensiones, con base en una estimación del comportamiento de los derechohabientes. El estudio emplea variables como el rango de edad de la población afiliada (trabajadores activos, pensionados, jubilados y beneficiarios), sus aportaciones al plan de pensión, el crecimiento esperado de los afiliados, la edad de jubilación o pensión, la esperanza de vida, los ingresos anuales al fondo de pensiones, la nómina anual calculada sin incluir el aguinaldo, el monto mensual por pensión, el valor presente de las obligaciones, de las aportaciones futuras y de los sueldos futuros de cotización, entre otras.

De esta manera, se identifica que la metodología establecida por el Ente Público para determinar la cuantificación de las poblaciones es el estudio actuarial realizado. El resultado del cálculo permite definir las

²² Web: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Glosario.aspx>

poblaciones que se cuantifican a continuación, cabe destacar la población es variable en todo momento, debido a la rotación de personal constante por altas, bajas, jubilaciones, etcétera.

Tipo de población	Definición	Año 2016 ²³	Año 2017 ²⁴	Año 2018 ²⁵	Año 2019 ²⁶
Población Referencia	Las y los derechohabientes	89,000	170,000	100,583	134,456
Población Potencial	Las y los derechohabientes	15,967	101,568	108,000	134,456
Población Objetivo	Las y los afiliados	15,967	101,568	108,000	134,456
Población Postergada	Las y los derechohabientes	15,033	0	0	0

La definición y cuantificación de las poblaciones no se alinea a la Metodología del Marco Lógico, sino que presenta una definición única para todos los tipos de poblaciones, esto, tomando en consideración la analogía entre un derechohabiente y un afiliado: *“el asegurado, el pensionado y los beneficiarios de ambos, que en los términos de la Ley tengan vigente su derecho a recibir las prestaciones del Instituto”*²⁷. Así bien, en los años 2016 y 2017, se cuantifica la población potencial y objetivo de la misma manera; situación que se repite en el año 2018 y 2019, con respecto a la población referencia, potencial y objetivo. Lo anterior repercute en la valoración de los resultados del Programa, además de incurrir en una falta a los requerimientos establecidos por el CONEVAL.

La población objetivo se define como “las y los afiliados”, consecuentemente, el requisito principal para ser beneficiario del Programa lo cumple el patrón al dar de alta a sus trabajadores, mediante el Formato Único de Trámite, así como con la constante actualización en el Programa de Actualización de Datos Personales. Aunado a esto, los jubilados y pensionados, en los meses de marzo y septiembre, deben comprobar que siguen cumpliendo con los requisitos para ser beneficiarios, a través del Programa de Actualización de Derechos; además de realizar una confronta con el Registro Civil para validar el estado civil de los beneficiarios, método realizado por primera vez en noviembre del 2018.

Las pensiones y jubilación se dan por derecho adquirido de los trabajadores que sirven al Gobierno del Estado, Organismos Autónomos y Descentralizados que se encuentran cotizando en el Fondo de Pensiones, por lo que su cobertura y focalización toma como base las solicitudes recibidas por parte de los trabajadores que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua en su Capítulo Segundo “Del Sistema de Pensiones”, Sección Segunda “De las Pensiones”.

²³ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados Cierre Anual 2016”

²⁴ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados Cierre Anual 2017”

²⁵ Obtenido de la documentación: “Focalización de la Población Objetivo 2018”

²⁶ Obtenido de la documentación: “Focalización de la Población Objetivo 2019”

²⁷ Obtenido de la documentación: “Ley del Seguro Social”

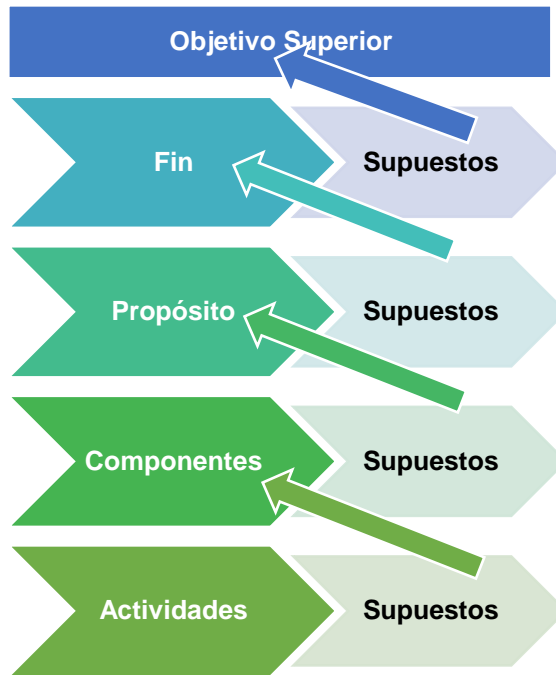
Aunado a lo anterior, se reconoce la existencia de tres tipos de población objetivo, derivado de los cambios en la regulación de las pensiones, la cual originó el cambio de criterios de elegibilidad entre los afiliados, de acuerdo a la fecha de afiliación, donde se encuentran los siguientes:

1. Afiliados bajo la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua expedida en 1981.
2. Afiliados bajo la transición entre ambas leyes.
3. Afiliados bajo la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua en 2013.

Por otro lado, los préstamos se realizan conforme a la disponibilidad de recursos de Pensiones, a los derechohabientes que cumplan con los requisitos fijados en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, en su Capítulo Tercero “De los Préstamos”, Sección Primera “De los Préstamos Personales y/o para Adquisición de Bienes de Consumo Duradero” y Sección Segunda “De los Préstamos Hipotecarios”.

6. Analizar la lógica vertical y la horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario.

De acuerdo a la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, el análisis de la lógica vertical permite verificar la relación causa-efecto directa existente entre los diferentes niveles de la Matriz de Indicadores, de manera que se analiza de abajo hacia arriba, tomando en consideración que se completan los niveles programáticos y se cumplen los supuestos de cada nivel.



A partir de lo anterior y, tomando en consideración que los supuestos corresponden a sucesos o acontecimientos que no se encuentran bajo control de la instancia ejecutora, pero que su cumplimiento contribuye a la secuencia lógica de la consecución de la MIR, se realizó el siguiente cuadro.

Nivel	Resumen Narrativo ²⁸	Área de Oportunidad	Supuestos ²⁹	Área de Oportunidad
Fin	Contribuir a la seguridad social de los y las afiliados de la Institución mediante prestaciones económicas.		Las y los afiliados recibe prestaciones económicas de acuerdo a la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.	La aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley es atribución de Pensiones, por lo que no se toma como un supuesto externo. Se recomienda suplirlo por los siguientes: - Condiciones macroeconómicas favorables para el otorgamiento de presupuesto federal.

²⁸ Obtenido de la documentación: "Matriz de Indicadores para Resultados 2018".

²⁹ Obtenido de la documentación: "Matriz de Indicadores para Resultados 2018".

				<ul style="list-style-type: none"> - El Gobierno Federal impulsa el desarrollo de las prestaciones de seguridad social. - La Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua continúa con los mismos lineamientos. - Pensiones Civiles del Estado mantiene su atribución de brindar seguridad social.
Propósito	Las y los afiliados reciben prestaciones económicas con oportunidad.		Las y los afiliados recibe prestaciones económicas de acuerdo a la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.	<p>La aplicación de las disposiciones establecidas en la Ley es atribución de Pensiones, por lo que no se toma como un supuesto externo. Se recomienda suplirlo por el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las aportaciones obrero patronales se realizan en tiempo y forma.
C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados.		Los y las afiliadas solicitan su derecho a pensión.	<p>Se recomienda añadir el siguiente supuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las y los beneficiarios cumplen con los requisitos establecidos en la Ley y firman la carta de vigencia de derechos de manera bianual.
C02	Préstamos otorgados.	El resumen narrativo está limitado, puesto que no especifica el tipo de préstamo a otorgar; se recomienda precisarlo.	Los y las afiliadas solicitan préstamos.	
C03	Trabajadores de las Instituciones afiliadas, y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado.		Las y los trabajadores de las instituciones afiliadas y sus beneficiarios acuden a afiliarse a Pensiones Civiles del Estado.	<p>Se recomienda añadir el siguiente supuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El patrón de las y los derechohabientes envía el Formato Único del Trabajador a la Institución para inscribirlo, dentro de un plazo de cinco días hábiles.
C04	Trámites del pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones realizados.	La MML establece que los Componentes corresponden a los bienes y/o servicios entregados, mientras que las Actividades señalan su producción o generación. Por lo cual, se recomienda invertir el C04 con la C0401. C04: "Aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones recuperadas".	Las y los asegurados acuden para solicitar el trámite de regularización de pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones.	Derivado de la recomendación de reajuste entre Componente y Actividad, los supuestos requieren ser invertidos de igual manera.
C0101	Determinación del monto del recurso de las pensiones a las y los afiliados.		Los y las afiliadas solicitan su trámite de pensión.	<p>Se recomienda añadir el siguiente supuesto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Las y los afiliados reúnen los requisitos establecidos en la Ley y entregan la documentación pertinente.
C0201	Determinación del monto total en préstamos a corto plazo.	La antigua Ley de Pensiones menciona "préstamos a corto plazo", sin embargo; la expedida en 2013, cambia la terminología por "préstamos	Se otorgan préstamos a los y las afiliadas.	Un supuesto corresponde a una situación externa al Programa, por lo que el otorgar préstamos no se identifica conveniente. Se recomienda suplirlo por el siguiente:

		personales y/o para adquisición de bienes de consumo duradero". Se recomienda reflejar el cambio en la MIR.		- Las y los afiliados reúnen los requisitos establecidos en la Ley y entregan la documentación pertinente.
C0301	Determinación de trámites procesados.		Los derechohabientes acuden a realizar el trámite de afiliación.	Se recomienda complementar el supuesto de la siguiente manera: - Las y los derechohabientes acuden a realizar el trámite de afiliación y presentan los documentos pertinentes. - Los beneficiarios cumplen con los requisitos establecidos en la Ley.
C0401	Recuperación del pago de aportaciones omitidas o licencias por concepto de recuperación de antigüedad.	La MML establece que los Componentes corresponden a los bienes y/o servicios entregados, mientras que las Actividades señalan su producción o generación. Por lo cual, se recomienda invertir el C04 con la C0401. C0401: "Ejecución de trámites de aportaciones omitidas".	Las y los asegurados aceptan regularizar el pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones.	Derivado de la recomendación de reajuste entre Componente y Actividad, los supuestos requieren ser invertidos de igual manera. Además de añadir el siguiente: - Las y los afiliados cumplen los requisitos y presentan la documentación pertinente para realizar el trámite.

Aunado a lo anterior, la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados recomienda asignar de dos a tres Actividades por cada Componente; pues enlistar solamente una se considera insuficiente para la generación de los bienes o servicios a entregar; mientras que, contar con más de tres podría generar complicaciones para el monitoreo y avance de las metas del Ente Público. En concordancia, el Programa únicamente cuenta con una, por lo que se sugiere la adición de Actividades que conlleven a la suficiencia en la realización de cada Componente. A continuación, se señalan Actividades que se identifica realiza Pensiones Civiles del Estado y que podrían incluirse dentro de la Matriz de Indicadores para Resultados:

- **C0102.** Seguimiento de la vigencia de los derechos de las y los pensionados.
- **C0103.** Satisfacción de las y los pensionados con el servicio de pensiones ofrecido por el Instituto.
- **C0202.** Recuperación del monto de los préstamos otorgados.
- **C0203.** Satisfacción de las y los pensionados con el servicio de préstamos ofrecido por el Instituto.
- **C0302.** Seguimiento de la vigencia del derecho de las y los beneficiarios.

Por otro lado, el análisis de la lógica horizontal consiste en examinar las relaciones causa-efecto de derecha a izquierda con respecto a los supuestos, los medios de verificación, los indicadores y el resumen narrativo de cada nivel programático.



En conjunto con las áreas de oportunidad señaladas en el análisis de la lógica vertical, se reconocen las siguientes en la lógica horizontal:

- Los supuestos convenientes a la lógica horizontal de la Matriz son los enumerados anteriormente como áreas de oportunidad.
- Los medios de verificación no son apropiados, debido a que sólo señalan la liga de la página web de transparencia del Instituto, mientras que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público establece que, en caso de existir medios de verificación elaborados por el Ente que ejecuta el Programa, éstos deberán contener información acerca de los instrumentos, fuentes de datos, periodicidad y formas de acceso a los mismos³⁰; características que no cumple ningún medio de verificación presentado en la MIR.
- Cada indicador encuentra congruencia con su resumen narrativo, a excepción del indicador a nivel Propósito, dado que el resumen narrativo especifica “prestaciones económicas con oportunidad”, mientras que el método de cálculo del indicador sólo mide la variación porcentual del recurso total otorgado, omitiendo la medición de la temporalidad de la entrega de dicho recurso, como lo menciona el resumen narrativo. Por otro lado, derivado de la modificación en el resumen narrativo del Componente C04 y su Actividad C0401, es necesario intercambiar sus indicadores para que siga existiendo congruencia entre ellos.
- La periodicidad de medición de los indicadores a nivel Actividad se realiza de manera anual, no obstante, el CONEVAL señala una frecuencia de medición mensual, trimestral o semestral³¹ para dicho nivel de objetivos, de manera que, es necesario modificar su frecuencia. De igual manera, todos los Componentes se miden anualmente; sí bien, el CONEVAL permite esta frecuencia, se recomienda que en ambos niveles se adapte a una temporalidad acorde a la periodicidad con la que se recaba la información, misma que durante las entrevistas realizadas se identificó como mensual.
- Los indicadores C03, C04 y C0301 se establecen de tipo estratégico, sin embargo, el indicador estratégico incluye al Fin y Propósito, mientras que en el nivel de Componente se le asigna a aquellos que consideran subsidios, bienes y/o servicios que impactan directamente a la población o área de

³⁰ Obtenido de la documentación: “Metodología de Marco Lógico y Matriz de Indicadores para Resultados”.

³¹ Obtenido de la documentación: “Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores”.

enfoque³²; así bien, derivado de que los Componentes mencionados no impactan en la población objetivo y las Actividades nunca se valoran de manera estratégica, se deben adecuar a indicadores de tipo gestión.

- El método de cálculo de todos los indicadores se realiza por medio de una variación porcentual que compara el año en curso con el año inmediato anterior, dicha fórmula no permite la objetividad en los resultados de las metas, puesto que los bienes y servicios que otorga el Programa no depende directamente del Ente, sino de la solicitud de estos por parte de la población objetivo, así como del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley.
- Los resúmenes narrativos que presentan necesidad de modificación, se identificaron en la lógica vertical.

³² Obtenido de la documentación: “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados”.

7. ¿Los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario cuenta con las siguientes características?

- a) El tipo de indicador corresponde al nivel del objetivo de la Matriz de Indicadores para Resultados.
- b) La dimensión determinada para el indicador es la adecuada.
- c) Cuenta con fuentes de información congruentes con las metas logradas de los indicadores.
- d) Están orientados a impulsar mejoras en el desempeño, es decir, las metas de los indicadores planteadas son congruentes y retadoras respecto a la trayectoria determinada y la evolución de la asignación presupuestaria en los ejercicios fiscales 2016-2018.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa cuenta con Indicadores en la Matriz de Indicadores para resultados y éstos cumplen con una de las características establecidas en la pregunta. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa cuenta con Indicadores en la Matriz de Indicadores para resultados y éstos cumplen con dos de las características establecidas en la pregunta. 	X
3	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa cuenta con Indicadores en la Matriz de Indicadores para resultados y éstos cumplen con tres de las características establecidas en la pregunta. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa cuenta con Indicadores en la Matriz de Indicadores para resultados y éstos cumplen con todas las características establecidas en la pregunta. 	

Respuesta: Sí, se otorga el nivel 2, debido a que se cumple con las características b) y d).

Justificación:

La Matriz de Indicadores para Resultados muestra información acerca de los indicadores y sus metas con relación a los niveles programáticos, así bien, con base en este documento se realizó el siguiente cuadro, donde se otorga el símbolo ✓ cuando la característica se cumple y el símbolo ✗ cuando la característica no se cumple.

Nombre	Tipo	Dimensión	Fuentes de información congruentes.
FIN Variación porcentual de las y los afiliados que reciben prestaciones económicas.	Estratégico	Eficacia	Página de Transparencia de PCE. ✗
PROPÓSITO Variación porcentual del recurso recibido por las y los afiliados por prestaciones económicas en relación a las recibidas el año inmediato anterior.	Estratégico	Eficacia	Página de Transparencia de PCE. ✗
COMPONENTE C01 Variación porcentual de las y los afiliados que reciben una pensión..	Estratégico	Eficacia	Página de Transparencia de PCE. ✗

COMPONENTE C02 Variación porcentual de las y los afiliados a los que se les otorgan préstamos.	Estratégico	✓	Eficacia	✓	Página de Transparencia de PCE.	⊘
COMPONENTE C03 Variación porcentual del número de trabajadores y beneficiarios que reciben afiliación o vigencia.	Estratégico	⊘	Eficacia	✓	Página de Transparencia de PCE.	⊘
COMPONENTE C04 Variación porcentual de la cantidad de trámites para el pago de aportaciones omitidas realizados.	Estratégico	⊘	Eficacia	✓	Página de Transparencia de PCE.	⊘
ACTIVIDAD C0101 Variación porcentual del monto del recurso de las pensiones otorgadas.	Gestión	✓	Eficacia	✓	Página de Transparencia de PCE.	⊘
ACTIVIDAD C0201 Variación porcentual del monto de los préstamos a corto plazo otorgados.	Gestión	✓	Eficacia	✓	Página de Transparencia de PCE.	⊘
ACTIVIDAD C0301 Variación porcentual del número de trámites Formato Único de Trámite (FUT) procesados.	Estratégico	⊘	Eficacia	✓	Página de Transparencia de PCE.	⊘
ACTIVIDAD C0401 Variación porcentual del monto recuperado por concepto de aportaciones omitidas (a/o) o licencias, para reconocimiento de antigüedad.	Gestión	✓	Eficacia	✓	Página de Transparencia de PCE.	⊘

De acuerdo a la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, los indicadores se clasifican en dos tipos: estratégicos y de gestión. Los primeros miden el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los Programas presupuestarios, por tanto, incluyen a los indicadores de Fin, Propósito y aquellos de Componentes que consideran subsidios, bienes y/o servicios que impactan directamente a la población o área de enfoque. Mientras que, los segundos miden el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y/o servicios públicos son generados y entregados, por lo tanto, incluyen los indicadores de Actividades y aquellos Componentes que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias.

Así bien, los tipos de indicadores que no se consideran apropiados son el C03, C04 y C0301, debido a que se clasifican como estratégicos, cuando deberían incluirse en el tipo de gestión, a causa de que no impactan directamente sobre la población objetivo. De la misma manera, se destaca que los indicadores de los Componentes C03 y C04, son requisito para el logro de los Componentes C01 y C02, cuyos indicadores sí impactan de manera directa sobre los beneficiarios, de acuerdo con la definición del Programa; mientras que, las Actividades nunca se clasifican de manera estratégica, dado su nivel objetivo y su participación en la producción del bien /o servicio. A consecuencia de lo anterior, no se otorga la característica “a) El tipo de indicador corresponde al nivel del objetivo de la Matriz de Indicadores para Resultados”, pues el cumplimiento de la característica se da sólo en un 70%.

Por otro lado, la Guía establece una clasificación de los indicadores según la dimensión que miden, como sigue:

Eficacia	Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.
Eficiencia	Busca medir qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados.
Calidad	Busca evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el Programa respecto a normas o referencias externas.
Economía	Mide la capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros.

33

Cabe destacar que el CONEVAL recomienda que un Programa Presupuestario contenga, al menos, indicadores de eficacia para cada uno de los niveles de la MIR, de tal manera que se asegure la valoración de los resultados alcanzados, de conformidad con la lógica vertical que entraña la MIR.

Dentro del Programa presupuestario dirigido por Pensiones, se atribuye la dimensión de eficacia a todos indicadores, la cual mide el nivel de cumplimiento de los objetivos, por lo tanto, en concordancia con la información proporcionada sobre estos, se considera pertinente; en otras palabras, es otorgable la característica “b) La dimensión determinada para el indicador es la adecuada”.

Cabe destacar que, no se cumple con la característica “c) Cuenta con fuentes de información congruentes con las metas logradas de los indicadores”, debido a que, la Metodología del Marco Lógico y Matriz de Indicadores para Resultados, elaborada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, establece que los medios de verificación cuya elaboración sea función del mismo Ente que ejecuta el Programa, deberán incluir información acerca de los instrumentos, fuentes de datos, periodicidad y formas de acceso a los mismos. Al identificar los medios de verificación de todos los indicadores de la MIR, se obtiene que únicamente señalan la página web de la transparencia del Instituto “<http://pce.chihuahua.gob.mx/transparencia>”, sin dar más información referente a los requerimientos antes mencionados, consecuentemente, no se otorga dicha característica.

Por consiguiente, se recomienda establecer una fuente de información externa disponible y actualizada, de modo que el usuario que tenga acceso a la Matriz de Indicadores para Resultados, pueda suplir el método

³³ Obtenido de la documentación: “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados”.

de cálculo seleccionado, accediendo a la información acerca del avance y los logros del Programa de manera transparente.

Con respecto a la característica “d) Están orientados a impulsar mejoras en el desempeño, es decir, las metas de los indicadores planteadas son congruentes y retadoras con respecto a la trayectoria determinada y la evolución de la asignación presupuestaria en los ejercicios fiscales 2016-2018”, se analizaron las metas de los indicadores establecidas en la Matriz de Indicadores para Resultados de los ejercicios 2016, 2017 y 2018; así como, el presupuesto modificado por componente enlistado en el Programa Operativo Anual correspondiente a los mismos ejercicios. Cabe destacar que, debido a la variación en los Componentes y Actividades a través de los años, no es posible hacer un comparativo de todos los ejercicios, por lo que únicamente se comparó la información aplicable, como sigue.

Nivel	2016			2017			2018			Trayectoria	Orientada a impulsar desempeño
	Presupuesto	Línea Base	Meta	Presupuesto	Línea Base	Meta	Presupuesto	Línea Base	Meta		
C01	4,587,007,792	7%	7%	4,298,054,885	5%	5%	6,636,568,129	5.25%	5.25%	Lineal	✓
C02	-	2%	12%	129,013,658	-65%	322%	1,724,978	48.34%	107.35%	Ascendente	✓
C03				402,707,172	2%	7%	673,459	0.24%	0.41%	Descendente	✓
C04							651,183	0.00%	5.00%	Ascendente	✓
C0101				4,298,054,885	16%	21%	5,192,986,009	-26.30%	153.69%	Ascendente	✓
C0201				8,851,559	-62%	356%	1,724,978	1.37%	2.94%	Ascendente	✓
C0301							673,459	0.00%	20.00%	Ascendente	✓
C0401							651,183	0.00%	4.79%	Ascendente	✓

Se considera que todos los indicadores están orientados a impulsar el desempeño, dado que su meta es ascendente, es decir, mayor a la línea base, lo cual es congruente con la definición de los mismos. En el caso del indicador C01, pese a que mantiene la misma meta que se presenta en su línea base, se le otorga dicha característica, debido a que, al ser una variación porcentual que emplea variables del ejercicio pasado, para mantener el porcentaje presentado en la meta, debe aumentar la variable en el ejercicio evaluado; por tanto, sí se considera que está orientado al desempeño y se cumple con la característica.

En el caso del indicador C03, presenta una trayectoria descendente, derivado de que, en el año 2018, las metas programadas disminuyen en comparación con las establecidas en el año 2017; situación que se deriva de la disminución en el presupuesto destinado a dicho Componente en más de 400 millones de pesos.

Si bien, una meta cuya distancia de la línea base es amplia, puede indicar falta de programación, no es el caso del indicador C0101, puesto que el método del cálculo toma en cuenta el recurso destinado a otorgar

pensiones en el año actual con respecto al año anterior, así bien, la Institución no tiene control sobre la asignación presupuestal anual ni sobre el número de pensiones a otorgar, por lo que el aumento de la meta programada corresponde a las necesidades de los afiliados.

8. ¿Existe un documento formalizado que permita conocer quiénes reciben los bienes y/o servicios que son entregados por el Programa presupuestario y además cuentan con al menos alguna de las siguientes características?

- a) Incluye las características de la población susceptible a recibir los bienes y/o servicios que otorga el Programa.
- b) Se determina el proceso de entrega del tipo de bien y/o servicio otorgado.
- c) Considera la publicación de las y los beneficiarios para que sea de conocimiento público.
- d) Cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • El documento cuenta con una de las características establecidas. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • El documento cuenta con dos de las características establecidas. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> • El documento cuenta con tres de las características establecidas. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • El documento cuenta con todas las características establecidas. 	X

Respuesta: Sí, se asigna el nivel 4, dado que se cumple con las características a), b), c) y d).

Justificación:

Acorde a los criterios de elegibilidad que identifica el Programa, se establece lo siguiente: “Este programa está dirigido a todos los trabajadores de Gobierno del Estado, Organismos Autónomos y Descentralizados sin importar sexo, edad, ubicación geográfica, etc., siempre y cuando se encuentren cotizando al fondo de pensiones. Los rangos de edad van de 18 hasta más de 100 años, compuesto por 67,228 hombres y 67,228 mujeres, mismos que se encuentran distribuidos por todo el territorio estatal.”³⁴

En conjunto con lo anterior, la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua establece los requisitos que los afiliados deben cumplir para acceder al Programa, mismos que varían de acuerdo al tipo de apoyo a otorgar.

- Pensión por jubilación.

“Artículo 33. *Tendrá derecho a una pensión por jubilación, el trabajador que cuente con al menos la edad correspondiente al factor 85 y treinta y cinco años de cotización [...]”.*

- Pensión por antigüedad.

³⁴ Obtenido de la documentación: “Criterios para la elegibilidad de los beneficiarios”

“Artículo 35. *Tendrá derecho a una pensión por antigüedad el trabajador que cuente con al menos la edad correspondiente al factor 80 y veinte años de cotización [...]”.*

- Pensión por retiro anticipado.

