



DESPACHO  
**CASCIO DÍAZ**  
& ASOCIADOS S.C.P.

CONSULTORÍA CONTABLE, FISCAL, FINANCIERA & GUBERNAMENTAL  
AUDITORÍA & PROYECTOS

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y  
RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E023 -  
ATENCIÓN A VÍCTIMAS, CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO  
FISCAL 2022.**

---

**INFORME FINAL DE EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS DEL  
PROGRAMA PRESUPUESTARIO E023 - ATENCIÓN A VÍCTIMAS,  
CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO FISCAL 2022.**

**CONTENIDO**

|   |    |
|---|----|
| I. Introducción .....   | 3  |
| II. Características del Programa Preupuestario:.....  | 7  |
| III. Diseño .....   | 13 |
| IV. Planeación y Orientación a Resultados .....   | 39 |
| V. Cobertura y Focalización .....   | 46 |
| VI. Operación.....  | 50 |
| VII. Percepción de la Población Atendida.....   | 67 |
| VIII. Medición de Resultados .....  | 68 |
| IX. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y<br>Recomendaciones ..... | 71 |
| X. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados<br>.....    | 75 |
| XI. Conclusiones .....  | 76 |
| XII. Bibliografía .....   | 78 |
| XIII. Ficha Técnica .....   | 79 |
| XIV. Anexos .....   | 80 |

## **I. Introducción**

La Ley General de Desarrollo Social en sus artículos 72 al 80 establece que el objetivo de la evaluación de la política de desarrollo social es revisar periódicamente el cumplimiento del objetivo social de los programas, metas y acciones de la misma, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente. Asimismo, los Lineamientos Generales para la Evaluación de los programas Federales de la Administración Pública Federal, en su numeral décimo sexto fracción I, inciso a, establecen los tipos de evaluación, entre los que se encuentra la evaluación de consistencia y resultados, la cual analiza sistemáticamente el diseño y desempeño global de los programas federales, para mejorar su gestión y medir el logro de sus resultados con base en la matriz de indicadores.

Aunque la evaluación aporta información relevante para el proceso presupuestario, los usuarios de la evaluación, en primera instancia, son las dependencias y entidades a cargo de la operación de dichos programas. Esta evaluación fue la primera que se efectuó con un proceso homogéneo, es decir, utilizando los mismos términos de referencia, a programas sociales.

La evaluación de Consistencia y Resultados examina la capacidad de un programa desde tres ópticas: institucional, organizacional y de gestión. En general, dicha evaluación se lleva a cabo dos años después de la creación del programa e involucra seis temas: 1) diseño, 2) planeación y orientación a resultados, 3) cobertura y focalización, 4) operación, 5) percepción de la población atendida y 6) resultados. La evaluación al Programa Presupuestario E023 - Atención a Víctimas, se realiza conforme al Programa Anual de Evaluación, publicado en el periódico oficial del Gobierno del Estado de Quintana Roo, el 20 de abril de 2023; con la misma se busca evidenciar su operación y gestión, con el propósito de conocer si cumple con lo que requerido para la consecución de metas y objetivos planteados. La evaluación se basa en el Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados a los Programas Presupuestarios del Ejercicio Fiscal 2022 Derivados del Programa Anual de Evaluación 2022, emitido por la Dirección del Centro de

Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación, en apego al Modelo de Términos de Referencia publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de Política Social.

## **OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN**

### **OBJETIVO GENERAL**

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Presupuestario Atención a Víctimas por el Ejercicio 2022, con el propósito de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

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

## ALCANCES Y METODOLOGÍA

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión del Programa Presupuestario Atención a Víctimas orientado hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados.

De acuerdo con los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados emitido por la Dirección del Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo como Órgano Administrativo Desconcentrado con autonomía técnica de la Secretaría de Finanzas y Planeación,

La evaluación de consistencia y resultados se divide en seis temas y 45 preguntas de acuerdo con el siguiente cuadro:

| APARTADO                              | PREGUNTAS | TOTAL     |
|---------------------------------------|-----------|-----------|
| Diseño                                | 1-13      | 13        |
| Planeación y Orientación a Resultados | 14-22     | 9         |
| Cobertura y Focalización              | 23-25     | 3         |
| Operación                             | 26-42     | 17        |
| Percepción de la Población Atendida   | 43        | 1         |
| Medición de Resultados                | 44-45     | 2         |
| <b>TOTAL</b>                          | <b>45</b> | <b>45</b> |

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

En este contexto, se entiende por análisis de gabinete al conjunto de actividades que involucra el acopio, la organización y la valoración de información concentrada en registros administrativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas y

documentación pública. Sin embargo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operar de cada programa, se podrán programar y llevar a cabo entrevistas con responsables de los programas y/o personal de la unidad de evaluación y/o planeación de la dependencia coordinadora.

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

## II. Características del Programa:

### ANTECEDENTES DEL PROGRAMA EVALUADO:

#### Programa Presupuestario Atención a Víctimas.

##### Objetivo

El objetivo del Programa Presupuestario es el de garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.

##### Estrategia

Fortalecer el Sistema Estatal de Atención a Víctimas, desde un enfoque de coordinación interinstitucional, para una atención integral a las personas en calidad de víctima.