“Artículo 37. *Tendrá derecho a una pensión por retiro anticipado el trabajador que con el fondo de su cuenta individual pueda contratar una pensión de al menos 30% mayor a la pensión mínima garantizada [...]”.*

- Pensión por invalidez.

“Artículo 43. *Tendrán derecho a la pensión por invalidez derivada de causas ajenas al servicio, los trabajadores que tengan por lo menos cinco años de servicio y hayan cotizado a la Institución por todo ese tiempo.”*

“Artículo 49. *En el caso de las pensiones por incapacidad derivada de riesgos de trabajo no será exigible el requisito de antigüedad en el trabajo, aplica desde el primer día en el que administrativamente se inicia el trámite y procede el alta ante la Institución afiliada.”*

- Pensión por viudez, orfandad o ascendencia.

“Artículo 57. *Al fallecimiento de un trabajador con derecho a pensión en los términos de esta Ley, o de un pensionado, tendrán derecho a acceder a la misma, los siguientes beneficiarios:*

- I. *La esposa o concubina.*
- II. *El esposo o concubinario, cuando padezca invalidez o sufra incapacidad, en ambos casos total permanente, no esté recibiendo una pensión y no perciba ingresos de algún tipo.*
- III. *Los hijos solteros menores de dieciocho años que no tengan ingresos propios, o bien, hasta veinticinco años previa comprobación de que están realizando estudios de nivel medio o superior de cualquier rama del conocimiento en planteles oficiales o reconocidos y que no tengan trabajo remunerado.*
- IV. *Los hijos incapaces, cualquiera que sea su edad, siempre y cuando dicha condición exista con anterioridad a la mayoría de edad y haya sido declarada judicialmente, y que no hayan contraído matrimonio.*
- V. *Los ascendientes que tengan dependencia plena del trabajador o pensionado [...]”.*

“Artículo 60. *La muerte del trabajador a cualquier edad, derivada de causas ajenas al servicio, generará el derecho a una pensión por viudez y orfandad a favor de quienes conforme al artículo 57 tengan el carácter de sus beneficiarios, siempre y cuando, al momento del fallecimiento, el trabajador haya cumplido por lo menos un año de servicio efectivo cotizando a la Institución, aun cuando hubiese sido en forma discontinua.*

En el caso de los servidores públicos de elección popular, el cómputo se realizará a partir del día en que haya protestado el ejercicio de su cargo.”

“Artículo 64. *La muerte del trabajador a cualquier edad y tiempo de servicio, derivada de un riesgo de trabajo, dará lugar al otorgamiento de una pensión por viudez y orfandad a favor de quienes conforme al artículo 57 tengan el carácter de sus beneficiarios.”*

- Préstamos personales y/o para adquisición de bienes de consumo duradero.

“Artículo 71. *La Institución podrá otorgar a los trabajadores que hayan cotizado un año como mínimo [...]”.*

Así bien, derivado de que la Ley establece qué particularidades debe cumplir un afiliado para contar con el derecho a ser beneficiario del Programa, se atribuye al cumplimiento de la característica “a) Incluye las características de la población susceptible a recibir los bienes y/o servicios que otorga el Programa.”

De la misma manera, la página web de Pensiones, dentro del menú señala la opción de trámites, donde se desglosan los siguientes: afiliación y vigencia, devolución de fondo propio, selección del médico de familia, pensiones y jubilaciones, préstamos, y requisitos de contratación. Así bien, al hacer una selección, la página muestra la documentación necesaria y el procedimiento requerido para acceder al Componente. Por lo cual, se cumple con la característica “b) Se determina el proceso de entrega del tipo de bien y/o servicio otorgado”.

Análogamente, la Ley de Pensiones especifica la periodicidad de la entrega de pensiones, cuyo plazo se realiza de manera quincenal; sin embargo, el mapeo sistemático del Departamento de Jubilados y Pensionados, menciona únicamente los trámites necesarios para darse de alta en el padrón, sin especificar el proceso de recepción de dichos bienes. Así bien, dentro de las entrevistas realizadas, es identificable el proceso empleado para cada Componente, pese a esto, no existe un documento formalizado que establezca de manera conjunta, el proceso llevado a cabo para la entrega de los bienes establecidos por el Programa.

Con relación a la característica “c) Considera la publicación de las y los beneficiarios para que sea de conocimiento público”, se identifica que el Artículo 77 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, establece:

“Artículo 77. *Los Sujetos Obligados deberán transparentar las siguientes obligaciones de transparencia:*

- XLII.** *Los sujetos obligados que no son instituciones de seguridad social ni cuenten con planes privados de pensiones y jubilaciones deberán publicar la leyenda e hipervínculo especificados en los Lineamientos Técnicos Generales. El listado de jubilados (as) y pensionados (as) es generado y publicado por el [indicar el nombre del Instituto de seguridad social] como parte de las prestaciones de Ley que derivan del esquema de Seguridad Social previsto en la Ley [especificar la normatividad que regula al*

Instituto], toda vez que el (la) [especificar nombre de sujeto obligado] no tiene un esquema propio de jubilaciones y pensiones.”

Por consiguiente, Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, al ser la Unidad Responsable del Programa, publica el padrón de beneficiarios correspondiente al Componente C01, cumpliendo parcialmente la característica.

Finalmente, se establece en los Artículos 16 y 17 de la Ley de Pensiones la obligación del padrón de inscribir a sus trabajadores ante la Institución y comunicar bajas de éstos y los demás datos que se requieran, dentro de un plazo de 5 días hábiles; además de mantener actualizado digitalmente el padrón de asegurados y beneficiarios con fotografía, firma e información general.³⁵ En concordancia, la Institución cuenta con un documento que especifica que la afiliación debe ser realizada por el patrón, a través del envío del Formato Único de Afiliación (FUA), el cual permite incluir a los trabajadores y sus beneficiarios en el padrón.³⁶

La actualización y depuración del Programa se lleva a cabo mediante dos mecanismos:

- Programa de Actualización de Datos Personales. Según las entrevistas realizadas al personal del Departamento de Afiliación y Vigencia, se incentiva a los trabajadores a mantener sus datos personales actualizados, pues la comunicación con ellos se realiza vía telefónica y es de suma importancia que éste se mantenga vigente.
- Programa de Actualización de Derechos. Se realiza en los meses de marzo y septiembre, con el objetivo de que los beneficiarios comprueben que siguen cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley.³⁷

Aunado a esto, de acuerdo al documento “Estrategia, instrumento o mecanismo de cobertura”, a partir de septiembre del 2018, el personal de Afiliación y Vigencia realiza confrontas con el Registro Civil para validar el estado civil que guardan los beneficiarios.

Tomando en consideración lo mencionado, se obtiene que el Programa actualiza el padrón de manera constante, en relación al número de movimientos que realicen los patrones, como es el caso de la alta y baja de trabajadores; además de realizar estudios a los beneficiarios para verificar el cumplimiento de los requisitos, cuya periodicidad es bianual. Por lo tanto, es atribuible la característica “d) Cuenta con mecanismos documentados para su depuración y actualización”.

³⁵ Obtenido de la documentación: “Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua”

³⁶ Obtenido de la documentación: “Estrategia, instrumento o mecanismo de cobertura”.

³⁷ Obtenido de la documentación: “Estrategia, instrumento o mecanismo de cobertura”.

9. ¿Con cuáles programas federales y/o estatales el Programa presupuestario evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

Se considera complementariedad cuando dos o más programas atienden a la misma población, pero los apoyos son diferentes; o bien cuando sus componentes son similares o iguales, pero atienden a diferente población; del mismo modo, existen coincidencias entre dos o más programas cuando sus objetivos son similares; o bien cuando sus componentes son similares o iguales, pero atienden a la misma población.³⁸

Con base en las fuentes de información *“Matriz de Indicadores para Resultados 421-Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua”*, *“Alineación de Programas Presupuestarios 2018”*, *“Alineación de Componentes en la Planeación Estratégica 2018”* y *“Alineación de los Programas Presupuestarios a la Planeación Estratégica 2018”* no se encontró evidencia documental que refiera una duplicidad con Programas Federales y/o Estatales.

De igual manera, se realizó un análisis al *“Catálogo de Programas, Fondos y Subsidios Federales para Entidades Federativas 2018”*, *“Catálogo de Programas Federales para Municipios 2018”* y *“Programas Sociales 2018 del Estado de Chihuahua”*³⁹, el cual ratificó que no existen complementariedades y/o coincidencias en el Programa presupuestario.

³⁸ Web: <https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/Paginas/Glosario.aspx>

³⁹ Web: <http://www.chihuahua.gob.mx/info/programas-sociales-2018>

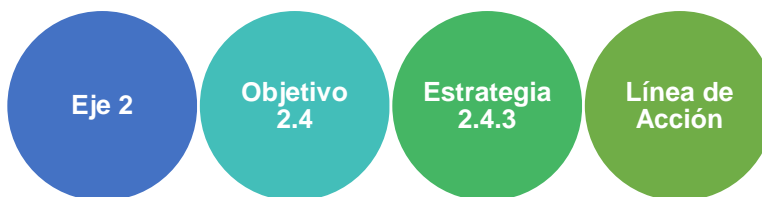
TEMA II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

10. ¿La contribución del Fin del programa al Plan Nacional de Desarrollo (PND) y al Plan Estatal de Desarrollo (PD) se encuentra clara y sólidamente establecida?

El Programa presupuestario está alineado al Plan Nacional de Desarrollo y al Plan Estatal de Desarrollo, dicha contribución es identificable a nivel Propósito y Componente. Es preciso señalar que, el Plan Nacional de Desarrollo 2019—2024 no cuenta con ejes, objetivos, estrategias y líneas de acción que permitan su alineación, por lo que se recomienda continuar con la alineación al Plan Estatal de Desarrollo y al Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, así como alinearse a la Agenda 2030.

Nivel	Resumen Narrativo
Fin	Contribuir a la seguridad social de los y las afiliados de la Institución mediante prestaciones económicas.
Propósito	Las y los afiliados reciben prestaciones económicas con oportunidad.

- Plan Nacional de Desarrollo.



Eje 2 Un México Incluyente.

Un México Incluyente para garantizar el ejercicio efectivo de los derechos sociales de todos los mexicanos, que vaya más allá del asistencialismo y que conecte el capital humano con las oportunidades que genera la economía en el marco de una nueva productividad social, que disminuya las brechas de desigualdad y que promueva la más amplia participación social en las políticas públicas como factor de cohesión y ciudadanía. La presente Administración pondrá especial énfasis en proveer una red de protección social que garantice el acceso al derecho a la salud a todos los mexicanos y evite que problemas inesperados de salud o movimientos de la economía, sean un factor determinante en su desarrollo. Una seguridad social incluyente abatirá los incentivos a permanecer en la economía informal y permitirá a los ciudadanos enfocar sus esfuerzos en el desarrollo personal y la construcción de un México más productivo.

Objetivo 2.4 Ampliar el acceso a la seguridad social.

Estrategia 2.4.3 Instrumentar una gestión financiera de los organismos de seguridad social que garantice la sustentabilidad del sistema de seguridad social en el mediano y largo plazos.

Línea de acción Impulsar la sustentabilidad de los sistemas de pensiones, considerando transiciones hacia esquemas de contribución definida.

- Plan Estatal de Desarrollo.



Eje 5 Gobierno Responsable.

Como parte de un nuevo modelo de gobierno, la administración pública estatal se compromete a constituir un ambiente democrático, ciudadanizado, transparente y sujeto a la rendición de cuentas. Las y los ciudadanos deben ser la fuente y el objetivo de las políticas públicas. Como consecuencia, se implementarán estrategias y acciones administrativas que garanticen que la información más relevante de este Gobierno esté a disposición de los ciudadanos de forma transparente, accesible y confiable. La comunicación entre la sociedad y el Gobierno propician el contacto permanente y el libre acceso a la información.

Objetivo 15 Otorgar prestaciones socioeconómicas con mayor equidad, justicia y oportunidad para las y los trabajadores al servicio del Estado, personas jubiladas y pensionadas, y de las instituciones afiliadas, así como otorgar viabilidad al modelo institucional.

Además, a nivel Componente, se establece la alineación en las siguientes líneas de acción del Plan Estatal de Desarrollo:

Estrategia 15.1 Dar viabilidad financiera y sustentabilidad al sistema de pensiones a mediano y largo plazo que proteja los derechos de las y los trabajadores al servicio del Estado, personas jubiladas y pensionadas y las instituciones afiliadas.

Línea de acción Otorgar prestaciones socioeconómicas y de servicio médico directo y subrogado de acuerdo a las disposiciones legales y la disponibilidad económica.

Línea de acción Recuperar las cuentas por cobrar de instituciones afiliadas a valor presente, para la integración de las cuentas individuales de las y los trabajadores al servicio del Estado y las instituciones afiliadas.⁴⁰

⁴⁰ Obtenido de la documentación: "Alineación de Programas Presupuestarios 2018"

11. ¿Cuáles son los mecanismos que se instrumentan para definir las metas e indicadores del Programa presupuestario?

El Programa presupuestario se alinea con el Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, en su *Objetivo 15.1.1 Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Pensiones en el mediano y largo plazo*⁴¹, a través de las siguientes líneas de acción⁴²:

- *15.1.1.1 Saneamiento de las finanzas del Fondo de Pensiones.* Desarrollo y ejecución de estrategias para la recuperación de adeudos.
- *15.1.1.2 Implementación de las cuentas individuales de las y los trabajadores.* Definir el esquema para la integración e inversión de las cuentas individuales en instituciones bancarias.
- *15.1.1.3 Impulso a la actualización y adecuación del Marco Normativo.* Presentación de los proyectos a la Junta Directiva, instituciones afiliadas y otras agrupaciones vinculadas.
- *15.1.1.4 Asegurar la calidad de los servicios otorgados.* Diseño y seguimiento de indicadores de calidad para el otorgamiento de pensiones y jubilaciones.

Así bien, Pensiones Civiles establece indicadores y metas a alcanzar hasta el ejercicio 2021, correspondientes a cada línea de acción; mismas que se identifican como base para la definición de metas del Programa presupuestario, como sigue:

Línea de Acción	Indicador	Línea Base 2016	Meta Anual	Meta 2021
15.1.1.1	Tasa de endeudamiento de Instituciones afiliadas sea menor a la tasa de endeudamiento del año anterior.	26%	Meta 2017: Tasa de endeudamiento en el 2017 sea menor la del año 2016. Meta 2018 - 2021: Tasa de endeudamiento del año en curso sea menor a la del año inmediato anterior.	Que la tasa de endeudamiento sea 0%.
15.1.1.2	Porcentaje de avance en la implementación de las cuentas individuales de las y los trabajadores.	0%	Meta 2017: Modelo para la implementación de las cuentas individuales diseñado al 100%. Meta 2018 - 2021: 100% implementadas las cuentas individuales de las y los trabajadores con los recursos disponibles.	100% implementadas las cuentas individuales de las y los trabajadores.
15.1.1.3	Porcentaje de avance en la generación de los proyectos de modificación a la Ley de Pensiones Civiles del Estado y el Estatuto Orgánico.	0%	Meta 2018: Proyecto de modificaciones a la Ley de Pensiones Civiles del Estado, presentado a la Junta Directiva para su posterior gestión ante las autoridades competentes para su validación.	En el caso de ser aprobadas las modificaciones a la Ley, la meta será la implementación al 100% de las modificaciones autorizadas.

⁴¹ Obtenido de la documentación: "Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua 2017-2021"

⁴² Obtenido de la documentación: "Alineación de Programas Presupuestarios 2018".

15.1.1.4	Porcentaje de avance en el diseño e implementación del Sistema de Calidad de los procesos vinculados al otorgamiento de Pensiones, jubilaciones y otras prestaciones socioeconómicas.	0%	<p>Meta 2017: Realización de la Auditoría de Calidad.</p> <p>Meta 2018: 100% diseñado e implementado el Sistema de Calidad en los procesos sustantivos.</p> <p>Meta 2019 – 2021: 100% de los procesos de mejora continua funcionando en servicios otorgados.</p>	Sistema de Calidad funcionando, generando mejoras continuas en los procesos sustantivos del Servicio Médico.
----------	---	----	---	--

Por otro lado, en concordancia con la pregunta metodológica número cinco, el Presupuesto de Egresos del Estado de Chihuahua 2018, señala un estudio actuarial realizado en el año 2016, a cargo de Valuaciones Actuariales del Norte, S.C., cuyo objetivo fue calcular las obligaciones a futuro de Pensiones, con base en una estimación del comportamiento de los derechohabientes. El estudio emplea variables como el rango de edad de la población afiliada (trabajadores activos, pensionados, jubilados y beneficiarios), sus aportaciones al plan de pensión, el crecimiento esperado de los afiliados, la edad de jubilación o pensión, la esperanza de vida, los ingresos anuales al fondo de pensiones, la nómina anual calculada sin incluir el aguinaldo, el monto mensual por pensión, el valor presente de las obligaciones, de las aportaciones futuras y de los sueldos futuros de cotización, entre otras.

De esta manera, se identifica que la metodología establecida por el Ente Público para determinar la cuantificación de las poblaciones es el estudio actuarial realizado. Consecuentemente, debido a la naturaleza del Programa presupuestario, la cuantificación de la población permite el establecimiento de las metas. Tomando en consideración que el estudio busca predecir el comportamiento que existirá en las y los afiliadas, la Institución toma como base dicha predicción para establecer metas realizables y que estén orientadas a impulsar el desempeño.

No obstante, los indicadores presentados en la Matriz de Indicadores para Resultados tienen como método de cálculo la variación porcentual que existe del año actual con el año inmediato anterior, razón por la cual no se identifica la aplicación de los resultados obtenidos de los cálculos actuariales. La variación de la población ocasionada por los factores mencionados anteriormente, no permite que exista objetividad en la comparación de las metas del Programa de un año a otro, puesto que las condiciones de aplicabilidad no son las mismas. Cabe destacar que, de acuerdo a las entrevistas realizadas, los departamentos no aplican el estudio actuarial, sino que se basan en el comportamiento histórico para establecer sus metas internas.

Por lo anterior, el área de oportunidad latente, consiste en la reestructuración de las fórmulas de cálculo de tal manera que realmente se tome como referencia el estudio actuarial, así como, las necesidades del Programa, derivado a que el utilizar comparativas en el tiempo para la totalidad de los indicadores resulta insuficiente para el diseño de la MIR.

Además, con relación a las entrevistas realizadas a Pensiones, se obtiene que el establecimiento de metas por departamento se proyecta con relación al techo presupuestario programado, mismo que se identifica en el anteproyecto. Es conveniente señalar que en el caso del C02, ejecutado por el Departamento de Préstamos, las metas se establecen de acuerdo al monto de los préstamos que se espera recuperar en el periodo, dado que no existe un fondo destinado al otorgamiento de los mismos y sólo se otorgan cuando existe suficiencia monetaria.

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

12. A partir de las definiciones de las poblaciones potenciales, objetivo y atendida ¿cuál ha sido la evolución de la cobertura del Programa presupuestario?

El Consejo Nacional de Evaluación, establece las distintas definiciones a considerar para determinar la focalización de las poblaciones de cada uno de los programas sociales, los cuales se enlistan a continuación:

Población referencia
<ul style="list-style-type: none"> • Población global (con o sin problema), que habita un espacio territorial determinado y se toma como referencia para el cálculo, comparación y análisis de la población objetivo.
Población potencial
<ul style="list-style-type: none"> • Población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia de un programa y que, por lo tanto, pudiera ser elegible para su atención.
Población objetivo
<ul style="list-style-type: none"> • Población que un programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.
Población atendida
<ul style="list-style-type: none"> • Población beneficiada por un programa en un ejercicio fiscal.

43

De acuerdo a lo anterior y, tomando como base las poblaciones identificadas por el Programa, debe destacarse que la formulación de una única definición y cuantificación para todas, no permite su análisis objetivo, puesto que daría como resultado una cobertura total, como sigue:

Definición de la Población	Unidad de Medida	Año 2016 ⁴⁴	Año 2017 ⁴⁵	Año 2018 ⁴⁶
Población Potencial (PP)	Afiliados	15,967	101,568	108,000
Población Objetivo (PO)	Afiliados	15,967	101,568	108,000
Población Atendida (PA)	Afiliados	-	-	108,000
(PA/PO)*100		-	-	100%

El Programa Operativo Anual de los ejercicios 2016 y 2017 no identifica un total de beneficiarios atendidos, solamente señala los beneficiarios atendidos por Componente y por Actividad, de ahí que no se pueda

⁴³ Web: <https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/Glosario.aspx>

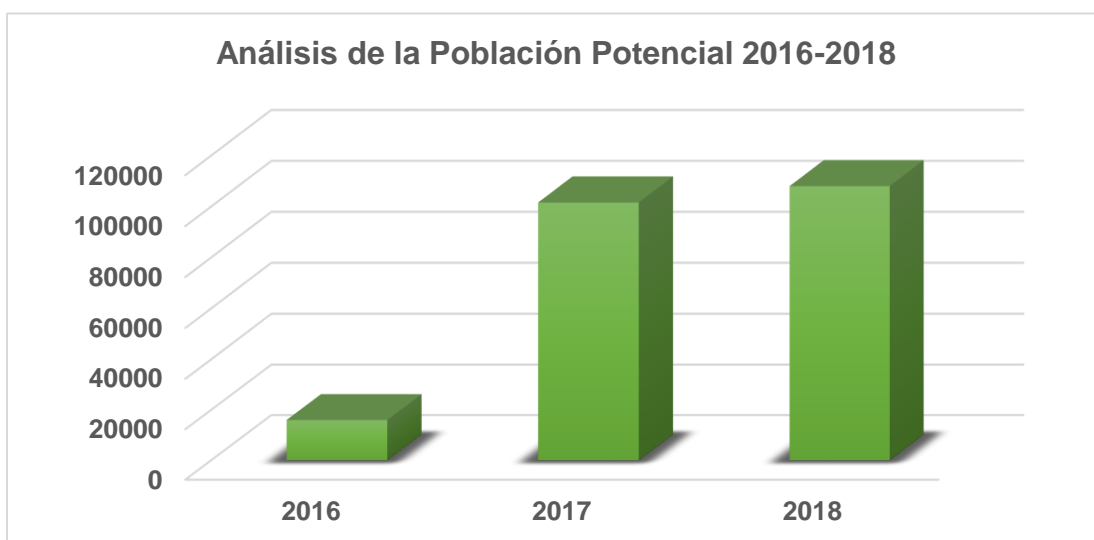
⁴⁴ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2016"

⁴⁵ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2017"

⁴⁶ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018"

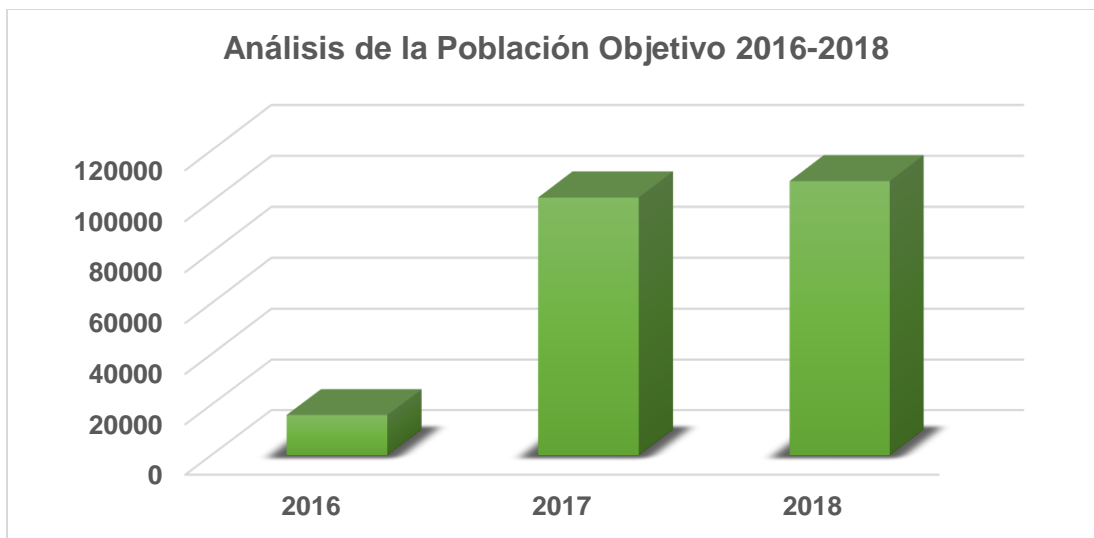
establecer la Población Atendida y, consecuentemente, la cobertura del mismo. Aunado a esto, si bien en el POA del cierre del ejercicio 2018, se establece un total de beneficiarios que suma los valores logrados, la justificación redactada a un lado de cada valor menciona: “Este es el dato, de total de beneficiarios del programa”⁴⁷, por lo tanto, la Población Atendida se toma como 108,000 y no como 864,000, resultado de la suma mencionada anteriormente.

Con base en la tabla que precede, se efectuó un análisis de las Poblaciones Potencial y Objetivo del Programa, cuyo resultado arrojó las siguientes gráficas.



La Población Potencial muestra un cambio elevado entre el año 2016 y el año 2017, lo cual tiene su causa en los Componentes medidos con respecto a cada año. Dentro del año 2016, los indicadores no tomaban en cuenta los trabajadores afiliados, sino únicamente las pensiones otorgadas y los préstamos otorgados, por lo que la población potencial era menor y no englobaba a todos los derechohabientes de Pensiones. Así bien, a partir del año 2017, se implementó el C03 que comienza con dicha medición, ampliando la población potencial a la totalidad de los afiliados al Ente; misma medición que continuó en el año 2018, manteniendo a la población potencial en valores similares.

⁴⁷ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018”



La Población Objetivo muestra la misma característica que la Población Potencial, donde entre los años 2016 y 2017 se presenta una diferencia considerable, lo cual se atribuye a la adición del Componente C03 de trabajadores afiliados. De manera análoga, la diferencia entre las poblaciones del 2017 al 2018, no indica cambios significativos en la medición de la población.

Es importante destacar que no se realizó una gráfica que represente a la Población Atendida, puesto que sólo el año 2018 la identifica. Sin embargo, con la finalidad de realizar un análisis más objetivo de las poblaciones, se desarrolló el siguiente cuadro, que clasifica la población de acuerdo al Componente recibido, de manera que, se señala el valor programado de la meta de beneficiarios y el valor logrado. Cabe destacar que, durante los años ocurrieron cambios en la Matriz de Indicadores para Resultados, por lo que no todos los Componentes del ejercicio 2018 pueden ser comparados con los años anteriores.

Nivel	Resumen Narrativo	Meta de Beneficiarios					
		2016 ⁴⁸		2017 ⁴⁹		2018 ⁵⁰	
		Valor Programado	Valor Logrado	Valor Programado	Valor Logrado	Valor Programado	Valor Logrado
C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados.	15,967	15,997	16,542	0	100,583	108,000
C02	Préstamos otorgados.	14,775	2,124	15,000	0	100,583	108,000
C03	Trabajadores de las Instituciones afiliadas y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado.			110,000	0	100,583	108,000

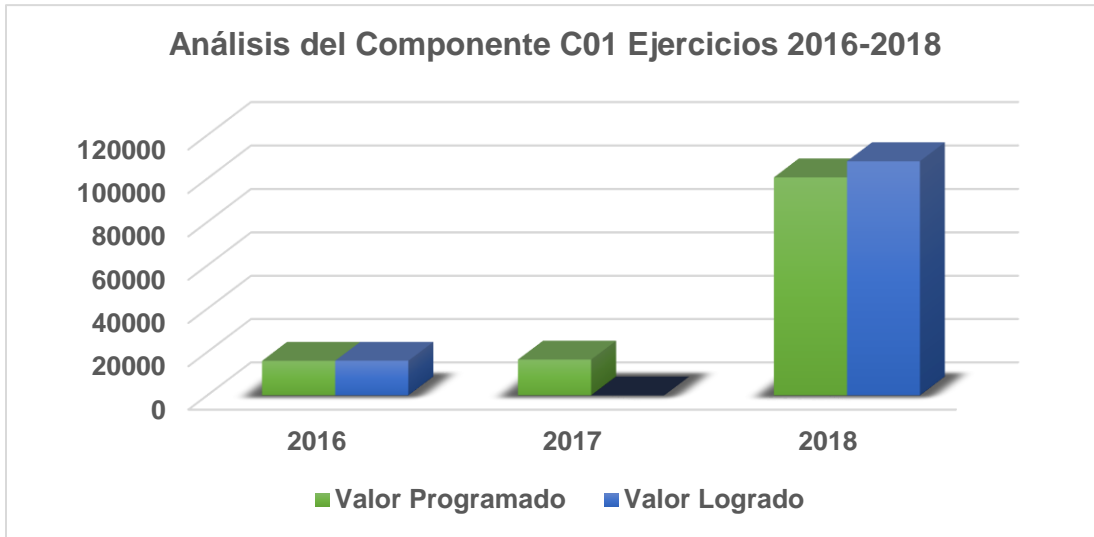
⁴⁸ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2016"

⁴⁹ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2017"

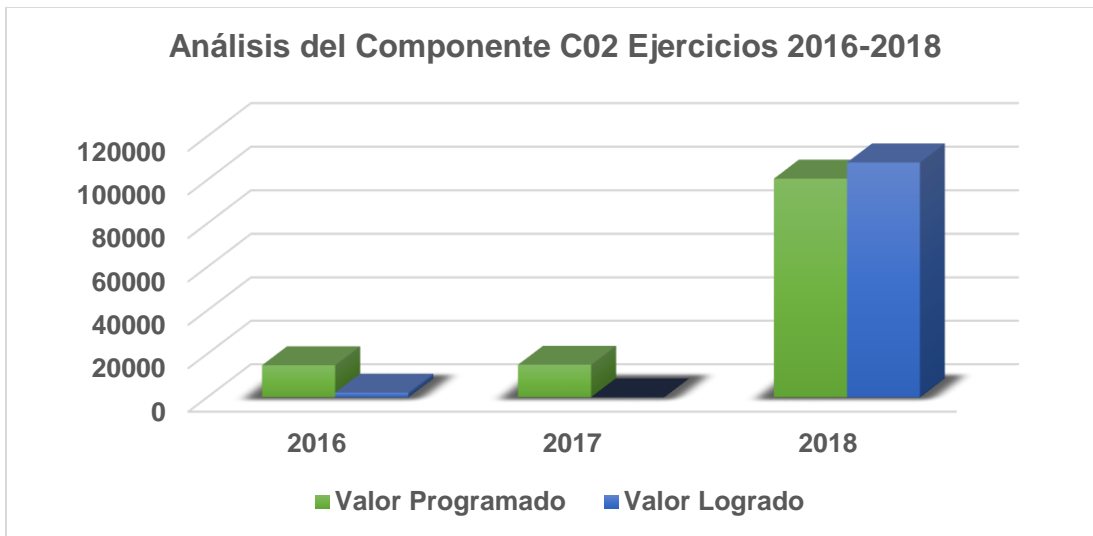
⁵⁰ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018"

C04	Trámites del pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones realizados.					100,583	108,000
------------	--	--	--	--	--	---------	---------

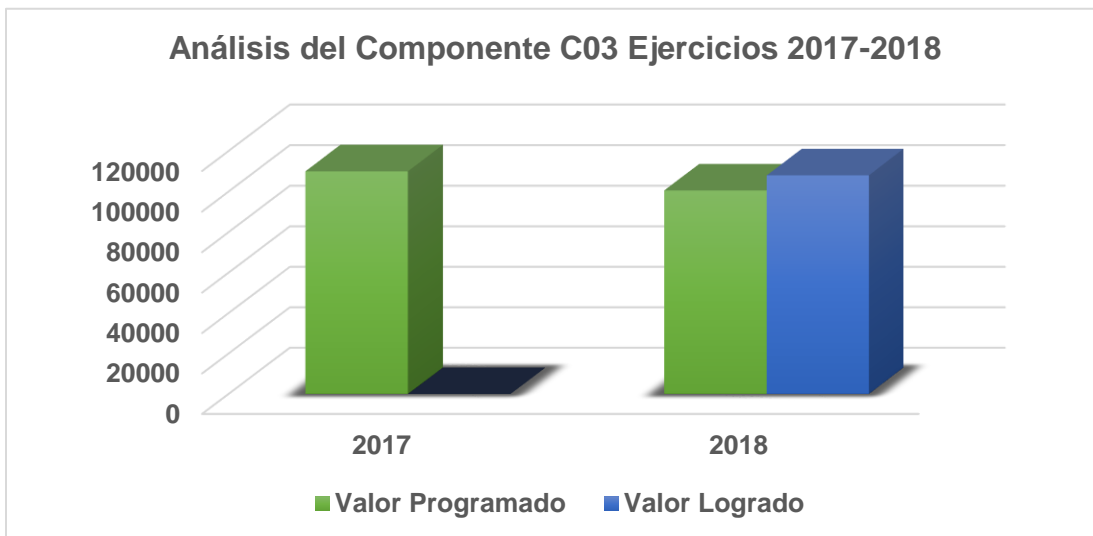
Dentro del año 2017, el POA no señala el valor logrado de la meta de beneficiarios, sino que lo presenta en ceros, por lo que su análisis no es significativo para efectos de conocer la cobertura. A partir de la tabla anterior se realiza un análisis por Componente, para conocer la cobertura en cada uno de ellos.



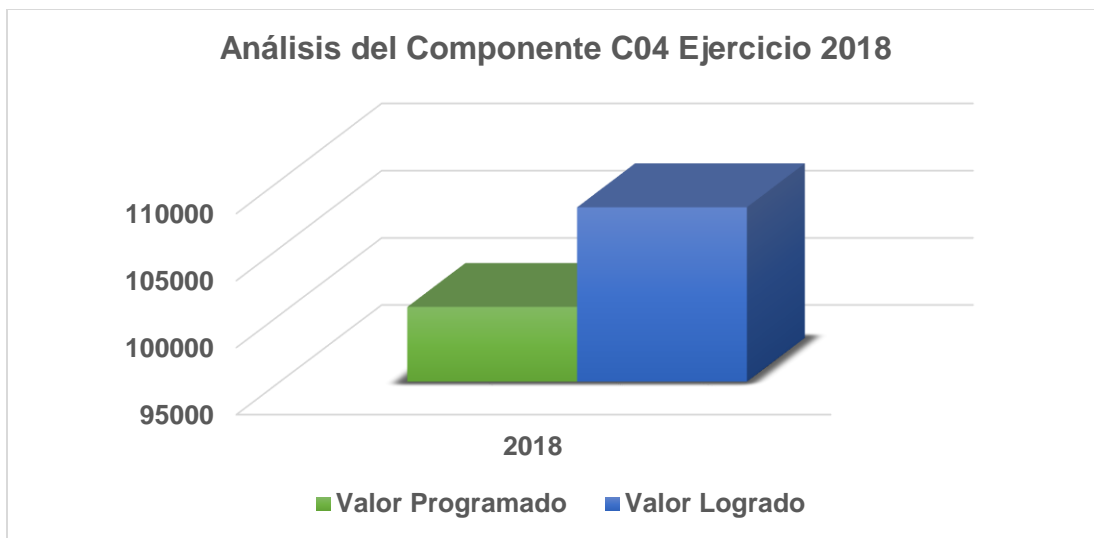
El C01 correspondiente a pensiones otorgadas, muestra valores similares en los años 2016 y 2017, donde existe un aumento en el valor programado de poco más de 500 afiliados, entre ambos años. Sin embargo, en el año 2018, la medición se incrementa exponencialmente, lo que evidencia un cálculo erróneo de los mismos, puesto que toma en consideración la totalidad de los beneficiarios y no los que efectivamente recibieron los bienes otorgados en dicho Componente.



Por otro lado, el Componente C02 exhibe una disminución entre los valores programados para los años 2016 y 2017, de 200 beneficiarios; cabe destacar que, en el ejercicio 2016, la cobertura con respecto a los préstamos es del 14.38%, cálculo obtenido de dividir el valor logrado entre el valor programado. De forma semejante al C01, en el año 2018, dentro del C02 se presenta la población objetivo como total de beneficiarios del Componente, lo cual establece simbólicamente que todos los derechohabientes de Pensiones recibieron un préstamo durante el ejercicio.



Con relación al C03, que corresponde a los trabajadores afiliados a Pensiones, se reconoce que el año 2018 sí mide de manera correcta a los beneficiarios, por lo cual es posible establecer una disminución entre los afiliados programados en año 2017, con respecto a los programados en el 2018, además de una cobertura del 107.37%, es decir, ocurrieron más afiliaciones que las que se habían proyectado.



El Componente C04 mide el trámite de pago de las aportaciones omitidas, en consecuencia y por la misma razón establecida en los C01 y C02, no es posible identificar la cobertura en el año 2018; porque los valores expuestos en el POA, reconocerían que la totalidad de los afiliados presentan aportaciones omitidas y realizaron el trámite para el pago de las mismas.

Es preciso señalar que, dentro de los C02 y C03, es posible identificar dos tipos de poblaciones:

- Población Directa: Instituciones Afiliadas.
- Población Indirecta: Afiliados.

Lo anterior derivado de que, en los trámites de dichos Componentes, la comunicación y la entrega de apoyos se realiza a través de la Institución afiliada, misma que direcciona los apoyos a los afiliados a Pensiones.

En conclusión, se recomienda realizar una correcta definición y cuantificación de las poblaciones que permita un análisis lógico y objetivo de las mismas; además, del llenado del Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual conforme se otorgan los bienes y servicios. De manera que la población atendida refleje los apoyos entregados y no sólo el monto de la población objetivo.

Definición de la Población	Sugerencia de definición
Población de Referencia	Población Económicamente Activa del Estado de Chihuahua
Población Potencial (PP)	Trabajadores al servicio del Estado
Población Objetivo (PO)	Afiliados a Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua
Población Atendida (PA)	Afiliados que reciben bienes y servicios del Programa.

Aunado a lo anterior, con respecto al C01 de Pensiones, se reconoce la existencia de tres tipos de población objetivo, derivado de los cambios en la regulación de las pensiones, la cual originó el cambio de criterios de elegibilidad entre los afiliados, de acuerdo a la fecha de afiliación, donde se encuentran los siguientes:

1. Afiliados bajo la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua expedida en 1981.
2. Afiliados bajo la transición entre ambas leyes.
3. Afiliados bajo la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua en 2013.

13. ¿El Programa presupuestario cuenta con una estrategia/instrumento o mecanismo de cobertura documentado para atender a su población objetivo con las siguientes características?

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de: corto, mediano y/o largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño y operación del Programa presupuestario.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia/instrumento o mecanismo de cobertura cuenta con al menos una de las características establecidas. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia/instrumento o mecanismo de cobertura cuenta con al menos dos de las características establecidas. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia/instrumento o mecanismo de cobertura cuenta con al menos tres de las características establecidas. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia/instrumento o mecanismo de cobertura cuenta con todas las características establecidas. 	X

Respuesta: Sí, se asigna el nivel 4, puesto que cumple con las características a), b), c) y d).

Justificación:

El documento Focalización de la Población Objetivo del ejercicio 2018 define y cuantifica la población referencia, potencial, objetivo y postergada, donde la población objetivo se identifica como “*las y los afiliados*”. De esta manera, se cumple con la característica “a) Incluye la definición de la población objetivo”.

Por otro lado, dentro del Programa Operativo Anual 2018, se establecen metas anuales de beneficiarios por componente y actividad, como sigue:

Nivel	Tipo	Mujeres	Hombres	Valor Programado
C01	Las y los derechohabientes.	44,255	56,238	100,583
C0101	Las y los derechohabientes.	56,238	44,255	100,583
C02	Las y los derechohabientes.	56,238	44,255	100,583
C0201	Las y los derechohabientes.	56,238	44,255	100,583
C03	Las y los derechohabientes.	56,238	44,255	100,583
C0301	Las y los derechohabientes.	44,255	56,238	100,583
C04	Las y los derechohabientes.	56,238	44,255	100,583
C0401	Las y los derechohabientes.	56,238	44,255	100,583

Con relación a lo anterior, se otorga la característica “b) Especifica metas de cobertura anual”. No obstante, se observa una incongruencia en la cuantificación de la población por género, donde el valor programado no

varía por componente, sin embargo, su segmentación entre mujeres y hombres cambia por nivel de objetivos, es decir, todos los componentes y actividades cuentan con la misma cuantificación, a excepción del C01 y C0301, lo cual puede ser atribuible a un error en la captura de los datos. Aunado a esto, es identificable que el valor programado no varía con respecto de cada Componente, es decir, no existe una segregación de la población por bien o servicio a entregar; cabe destacar que, si bien el Programa está dirigido a todos los afiliados de Pensiones, cada Componente debe tener su propia segregación, pues para acceder a cada uno de ellos, el derechohabiente debe cumplir una serie de requisitos específicos.

De acuerdo a la atribución de la característica “c) Abarca un horizonte de: corto, mediano y/o largo plazo”, el horizonte de corto plazo se abarca a través del cronograma de actividades interno, mismo que se identificó en las entrevistas y que consiste en la revisión mensual de las metas establecidas, además del envío trimestral de información al Departamento de Planeación, para su publicación en la página de transparencia del Ente. El mediano plazo se cumple por medio de la Matriz de Indicadores para Resultados, cuya frecuencia de medición de los indicadores corresponde a un año, estableciendo metas por el mismo periodo de tiempo. Por otro lado, la alineación a largo plazo se abarca a través de la Alineación al Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado, cuyo alcance es a largo plazo, dentro de su Objetivo 15.1.1 “Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Pensiones en el mediano y largo plazo”, el cual menciona expresamente la perspectiva a mediano y largo plazo; además de indicarlo en sus indicadores cuya meta se establece hasta el ejercicio 2021, como sigue:

Línea de Acción	Indicador	Línea Base 2016	Meta Anual	Meta 2021
15.1.1.1	Tasa de endeudamiento de Instituciones afiliadas sea menor a la tasa de endeudamiento del año anterior.	26%	Meta 2017: Tasa de endeudamiento en el 2017 sea menor la del año 2016. Meta 2018 - 2021: Tasa de endeudamiento del año en curso sea menor a la del año inmediato anterior.	Que la tasa de endeudamiento sea 0%.
15.1.1.2	Porcentaje de avance en la implementación de las cuentas individuales de las y los trabajadores.	0%	Meta 2017: Modelo para la implementación de las cuentas individuales diseñado al 100%. Meta 2018 - 2021: 100% implementadas las cuentas individuales de las y los trabajadores con los recursos disponibles.	100% implementadas las cuentas individuales de las y los trabajadores.
15.1.1.3	Porcentaje de avance en la generación de los proyectos de modificación a la Ley de Pensiones Civiles del Estado y el Estatuto Orgánico.	0%	Meta 2018: Proyecto de modificaciones a la Ley de Pensiones Civiles del Estado, presentado a la Junta Directiva para su posterior gestión ante las autoridades competentes para su validación.	En el caso de ser aprobadas las modificaciones a la Ley, la meta será la implementación al 100% de las modificaciones autorizadas.
15.1.1.4	Porcentaje de avance en el diseño e	0%	Meta 2017: Realización de la Auditoría de Calidad.	Sistema de Calidad funcionando, generando

	implementación del Sistema de Calidad de los procesos vinculados al otorgamiento de Pensiones, jubilaciones y otras prestaciones socioeconómicas.		<p>Meta 2018: 100% diseñado e implementado el Sistema de Calidad en los procesos sustantivos.</p> <p>Meta 2019 – 2021: 100% de los procesos de mejora continua funcionando en servicios otorgados.</p>	mejoras continuas en los procesos sustantivos del Servicio Médico.
--	---	--	--	--

En la Matriz de Indicadores para Resultados se plasma el diseño del Programa presupuestario, mismo que identifica a la población objetivo como “*las y los afiliados*”, en congruencia con esto, a nivel Fin, Propósito y Componentes se menciona dicha población dentro del Resumen Narrativo, como se muestra a continuación.

Nivel	Orden	Resumen Narrativo
Fin	Fin	Contribuir a la seguridad social de los y las afiliados de la Institución mediante prestaciones económicas.
Propósito	Propósito	Las y los afiliados reciben prestaciones económicas con oportunidad.
Componente	C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados .
Componente	C02	Préstamos otorgados.
Componente	C03	Trabajadores de las Instituciones afiliadas y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado.
Componente	C04	Trámites del pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones realizados.

De esta manera, y considerando que el Diagnóstico del Programa se establece en el Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, mismo que corresponde al Programa de Mediano Plazo al que está alineado el Programa evaluado, se cumple con la característica “d) Es congruente con el diseño y operación del Programa presupuestario”.

14. ¿Se realizó un análisis con perspectiva de género para determinar la población objetivo?

Es preciso señalar que el Programa presupuestario no designa recursos del presupuesto otorgado para la igualdad. Sin embargo, cumple con lo establecido en la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres establece en el Título III Capítulo Primero “De la Política Nacional en Materia de Igualdad”, que establece:

“Artículo 17.- La Política Nacional en Materia de Igualdad entre mujeres y hombres deberá establecer las acciones conducentes a lograr la igualdad sustantiva en el ámbito, económico, político, social y cultural.

La Política Nacional que desarrolle el Ejecutivo Federal deberá considerar los siguientes lineamientos:

IX. *La utilización de un lenguaje no sexista en el ámbito administrativo y su fomento en la totalidad de las relaciones sociales”.*

Así bien, de acuerdo a las definiciones de las poblaciones y los resúmenes narrativos definidos en la Matriz de Indicadores para Resultados, se identifica el uso de las palabras “las y los afiliados” y “las y los derechohabientes”, mismas que muestran la inclusión de género.

Nivel	Orden	Resumen Narrativo
Fin	Fin	Contribuir a la seguridad social de los y las afiliados de la Institución mediante prestaciones económicas.
Propósito	Propósito	Las y los afiliados reciben prestaciones económicas con oportunidad.
Componente	C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados .
Actividad	C0101	Determinación del monto del recurso de las pensiones a las y los afiliados .

Además, la cuantificación de la población es segregada por género, donde es observable una paridad en la relación mujer-hombre. Cabe destacar que, el Programa no tiene control sobre la cantidad de mujeres y hombres que presentan solicitud de afiliación. Tal como se puede observar a continuación:

Tipo de población	Definición	Mujeres	%	Hombres	%	Total 2018	%
Población Referencia	Las y los derechohabientes	44,255	44%	56,328	56%	100,583	100%
Población Potencial	Las y los derechohabientes	48,600	45%	59,400	55%	108,000	100%
Población Objetivo	Las y los afiliados	48,600	45%	59,400	55%	108,000	100%
Población Postergada	Las y los derechohabientes	-		-		-	

TEMA IV. OPERACIÓN

15. ¿El Programa presupuestario cuenta con Reglas de Operación o normatividad aplicable donde se especifique, de manera precisa, cómo debe ser operado y se consideran las siguientes características?

- a) Se encuentran vigentes.
- b) Se encuentran publicadas.
- c) Son estandarizadas, es decir son, utilizadas por todas las instancias ejecutoras.
- d) Se cuenta con información suficiente para determinar que el Programa presupuestario sí opera de acuerdo a dichas Reglas de Operación y/o normatividad aplicable.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con Reglas de Operación o normatividad aplicable donde se especifique de manera precisa cómo debe ser operado y cuenta con al menos una de las características. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con Reglas de Operación o normatividad aplicable donde se especifique de manera precisa cómo debe ser operado y cuenta con al menos dos de las características. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con Reglas de Operación o normatividad aplicable donde se especifique de manera precisa cómo debe ser operado y cuenta con al menos tres de las características. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con Reglas de Operación o normatividad aplicable donde se especifique de manera precisa cómo debe ser operado y cuenta con todas las características. 	X

Respuesta: Sí, se otorga el nivel 4, puesto que se cumple con las características a), b), c) y d).

Justificación:

El Programa “Prestaciones socioeconómicas a jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado 2018” no cuenta con Reglas de Operación, no obstante, se identifica como normatividad aplicable la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, que regula el funcionamiento de este Instituto. Así bien, la Ley se encuentra vigente a razón de que fue publicada el 21 de diciembre de 2013 y su última modificación fue publicada el 03 de octubre del 2016, por lo cual, se otorga la característica “a) Se encuentran vigentes”.

De la misma manera, la característica “b) Se encuentran publicadas” es atribuible, debido a que la Ley se encuentra publicada en la página web de Pensiones Civiles del Estado para su consulta pública, a través del siguiente URL: “<http://www.pce.chihuahua.gob.mx/docs/public/Nueva%20Ley%20de%20Pensiones.pdf>”.

De tal manera que, el Entre PCE es el único organismo facultado para el cumplimiento de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, según su artículo tercero; además, las entrevistas a los departamentos del Instituto arrojaron que estos se rigen por la mencionada Ley, es por eso que es posible otorgar la característica “c) Son estandarizadas, es decir son, utilizadas por todas las instancias ejecutoras”.

“Artículo 3. Las disposiciones de esta Ley se aplicarán por el organismo público descentralizado, con personalidad jurídica, competencia y patrimonio propios, denominado "Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua”, con domicilio en la capital del Estado.”⁵¹

Además, conforme a un análisis de la información proporcionada por Pensiones, así como de la información presentada en la página de transparencia del Instituto, en cumplimiento de los Artículos 77 y 78 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, se considera que existe información suficiente para determinar que la operación del Programa se está llevando a cabo según la Ley aplicable.

Sin embargo, la metodología establecida en el documento Estructura del Departamento de Jubilados y Pensionados, dentro de la descripción del Procedimiento para la Jubilación o Pensión de las Instituciones Afiliadas, no concuerda con lo citado en la Nueva Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, como sigue:

REQUISITOS PARA LA JUBILACIÓN O PENSIÓN	
Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	Procedimiento para la Jubilación o Pensión de las Instituciones Afiliadas ⁵²
Pensión por Jubilación: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con al menos la edad correspondiente al factor 85 y 35 años de cotización. 	Pensión por Jubilación: <ul style="list-style-type: none"> • Haber laborado por lo menos 27 años 6 meses y un día, para el caso de las mujeres. • Haber laborado por lo menos 29 años 6 meses y 1 día, para el caso de los hombres.
Pensión por Antigüedad: <ul style="list-style-type: none"> • Contar con al menos la edad correspondiente al factor 80 y 20 años de cotización. 	Pensión por Antigüedad: <ul style="list-style-type: none"> • Ley Anterior: Haber aportado al fondo propio (7%), por un mínimo de 15 años y tener 55 años cumplidos al momento de pensionarse. • Ley Nueva: Haber aportado al fondo propio (12%), por un mínimo de 20 años y cumplir con el factor 85.
Pensión por Retiro Anticipado: <ul style="list-style-type: none"> • Con el fondo de cuenta individual pueda contratar una pensión de al menos 30% mayor a la pensión mínima garantizada. 	-
Pensión por Invalidez: <ul style="list-style-type: none"> • Causas Ajenas al Servicio: Contar con al menos 5 años de servicio y hayan cotizado por todo ese tiempo. 	Pensión por Incapacidad: <ul style="list-style-type: none"> • Haber aportado mínimo 15 años al fondo propio, además, presentar certificado de incapacidad médica otorgado por esta Institución.

⁵¹ Obtenido de la documentación: “Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua”.

⁵² Obtenido de la documentación: “Estructura del Departamento de Jubilados y Pensionados”.

<ul style="list-style-type: none"> • Derivada de Riesgos de Trabajo: No será exigible antigüedad en el trabajo. 	
<p>Pensión por Viudez, Orfandad o Ascendencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beneficiarios: <ul style="list-style-type: none"> ○ Esposa o concubina. ○ Esposo o concubinario, cuando padezca invalidez o sufra incapacidad, no esté recibiendo una pensión y no perciba ingresos de algún tipo. ○ Hijos solteros menores de 18 años que no tengan ingresos propios, o bien, hasta 25 años que estén estudiando nivel medio o superior y no tengan trabajo remunerado. ○ Hijos incapaces, cualquiera sea su edad, siempre y cuando dicha condición exista con anterioridad a la mayoría de edad y haya sido declarada judicialmente, y que no tenga trabajo remunerado. ○ Ascendientes que tengan dependencia plena del trabajador o pensionado. • Causas Ajenas al Servicio: El trabajador haya cumplido al menos 1 año de servicio cotizado. • Derivada de Riesgos de Trabajo: No será exigible antigüedad en el trabajo. 	<p>Pensión por Viudez:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el fallecido sea jubilado o pensionado de la Institución. • Si el trabajador es activo tendrá que tener la aportación que la Ley mencione.

Cabe destacar que lo anterior se deriva de los cambios en los criterios de elegibilidad para los tres tipos de población objetivo existentes en el C01, como sigue:

1. Afiliados bajo la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua expedida en 1981.
1. Afiliados bajo la transición entre ambas leyes.
2. Afiliados bajo la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua en 2013.

A pesar de esto, existen inconsistencias en los criterios establecidos en el documento interno cuando se refiere a la Nueva Ley de Pensiones, dentro del tipo de pensión por antigüedad. Con el objetivo de homologar los criterios para que cumplan con la normatividad aplicable, se recomienda clasificar a los afiliados por el tipo de regulación que les corresponda y, a partir de esto, enumerar los requisitos para cada una de ellas.

Por otro lado, de acuerdo con las entrevistas realizadas a los jefes de departamento de Pensiones, se identifica que las áreas que incurren en la generación de los Componentes, utilizan la Ley de Pensiones como base para realizar sus atribuciones, particularidad que se ve reflejada en los siguientes documentos que norman los procesos:

- Procedimiento para la firma de la carta de vigencia de derechos, contenido en el documento “Estructura del Departamento de Jubilados y Pensionados”.
- Procedimiento para aplicar movimientos pendientes de pago, contenido en el documento “Estructura del Departamento de Jubilados y Pensionados”.

- Proceso para el otorgamiento de Préstamos Personales (PCP), contenido en el documento “Matriz de Propuesta de Control, Departamento de Procesos”.
- Manual de Procedimientos de Estudio Socioeconómico para la Afiliación de Beneficiarios al Servicio Médico Asistencial de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.

Derivado de lo anterior, se otorga la característica “d) Se cuenta con información suficiente para determinar que el Programa presupuestario sí opera de acuerdo a dichas Reglas de Operación y/o normatividad aplicable”.

16. ¿Los procedimientos del Programa presupuestario para la selección de beneficiarios y/o proyectos cuentan con alguna de las siguientes características?

- a) Incluyen los 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 establecidos en la normatividad aplicable (no documentos oficializados).
- d) Están difundidos públicamente.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de selección de beneficiarios y/o proyectos cuentan con al menos una de las características. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de selección de beneficiarios y/o proyectos cuentan con al menos dos de las características. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de selección de beneficiarios y/o proyectos cuentan con al menos tres de las características. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de selección de beneficiarios y/o proyectos cuentan con las cuatro características. 	X

Respuesta: Sí, se otorga el nivel 4, debido a que cumple con las características a), b), c) y d).

Justificación:

El Programa presupuestario no cuenta con un Manual de Procedimientos atribuible al Programa, solamente se identifica un Manual de Procedimientos por departamento. Sin embargo, de acuerdo al documento “Criterios de elegibilidad de beneficiarios”, el Instituto se remite a los requisitos establecidos en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, cuyos criterios varían en relación al tipo de prestación que se espera recibir, como sigue:

- Pensión por jubilación.

“Artículo 33. Tendrá derecho a una pensión por jubilación, el trabajador que cuente con al menos la edad correspondiente al factor 85 y treinta y cinco años de cotización [...]”.

- Pensión por antigüedad.

“Artículo 35. Tendrá derecho a una pensión por antigüedad el trabajador que cuente con al menos la edad correspondiente al factor 80 y veinte años de cotización [...]”.

- Pensión por retiro anticipado.

“Artículo 37. Tendrá derecho a una pensión por retiro anticipado el trabajador que con el fondo de su cuenta individual pueda contratar una pensión de al menos 30% mayor a la pensión mínima garantizada [...]”.

- Pensión por invalidez.

“Artículo 43. *Tendrán derecho a la pensión por invalidez derivada de causas ajenas al servicio, los trabajadores que tengan por lo menos cinco años de servicio y hayan cotizado a la Institución por todo ese tiempo.”*

“Artículo 49. *En el caso de las pensiones por incapacidad derivada de riesgos de trabajo no será exigible el requisito de antigüedad en el trabajo, aplica desde el primer día en el que administrativamente se inicia el trámite y procede el alta ante la Institución afiliada.”*

- Pensión por viudez, orfandad o ascendencia.

“Artículo 57. *Al fallecimiento de un trabajador con derecho a pensión en los términos de esta Ley, o de un pensionado, tendrán derecho a acceder a la misma, los siguientes beneficiarios:*

- VI. *La esposa o concubina.*
- VII. *El esposo o concubinario, cuando padezca invalidez o sufra incapacidad, en ambos casos total permanente, no esté recibiendo una pensión y no perciba ingresos de algún tipo.*
- VIII. *Los hijos solteros menores de dieciocho años que no tengan ingresos propios, o bien, hasta veinticinco años previa comprobación de que están realizando estudios de nivel medio o superior de cualquier rama del conocimiento en planteles oficiales o reconocidos y que no tengan trabajo remunerado.*
- IX. *Los hijos incapaces, cualquiera que sea su edad, siempre y cuando dicha condición exista con anterioridad a la mayoría de edad y haya sido declarada judicialmente, y que no hayan contraído matrimonio.*
- X. *Los ascendientes que tengan dependencia plena del trabajador o pensionado [...].”*

“Artículo 60. *La muerte del trabajador a cualquier edad, derivada de causas ajenas al servicio, generará el derecho a una pensión por viudez y orfandad a favor de quienes conforme al artículo 57 tengan el carácter de sus beneficiarios, siempre y cuando, al momento del fallecimiento, el trabajador haya cumplido por lo menos un año de servicio efectivo cotizando a la Institución, aun cuando hubiese sido en forma discontinua. En el caso de los servidores públicos de elección popular, el cómputo se realizará a partir del día en que haya protestado el ejercicio de su cargo.”*

“Artículo 64. *La muerte del trabajador a cualquier edad y tiempo de servicio, derivada de un riesgo de trabajo, dará lugar al otorgamiento de una pensión por viudez y orfandad a favor de quienes conforme al artículo 57 tengan el carácter de sus beneficiarios.”*

- Préstamos personales y/o para adquisición de bienes de consumo duradero.

“Artículo 71. *La Institución podrá otorgar a los trabajadores que hayan cotizado un año como mínimo [...].”*

En consecuencia, se cumple con la característica “a) Incluyen los criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción”.

Con relación a la característica “b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras”, el Ente PCE es el único organismo facultado para el cumplimiento de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, según su artículo tercero, por lo cual, los procedimientos que aplica están estandarizados. Además, de acuerdo a las entrevistas realizadas, los departamentos que tienen a su cargo Componentes de la MIR, toman como base dicha Ley para el desarrollo de sus actividades.

“Artículo 3. *Las disposiciones de esta Ley se aplicarán por el organismo público descentralizado, con personalidad jurídica, competencia y patrimonio propios, denominado "Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua", con domicilio en la capital del Estado.”*⁵³

Derivado a que los procedimientos mencionados anteriormente se encuentran regulados por la Ley aplicable, la característica “c) Están establecidos en la normatividad aplicable (no documentos oficializados)” se cumple en su totalidad, puesto que la normatividad aplicable remite a la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.

Finalmente, la característica “d) Están difundidos públicamente” se cumple en la medida en que la página del Instituto establece los trámites a los que pueden acceder los afiliados, así como la documentación requerida y los requisitos establecidos, donde refiere a los citados en la Ley. Además de describir el procedimiento a seguir por los derechohabientes que deseen realizar el trámite, como se muestra a continuación:

- Pensiones y jubilaciones.

“Una vez que cumplas con los requisitos señalados en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, para realizar el trámite correspondiente y obtener una pensión, el trabajador deberá acudir directamente al área de Recursos Humanos de la Dependencia (patrón actual), quién deberá remitir los documentos que a continuación se relacionan, al Departamento de Jubilados y Pensionados de la Institución.

Tratándose de Pensión de Viudez, Orfandad o Ascendencia, por fallecimiento de un Pensionado, el trámite correspondiente se hará directamente en el Departamento de Jubilados y Pensionados de la Institución.

⁵³ Obtenido de la documentación: “Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua”.

La recepción de documentos para obtener una Pensión o Reconocimiento de Antigüedad serán los primeros 10 días naturales de cada mes, en el Departamento de Jubilados y Pensionados de la Institución.

*En un horario de 9:00 am a 15:00 pm de lunes a viernes.*⁵⁴

- Préstamos.

“El trabajador acude al Departamento de Préstamos, presenta la documentación ante el o la recepcionista, quien revisa y captura el pagare y la documentación anexa. En dado caso que sea rechazado por algún incumplimiento de los requisitos anteriormente mencionados se le hará saber al titular ya sea por correo o llamada telefónica.

*En las delegaciones sólo se realiza el trámite de recepción de documentos, mismos que se envían al Departamento de Préstamos en Chihuahua, que definirá su aceptación o rechazo.*⁵⁵

Cabe destacar que, existen inconsistencias entre los requisitos establecidos en la Ley de Pensiones Civiles de Chihuahua, y los mencionados en la descripción del procedimiento para jubilación o pensión de las instituciones afiliadas del departamento de jubilados y pensionados, mismas que se enumeran de la siguiente manera:

- Se establecen únicamente los requisitos para jubilación de la antigua Ley de Pensiones.
- La pensión por antigüedad menciona que, según la nueva Ley, el trabajador debe cumplir con el factor 85, cuando la Ley refiere al factor 80.
- No se menciona la pensión por retiro anticipado, reglamentada en la nueva Ley.
- Únicamente se menciona la pensión por viudez, cuando también es aplicable a orfandad o ascendencia; además de no establecer los requisitos para cada tipo de beneficiario.
- La pensión por incapacidad enumera los requisitos establecidos en la antigua Ley y no los requeridos en la nueva.

Se recomienda actualizar los procedimientos para que concuerden con la normatividad aplicable.

⁵⁴ Obtenido de la página web: “<http://www.pce.chihuahua.gob.mx/servicios.aspx?idp=1507>”.

⁵⁵ Obtenido de la página web: “<http://www.pce.chihuahua.gob.mx/servicios.aspx?idp=1506>”.

17. ¿El Programa presupuestario tiene identificados los problemas que enfrenta el área responsable de la operación para la entrega de los bienes y/o servicios a los beneficiarios? En caso de afirmativo ¿cuáles son? ¿cuál es el mecanismo para solucionarlos?

El Programa presupuestario identifica los problemas que se presentan en la operación, sin embargo, no establecen un documento que los enumere y que concluya en un mecanismo para su solución. La única documentación utilizada es el llamado “Se detallan los problemas que enfrenta el área responsable de la operación del programa para la entrega de bienes y/o servicios”, no obstante, su contenido no refleja ninguna de las anteriores cuestiones.

A partir de las entrevistas realizadas, se señalan los siguientes problemas reconocidos por los departamentos:

- La actualización de datos personales por parte de los afiliados es su responsabilidad, por lo que hay ocasiones en las que no cumplen con informar a Pensiones de dicha actualización, lo que dificulta la comunicación con los mismos.
- Dentro del proceso de afiliación, los afiliados no cumplen con la documentación en forma, por lo que dicho proceso se retrasa de manera proporcional a la demora de los derechohabientes.
- Los trabajadores no informan del fallecimiento de sus ascendientes que se encuentran registrados como beneficiarios dentro del Instituto.
- Existen trabajadores o beneficiarios que no solicitan la pensión en los tiempos establecidos, sin embargo, esto no representa un problema para el Ente, puesto que realiza el trámite cuando se realiza la solicitud.
- No se respeta la calendarización de los recursos con la Secretaría de Hacienda, pues se obliga a Pensiones a enviar quincenalmente la nómina que se debe pagar, requisito indispensable para que la secretaría entregue el recurso. Aunado a esto, la transferencia del recurso se retrasa por días, lo que ocasiona que Pensiones tenga que pagar la quincena con ingresos propios.
- No existe un fondo destinado al C02 correspondiente a préstamos, por lo que los préstamos otorgados son producto del monto de los préstamos recuperados.
- La comunicación entre el departamento de ingresos y el departamento de préstamos es constante, puesto que no hay un programa que concilie la información de los préstamos cobrados; además de que el departamento de ingresos no realiza el cobro de los préstamos, únicamente recibe los pagos entregados por las instituciones afiliadas.

- Algunas dependencias afiliadas a Pensiones, retienen el monto de los préstamos, pero no lo reportan a la Institución, por lo que ésta no recibe el monto correspondiente; de tal manera que, existen Instituciones que presentan adeudos elevados con el Ente PCE.

Por otro lado, a partir de la documentación “Matriz Propuesta de Control del Departamento de Préstamos”, se identifican las posibles fallas en los procesos y el control empleado para disminuir el riesgo, de donde se obtiene lo siguiente, con relación al Programa presupuestario:

Proceso para otorgamiento de Préstamos Personales (PCP)						
Actividad	Riesgos	Probabilidad	Impacto	Evaluación del Riesgo	Control	Tipo
Se recibe Pagaré de trámite PCP con la papelería requerida, los cuales deben contener los requisitos establecidos para dicho trámite y proceder a su revisión.	Errores en la información escrita en el Pagaré.	Posible (3)	Menor (2)	Moderado (6)	Se coteja la información vs Papelería entregada y Sistema AS400.	Preventivo
	Falta de documentación.	Posible (3)	Menor (2)	Moderado (6)	Se coteja la información vs Papelería entregada.	Preventivo
Se revisa Pagaré y documentación para determinar si es viable para su crédito, tomando en cuenta las políticas internas y leyes de PCE.	Vaciar datos erróneos en tabla de cálculo para Préstamo PCP.	Raro (1)	Moderada (3)	Moderado (3)	Checar que el recibo de nómina sea el más reciente.	Detectivo
Emisión de Póliza, Factura y Cheque de Préstamo.	Emitir la Póliza con errores de captura, ya sea por fecha de emisión, cantidad del préstamo, plazo del préstamo, dependencia a la cual depende o si la persona está no vigente.	Raro (1)	Moderada (3)	Moderado (3)	Se siguen los pasos a realizar con ayuda de los procedimientos que se encuentran en el Sistema de Captura ACCESS.	Preventivo
Notificación, vía telefónica o correo electrónico, al derechohabiente que fue beneficiado con el Préstamo.	Que no reciba la notificación del correo electrónico o haya cambiado de número de celular.	Probable (4)	Menor (2)	Alto (8)	Se siguen los pasos a realizar con ayuda de los procedimientos que se encuentran en el Sistema de Captura ACCESS y actualizar información descrita en el Pagaré con la del Sistema ACCESS o AS400.	Preventivo

PROBABILIDAD	IMPACTO				
	Insignificante (1)	Menor (2)	Moderado (3)	Mayor (4)	Catastrófico (5)
Raro (1)	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Alto
Improbable (2)	Bajo	Bajo	Moderado	Alto	Extremo
Posible (3)	Bajo	Moderado	Alto	Extremo	Extremo
Probable (4)	Moderado	Alto	Alto	Extremo	Extremo
Casi Seguro (5)	Alto	Alto	Extremo	Extremo	Extremo

Los riesgos se valoran con base en la tabla anterior, misma que tiene los siguientes criterios:

- **Extremo.** Los riesgos extremos deben ponerse en conocimiento de los Directores y ser objeto de seguimiento permanente.
- **Alto.** Los riesgos altos requieren la atención del Presidente / Director General / Director Ejecutivo.
- **Moderado.** Los riesgos moderados deben ser objeto de seguimiento adecuado por parte de los niveles medios de Dirección.
- **Bajo.** Los riesgos bajos deben ser objeto de seguimiento por parte de los supervisores.

18. ¿La información que el Programa presupuestario obtiene para monitorear y/o dar seguimiento a su desempeño cumple con las siguientes características?

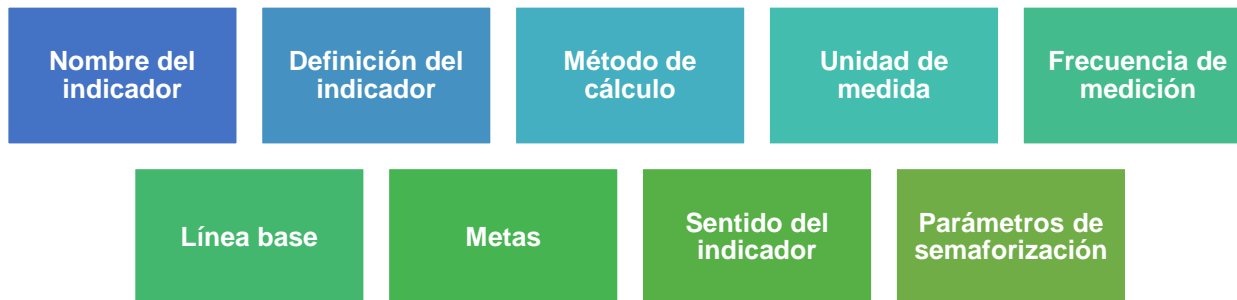
- a) Está actualizada y disponible para monitorear de manera permanente.
- b) Es confiable, es decir, procede de fuentes y/o documentos oficiales.
- c) Está sistematizada, se cuenta con un mecanismo interno de recopilación de datos para monitorear y/o dar seguimiento.
- d) Es congruente la información recabada con la reportada en el monitoreo y/o seguimiento.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • La información con la que cuenta el Programa presupuestario cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • La información con la que cuenta el Programa presupuestario cumple con al menos dos de las características establecidas en la pregunta. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> • La información con la que cuenta el Programa presupuestario cumple con al menos tres de las características establecidas en la pregunta. 	X
4	<ul style="list-style-type: none"> • La información con la que cuenta el Programa presupuestario cumple con todas las características establecidas en la pregunta. 	

Respuesta: Sí, se otorga el nivel 3, dado que cumple con las características a), b) y c).

Justificación:

El desempeño del Programa es monitoreado a través del seguimiento de los indicadores establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados, mismos que se concretan en cada Ficha Técnica, donde se verifica el cumplimiento de las metas establecidas. Además, se identifica que dichas Fichas cumplen con los elementos de los indicadores, señalados a continuación:



⁵⁶ Obtenido de la documentación: “Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados”.

Así bien, derivado de que la Matriz está disponible para su consulta y se actualiza de acuerdo a la frecuencia de medición por nivel de objetivos, se otorga la característica “a) Está actualizada y disponible para monitorear de manera permanente”.

Por otro lado, de acuerdo a la naturaleza de los bienes y servicios otorgados por el Programa presupuestario, se recaba documentación por cada Actividad y Componente realizados, asimismo, de que se realiza un expediente por afiliado que se encuentra registrado en el padrón de derechohabientes. En consecuencia, los resultados de los indicadores tienen una base documental que sustenta dicha información, de manera confiable y que procede de fuentes oficiales, como está establecido en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, razón que permite atribuir el cumplimiento de la característica “b) Es confiable, es decir, procede fuentes y/o documentos oficiales”.

Con relación a las entrevistas realizadas, se obtiene que cada departamento lleva a cabo un procedimiento distinto para el seguimiento de sus metas, sin embargo, se destaca que todos los departamentos involucrados en el Programa presupuestarios envían de manera trimestral información al Departamento de Planeación. Lo anterior se deriva de las obligaciones de transparencia establecidas en el Artículo 77 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, entre las cuales se encuentra la publicación del seguimiento de las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados, del Programa Operativo Anual y de las Fichas Técnicas de los Indicadores. De tal manera que, si bien el mecanismo no está documentado, existe un procedimiento interno que permita el monitoreo de datos, por lo tanto, se otorga la característica “c) Está sistematizada, se cuenta con un mecanismo interno de recopilación de datos para monitorear y/o dar seguimiento”.

De acuerdo a la característica “d) Es congruente la información recabada con la reportada en el monitoreo y/o seguimiento”, no se otorga, debido a que existen inconsistencias entre la información publicada en la página de transparencia del Ente con la información enviada por los departamentos involucrados en el Programa. La situación mencionada se identificó en la entrevista realizada al Departamento de Jubilados y Pensionados, cuya periodicidad de otorgamiento de apoyos es quincenal, acorde a la Ley aplicable; sin embargo, el documento publicado “Listado de pensionados y jubilados y el monto que reciben 2018”, correspondiente a la Fracción XLII del Artículo 77 citado previamente, captura en la columna de “Periodicidad del monto recibido” una temporalidad mensual, que contradice a la información otorgada por el departamento.

19. ¿Cuál es el costo promedio por beneficiario atendido por el Programa presupuestario?

El costo promedio por beneficiario atendido se obtiene como resultado de dividir el gasto corriente o de operación, que corresponde al gasto efectivamente ejercido, entre la cantidad total de beneficiarios atendidos, es decir, la población que recibió los apoyos otorgados por el Programa. De tal manera que se aplicó la siguiente fórmula para el cálculo mencionado:

$$\text{Costo Promedio} = \frac{\text{GTOP}}{\text{TBA}}$$

Cabe destacar que la sustitución la fórmula no refleja un análisis objetivo que contribuya a la evaluación, debido a que la focalización de la población no se encuentra adaptada a las necesidades del Programa presupuestario, como se menciona en la pregunta metodológica número 12.

Así bien, tomando como base el Seguimiento del Programa Operativo Anual correspondiente a los Ejercicios 2018, 2017 y 2017 se realizaron los siguientes cuadros:

Ejercicio Fiscal 2018				
Componente	Gasto Corriente o de Operación	Tipo de Beneficiario	Cantidad de Beneficiarios Atendidos	Resultado
C01	\$5'192,986,009	Las y los derechohabientes	108,000	\$48,083.20
C02	\$ 1'724,978	Las y los derechohabientes	108,000	\$ 15.97
C03	\$ 673,459	Las y los derechohabientes	108,000	\$ 6.24
C04	\$ 651,183	Las y los derechohabientes	108,000	\$ 6.03

Dentro del Ejercicio Fiscal 2018 se toma como base una cantidad de beneficiaros atendidos única para todos los Componentes, lo cual imposibilita la identificación del costo promedio por apoyo entregado, derivado a que su aceptación daría lugar a que todos los derechohabientes recibieron una pensión (C01) y un préstamo (C02), además de haber realizado el pago de aportaciones omitidas (C04). No obstante, la naturaleza del C03, correspondiente al número de afiliados, permite el análisis objetivo del costo promedio de la afiliación, el cual corresponde a \$6.24 pesos.

Ejercicio Fiscal 2017				
Componente	Gasto Corriente o de Operación	Tipo de Beneficiario	Cantidad de Beneficiarios Atendidos	Resultado
C01	\$3'525,597,217	Jubilados y pensionados	0	-
C02	\$ 791,715	Empleados	0	-

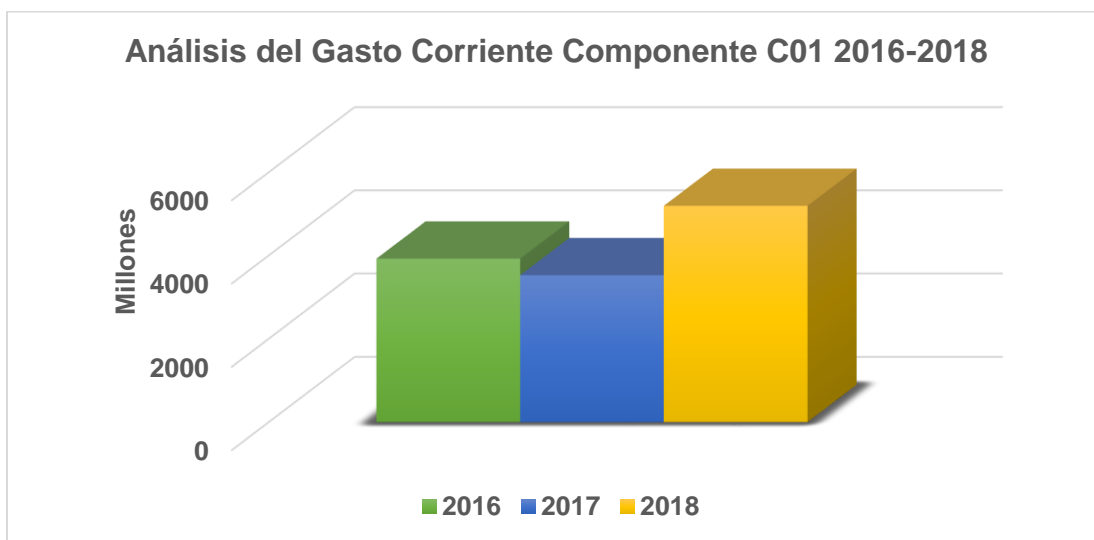
C03	\$ 402,707,172	Jubilados y pensionados	0	-
-----	----------------	-------------------------	---	---

Con relación al Ejercicio Fiscal 2017, no es posible establecer la sustitución de la fórmula, puesto que la cantidad de beneficiarios atendidos está capturada en 0; consecuentemente, dicho año no se tomará en cuenta para efectos de comparación costo promedio entre ejercicios.

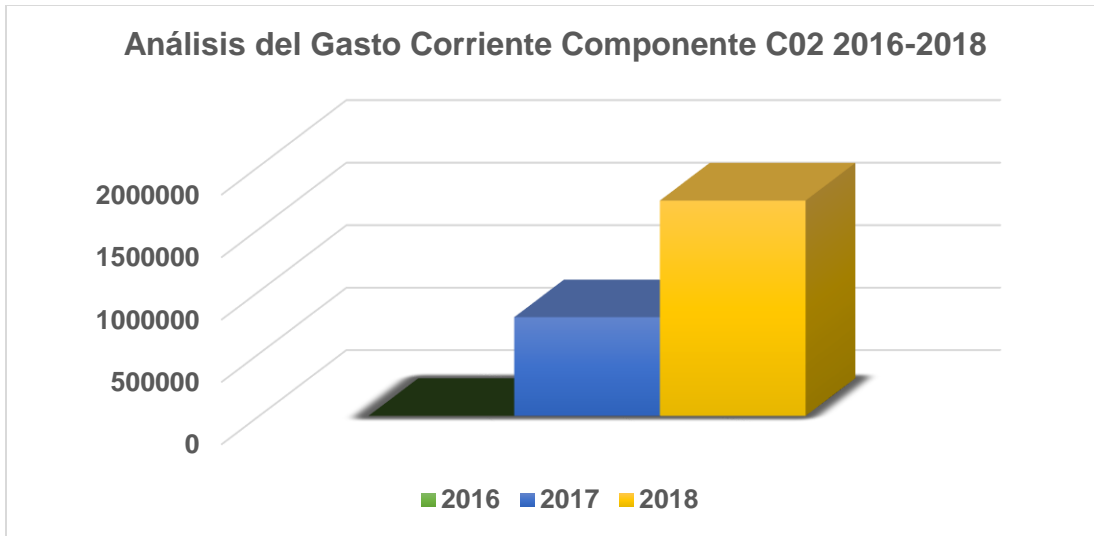
Ejercicio Fiscal 2016				
Componente	Gasto Corriente o de Operación	Tipo de Beneficiario	Cantidad de Beneficiarios Atendidos	Resultado
C01	\$3'924,119,607	Jubilados y pensionados	15,997	\$245,303.47
C02	-	Asegurados	2,124	-
C03	\$ 265,763,381	Afiliado	186,298	\$ 1,426.55

La cuantificación de la cantidad de beneficiarios atendidos en el Ejercicio Fiscal 2016 permite el cálculo del costo promedio entre los Componentes; no obstante, con respecto al C02, se destaca que no cuenta con gasto, pero sí con beneficiarios atendidos, lo que genera una incongruencia física-financiera.

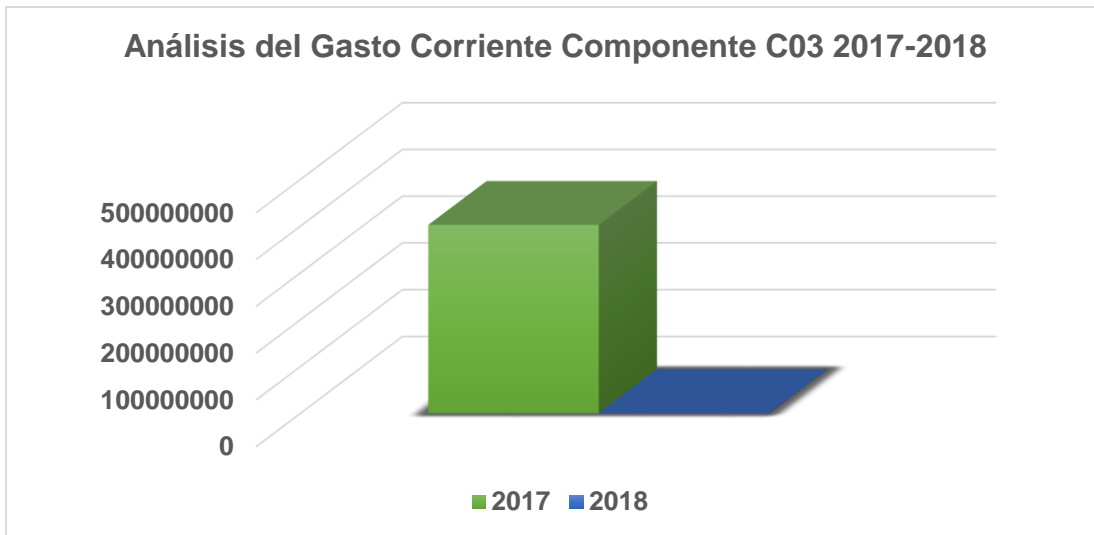
A partir de las tablas anteriores, se realizan las siguientes gráficas que comparan el gasto ejercido por cada Componente; se enfatiza que los cambios en la MIR, a través de los ejercicios, únicamente permiten comparar los C01 y C02 del año 2016, y los C01, C02, C03 del año 2017 con los Componentes del 2018.



Dentro del Componente C01, relativo a las pensiones otorgadas, se obtiene que en el 2017 disminuyó el gasto en un 10% con respecto al año anterior; sin embargo, esto se invirtió, derivado en un aumento del gasto entre los años 2017-2018 del 47%, lo cual representa más de \$1,500 millones de pesos.



El Componente C02, destinado a otorgar préstamos, identifica un aumento en el gasto entre los ejercicios comparados, tomando en cuenta que en el 2016 no se cuantifica el recurso financiero invertido en el mismo; mientras que en el ejercicio 2018 se incrementó el gasto en 18%, con respecto al año anterior, es decir, en \$900,000 pesos.



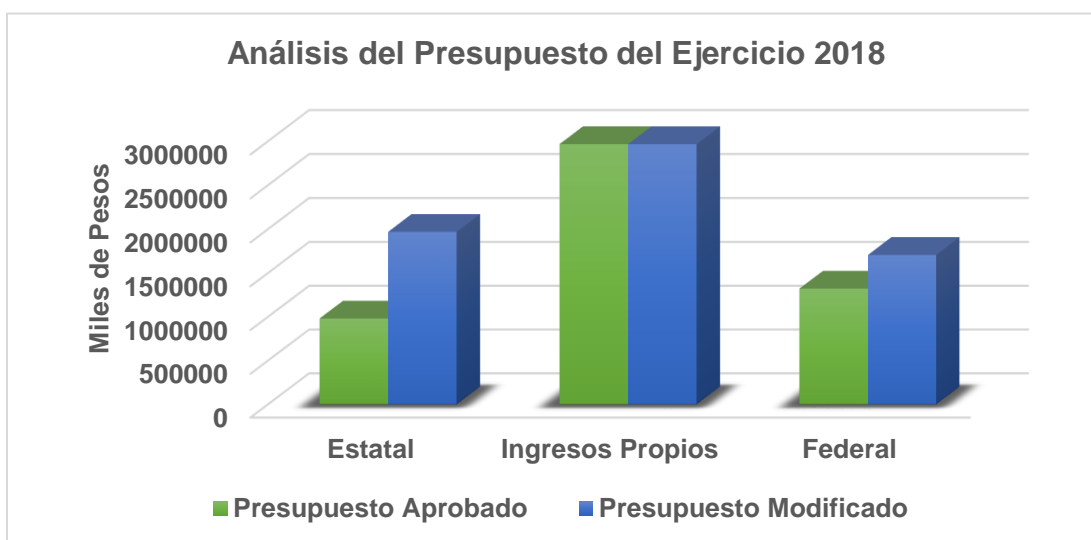
El análisis del C03 refleja una disminución significativa en el gasto destinado a la afiliación de los trabajadores, correspondiente al 84%. Lo anterior permite reconocer una incongruencia en dicho gasto, dado que, los datos de la población objetivo mencionados en la pregunta metodológica número 12, muestran una tendencia creciente en los derechohabientes de Pensiones, lo cual conduciría a un aumento en el gasto, incluso si éste se está empleando de manera más eficiente.

20. ¿El presupuesto autorizado fue sujeto de modificación? En caso de que la respuesta sea afirmativa, ¿se cuenta con información que justifique plenamente la modificación al presupuesto?

De acuerdo a una comparación realizada entre el Presupuesto de Egresos de la Federación 2018, el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua 2018 y la Cuenta Pública de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, se obtienen las siguientes modificaciones al presupuesto autorizado:

Fuente de Financiamiento	Presupuesto Aprobado	Presupuesto Modificado
Total	\$5'266,142,218	\$6'639,494,723
Estatal	\$978,968,158	\$1'967,792,067
Ingresos Propios	\$2'965,918,504	\$2'965,918,504
Federal	\$1'321,255,556	\$1'705,784,152

Tomando como base la tabla anterior, se realizó la gráfica presentada a continuación:



A partir de los datos mencionados, se identifica un aumento en el presupuesto autorizado en las fuentes de financiamiento estatal y federal, correspondiente al 101% y 29%, respectivamente. Mientras que los ingresos propios permanecieron conforme al presupuesto aprobado.

Cabe destacar que, no existe información que justifique plenamente la modificación del presupuesto.

21. ¿Qué porcentaje del presupuesto modificado en 2018 y en 2017 fue ejercido por el Programa presupuestario?

Con base en una comparación realizada entre el Presupuesto de Egresos de la Federación, el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua, la Cuenta Pública del Ente y el Seguimiento del Programa Operativo Anual del Programa, correspondientes a los ejercicios mencionados, es posible realizar un análisis del porcentaje de gasto, mismo que se formula a través de la división del gasto total ejercido al cierre del ejercicio, entre el presupuesto modificado del mismo.

$$\text{Porcentaje de gasto} = \frac{\text{GTE}}{\text{PM}} \times 100$$

De tal manera, que la sustitución de las variables en la fórmula da lugar al llenado de los siguientes cuadros:

Ejercicio Fiscal 2018			
Descripción de la Fórmula	Variables	Sustitución de Variables	Resultado
Porcentaje del presupuesto modificado ejercido en el Programa presupuestario	GTE Gasto Total ejercido al cierre de 2018	5'196,035,630	78.26%
	PM Presupuesto modificado en 2018	6'639,494,723	

En el Ejercicio Fiscal 2018, se identifica un porcentaje de presupuesto ejercido del 78.26%, es decir, de los recursos presupuestados existió un remanente de \$1'443,459,093. Lo anterior permite reconocer una eficiencia en el gasto por parte del Programa, dado que el monto ejercido muestra que el Programa pudo haber llevado a cabo todos los Componentes de la MIR, empleando únicamente el presupuesto autorizado sin necesidad de una modificación presupuestal.

Ejercicio Fiscal 2017			
Descripción de la Fórmula	Variables	Sustitución de Variables	Resultado
Porcentaje del presupuesto modificado ejercido en el Programa presupuestario	GTE Gasto Total ejercido al cierre de 2017	3'530,670,516	73.10%
	PM Presupuesto modificado en 2017	4'829,775,715	

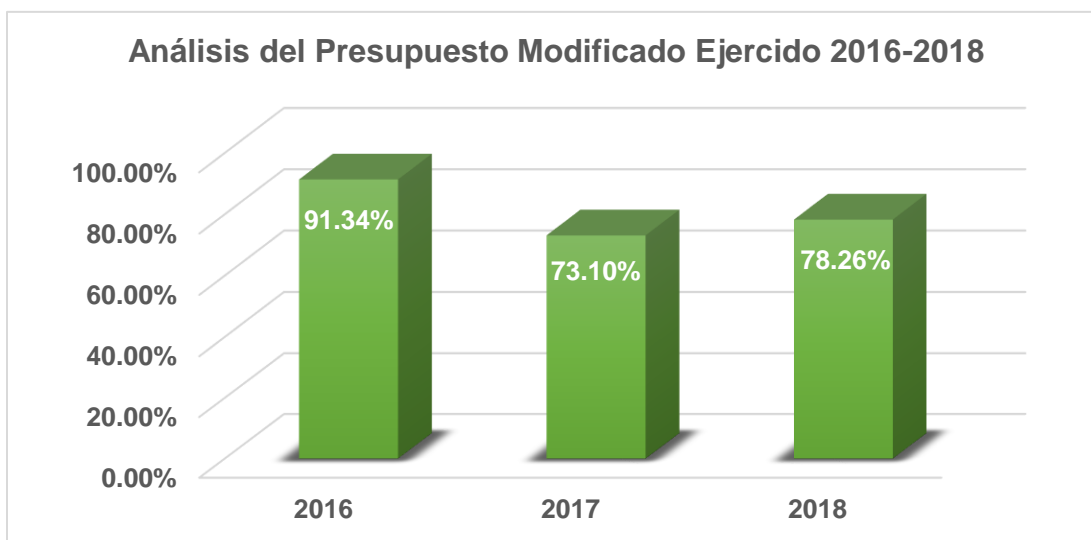
De igual manera, en el Ejercicio Fiscal 2017, existe una eficiencia en el uso del presupuesto, donde sólo se ejerció el 73.10% del presupuesto modificado, quedando un remanente de \$1'299,105,199. Así como en el

año 2018, el Programa ejerce recursos menores al presupuesto autorizado (\$3'652,623,676)⁵⁷, por lo que la modificación incremental del presupuesto no afecta en la consecución de las metas del Programa.

Ejercicio Fiscal 2016			
Descripción de la Fórmula	Variables	Sustitución de Variables	Resultado
Porcentaje del presupuesto modificado ejercido en el Programa presupuestario	GTE Gasto Total ejercido al cierre de 2016	4'189,882,988	91.34%
	PM Presupuesto modificado en 2016	4'587,287,339	

Por otro lado, durante el Ejercicio Fiscal 2016, se ejerció la mayor parte del presupuesto en comparación a los años 2017 y 2018, mismo que representa un 91.34% del presupuesto modificado, es decir, el remanente fue únicamente de \$397,404,351. Así bien, contrario a los años posteriores, existió una disminución en la modificación presupuestal, donde el presupuesto autorizado fue de \$4',597,755,404⁵⁸; sin embargo, se identifica que dicho decremento no afectó al funcionamiento del Programa, puesto que no se ejerció la totalidad del presupuesto.

A partir de la información reflejada en las tablas anteriores, es posible graficar el porcentaje del presupuesto ejercido, con la finalidad de identificar las variaciones en la eficiencia del gasto a través de los ejercicios 2016, 2017 y 2018.



Es importante enfatizar que, el porcentaje del gasto total con respecto al presupuesto modificado del ejercicio refleja la eficiencia en el uso de los recursos asignados en los tres ejercicios fiscales; así bien, se identifica

⁵⁷ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2017"

⁵⁸ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2016"

que el porcentaje disminuyó notoriamente del año 2016 al año 2017, donde se ejercía el 91.34% de los recursos y pasó al 73.10%. No obstante, dicha eficiencia se vio permeada en el año 2018, mismo en el que aumentó el porcentaje de gasto al 78.26%.

22. ¿Cuál es la relación costo-efectividad del recurso ejercido?

El costo-efectividad de un Programa, como su nombre lo indica, mide la efectividad en el gasto del mismo, tomando como base su planeación, es decir, la relación presupuesto modificado-población objetivo, con respecto al presupuesto ejercido-población atendida.

Así bien, con fundamento en el Presupuesto de Egresos de la Federación, el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Chihuahua, la Cuenta Pública del Ente y el Seguimiento del Programa Operativo Anual del Programa, se realizó un análisis del costo-efectividad de los Ejercicios 2016, 2017 y 2018.

Cabe destacar que la sustitución la fórmula no refleja un análisis objetivo que contribuya a la evaluación, debido a que la focalización de la población no se encuentra adaptada a las necesidades del Programa presupuestario, como se menciona en la pregunta metodológica número 12.

Ejercicio Fiscal 2018						
Costo - Efectividad =	$\frac{(Presupuesto\ Modificado) / (Población\ Objetivo)}{(Presupuesto\ Ejercido) / (Población\ Atendida)}$					
Costo - Efectividad =	$\frac{(6'639,494,723) / (108,000)}{(5'196,035,630) / (108,000)}$					
<p>La fórmula arrojará un índice, el cual se analizará con base en la siguiente ponderación:</p>						
Rechazable	Débil	Aceptable	Costo - Efectividad esperado	Aceptable	Débil	Rechazable
0 o menor	0.49	0.735	1	1.265	1.51	2 o mayor
<div style="background-color: #92d050; display: inline-block; padding: 5px 20px; border: 1px solid black; margin-top: 10px;">1.2778</div>						

En concordancia con la pregunta metodológica número 12, en el Ejercicio Fiscal 2018, dentro del Programa Operativo Anual, se establece un total de beneficiarios que suma los valores logrados, la justificación redactada a un lado de cada valor menciona: “Este es el dato, de total de beneficiarios del programa”⁵⁹, por lo tanto, la Población Atendida se toma como 108,000 y no como 864,000, resultado de la suma mencionada anteriormente.

⁵⁹ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018”

De acuerdo con la sustitución de la fórmula, se obtiene que el costo-efectividad del Programa en este ejercicio es débil, dado que se encuentra entre 1.265 y 1.51, conforme a la metodología establecida por los Términos de Referencia. Lo anterior, puede atribuirse a que, para fines de la sustitución, la población atendida es igual a la población objetivo; sin embargo, el presupuesto ejercido para atenderla es menor al presupuesto modificado.

Por otro lado, es imposible determinar el costo-efectividad correspondiente a los ejercicios 2016 y 2017, debido a que, dentro del Seguimiento de las Metas del Programa Operativo Anual de ambos años, no se establece un total de beneficiarios atendidos, sino que sólo refleja la población atendida por Componente, dato que no se considera aplicable en los términos de la fórmula mencionada.

23. ¿Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Programa presupuestario cumplen con las siguientes características?

- a) Los documentos normativos o institucionales están disponibles en la página electrónica, de manera accesible, del Ente Público ejecutor.
- b) Los resultados principales del Programa presupuestario son difundidos en la página electrónica del Ente Público Ejecutor de manera accesible.
- c) La información se presenta en un lenguaje sencillo, claro y directo, entendible para la ciudadanía
- d) Se cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto a la población destinataria o usuarios como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica del Ente Público ejecutor.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas y éstos presentan una de las características establecidas. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas y éstos presentan dos de las características establecidas. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas y éstos presentan tres de las características establecidas. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • El Programa presupuestario cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas y éstos presentan las cuatro características establecidas. 	X

Respuesta: Sí, se otorga el nivel 4 porque se cumple con las características a), b), c) y d).

Justificación:

Dentro de la página web de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, se encuentra un apartado denominado “*Transparencia*” que, a su vez, muestra la sección de “*Transparencia Proactiva*”, misma que contiene la opción de “*Normatividad*”, la cual contiene los siguientes documentos:

- Misión, Visión e Historia.
- H. Junta Directiva y Director General.
- Estatuto Orgánico de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.
- Ley de Pensiones Civiles del Estado.
- Buen Gobierno.
- Directorio de Pensiones.

Derivado lo anterior, se atribuye la característica “a) Los documentos normativos o institucionales están disponibles en la página electrónica, de manera accesible, del Ente Público ejecutor”.

Por otro lado, se reconoce que el Ente publica trimestralmente, de acuerdo a los requerimientos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, los siguientes documentos relativos a los resultados del Programa:

- Seguimiento a la Matriz de Indicadores para Resultados.
- Seguimiento del Programa Operativo Anual.

Estos documentos se encuentran dentro del apartado de “*Transparencia-Transparencia Proactiva-Ejercicio Presupuestal*”. De manera subsecuente, se considera de dicha documentación permite otorgar la característica “b) Los resultados principales del Programa presupuestario son difundidos en la página electrónica del Ente Público Ejecutor de manera accesible”.

Con relación a la característica “c) La información se presenta en un lenguaje sencillo, claro y directo, entendible para la ciudadanía”, el Gobierno Federal de México establece los criterios de accesibilidad web, cuyos objetivos primordiales son los siguientes:

- *Ampliar el perfil de usuarios que pueden acceder e interactuar con un sitio Web.*
- *Mejorar la eficiencia de la Web, optimizar recursos y reducir costes de mantenimiento. Esto permite una navegación sencilla, clara e intuitiva.*
- *Cumplir con las normas de Accesibilidad Web y nuevas iniciativas*
- *Destacar frente al resto de empresas mostrando una actitud socialmente responsable.*⁶⁰

Aunado a esto, la regla de los tres clics sugiere que todo usuario debería poder acceder a toda la información de la página web en tan sólo tres clics de la página de inicio. Por ende, el análisis exhaustivo a la página de Pensiones, arroja que se cumple con dicha regla y se permite otorgar la característica antes mencionada.

Finalmente, la web del Ente presenta un pie de página que aparece tanto en la página de inicio, como en cualquier apartado de la misma, el cual menciona lo siguiente:

“Delegación Chihuahua

Dirección Teófilo Borunda #2900, Chihuahua, Chih.

Conmutador: (614) 4209 13 30”

⁶⁰ Web: <https://www.gob.mx/wikiguias/articulos/criterios-de-accesibilidad-web?state=published>

Además de que, en la sección de “*Delegaciones*”, se establecen los datos de cada delegación de Pensiones, mismos que se enumeran a continuación:

Delegación:
Delegado:
Dirección:
Código Postal:
Teléfono (s):
Horario:

Derivado de lo anterior, el Programa cumple con la característica “d) Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto a la población destinataria o usuarios como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica del Ente Público ejecutor”.

TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

24. ¿El Programa presupuestario cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida y éstos presentan las siguientes características?

- a) Se encuentra establecido en algún documento normativo.
- b) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- c) Corresponden a las condiciones de la población, usuarios o área de enfoque atendida.
- d) Los resultados que arrojan son representativos.

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos que miden el grado de satisfacción de la población atendida cumplen con una de las características establecidas en la pregunta. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos que miden el grado de satisfacción de la población atendida cumplen con dos de las características establecidas en la pregunta. 	X
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos que miden el grado de satisfacción de la población atendida cumplen con tres de las características establecidas en la pregunta. 	
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos que miden el grado de satisfacción de la población atendida cumplen con las cuatro características establecidas en la pregunta. 	

Respuesta: Sí, se otorga el nivel 2, dado que se cumple con las características b) y c).

Justificación:

El documento “Evidencia del instrumento que se solicita para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, y resultados de la aplicación de dicho instrumento” menciona la aplicación de una encuesta a los beneficiarios del Programa, sin embargo, no existe un documento que regule la aplicación de dicha encuesta o establezca los requisitos y la temporalidad que debe de cumplir, por lo tanto, no se asigna la característica “a) Se encuentra establecido en algún documento normativo”.

Aunado a lo anterior, no se conocen los criterios que se abarcan en dicha encuesta, no obstante, la Institución cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, ubicado de manera estratégica en las puertas de entrada y de salida del lugar, mismo que contiene hojas con el siguiente formato para su llenado:

- Marca una opción: felicitación/ sugerencia/ comentario/ queja.
- Fecha.
- Hora.
- Datos del derechohabiente que realiza el reporte (opcional):
 - Nombre del derechohabiente.

- Sexo: F/M.
- # Afiliación.
- Tel. Casa.
- No. Celular.
- Email.
- Datos sobre lo que se reporta:
 - Área.
 - Nombre y/o puesto del servidor.
 - Descripción del reporte.

Tomando como base dicho formato, no se identifica que su estructura permee la objetividad del derechohabiente, además de que su llenado es opcional, por lo que se otorga la característica “b) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas”.

De acuerdo con la entrevista realizada al Departamento de Préstamos, se aplican encuestas a las Instituciones afiliadas a Pensiones, de manera semestral, con el objetivo de conocer su satisfacción; debe enfatizarse que dichas encuestas sólo se aplican estas Instituciones y no a los derechohabientes. Por otro lado, y, con relación al buzón de quejas y sugerencias, se debe reconocer que su ubicación en las instalaciones del Ente, permite que los afiliados presenten sus comentarios de manera ágil y accesible. Derivado de lo anterior, se atribuye a la consecución de la característica “c) Corresponden a las condiciones de la población, usuarios o área de enfoque atendida”.

Si bien, el buzón de quejas y sugerencias permite a todos los derechohabientes presentar sus opiniones acerca de Pensiones; dado a que su llenado es opcional, no se identifica que el resultado que arroje sea significativo para la medición de la satisfacción. Además, los resultados de las encuestas realizadas a las Instituciones no son de carácter público, de manera que no es posible determinar si su resultado atribuye significativamente a dicha medición. Así bien, no se cumple con la característica “d) Los resultados que arrojan son representativos”.

25. A partir de los resultados de la respuesta anterior, valorar la percepción de la satisfacción de la población atendida con relación a los bienes y/o servicios que le brinda el Programa.

De acuerdo a la pregunta metodológica anterior, debe señalarse que los resultados de las encuestas únicamente se emplean para realizar un control interno, por lo cual no es posible conocer la satisfacción de los beneficiarios. Aunado a esto, los comentarios procedentes del buzón de quejas y sugerencias no son difundidos al público, por tanto, no es posible conocer de manera precisa la satisfacción de la población atendida.

El documento “Evidencia del instrumento que se solicita para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, y resultados de la aplicación de dicho instrumento”, entregado por Pensiones, establece que el grado de satisfacción de la población es alto, durante el proceso de trámite. Así mismo, reconoce que durante el año 2018 se originaron 7 formatos correspondientes a Prestaciones Económicas, los cuales se clasificaron de la siguiente manera:

Prestaciones Económicas 2018	
Tipo	Cantidad
Quejas	3
Queja/Comentario	1
Queja/Sugerencia	1
Comentario	1
Total	7

Cabe destacar que lo anterior no existe evidencia documental confiable que confirme dichos resultados, por lo cual no se consideran significativos para a medición de la satisfacción de los beneficiarios.

TEMA VI. EN MATERIA DE RESULTADOS

26. ¿Cuál es el resultado, al cierre de 2018, de los indicadores estratégicos y de gestión (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) de la Matriz de Indicadores para Resultados, así como de las metas del Programa Operativo Anual (Componentes y Actividades) respecto a sus metas programadas?

De acuerdo a los Anexos IV y V, relativos al cumplimiento de las metas de la MIR y el POA, se realizó la siguiente tabla y obtuvieron las conclusiones posteriores a esta:

Referencia	Metas MIR		Metas POA		Cumplimiento
	Programada	Lograda	Programada	Lograda	
Fin	-19.68%	84.93%			✓
Propósito	127.33%	109.27%			⊘
C01	5.25%	1,171.05%	17,680	213,511	NO APLICA
C02	107.35%	112.72%	1,300	1,366	✓
C03	0.41%	962.30%	101,000	98,526	NO APLICA
C04	5.00%	-31.25%	1,260	825	⊘
C0101	153.69%	110.20%	6'201,075,863	5'138,063,759.72	⊘
C0201	2.94%	-41.24%	70,000,000	39,959,941.42	⊘
C0301	20.00%	442.80%	7,200	32,568	NO APLICA
C0401	4.79%	39.21%	7,875,000	10,461,942.13	✓

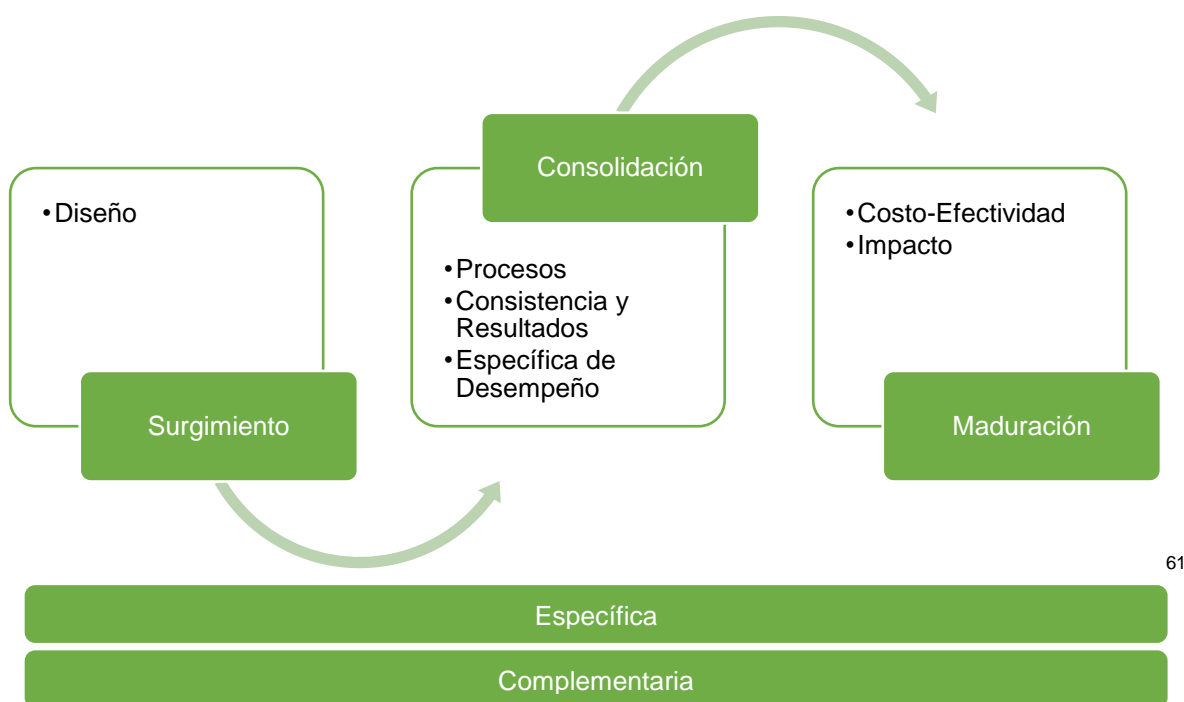
- A nivel Fin, no sólo se cumplió la meta programada en la MIR, sino que se superó en 104 puntos porcentuales, es decir, el Programa presupuestario sí contribuye a la consecución de dicho nivel.
- A nivel Propósito, no se alcanzó la meta programada en la MIR, sin embargo, el resultado del indicador superó la línea base en 136.15 puntos porcentuales, y quedó muy cerca de la meta establecida. Cabe destacar que el indicador en este nivel no es significativo, en concordancia con la pregunta metodológica número 6; además, el Programa no tiene control sobre el recurso que recibe destinado al otorgamiento de prestaciones económicas.
- En el C01, no es posible llegar a una conclusión, puesto que el planteamiento del numerador es incorrecto, según la justificación establecida en la MIR y el POA.
- El resultado obtenido en el C02 es positivo, superando la meta programada para dicho indicador. Es necesario enfatizar que, a pesar de que el C0201, indica la disminución del monto por préstamos recaudado, la cantidad de préstamos otorgados aumentó con respecto al año anterior. Además, se identifica que la meta lograda en el POA, no es congruente el número de préstamos otorgados.

- El C03 presenta un error en el planteamiento del numerador, mismo que se indica en la MIR y el POA, por lo cual, no es posible concluir la consecución de dicho indicador.
- Los trámites de pago de aportaciones omitidas, reflejadas en el C04, no sólo no alcanzaron la meta, sino que también disminuyeron conforme el año anterior.
- La Actividad C0101 no cumplió con la meta programada, no obstante, se despegó significativamente de la línea base en 136.50 puntos porcentuales, además, se destaca que el Programa no tiene control sobre el recurso asignado, mismo que se mide en dicho indicador.
- El indicador referente a C0201, muestra una disminución en el monto recaudado por préstamos otorgados, que pasó por debajo de la línea base establecida. Así bien, este indicador no afectó el otorgamiento de préstamos, medido dentro del Componente C02.
- Con base en la justificación establecida en el C0301, dentro de la MIR y el POA, existe una modificación en el sistema que arroja la información relativa al mismo, por lo tanto, no se mide dicho indicador.
- El indicador C0401, indica que el monto recuperado por parte del pago de las aportaciones omitidas aumentó, superando así, la meta establecida; lo cual, no se vio permeado por la disminución de los trámites relativos a lo mismo, medidos en el Componente C04.

27. Analizar el uso de las evaluaciones para la mejora del diseño, la operación y los resultados del Programa presupuestario.

El Programa no ha sido evaluado desde el ejercicio 2015, en consecuencia, existen cambios importantes después de dicho ejercicio, por lo cual no se toman en consideración las evaluaciones anteriores; sin embargo, dentro de la presente evaluación se realiza una comparación de los ejercicios 2016 y 2017, no evaluados anteriormente.

Por otro lado, la Secretaría de Hacienda y Crédito establece un ciclo de evaluación de los Programas presupuestarios, el cual permite reconocer una congruencia entre las diferentes etapas de vida del mismo, como sigue:



61

Así bien, las evaluaciones aplicadas al Programa a cargo de Pensiones han incumplido con el ciclo mencionado, de manera que la primera evaluación realizada al ejercicio 2012 fue de Tipo Consistencia y Resultados, mientras que las posteriores a los ejercicios 2013, 2014 y 2015 se aplicaron de Tipo Específica del Desempeño. La relación temporal de las evaluaciones permite la mejora del Programa en distintos aspectos, por lo tanto, su nulo cumplimiento puede ocasionar que los resultados de las evaluaciones realizadas al Pp presenten cuellos de botella que pudieron haber sido evitados al seguir los requerimientos fijados por el CONEVAL.

⁶¹ Obtenido de documentación: "Sistema de Evaluación al Desempeño-Presupuesto Basado en Resultados"

A continuación, se presenta una línea que muestra el ciclo de evaluación seguido por el Programa evaluado.



28. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) detectados en las evaluaciones realizadas al Programa presupuestario, ¿qué porcentaje ha sido solventado? ¿Cuántos han sido implementados como mejora continua?

Nivel	Criterio	Selección
1	<ul style="list-style-type: none"> Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentados de trabajo. 	
2	<ul style="list-style-type: none"> Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentados de trabajo. 	
3	<ul style="list-style-type: none"> Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentados de trabajo 	
4	<ul style="list-style-type: none"> Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentados de trabajo 	X

Respuesta: Sí, se otorga el nivel cuatro.

Justificación:

La página de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado de Chihuahua publica los Aspectos Susceptibles de Mejora por ejercicio fiscal de los Programas presupuestarios financiados a través del Ramo 33, donde se incluye el Programa evaluado. Así bien, la última evaluación realizada a éste fue de tipo Específica del Desempeño aplicada al ejercicio fiscal 2015, y cuenta con un documento de trabajo y tres seguimientos publicados; dentro del tercero⁶² se identifica el siguiente porcentaje de avance:

Evaluación		
ASM	Producto y/o evidencia	Avance
Considerar la pertinencia de contar con un sistema de retroalimentación homologado para reportes físicos de avances de las actividades y/o componentes que permita obtener la información con mayor precisión de las áreas responsables.	Formato único para llevar a cabo el seguimiento a la Matriz de Indicadores para resultados, ubicado en el Sistema PCQ	100%
Considerar la necesidad de elaborar Reglas de Operación para el Programa presupuestario que opera el subsidio Federal, Estatal e ingresos propios para una mayor eficiencia y eficacia en la operación y administración de los programas.	Resultados del Clasificador de los Programas con Enfoque Social vigente para el ejercicio 2018.	0%
Elaborar flujograma que permita identificar el recurso estatal u el ingreso propio.	Diagrama de flujo donde se detalla el procedimiento para el pago de las jubilaciones y pensiones con recursos estatales y federales.	100%
Replantear los medios de verificación que permitan mayor precisión y claridad.	Se llevó a cabo el proceso completo de la metodología de marco lógico para el ejercicio 2018, en el cual se actualizaron y revisaron los medios de verificación.	100%

⁶² Obtenido de la documentación: "SH-ASM2 Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora Tercer Seguimiento".

A pesar de que el ASM número dos, cuenta con un 0% de avance, de acuerdo a “*Programas Sociales 2018 del Estado de Chihuahua*”⁶³, el Programa evaluado no está clasificado con Enfoque Social, por lo tanto, el ASM no se toma en cuenta. Así bien, los tres ASM restantes cuentan con un 100% avance, es decir, del total de ASM el 100% de ha solventado, lo que permite otorgar el nivel 4.

⁶³ Web: <http://www.chihuahua.gob.mx/info/programas-sociales-2018>

29. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) realizadas al Programa presupuestario no han sido atendidas y por qué?

En concordancia con la pregunta metodología anterior, el Programa ha atendido el 100% de los Aspectos Susceptibles de Mejora establecidos en la Evaluación de Tipo Específica de Desempeño del Ejercicio 2015.

Avances del Programa en el Ejercicio Actual

Con relación al avance en la Matriz de Indicadores para Resultados de los ejercicios 2018 y 2019, se identifican los siguientes cambios:

Surge la sustitución del Resumen Narrativo correspondiente al Propósito y al Componente C03, para quedar como “Las y los afiliados de Pensiones Civiles del Estado reciben prestaciones económicas con oportunidad” y “Total de trámites de los trabajadores de las instituciones afiliadas y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado”, respectivamente.

Se modificó la totalidad de la descripción de los indicadores, como sigue:

Nivel	Descripción del Indicador ⁶⁴
Fin	Mide la variación porcentual de los y las afiliadas que reciben prestaciones económicas del año actual en relación al total de afiliados que reciben prestaciones económicas del mismo periodo del año inmediato anterior.
Propósito	Mide la variación porcentual del recurso recibido por las y los afiliados por prestaciones económicas en relación a las recibidas el mismo periodo del año inmediato anterior.
C01	Mide la variación porcentual del total de los y las afiliadas que reciben una pensión en el año actual en relación al total de afiliados que la recibieron el mismo periodo año inmediato anterior.
C02	Mide la variación porcentual del total de los y las afiliadas que reciben préstamos en el periodo del año actual en relación al total de afiliados que recibieron el mismo periodo del año inmediato anterior.
C03	Mide la variación porcentual del total de trámites de los trabajadores de las instituciones afiliadas y sus beneficiarios que reciben afiliación y vigencia en el periodo del año actual en relación al total.
C04	Mide la variación porcentual de total de trámites de pago de aportaciones omitidas en el periodo del año actual en relación al total de trámites de pago de aportaciones omitidas en el mismo periodo del año inmediato anterior.
C0101	Mide la variación porcentual del monto total de los recursos de las pensiones del periodo del año actual en relación al monto total de los recursos para pensiones en el mismo periodo del año inmediato anterior.
C0201	Mide la variación porcentual del monto total de los préstamos a corto plazo otorgados en el periodo del año actual en relación al monto total de préstamos a corto plazo otorgados en el mismo periodo del ejercicio inmediato anterior.
C0301	Mide la variación porcentual del total de trámites de formato único de trámite (FUT) procesados en el año actual en relación a la cantidad de trámites procesados en el periodo del año inmediato anterior.
C0401	Mide la variación porcentual del monto recuperado por concepto de aportaciones omitidas en el periodo del año actual en relación al monto recuperado por concepto de aportaciones omitidas en el periodo del año inmediato anterior.

Aunado a lo anterior, se identifica que se agregó la palabra “*periodo*” a todas las variables de los indicadores, y se unificó la unidad de medida a “*Variación Porcentual*” en todos los niveles.

Además, se adicionaron Actividades a los Componentes C01, C03 y C04.

Nivel	Resumen Narrativo	Indicador	Método de Cálculo ⁶⁵	Supuestos
C0102	Evaluación de los servicios ofrecidos por el Departamento de Jubilados.	Variación porcentual de la calificación obtenida por medios de evaluación de calidad de servicios ofrecidos	$\frac{((\text{COESODJP}/\text{COESODJP}_{-1})-1) * 100}{\text{COESODJP}}$ = Calificación obtenida de medios de evaluación de servicios ofrecidos por el departamento de jubilados y pensionados en el periodo actual.	Los jubilados y pensionados que acuden al Departamento califican los servicios otorgados.

⁶⁴ Obtenido de la documentación: “Matriz de Indicadores para Resultados 2019”.

⁶⁵ Obtenido de la documentación: “Matriz de Indicadores para Resultados 2019”.

		por el Departamento de Jubilados y Pensionados.	COESODJP_1=Calificación obtenida de medios de evaluación por el departamento de jubilados y pensionados del periodo del año inmediato anterior.	
		Variación porcentual de la calificación obtenida del sistema de control interno del Departamento de Jubilados y Pensionados.	((CSCIDJP/CSCIDJP_1)-1)*100 CSCIDJP=Calificación del sistema de control interno del Departamento de Jubilados y Pensionados del periodo del año actual. CSCIDJP_1=Calificación del sistema de control interno del Departamento de Jubilados y Pensionados del periodo del año inmediato anterior.	Los jubilados y pensionados que acuden al Departamento califican los servicios otorgados.
C0302	Evaluación de los servicios ofrecidos a las Instituciones Afiliadas.	Variación porcentual de la calificación obtenida por medios de evaluación de calidad de servicios ofrecidos por el Departamento de Afiliación y Vigencia.	((CESOIA/CESOIA_1)-1)*100 CESOIA=Calificación obtenida de medios de evaluación de servicios ofrecidos a instituciones afiliadas del periodo actual. CESOIA_1=Calificación obtenida de medios de evaluación de servicios ofrecidos a instituciones afiliadas del periodo del año inmediato anterior.	Las Instituciones Afiliadas califican la calidad de los servicios otorgados por el Departamento de Afiliación y Vigencia.
		Variación porcentual de la calificación obtenida del sistema de control interno del Departamento de Afiliación y Vigencia.	((CSCIDAV/CSCIDAV_1)-1)*100 CSCIDAV=Calificación del sistema de control interno del Departamento de Afiliación y Vigencia del periodo actual. CSCIDAV_1=Calificación del sistema de control interno del Departamento de Afiliación y Vigencia del mismo periodo del año inmediato anterior.	Las Instituciones Afiliadas califican la calidad de los servicios otorgados por el Departamento de Afiliación y Vigencia.
C0303	Control del gasto administrativo de la Dirección de Prestaciones.	Variación porcentual del total de gasto administrativo de la Dirección de Prestaciones.	((TGADP/TGADP_1)-1)*100 TGADP=Total de gasto administrativo de la Dirección de Prestaciones del periodo actual. TGADP_1=Total de gasto administrativo de la dirección de prestaciones del mismo periodo del año inmediato anterior.	Las áreas de dirección ejercen el presupuesto asignado para gastos de administración.
C0402	Cuantificación de asesorías otorgadas sobre derechos de antigüedad a los asegurados.	Variación porcentual de las asesorías sobre los derechos de antigüedad.	((NADa/NADa_1)-1)*100 NADa=Número de asesorías sobre derechos de antigüedad otorgadas en el periodo del año actual. NADa_1=Número de asesorías sobre los derechos de antigüedad otorgadas en el mismo periodo del año anterior.	Las y los asegurados acuden para solicitar información sobre sus derechos de antigüedad.

Por otro lado, se tomó en cuenta el seguimiento de las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados⁶⁶ y del Programa Operativo Anual⁶⁷, ambos al mes de septiembre, para verificar el grado de avance de las metas de los indicadores, mismos que se muestran a continuación:

Nivel	Matriz de Indicadores para Resultados			Programa Operativo Anual			
	Línea Base	Meta	Avance Meta	Meta	Avance Meta	Presupuesto Modificado	Gasto Acumulado
Fin	-19.68%	-29.25%	1.96%				
Propósito	66.22%	36.76%	40.14%				
C01	5.25%	8%	9.75%	19,094	19,236	\$7'475,780,886	\$5'545,349,349

⁶⁶ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a la Matriz de Indicadores para Resultados del mes de septiembre 2019".

⁶⁷ Obtenido de la documentación: "Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual del mes de septiembre 2019".

C02	7.35%	92.69%	1.23%	2,505	1,376	\$1'185,679	\$752,738
C03	0.41%	0.68%	-1.70%	101,033	88,644	\$2'858,817	\$3'814,802
C04	5%	-55.56%	-38.49%	560	775	\$2'743,625	\$1'416,171
C0101	153.69%	5%	-34.81%	5,528,049,054.28	3,431,959,712	\$7'470,969,963	\$5'543,053,880
C0102	0%	0%	22.43%	70	17	\$4'810,923	\$2,295,469
	0%	0%	-75.71%	70	86		
C0201	2.94%	-70.19%	-39.78%	20,000,000	40,397,717	\$1'185,679	\$752,738
C0301	20%	38.89%	245%	101,033	24,920	\$743,951	\$404,401
C0302	0%	0%	36.86%	70	22	\$743,951	\$431,970
	0%	0%	-96.44%	70	96		
C0303	4%	4%	-34.51%	624,307	393,161	\$1'370,914	\$2'978,430
C0401	4.79%	0%	29.91%	7'875,000	10,230,790	\$1'371,812	\$708,085
C0402	50%	50%	-72.24%	2,880	533	\$1'371,812	\$708,085

Derivado de lo anterior, se identifica la existencia de metas en la MIR que ya fueron cumplidas al mes de septiembre, tales son a nivel Fin, Propósito, C01, C04, C0102, C0201, C0301, C0302 y C0401. No obstante, de acuerdo al POA, el presupuesto modificado ya fue ejercido en su totalidad, y se presentan variaciones negativas con respecto al gasto de \$1'931,235,948.

Calidad y Suficiencia de la Información Disponible para la Evaluación

Tema	Fuente de información	Calidad y suficiencia
Tema I. Diseño	Matriz de Indicadores para Resultados 2018	✓
	Programa Operativo Anual 2018	✓
	Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021 del Gobierno del Estado Libre y Soberano de Chihuahua	✓
	Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	✓
	Árbol del Problema 2018	✓
	Focalización de la Población Objetivo 2018 y 2019	✓
	Documento en donde se fundamenta el tipo de intervención que lleva a cabo el Programa	⊘
	Evidencia del instrumento que se solicita para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, y resultados de la aplicación de dicho instrumento	⊘
	Criterios para elegibilidad de los beneficiarios	⊘
	Estrategia, instrumento o mecanismo de cobertura	⊘
	Seguimiento a las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados Cierre Anual 2016 y 2017	✓
	Página web de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	✓
	Catálogo de Programas, Fondos y Subsidios Federales para Entidades Federativas 2018	✓
	Programas Sociales 2018 del Estado de Chihuahua	✓
Catálogo de Programas Federales para Municipios 2018	✓	
Tema II. Planeación Estratégica	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018	✓
	Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua 2017-2021	✓
	Alineación de Programas Presupuestarios 2018	✓
	Entrevistas realizadas a las U.R.	✓
Tema III. Cobertura y Focalización	Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2016, 2017 y 2018	✓
	Focalización de la Población Objetivo 2018	✓
	Alineación de Programas Presupuestarios 2018	✓
	Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua 2017-2021	✓
Tema IV. Operación	Matriz de Indicadores para Resultados 2018	✓
	Página web de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	✓
	Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	✓
	Estructura del Departamento de Jubilados y Pensionados	⊘
	Entrevistas realizadas a las U.R.	✓
	Matriz Propuesta de Control del Departamento de Préstamos	⊘
	Fichas Técnicas de los Indicadores 2018	✓
	Listado de pensionados y jubilados y el monto que reciben 2018	✓
Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2016, 2017 y 2018	✓	
Tema V. Percepción de la Población Atendida	Cuenta Pública de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua 2018	✓
	Evidencia del instrumento que se solicita para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, y resultados de la aplicación de dicho instrumento	⊘
	Entrevistas realizadas a las U.R.	✓
	Página web de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua	✓

	Seguimiento a las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados Cierre Anual 2018	✓
	Informes de Evaluación del Pp Ejercicios 2012, 2013, 2014 y 2015	✓
	SH-ASM2 Seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora Tercer Seguimiento	✓
	Página web de la Secretaría de Hacienda de Chihuahua	✓
Avances del Programa en el Ejercicio Fiscal Actual	Ficha técnica de Indicadores 2019	✓
	MIR - Matriz de Indicadores para Resultados 2019	✓
	POA - Programa Operativo Anual 2019	✓

Con base en la tabla anterior, se identifica que el 84% de las fuentes de información cumplen con calidad y suficiencia, el 16% restante no cuenta con dichas características puesto que son documentos en Word o Excel, y no se pueden corroborar:

- Documento en donde se fundamente el tipo de intervención que lleva a cabo el Programa.
- Evidencia del instrumento que se solicita para conocer el grado de satisfacción de la población atendida, y resultados de la aplicación de dicho instrumento.
- Criterios para elegibilidad de los beneficiarios.
- Estrategia, instrumento o mecanismo de cobertura.
- Estructura del Departamento de Jubilados y Pensionados.
- Matriz Propuesta de Control del Departamento de Préstamos.

Cabe destacar que la información contenida en estos documentos se verificó durante las entrevistas realizadas a las Unidades Responsables.

Hallazgos por Tema Metodológico

TEMA METODOLÓGICO	BUENAS PRÁCTICAS	ÁREAS DE OPORTUNIDAD
Tema I. Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Los procedimientos para acceder a los apoyos se encuentran publicados en la página web de Pensiones. - El árbol del problema coincide con el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. 	<ul style="list-style-type: none"> - Existe un faltante de lineamientos o manual de operaciones del Programa. - El diseño de la MIR presenta inconsistencias en su lógica vertical y horizontal. - La definición del problema no cumple con los requerimientos del CONEVAL y no encuentra congruencia con el diseño de la MIR. - Las causas del árbol del problema no se clasifican de manera correcta en principales y secundarias.
Tema II. Planeación Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> - El Programa se alinea al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y Programa Institucional a nivel Propósito y Componente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alinear el Programa a la Agenda 2030.
Tema III. Cobertura y Focalización	<ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con metas en un horizonte de corto, mediano y largo plazo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las poblaciones potencial, objetivo y atendida tienen una única cuantificación y definición.
Tema IV. Operación	<ul style="list-style-type: none"> - La operación del Programa respeta la normatividad establecida en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua. - La Unidad Responsable del C02 identifica y prioriza los riesgos en la operación del Componente. - Los mecanismos de transparencia muestran la información requerida en un lenguaje, sencillo y claro. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Programa no cuenta con un manual de procedimientos o lineamientos que regulen su funcionamiento. - La información presentada en la página de transparencia difiere de la aplicada por el Ente. - No se documentan los problemas de la operación de los C01, C03 y C04.
Tema V. Percepción de la Población Atendida	<ul style="list-style-type: none"> - El buzón de quejas y sugerencias tiene una locación estratégica para que los derechohabientes emitan su opinión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Los resultados del buzón de quejas y sugerencias no son públicos, además no se identifica el procedimiento aplicado para atender dichas opiniones.
Tema VI. En materia de Resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Se cumplió en su totalidad con los Aspectos Susceptibles de Mejora establecidos en la evaluación del ejercicio 2015. - El cumplimiento de las metas a nivel Componente y Actividad no son excluyentes, es decir, se alcanzó la meta en un nivel y en otro no. - Se considera que el Programa contribuye a la consecución del Fin, toda vez que se alcanzó dicha meta. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Programa no sigue el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL, toda vez que sus evaluaciones únicamente han sido de tipo Específica del Desempeño y de Consistencia y Resultados. - Existen datos que no concuerdan entre la MIR y el POA. - La última evaluación realizada al Programa es al ejercicio 2015.

Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tema I. Diseño	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<p>PUNTOS POSITIVOS</p>	<p align="center">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El destino del recurso federal correspondiente a FAFEF, cumple con el Artículo 47 de la Ley de Coordinación Fiscal. - El Manual de Procedimientos se encuentra en desarrollo. - La Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua regula el funcionamiento del Ente y, por lo tanto, del Programa. - El problema está bien ubicado, de acuerdo a las delegaciones del Ente. - El árbol del problema encuentra congruencia entre causas y efectos. - Se opera con base en la normatividad aplicable. - Los indicadores corresponden al Resumen Narrativo de cada nivel metodológico. - Las metas programadas están orientadas a impulsar el desempeño. - Los criterios de elegibilidad de los beneficiarios concuerdan con la LPCEC. - La página web del Ente tiene disponible información acerca de los procesos para acceder a los apoyos. - Existen mecanismos documentados para la depuración y actualización del padrón de beneficiarios. - Se realiza un estudio actuarial para la estimación de las obligaciones a futuro. 	<p align="center">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Establecer un manual de procedimientos o lineamientos que regulen el funcionamiento del Programa. - Reestructurar la definición del problema, así como el árbol de problema para que encuentre congruencia en todos sus niveles. - Reestablecer la cuantificación y definición de las poblaciones, de tal manera que sea posible delimitar cada una. - Realizar adecuaciones a la Matriz de Indicadores para Resultados, con el objetivo de cumplir con los requerimientos del CONEVAL.
	<p>PUNTOS NEGATIVOS</p>	<p align="center">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Programa presupuestario no cuenta con un manual de procedimientos o lineamientos específicas del mismo. - El problema que se pretende atender está redactado como una situación a lograr y no una a revertir. - Existe una incongruencia en la definición del problema con el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. - La clasificación de las causas dentro del árbol del problema no es adecuada. - Existe una única definición y cuantificación de las poblaciones. - Los indicadores están mal clasificados en su tipo, además, su método de cálculo no es representativo.

	<ul style="list-style-type: none"> - La periodicidad de los indicadores a nivel Actividad no corresponde con los requerimientos del CONEVAL. - Los Medios de Verificación no son apropiados para la medición de los indicadores. 	
--	--	--

Tema II. Planeación Estratégica	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> - La alineación se encuentra bien definida a nivel Propósito y Componente en el PND, PED y PI. - Se establecen metas a alcanzar en el ejercicio 2021. - Cada departamento establece metas internas con base en el comportamiento histórico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Alinear el Programa a la Agenda 2030.
	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Los departamentos no toman en consideración el estudio actuarial para la definición de sus metas internas. - La fórmula de los indicadores (variación porcentual) no aplica los resultados del estudio actuarial. 	<ul style="list-style-type: none"> - El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 no contiene ejes, objetivos o estrategias para la alineación.

Tema III. Cobertura y Focalización	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
	FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> - El Programa establece metas de cobertura anual a través del POA y la MIR. - El horizonte de corto plazo se cumple con las metas internas establecidas por los departamentos. - El horizonte de largo plazo se completa con la alineación al Programa Institucional de Pensiones. - La definición de la población y su cuantificación segregada por géneros muestran inclusión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reestablecer la cuantificación y definición de las poblaciones, de tal manera que sea posible delimitar cada una. - Establecer un manual de procedimientos o lineamientos que regulen el funcionamiento del Programa. - Homologar el procedimiento para el establecimiento de metas internas entre los departamentos.
	DEBILIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> - Existe una definición y cuantificación única de las poblaciones. - El Programa no destina recurso a la perspectiva de género. 	<ul style="list-style-type: none"> - Modificaciones a la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua que afecte directamente a la normatividad del Programa. - Modificaciones a la Ley de Coordinación Fiscal con relación a la aplicación de recursos de FAFEF.

		- La población de pensionados se está incrementando con relación a la de trabajadores activos.
--	--	--

Tema Operación	IV.	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
PUNTOS POSITIVOS		FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
		<ul style="list-style-type: none"> - El Programa regula su funcionamiento en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua. - La normatividad aplicable al Programa se encuentra disponible en la página web del Ente. - Las Unidades Responsables de los Componentes se basan en la LPCEC. - Existen procedimientos normados para la firma de carta vigencia de derechos, aplicar movimientos pendientes de pago, otorgar préstamos personales y la aplicación de estudios socioeconómicos. - Los criterios para la selección de beneficiarios coinciden con los mencionados en la LPCEC. - La Unidad Responsable del C02 identifica los riesgos en su operación, los clasifica y cuenta con mecanismos para minimizarlos. - Se reconoce un aumento en el presupuesto autorizado. - Los mecanismos de transparencia muestran la información requerida en un lenguaje sencillo, claro y directo. 	<ul style="list-style-type: none"> - Creación de un sistema integral que permita la conjunción de información entre los departamentos de ingresos y préstamos. - Establecer un manual de procedimientos o lineamientos que regulen el funcionamiento del Programa.
PUNTOS NEGATIVOS		DEBILIDADES	AMENAZAS
		<ul style="list-style-type: none"> - No existe un manual de procedimientos propio del Programa. - Existe disparidad entre la LPCEC y el Procedimiento para Jubilación o Pensión del Departamento de Jubilados o Pensionados. - No se documentan los problemas generados en la operación del Programa. - La información publicada en la página de transparencia del Ente no coincide con la obtenida en las entrevistas, con respecto a la temporalidad de la entrega de las pensiones. - La eficiencia en el gasto ejercido en el año 2018 disminuyó con respecto al año anterior. 	<ul style="list-style-type: none"> - La actualización de datos personales es responsabilidad de los afiliados. - Los derechohabientes que solicitan un trámite no presentan la documentación en tiempo y forma. - El fallecimiento de los beneficiarios no es informado al Ente. - La calendarización de entrega del recurso no es respetada por la Secretaría de Hacienda, se requiere el envío previo de la nómina de manera quincenal, lo que genera retrasos. - No existe un fondo destinado a los préstamos, su funcionamiento se basa en la recaudación de los mismos. - Hay Instituciones afiliadas que retienen el monto de los préstamos, pero no lo reportan a Pensiones. - Las Instituciones afiliadas deudoras de Pensiones tienen créditos elevados y no realizan el pago de los mismos.

Tema V. Percepción de la Población Atendida	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
PUNTOS POSITIVOS	<p align="center">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - El buzón de quejas y sugerencias se ubica en las instalaciones del Ente y conserva la confidencialidad de los derechohabientes. - Aplicación de encuestas semestrales a Instituciones para conocer la satisfacción de éstas. 	<p align="center">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Regulación de la aplicación de encuestas a los beneficiarios del Programa. - Publicación de los resultados de los mecanismos de satisfacción.
	PUNTOS NEGATIVOS	<p align="center">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - El buzón de quejas y sugerencias no arroja resultados significativos para evaluar la satisfacción de los beneficiarios. - Los resultados de los mecanismos de satisfacción no son públicos ni se identifica el procedimiento para su atención.

Tema VI. En materia de Resultados	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
PUNTOS POSITIVOS	<p align="center">FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - La meta a nivel Fin se cumple, lo que implica que el Programa sí contribuye a la consecución de éste. - La disminución del monto recaudado por préstamos no afectó que se cumpliera con la meta de otorgamiento de préstamos. - La disminución de trámites de pagos por aportaciones omitidas no influyó en que el monto recaudado alcanzara su meta. - Se cumplió en su totalidad con los Aspectos Susceptibles de Mejora de la evaluación al ejercicio 2015. 	<p align="center">OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reestructurar el método de cálculo de los indicadores y establecer metas con base en el estudio actuarial realizado. - Evaluar el Programa tomando como referencia el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL.
	PUNTOS NEGATIVOS	<p align="center">DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> - No se alcanzó la meta del Propósito, sin embargo, no se considera significativo. - Algunos indicadores cuentan con errores en su planteamiento. - No existe congruencia entre los préstamos otorgados en la MIR y el POA. - Las evaluaciones aplicadas al Programa no concuerdan con el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL.

	<ul style="list-style-type: none">- La última evaluación realizada al Programa fue al ejercicio 2015.- El Programa ha sido evaluado únicamente de tipo Específica del Desempeño y Consistencia y Resultados.	
--	---	--

Recomendaciones

Sírvase las recomendaciones del presente informe de evaluación para observar lo dispuesto en el numeral 28 del Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño que a la letra dice:

“La información de los resultados alcanzados en el cumplimiento de los objetivos, metas y la obtenida de las evaluaciones realizadas en los ejercicios fiscales anteriores y en curso, será un elemento a considerar, entre otros derivados de los diversos sistemas o mecanismos de evaluación, para la toma de decisiones para las asignaciones de recursos y la mejora de las políticas, de los Programas presupuestarios y del desempeño institucional. (...)”

Con base en la valoración general de los procesos del Programa, cuellos de botella y buenas prácticas del mismo se llegó a las siguientes conclusiones y recomendaciones:

1. Garantizar la lógica vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados, considerando las observaciones resultantes del análisis efectuado.
2. Adecuar la definición de la problemática central, así como el árbol del problema, para el cumplimiento de los requerimientos del CONEVAL.
3. Homologar los procedimientos para el establecimiento de metas internas entre los departamentos, tomando como base el estudio actuarial realizado.
4. Alinear el Propósito del Programa a la Agenda 2030.
5. Adicionar un mecanismo de focalización de la población que muestre la conceptualización y cuantificación de las poblaciones acorde a los bienes y servicios ofertados, así como, unidad de medida, metodología para su cuantificación y fuentes de información.
6. Establecer un manual de procedimientos o lineamientos que regulen la operación del Programa presupuestario.
7. Crear un sistema integral que permita la conjunción de información entre Unidades Responsables del Programa presupuestario.
8. Identificar y documentar los problemas o riesgos que se pudieran generar en la operación del Programa, así como un mecanismo de control que los minimice.
9. Establecer un mecanismo de cobro para regularizar las aportaciones omitidas por parte de las Instituciones afiliadas.
10. Respetar el calendario de entrega de recurso establecido por la Secretaría de Hacienda.
11. Regular y documentar los procedimientos para la aplicación de encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Programa presupuestario.

12. Evaluar el Programa presupuestario de manera anual, siguiendo el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL.

Anexo I. Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN	
<p>Nombre de la evaluación: Evaluación Específica de Consistencia y Resultados al Programa presupuestario 5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018</p>	
<p>Fecha de inicio de la evaluación: Septiembre de 2019</p>	
<p>Fecha de término de la evaluación: Noviembre de 2019</p>	
<p>Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:</p>	
<p>Nombre: Lic. Renata Robles Serrano Lic. Nancy Guadalupe Ramírez Castro</p>	<p>Unidad Administrativa: Departamento de Egresos</p>
<p>Objetivo general de la evaluación:</p> <p>Valorar estratégicamente la consistencia y los resultados del Programa presupuestario 5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018, en cuanto a su diseño, planeación estratégica, cobertura y focalización, operación, percepción de la población atendida y en materia de resultados. Lo anterior, con el fin de que las recomendaciones derivadas de este análisis retroalimenten el diseño y la gestión del Programa presupuestario evaluado, conocer el desempeño acerca del ejercicio de los recursos con base en indicadores, así como del cumplimiento de los objetivos para los que fueron destinados.</p>	
<p>Objetivos específicos de la evaluación:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar la congruencia lógica en el diseño del Programa presupuestario, su contribución con la planeación estratégica, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros Programas presupuestarios federales y/o estatales; 2. Identificar si el Programa presupuestario cuentan con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados; 3. Establecer si el Programa presupuestario han definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado; 4. Valorar la vinculación de los entregables del Programa presupuestario con sus procesos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable, así como sus mecanismos de rendición de cuentas; 5. Identificar si el Programa presupuestario cuentan con instrumentos que les permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de las y los beneficiarios del programa y sus resultados; y 	

6. Comparar los resultados del Programa presupuestario con respecto a la atención del problema para el que fue creado.

Metodología utilizada en la evaluación:

Cuestionarios:

Entrevistas:

Formatos:

Otros (especifique): X

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

(Otros) Herramienta software para la administración de la información de evaluación Deloitte Connect

(Otros) Modelos: Modelo EEPP, Metodología CONAC, Metodología tabulación de indicadores, Metodología del Marco Lógico, criterios CONEVAL, etc.

PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación:

1. Los procedimientos para acceder a los apoyos se encuentran publicados en la página web de Pensiones.
2. El árbol del problema coincide con el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.
3. El Programa se alinea al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y Programa Institucional a nivel Propósito y Componente.
4. El Programa cuenta con metas en un horizonte de corto, mediano y largo plazo.
5. La operación del Programa respeta la normatividad establecida en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.
6. La Unidad Responsable del C02 identifica y prioriza los riesgos en la operación del Componente.
7. Los mecanismos de transparencia se encuentran muestran la información requerida en un lenguaje, sencillo y claro.
8. El buzón de quejas y sugerencias tiene una locación estratégica para que los derechohabientes emitan su opinión.
9. Se cumplió en su totalidad con los Aspectos Susceptibles de Mejora establecidos en la evaluación del ejercicio 2015.
10. El cumplimiento de las metas a nivel Componente y Actividad no son excluyentes, es decir, se alcanzó la meta en un nivel y en otro no.
11. Se considera que el Programa contribuye a la consecución del Fin, toda vez que se alcanzó dicha meta.
12. Existe un faltante de manual de procedimientos o lineamientos aplicables específicamente al Programa.
13. El diseño de la MIR presenta inconsistencias en su lógica vertical y horizontal.
14. La definición del problema no cumple con los requerimientos del CONEVAL y no encuentra congruencia con el diseño de la MIR.
15. Las causas del árbol del problema no se clasifican de manera correcta en principales y secundarias.
16. Alinear el Programa a la Agenda 2030.

17. Las poblaciones potencial, objetivo y atendida tienen una única cuantificación y definición.
18. La información presentada en la página de transparencia difiere de la aplicada por el Ente.
19. No se documentan los problemas de la operación de los C01, C03 y C04.
20. Los resultados del buzón de quejas y sugerencias no son públicos, además no se identifica el procedimiento aplicado para atender dichas opiniones.
21. El Programa no sigue el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL, toda vez que sus evaluaciones únicamente han sido de tipo Específica del Desempeño y de Consistencia y Resultados.
22. Existen datos que no concuerdan entre la MIR y el POA.
23. La última evaluación realizada al Programa es al ejercicio 2015.

Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, de acuerdo con los temas del Programa, estrategia o instituciones:

- **Fortalezas**

TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

- El destino del recurso federal correspondiente a FAFEF, cumple con el Artículo 47 de la Ley de Coordinación Fiscal.
- El Manual de Procedimientos se encuentra en desarrollo.
- La Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua regula el funcionamiento del Ente y, por lo tanto, del Programa.
- El problema está bien ubicado, de acuerdo a las delegaciones del Ente.
- El árbol del problema encuentra congruencia entre causas y efectos.
- Se opera con base en la normatividad aplicable.
- Los indicadores corresponden al Resumen Narrativo de cada nivel metodológico.
- Las metas programadas están orientadas a impulsar el desempeño.
- Los criterios de elegibilidad de los beneficiarios concuerdan con la LPCEC.
- La página web del Ente tiene disponible información acerca de los procesos para acceder a los apoyos.
- Existen mecanismos documentados para la depuración y actualización del padrón de beneficiarios.
- Se realiza un estudio actuarial para la estimación de las obligaciones a futuro.

TEMA II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- La alineación se encuentra bien definida a nivel Propósito y Componente en el PND, PED y PI.
- Se establecen metas a alcanzar en el ejercicio 2021.
- Cada departamento establece metas internas con base en el comportamiento histórico.

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- El Programa establece metas de cobertura anual a través del POA y la MIR.
- El horizonte de corto plazo se cumple con las metas internas establecidas por los departamentos.
- El horizonte de largo plazo se completa con la alineación al Programa Institucional de Pensiones.

- La definición de la población y su cuantificación segregada por géneros muestran inclusión.

TEMA IV. OPERACIÓN

- El Programa regula su funcionamiento en la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.
- La normatividad aplicable al Programa se encuentra disponible en la página web del Ente.
- Las Unidades Responsables de los Componentes se basan en la LPCEC.
- Existen procedimientos normados para la firma de carta vigencia de derechos, aplicar movimientos pendientes de pago, otorgar préstamos personales y la aplicación de estudios socioeconómicos.
- Los criterios para la selección de beneficiarios coinciden con los mencionados en la LPCEC.
- La Unidad Responsable del C02 identifica los riesgos en su operación, los clasifica y cuenta con mecanismos para minimizarlos.
- Se reconoce un aumento en el presupuesto autorizado.
- Los mecanismos de transparencia muestran la información requerida en un lenguaje sencillo, claro y directo.

TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

- El buzón de quejas y sugerencias se ubica en las instalaciones del Ente y conserva la confidencialidad de los derechohabientes.
- Aplicación de encuestas semestrales a Instituciones para conocer la satisfacción de éstas.

TEMA VI. EN MATERIA DE RESULTADOS

- La meta a nivel Fin se cumple, lo que implica que el Programa sí contribuye a la consecución de éste.
- La disminución del monto recaudado por préstamos no afectó que se cumpliera con la meta de otorgamiento de préstamos.
- La disminución de trámites de pagos por aportaciones omitidas no influyó en que el monto recaudado alcanzara su meta.
- Se cumplió en su totalidad con los Aspectos Susceptibles de Mejora de la evaluación al ejercicio 2015.

2. Oportunidades**TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO**

- Establecer un manual de procedimientos o lineamientos que regulen el funcionamiento del Programa.
- Reestructurar la definición del problema, así como el árbol de problema para que encuentre congruencia en todos sus niveles.
- Reestablecer la cuantificación y definición de las poblaciones, de tal manera que sea posible delimitar cada una.
- Realizar adecuaciones a la Matriz de Indicadores para Resultados, con el objetivo de cumplir con los requerimientos del CONEVAL.

TEMA II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- Alinear el Programa a la Agenda 2030.

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- Reestablecer la cuantificación y definición de las poblaciones, de tal manera que sea posible delimitar cada una.
- Establecer un manual de procedimientos o lineamientos que regulen el funcionamiento del Programa.
- Homologar el procedimiento para el establecimiento de metas internas entre los departamentos.

TEMA IV. OPERACIÓN

- Creación de un sistema integral que permita la conjunción de información entre los departamentos de ingresos y préstamos.
- Establecer un manual de procedimientos o lineamientos que regulen el funcionamiento del Programa.

TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

- Regulación de la aplicación de encuestas a los beneficiarios del Programa.
- Publicación de los resultados de los mecanismos de satisfacción.

TEMA VI. EN MATERIA DE RESULTADOS

- Reestructurar el método de cálculo de los indicadores y establecer metas con base en el estudio actuarial realizado.
- Evaluar el Programa tomando como referencia el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL.

3. Debilidades**TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO**

- El Programa presupuestario no cuenta con manual de procedimientos específico del mismo.
- El problema que se pretende atender está redactado como una situación a lograr y no una a revertir.
- Existe una incongruencia en la definición del problema con el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.
- La clasificación de las causas dentro del árbol del problema no es adecuada.
- Existe una única definición y cuantificación de las poblaciones.
- Los indicadores están mal clasificados en su tipo, además, su método de cálculo no es representativo.
- La periodicidad de los indicadores a nivel Actividad no corresponde con los requerimientos del CONEVAL.
- Los Medios de Verificación no son apropiados para la medición de los indicadores.

TEMA II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- Los departamentos no toman en consideración el estudio actuarial para la definición de sus metas internas.
- La fórmula de los indicadores (variación porcentual) no aplica los resultados del estudio actuarial.

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- Existe una definición y cuantificación única de las poblaciones.
- El Programa no destina recurso a la perspectiva de género.

TEMA IV. OPERACIÓN

- No existe un manual de procedimientos propio del Programa.

- Existe disparidad entre la LPCEC y el Procedimiento para Jubilación o Pensión del Departamento de Jubilados o Pensionados.
- No se documentan los problemas generados en la operación del Programa.
- La información publicada en la página de transparencia del Ente no coincide con la obtenida en las entrevistas, con respecto a la temporalidad de la entrega de las pensiones.
- La eficiencia en el gasto ejercido en el año 2018 disminuyó con respecto al año anterior.

TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

- El buzón de quejas y sugerencias no arroja resultados significativos para evaluar la satisfacción de los beneficiarios.
- Los resultados de los mecanismos de satisfacción no son públicos ni se identifica el procedimiento para su atención.

TEMA VI. EN MATERIA DE RESULTADOS

- No se alcanzó la meta del Propósito, sin embargo, no se considera significativo.
- Algunos indicadores cuentan con errores en su planteamiento.
- No existe congruencia entre los préstamos otorgados en la MIR y el POA.
- Las evaluaciones aplicadas al Programa no concuerdan con el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL.
- La última evaluación realizada al Programa fue al ejercicio 2015.
- El Programa ha sido evaluado únicamente de tipo Específica del Desempeño y Consistencia y Resultados.

4. Amenazas**TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO**

- Modificaciones a la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua que afecte directamente a la normatividad del Programa.
- Modificaciones a la Ley de Coordinación Fiscal con relación a la aplicación de recursos de FAFEF.

TEMA II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

- El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 no contiene ejes, objetivos o estrategias para la alineación.

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

- Modificaciones a la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua que afecte directamente a la normatividad del Programa.
- Modificaciones a la Ley de Coordinación Fiscal con relación a la aplicación de recursos de FAFEF.
- La población de pensionados se está incrementando con relación a la de trabajadores activos.

TEMA IV. OPERACIÓN

- La actualización de datos personales es responsabilidad de los afiliados.
- Los derechohabientes que solicitan un trámite no presentan la documentación en tiempo y forma.
- El fallecimiento de los beneficiarios no es informado al Ente.

- La calendarización de entrega del recurso no es respetada por la Secretaría de Hacienda, se requiere el envío previo de la nómina de manera quincenal, lo que genera retrasos.
- No existe un fondo destinado a los préstamos, su funcionamiento se basa en la recaudación de los mismos.
- Hay Instituciones afiliadas que retienen el monto de los préstamos, pero no lo reportan a Pensiones.
- Las Instituciones afiliadas deudoras de Pensiones tienen créditos elevados y no realizan el pago de los mismos.

TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

- La ubicación del buzón puede dar lugar a que cualquier persona ajena al Ente, escriba comentarios sin fundamento.
- El retraso en el pago de los apoyos, ajeno a Pensiones, puede generar insatisfacción en los beneficiarios.

TEMA V. EN MATERIA DE RESULTADOS

- El presupuesto otorgado al Programa no es controlado por Pensiones.
- El retraso en la entrega del presupuesto puede afectar el cumplimiento de las metas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

Describir brevemente las conclusiones de la evaluación:

TEMA I. DISEÑO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO

El Programa presupuestario “Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado” inició operaciones en el año 2012, coordinado por Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua. La definición del Programa se establece como: *“Prestaciones socioeconómicas otorgadas con equidad, justicia y oportunidad, en estricto apego a las disposiciones legales aplicables, para los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del estado de los entes públicos afiliados a las instituciones encomendadas para otorgar estos servicios”*. La regulación de éste se realiza a través de la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua.

El problema que pretende afrontar el Programa presupuestario está puntualizado como sigue: *“Ofrecer un servicio de salud a los jubilados, pensionados y trabajadores al servicio del Estado afiliados a las Instituciones encomendadas para otorgar estos servicios, que se destaque por su nivel de Atención Médica y Humana y se caracterice por su calidad, seguridad y calidez”*. El vínculo entre esta definición con respecto al Árbol del Problema y los Componentes de la MIR no tiene relación lógica, sin embargo, la congruencia entre estos dos últimos sí existe.

Por otro lado, el análisis en la lógica vertical de la MIR muestra la falta de Actividades por Componente, donde el CONEVAL sugiere establecer de dos a tres Actividades que conlleven a la suficiente en la realización de éste. Con relación a la lógica horizontal, el Programa presenta debilidades en el área de los indicadores, donde sus métodos de cálculo no son apropiados para la medición de las metas, además de que su periodicidad, clasificación por tipo y medios de verificación no corresponden a lo señalado por el CONEVAL.

TEMA II. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

La alineación del Programa a los Planes Superiores se identifica a nivel Propósito y Componente. Así bien, su contribución al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 se identifica en el Eje 2 “*Un México Incluyente*”, en su Objetivo 2.4 “*Ampliar el acceso a la seguridad social*”, dentro de la Estrategia 2.4.3 “*Instrumentar una gestión financiera de los organismos de seguridad social que garantice la sustentabilidad del sistema de seguridad social en el mediano y largo plazos*”, específicamente en la Línea de Acción “*Impulsar la sustentabilidad de los sistemas de pensiones, considerando transiciones hacia esquemas de contribución definida*”.

Por otro lado, el Programa encuentra su alineación al Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021, a través de su Eje 5 “*Gobierno Responsable*”, en su Objetivo 15 “*Otorgar prestaciones socioeconómicas con mayor equidad, justicia y oportunidad para las y los trabajadores al servicio del Estado, personas jubiladas y pensionadas, y de las instituciones afiliadas, así como otorgar viabilidad la modelo institucional*”.

Finalmente, la vinculación con el Programa Institucional de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua 2017-2021 se realiza en su Objetivo 15.1.1 “*Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Pensiones en el mediano y largo plazo*”, mediante sus Líneas de Acción 15.1.1.1 “*Saneamiento de las finanzas del Fondo de Pensiones*”, 15.1.1.2 “*Implementación de las cuentas individuales de las y los trabajadores*”, 15.1.1.3 “*Impulso a la actualización y adecuación del Marco Normativo*”, y 15.1.1.4 “*Asegurar la calidad de los servicios otorgados*”.

TEMA III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

El Programa establece una única definición y cuantificación en todas “*las y los derechohabientes*” o “*las y los afiliados*”, cuya delimitación es equivalente, lo cual imposibilita la medición objetiva de su cobertura.

Se destaca un cambio significativo en la cuantificación de la población potencial y objetivo dentro de los años 2017 y 2018 con respecto al año 2016, lo cual se atribuye a la adición de Componentes, cuya medición añade al total de trabajadores afiliados. No obstante, en el ejercicio 2018 se cuantifica el mismo número de beneficiarios a todos los Componentes, lo que evidencia un cálculo erróneo de los mismos.

Es preciso señalar que se identifican dos poblaciones: instituciones afiliadas y afiliados, toda vez que, la comunicación y entrega de apoyos en los C02 y C03, se realiza a través de dichas instituciones.

El Programa cuenta con un mecanismo de cobertura que abarca un horizonte de corto, mediano y largo plazo, los cuales comprenden la definición de metas interna por Unidad Responsable, la medición de las metas de los Indicadores de la MIR y la alineación al Programa Institucional de Pensiones, cuyas metas son definidas a su cumplimiento en el año 2021.

TEMA IV. OPERACIÓN

La operación del Programa tiene como base la Ley de Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua, misma que establece los criterios de elegibilidad para acceder a los apoyos. Además de ésta, se identifican otros documentos que norman los procesos que lleva a cabo Pensiones en el otorgamiento de bienes y servicios, mismos que pertenecen a cada Departamento encargado de los Componentes. Así mismo, la página web de

Pensiones cuenta con un apartado destinado a describir el procedimiento y la documentación requerida para el acceso a cualquiera de los servicios que otorga.

A pesar de no existir un documento del Programa que especifique los problemas que se derivan de su operación, cada Departamento identifica los principales problemas que enfrenta. A continuación, se mencionan los más significativos:

- No se respeta la calendarización de los recursos con la Secretaría de Hacienda, pues se obliga a Pensiones a enviar quincenalmente la nómina que se debe pagar, requisito indispensable para que la secretaría entregue el recurso. Aunado a esto, la transferencia del recurso se retrasa por días, lo que ocasiona que Pensiones tenga que pagar la quincena con ingresos propios.
- No existe un fondo destinado al C02 correspondiente a préstamos, por lo que los préstamos otorgados son producto del monto de los préstamos recuperados.
- La comunicación entre el departamento de ingresos y el departamento de préstamos es constante, puesto que no hay un programa que concilie la información de los préstamos cobrados; además de que el departamento de ingresos no realiza el cobro de los préstamos, únicamente recibe los pagos entregados por las instituciones afiliadas.
- Algunas dependencias afiliadas a Pensiones, retienen el monto de los préstamos, pero no lo reportan a la Institución, por lo que ésta no recibe el monto correspondiente; de tal manera que, existen Instituciones que presentan adeudos elevados con el Ente PCE.

Aunado a lo anterior, se destaca que el Departamento de Préstamos tiene un documento interno que señala los principales riesgos atribuibles a sus procesos, además, cuantifica su probabilidad e impacto, de acuerdo a una tabla prediseñada, y con base en ello, establece controles para disminuir su nivel de ocurrencia.

Las Fichas Técnicas de los Indicadores y la Matriz de Indicadores para Resultados son las fuentes de información para monitorear el desempeño del Programa, sin embargo, existen incongruencias entre la información recabada con la publicada en la página web del Ene, con respecto a la temporalidad del otorgamiento de pensiones.

TEMA V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

Los instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios que aplica el Programa se basan principalmente en un buzón de quejas y sugerencias, ubicado estratégicamente en las puertas de entrada y de salida de las instalaciones de Pensiones, el cual contiene una hoja para su llenado cuyo formato no induce las respuestas del afiliado. Así mismo, su locación permite que la población objetivo emita sus comentarios respecto a los bienes y servicios ofrecidos, de manera rápida y fácil.

Pese a lo anterior, el buzón de quejas y sugerencias es opcional para los derechohabientes, es decir, no se identifica que el resultado arrojado por el mismo sea significativo para la medición de la satisfacción. Además, dichos resultados no son difundidos públicamente y el único documento que avala dichos resultados es un archivo interno de Pensiones, por lo cual, no se toman en cuenta dichas conclusiones.

TEMA VI. EN MATERIA DE RESULTADOS

Con base en los resultados de las metas de la Matriz de Indicadores para Resultados y del Programa Operativo Anual, se reconoce la consecución del Fin, lo que implica que el Programa contribuye a la consecución de éste. De la misma manera, la mayoría de los indicadores cumplió la meta o despegó significativamente de la línea base; tal es el caso de los indicadores a nivel Propósito y C0201.

Por otro lado, existen indicadores cuya relación es directa, como el C02-C0201 y el C04-C0401, sin embargo, la consecución de uno de ellos no afectó al otro; mientras que la recaudación del monto de préstamos disminuyó, la cantidad de préstamos otorgados aumentó; caso que ocurrió de manera similar con las aportaciones omitidas, donde disminuyó el número de trámites para pago de aportaciones omitidas, lo cual no perjudicó el aumento en el monto recaudado en dichos términos.

Es importante destacar que el Programa presupuestario no ha respetado el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL, toda vez que sus evaluaciones han sido únicamente de Tipo Específica del Desempeño y de Tipo Consistencia y Resultados; aunado a que, el último ejercicio evaluado es el 2015. Tomando como base la Evaluación de Tipo Específica del Desempeño aplicada a dicho ejercicio, se identifica que los Aspectos Susceptibles de Mejora se han solventado en su totalidad.

Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

1. Garantizar la lógica vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados, considerando las observaciones resultantes del análisis efectuado.
2. Adecuar la definición de la problemática central, así como el árbol del problema, para el cumplimiento de los requerimientos del CONEVAL.
3. Homologar los procedimientos para el establecimiento de metas internas entre los departamentos, tomando como base el estudio actuarial realizado.
4. Alinear el Propósito del Programa con la Agenda 2030.
5. Adicionar un mecanismo de focalización de la población que muestre la conceptualización y cuantificación de las poblaciones acorde a los bienes y servicios ofertados, así como, unidad de medida, metodología para su cuantificación y fuentes de información.
6. Establecer manual de procedimientos o lineamientos que regulen la operación del Programa presupuestario.
7. Crear un sistema integral que permita la conjunción de información entre Unidades Responsables del Programa presupuestario.
8. Identificar y documentar los problemas o riesgos que se pudieran generar en la operación del Programa, así como un mecanismo de control que los minimice.
9. Establecer un mecanismo de cobro para regularizar las aportaciones omitidas por parte de las Instituciones afiliadas.
10. Respetar el calendario de entrega de recurso establecido por la Secretaría de Hacienda.
11. Regular y documentar los procedimientos para la aplicación de encuestas de satisfacción a los beneficiarios del Programa presupuestario.

12. Evaluar el Programa presupuestario de manera anual, siguiendo el ciclo de evaluación establecido por el CONEVAL.

DATOS DE LA INSTANCIA TÉCNICA EVALUADORA

Nombre del coordinador de la evaluación: C.P.C Jorge Julio Ortiz Blanco

Cargo: Socio

Gerente del proyecto: M.A Ivan Sánchez Jasso

Institución a la que pertenece: Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza S.C. "Deloitte"

Principales colaboradores: C.P. Valeria Blanco Manzano, C. Olivia Elizabeth Alarcón Márquez e Ing. Martín Andrés Ríos Cereceres

Correo electrónico del coordinador de la evaluación: jortizblanco@deloittemx.com

Teléfono (con clave lada): 614 180 11 00

IDENTIFICACIÓN DEL PROGRAMA

Nombre del Programa Evaluado: 5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018

Siglas:

Ente Público coordinador del Programa: Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua

Poder público al que pertenece el Programa:

Poder Ejecutivo:

Poder Legislativo:

Poder Judicial:

Ente Autónomo: X

Ámbito gubernamental al que pertenece el Programa:

Federal:

Estatad: X

Local:

Nombre de las unidades administrativas y de los titulares a cargo del Programa:

Nombre de las unidades administrativas a cargo del Programa:

Dirección de Prestaciones Económicas

Nombre de los titulares de las unidades administrativas a cargo del Programa (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):

Nombre:

Lic. José Luís Farrera García

Correo: jose.farrera@chihuahua.gob.mx

Teléfono: (614) 429 1330 Ext. 14020

Unidad Administrativa:

Dirección de Prestaciones Económicas

DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN

Tipo de contratación:

Adjudicación directa: X

Invitación a tres:

Licitación Pública Nacional:

Licitación Pública Internacional:

Otro:

Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Departamento de Egresos

Costo total de la evaluación (sin IVA y con IVA): \$260,000.00 (Son doscientos sesenta mil pesos MXN/00) más IVA.

\$301,600.00 (Son trescientos un mil seiscientos pesos MXN/00) IVA incluido.

Fuente de financiamiento: Ingreso Estatal.

DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

Difusión en internet del informe final de evaluación: <http://www.pce.chihuahua.gob.mx/transparencia/>

Difusión en internet del presente formato: <http://www.pce.chihuahua.gob.mx/transparencia/>

Anexo II. Indicadores

Nombre del Programa presupuestario	5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018
Ente Público	Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua
Área Responsable	Dirección de Prestaciones Económicas
Tipo de Evaluación	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados
Año Fiscal Evaluado	Ejercicio 2018

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición Adecuada	Unidad de Medida Adecuada	Frecuencia de Medición Adecuada	Cuenta con Línea Base	Cuenta con Metas	Comportamiento de los Valores Programados del Indicador respecto al Año Anterior
Fin	Variación porcentual de las y los afiliados que reciben prestaciones económicas	$((TAPE/TAIPE_1)-1)*100$ TAPE= Total de las y los afiliados que reciben prestaciones económicas en el año actual. TAIPE_1= Total de las y los afiliados que recibieron prestaciones económicas el ejercicio inmediato anterior.	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	No aplica
Propósito	Variación porcentual del recurso recibido por las y los afiliados por prestaciones económicas en relación a las recibidas año inmediato anterior	$((TPEO/TPEO_1)-1)*100$ TPEO= Monto total en dinero para otorgar las prestaciones económicas del año actual. TPEO_1= Monto total en dinero para otorgar las prestaciones económicas el año inmediato anterior.	✓	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	Aumentó
C01	Variación porcentual de las y los afiliados que reciben una pensión	$((TPRPt/TPRPt_1)-1)*100$ TPRPt= Total de personas que reciben una pensión en el año actual. TPRPt_1= Total de personas que reciben una pensión en el año anterior.	✓	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	Aumentó

C02	Variación porcentual de las y los afiliados a los que les otorga préstamos.	$((TAP/TAP_1)*100)$ TAP= Total de afiliados que recibieron un préstamo el año actual. TAP_1= Total de afiliados que recibieron un préstamo el año inmediato anterior.	✓	✓	✓	⊘	⊘	⊘	✓	✓	✓	✓	Disminuyó
C03	Variación porcentual del número de trabajadores y beneficiarios que reciben afiliación y vigencia	$((TBAV/TBAV_1)-1)*100$ TBAV= Total de trabajadores y sus beneficiarios que reciben afiliación y vigencia en el año actual. TBAV_1= Total de trabajadores y sus beneficiarios que reciben afiliación y vigencia en el año inmediato anterior.	⊘	✓	✓	⊘	⊘	⊘	✓	✓	✓	✓	Disminuyó
C04	Variación porcentual de la cantidad de trámites para pago de aportaciones omitidas realizados	$((TPAO/TPAO_1)-1)*100$ TPAO= Total de trámites de pago de aportaciones omitidas en el año actual. TPAO_1= Total de trámites de pago de aportaciones omitidas en el año inmediato anterior.	✓	✓	✓	⊘	⊘	⊘	✓	✓	✓	✓	No aplica
C0101	Variación porcentual del monto del recurso de las pensiones otorgadas	$((TRP/TRP_1)-1)*100$ TRP= Total de los recursos para el pago de las pensiones del año actual. TRP_1= Total de los recursos para el pago de las pensiones del año inmediato anterior.	✓	✓	✓	⊘	⊘	⊘	✓	⊘	✓	✓	Disminuyó
C0201	Variación porcentual de monto de los préstamos a corto plazo otorgados.	$((POCP/POCP_1)-1)*100$ POCP= Monto total de los préstamos a corto plazo otorgados en el año actual. POCP_1= Monto total de los préstamos a corto plazo otorgados el año inmediato anterior.	✓	✓	✓	⊘	⊘	⊘	✓	⊘	✓	✓	Disminuyó
C0301	Variación porcentual del número de trámites formato único de trámite (FUT) procesados	$((TtP/TtP_1)-1)*100$ TtP= Total de trámites formato único de trámite (FUT) procesados en el año actual. TtP_1= Total de trámites formato único de trámite (FUT) procesados en el año inmediato anterior.	✓	✓	✓	⊘	⊘	⊘	✓	⊘	✓	✓	No aplica

C0401	Variación porcentual del monto recuperado por concepto de aportaciones omitidas (a/o) o licencias, para reconocimiento de antigüedad	$\frac{((PRrAt/PRrAt_1)-1)*100}{PRrAt}$ PRrAt= Monto total recuperado por pago de a/o, licencias por reconocimiento de antigüedad del año actual. PRrAt_1= Monto total recuperado por pago de a/o, licencias por reconocimiento de antigüedad año inmediato anterior.	✓	✓	✓	⊘	⊘	⊘	✓	⊘	✓	✓	No aplica
-------	--	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	-----------

Con respecto a la simbología empleada en la tabla, se otorga el símbolo ✓ cuando la característica se cumple y el símbolo ⊘ cuando la característica no se cumple. Además, se reconoce que, en la columna de “Comportamiento de los Valores Programados del Indicador respecto al Año Anterior”, se hace una comparación entre las metas de los indicadores del Ejercicio 2018 con respecto a las metas del Ejercicio 2017; sin embargo, los cambios en la Matriz de Indicadores para Resultados no permiten hacer dicha comparación en el Nivel Fin, Componente C04 y Actividades C0301 y C0401.

Anexo III. Complementariedad y coincidencias con otros Programas

Nombre del Programa presupuestario	5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018
Ente Público	Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua
Área Responsable	Dirección de Prestaciones Económicas
Tipo de Evaluación	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados
Año Fiscal Evaluado	Ejercicio 2018

Nivel del Programa	Modalidad (Federal o Estatal)	Ente Público responsable de la operación	Propósito del programa	Población Objetivo	Tipo(s) de apoyo(s) entregado(s)	Cobertura Geográfica (Estatal, Nacional, Municipal, Regional, etc.)	Fuentes de Información (dónde se consultó la información)	Justificación (por qué es coincidente o complementario)

De acuerdo a la pregunta metodológica número 9, no se identifican complementariedades o coincidencias del Programa presupuestario evaluado con Programas Federales y/o Estatales.

Anexo IV. Cumplimiento de las Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Nombre del Programa presupuestario	5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018
Ente Público	Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua
Área Responsable	Dirección de Prestaciones Económicas
Tipo de Evaluación	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados
Año Fiscal Evaluado	Ejercicio 2018

Cumplimiento de las Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), cierre 2018					
Referencia	Resumen Narrativo	Unidad de Medida	Metas Anuales		Comentarios
			% Programada	% Lograda	
Fin	Contribuir a la seguridad social de las y los afiliados de la Institución mediante prestaciones económicas.	%	-19.68%	84.93%	La meta se establece en un porcentaje negativo, debido a que la línea base tiene la misma naturaleza (-29.25%), sin embargo, dicha meta es ascendente. Así bien, el resultado logrado es, en gran medida, superior a la meta programada, lo que indica que el Programa contribuye a la consecución del Fin.
Propósito	Las y los afiliados reciben prestaciones económicas con oportunidad.	%	127.33%	109.27%	Si bien la meta no programada no se alcanzó, se identifica que el resultado del indicador aumentó en comparación con la línea base (-26.88%). Cabe destacar que, el Programa no tiene control sobre el recurso que recibe destinado al otorgamiento de prestaciones económicas, por lo que la consecución de la meta no se considera representativo.
C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados.	%	5.25%	1,171.05%	De acuerdo a la justificación del Componente, “el planteamiento del numerador es incorrecto, toda vez que no se acumula el dato de cada mes, es un dato puntual, cerrando el año con una meta real de 9.08%”. ⁶⁸
C02	Préstamos otorgados.	%	107.35%	112.72%	La cantidad de préstamos otorgados fue superior a los préstamos programados, de acuerdo al alcance de la meta estimada. Debe enfatizarse que, el C0201 indica que se recaudó un monto menor al año anterior; por tanto, la consecución de la meta del C02, se atribuye a que el monto de los préstamos fue menor a años anteriores.
C03	Trabajadores de las Instituciones afiliadas y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado.	%	0.41%	962.30%	De acuerdo a la justificación del Componente, “el planteamiento del numerador es incorrecto, toda vez que no se acumula el dato de cada mes, es un dato puntual, cerrando el año con una meta real de -2.45%”. ⁶⁹

⁶⁸ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a la Matriz de Indicadores Cierre Anual 2018”.

⁶⁹ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a la Matriz de Indicadores Cierre Anual 2018”.

C04	Trámites del pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones realizados.	%	5.00%	-31.25%	Con respecto a los trámites de pago de aportaciones omitidas, no solo no se cumplió con la meta, sino que disminuyó el número de trámites realizados, de acuerdo con la naturaleza negativa del resultado obtenido.
C0101	Determinación del monto del recurso de las pensiones a las y los afiliados.	%	153.69%	110.20%	El monto de recurso que se le asigna a la Institución para otorgar las pensiones, no es controlado por ésta; así bien, pese a que no se cumplió con la meta programada, el Programa se despegó significativamente de la línea base, cuyo porcentaje era de -26.30%.
C0201	Determinación del monto total en préstamos a corto plazo.	%	2.94%	-41.24%	La recuperación de préstamos en monto es pequeña, incluso menor al año anterior, dado que el resultado logrado es mucho menor a la línea base que se tenía al inicio del año (1.37%). A pesar de ello, esto no afectó al otorgamiento de préstamos a los afiliados, según C02.
C0301	Determinación de trámites procesados.	%	20.00%	442.80%	La justificación de la Actividad menciona que “se lleva a cabo la implementación de un sistema que permite tener información más certera, cambian por criterios de conteo, por tanto, el dato real es de numerador 32,568 y numerador de 26,020 logrando una meta anual real de 20%”. ⁷⁰
C0401	Recuperación del pago de aportaciones omitidas o licencias por concepto de recuperación de antigüedad.	%	4.79%	39.21%	A pesar de que el número de trámites para pagar las aportaciones omitidas disminuyó, según el C04, el monto recuperado en dichos pagos aumentó, incluso superando la meta programada.

⁷⁰ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a la Matriz de Indicadores Cierre Anual 2018”.

Anexo V. Cumplimiento de Metas del Programa Operativo Anual (POA)

Nombre del Programa presupuestario	5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018
Ente Público	Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua
Área Responsable	Dirección de Prestaciones Económicas
Tipo de Evaluación	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados
Año Fiscal Evaluado	Ejercicio 2018

Cumplimiento de las Metas del Programa Operativo Anual (POA), cierre 2018					
Referencia	Resumen Narrativo	Unidad de Medida	Metas Anuales		Comentarios
			% Programada	% Lograda	
C01	Pensiones otorgadas a las y los afiliados.	Afiliados	17,680	213,511	De acuerdo a la justificación del Componente, “el planteamiento del numerador es incorrecto, toda vez que no se acumula el dato de cada mes, es un dato puntual, cerrando el año con una meta real de 9.08%”. ⁷¹
C02	Préstamos otorgados.	Afiliados	1,300	1,366	La cantidad de préstamos otorgados establecida en el POA no es congruente con la variable medida en la MIR, la cual indica que el número de préstamos otorgados fue de 1,365. Pese a esto, se reconoce el cumplimiento de la meta programada.
C03	Trabajadores de las Instituciones afiliadas y sus beneficiarios, afiliados a Pensiones Civiles del Estado.	Derechohabientes	101,000	98,526	De acuerdo a la justificación del Componente, “el planteamiento del numerador es incorrecto, toda vez que no se acumula el dato de cada mes, es un dato puntual, cerrando el año con una meta real de -2.45%”. ⁷²
C04	Trámites del pago de aportaciones omitidas al Fondo de Pensiones realizados.	Trámites	1,260	825	Con respecto al número de trámites realizados, no se alcanzó la meta programada, sin embargo, esto puede deberse a que las solicitudes por parte de los afiliados a realizar este trámite disminuyeran.
C0101	Determinación del monto del recurso de las pensiones a las y los afiliados.	Pesos	6'201,075,863	5'138,063,759.72	El monto destinado para el otorgamiento de pensiones no alcanzó el monto programado, no obstante, la asignación presupuestaria no corresponde al Ente, por lo tanto, no se considera que éste tenga control sobre la meta.
C0201	Determinación del monto total en préstamos a corto plazo.	Pesos	70,000,000	39,959,941.42	A pesar de que el número de préstamos otorgados aumentó, el monto total de recurso destinado a los mismos no consiguió la meta programada.

⁷¹ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018”.

⁷² Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018”.

C0301	Determinación de trámites procesados.	Trámites	7,200	32,568	La justificación de la Actividad menciona que “se lleva a cabo la implementación de un sistema que permite tener información más certera, cambian por criterios de conteo, por tanto, el dato real es de numerador 32,568 y numerador de 26,020 logrando una meta anual real de 20%”. ⁷³
C0401	Recuperación del pago de aportaciones omitidas o licencias por concepto de recuperación de antigüedad.	Pesos	7,875,000	10,461,942.13	Si bien, el número de trámites para el pago de las aportaciones omitidas disminuyó, el monto recuperado por dichos pagos no sólo alcanzó la meta programada, sino que la superó por casi 3 millones de pesos.

⁷³ Obtenido de la documentación: “Seguimiento a las Metas del Programa Operativo Anual Cierre Anual 2018”.

Anexo VI. Valoración Final del Programa presupuestario

Nombre del Programa presupuestario	5J00118 – Prestaciones Socioeconómicas a Jubilados, Pensionados y Trabajadores al Servicio del Estado del ejercicio fiscal 2018
Ente Público	Pensiones Civiles del Estado de Chihuahua
Área Responsable	Dirección de Prestaciones Económicas
Tipo de Evaluación	Evaluación Específica de Consistencia y Resultados
Año Fiscal Evaluado	Ejercicio 2018

La valoración final del Programa presupuestario consiste en un análisis del nivel obtenido por tema metodológico, tomando en consideración las preguntas cuya cuantificación presenta niveles que permiten medir el avance del Programa. A consecuencia de esto, se empleó una proporción de los temas considerando el número de preguntas que incluye cada apartado, dividida entre la totalidad de preguntas que proceden a un valor cuantitativo, es decir,

Se logra identificar la necesidad de abarcar un mayor análisis dentro de la valoración del Programa presupuestario, derivado a que los temas se diferencian por la cantidad de preguntas metodológicas evaluadas, motivo por el cual se empleó una proporción de los temas considerando el número de preguntas que incluye cada apartado, dividida entre la totalidad de preguntas que proceden a un valor cuantitativo, es decir, once ítems. Por lo anterior, se obtiene el siguiente cálculo:

1. Derivado a que el criterio máximo para obtener es de cuatro puntos por pregunta metodológica, se efectúa la división del criterio obtenido, entre el criterio máximo. De esta forma, se obtiene el porcentaje de cumplimiento por ítem.
2. Una vez obtenido el porcentaje de cumplimiento por ítem, se elabora la sumatoria por tema y se divide entre el número de preguntas incluidas, generando como resultado el porcentaje de cumplimiento por tema.
3. Se realiza la división del total de preguntas metodológicas por tema, entre la totalidad de ítems, es decir, once. De esta manera se obtiene la proporción que equivale al “Valor del tema por porcentaje”.
4. Para concluir, se realiza la división del porcentaje de cumplimiento por tema entre el valor del tema por porcentaje, generando el valor obtenido por tema metodológico.

Al dar un porcentaje a cada tema con relación al número de preguntas metodológicas contribuye a obtener una valoración final de la evaluación más veraz y eficiente.

Tema	Valor del tema	Valor Obtenido	Justificación
Tema I. Diseño	36%	25%	- El Programa no cuenta con un manual de procedimientos o lineamientos que regulen su funcionamiento.

			<ul style="list-style-type: none"> - El problema está debidamente identificado, pero no se formula como un hecho negativo. - Los indicadores están orientados a impulsar el desempeño, sin embargo las fuentes de información no son completas.
Tema III. Cobertura y Focalización	9%	9%	<ul style="list-style-type: none"> - El Programa cuenta con una estrategia de cobertura con metas a corto, mediano y largo plazo.
Tema IV. Operación	36%	34%	<ul style="list-style-type: none"> - Los criterios de elegibilidad concuerdan con la normatividad aplicable y se encuentran debidamente publicados. - No es congruente la información recabada con la reportada en el seguimiento. - Los mecanismos de transparencia son difundidos en un lenguaje claro.
Tema V. Percepción de la Población Atendida	9%	5%	<ul style="list-style-type: none"> - Los instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios están enfocados a la población objetivo, sin embargo, sus resultados no son representativos.
Tema VI. En Materia de Resultados	9%	9%	<ul style="list-style-type: none"> - La totalidad de los Aspectos Susceptibles de Mejora ha sido solventados.
Valor total	99%	82%	

Anexo VII. Aspectos Susceptibles de Mejora

Tema	Aspectos Susceptibles de Mejora	Recomendaciones
<p>Tema I. Diseño</p>	<p>ASM 1. Realizar un diagnóstico del Programa presupuestario. ASM 2. Realizar un análisis de factibilidad de los indicadores. ASM 3. Garantizar la consistencia de la lógica horizontal y vertical.</p>	<p>ASM 1. Realizar un diagnóstico con las características establecidas por el CONEVAL que represente el sustento y justificación del mismo por medio de estadística y diversas fuentes de información oficiales que aporte a la toma de decisiones para futuros cambios del Programa. ASM 2. Realizar un análisis de factibilidad de cada uno de los indicadores con respecto a su diseño y el objetivo que pretende medir, temporalidad de medición y tipo de indicador. ASM 3. Realizar un análisis de consistencia en lógica vertical (suficiencia de actividades para componentes) y lógica horizontal (pertinencia indicadores y medios de verificación) documentar medios de verificación a cada uno de los indicadores, que permitan replicar el método de cálculo, asimismo, den confianza sobre la veracidad de la información reportada.</p>
<p>Tema II. Planeación Estratégica</p>	<p>ASM 4. Alinear Propósito de la MIR, con el Plan Nacional y Agenda 2030.</p>	<p>ASM 4. Considerar las estrategias y líneas de acción recomendadas para la alineación al Plan Nacional de Desarrollo, y la Agenda 2030.</p>
<p>Tema III. Cobertura y Focalización</p>	<p>ASM 5. Establecer y documentar una estrategia de cobertura de la población.</p>	<p>ASM 5. Establecer una estrategia de cobertura y focalización que abarque metas de la población a atender, así como, la conceptualización y cuantificación de las poblaciones objetivo y atendida, las cuales incluyan la característica de perspectiva de género, con el propósito de contribuir a establecer metas anuales de cobertura congruentes con lo que se desea alcanzar.</p>
<p>Tema IV. Operación</p>	<p>ASM 6. Implementar sistema de reconocimiento de desempeño esperado (incentivos) de los responsables de las unidades y/o observaciones de desempeño no esperado (observación y/o sanción). ASM 7. Homologar la normatividad y/o lineamientos aplicados para la operación del programa utilizados por todas las URs. ASM 8. Definir una estrategia para documentar el cumplimiento de la calendarización de ministraciones establecida por la Secretaría de Hacienda.</p>	<p>ASM 6. Diseñar y aplicar un mecanismo o sistema que permita reconocer el desempeño de los responsables de las URs, que permita incentivar el buen desempeño, así como también sancionar o emitir observaciones a los responsables con mal desempeño ASM 7. Diseñar un manual de operación del programa o guía de proceso en la cual se especifique la función de cada UR que participe en el programa y la normatividad oficial aplicable, o documento normativo interno oficial que detalle los procedimientos y procesos del programa. ASM 8. La estrategia puede incluir un oficio de cumplimiento, el cual se pudiera corroborar en términos de eficiencia y eficacia, para evitar y, en su caso, documentar retrasos en el pago y movimientos extraordinarios del ingreso propio del Ente.</p>

<p>Tema V. Percepción de la Población Atendida</p>	<p>ASM 9. Definir e implementar un mecanismo que evalúe la percepción de los beneficiarios acerca de los bienes y/o servicios recibidos - contraloría social.</p>	<p>ASM 9. Definir e implementar un monitoreo y evaluación de la percepción de los beneficiarios acerca de los bienes y/o servicios recibidos por el programa, componente contraloría social, el instrumento debe incluir variables de los componentes de la MIR y debe aplicarse de manera sistematizada y confiable.</p>
<p>Tema VI. En Materia de Resultados</p>	<p>ASM 10. Llevar a cabo una Evaluación de tipo Procesos.</p>	<p>ASM 10. Una Evaluación de Procesos contribuye a mejorar la gestión operativa del Programa, su aplicación ayuda a incrementar la efectividad operativa y enriquecer el diseño.</p>

Deloitte.