##### Líneas de Acción

1. Participar en el diseño y la implementación del Programa de Atención y Reparación Integral a Víctimas del Estado de Quintana Roo (PARIVEQROO).
2. Dar seguimiento a las acciones emanadas del PARIVEQROO para el fortalecimiento del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.
3. Otorgar atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos.
4. Brindar atención médica y psicológica a las personas en situación de víctimas.
5. Promover medidas de asistencia para las víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas.
6. Asegurar el pleno respeto a los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, de la víctima u ofendido y de todas las demás que de alguna forma estén relacionadas con el procedimiento penal.
7. Desarrollar y aplicar los instrumentos para la atención integral de víctimas de feminicidio y otras formas de violencia de género.
8. Ejecutar todos aquellos protocolos para la atención a víctimas.

9. Profesionalizar a los servidores públicos en materia de atención y reparación integral a víctimas.
10. Promover la profesionalización del servicio público, para la correcta aplicación de los protocolos de atención a víctimas.
11. Difundir los derechos de las víctimas y de los protocolos realizados para su protección por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
12. Generar investigaciones en materia de atención a víctimas para analizar las problemáticas existentes.
13. Otorgar asesoría jurídica a personas en situación de víctimas.
14. Solicitar órdenes de protección para salvaguardar la integridad de la víctima ante situaciones de peligro inminente.
15. Fortalecer a la Comisión Ejecutiva para alcanzar la atención oportuna en todos los municipios del Estado.
16. Solicitar a la Fiscalía General del Estado el oportuno reconocimiento de calidad de víctimas con el objeto que las personas puedan acceder a las medidas de reparación integral.

## **Población Objetivo**

La ley reconoce a tres tipos de víctimas:

1. Son **víctimas directas** aquellas personas físicas que hayan sufrido algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte.
2. Son **víctimas indirectas** los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella.

3. Son **víctimas potenciales** las personas físicas cuya integridad física o derechos peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

## **Cobertura**

Se tiene como encomienda principal, proporcionar atención humana e integral a las víctimas de delitos y a sus familiares, a efecto de que logren superar la situación traumática vivida, restableciendo sus equilibrios emocionales.

Lo anterior, mediante la canalización y atención médica, psicológica y jurídica de las víctimas, en donde les proporcionarán los servicios de asesoría jurídica y de acompañamiento durante el proceso penal, contención y terapia psicológica, dictámenes periciales, atención médica de primera necesidad y canalización a instancias especializadas.

Para garantizar la atención es necesario alcanzar la cobertura total de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo aplicando protocolos aprobados, así como de los lineamientos establecidos en los acuerdos interinstitucionales, tratados y convenciones internacionales firmados y ratificados por el Estado Mexicano.

### **Unidad Responsable del Programa.**

#### **Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.**

De su creación:

La Ley General de Víctimas publicada en el DOF el 09 de enero de 2013 y reformada mediante Decreto publicado el 3 de mayo del mismo año, establece en su artículo 79 la creación del Sistema Nacional de Atención a Víctimas el cual, para su operación y el cumplimiento de sus atribuciones, contará con una Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, la cual quedo debidamente constituida por Decreto presidencial publicado en el Diario Oficial de la Federación del 08/01/2014.

Quintana Roo, hizo lo propio a Publicar en el POE la Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo el 7 de abril de 2014, la cual contempla la creación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.

La CEAVEQROO es un organismo público descentralizado de la administración pública estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, encargado de fungir como órgano operativo del Sistema Estatal de Atención a Víctimas, con domicilio legal en la Ciudad de Chetumal, sin perjuicio de las oficinas en las diversas localidades de la entidad, de conformidad con lo dispuesto en la legislación aplicable.

De sus funciones:

La CEAVEQROO tiene entre otras obligaciones legales atender a las víctimas de delitos del fuero común o de violaciones a derechos humanos cometidos por servidores públicos del orden estatal o municipal, así como proponer políticas públicas en materia de ayuda, asistencia, atención y reparación a las víctimas del delito o violaciones a sus derechos humanos.

El ámbito de competencia de la CEAVEQROO se desarrolla en tres ejes fundamentales:

1. Construir y coordinar el Registro Estatal de Víctimas.
2. Definir y aplicar las reglas de operación del Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación Integral.
3. Brindar Asesoría Jurídica Víctimas.

## **Misión**

Proteger, asistir, atender, brindar acceso a la verdad, a la justicia y a la reparación integral a las personas víctimas del delito y de violaciones a los derechos humanos en el Estado de Quintana Roo, mediante el otorgamiento de servicios de primer contacto, asesoría jurídica y vinculación interinstitucional y la generación de políticas públicas.

## **Visión**

Ser una institución pública de atención a víctimas reconocida como responsable, eficiente, transparente y efectiva en el Estado de Quintana Roo recuperando la confianza de la ciudadanía en los poderes públicos.

**Alineación al Plan Nacional de Desarrollo, Plan Estatal de Desarrollo y Programa Sectorial.**

La Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Quintana Roo establece los lineamientos y principios básicos para la integración y funcionamiento de los principales instrumentos de la planeación estatal. Con fundamento en esta ley se derivan el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022 (alineado a su homologado nacional) y los programas sectoriales, especiales e institucionales, tal es el caso del presente plan, que constituye un instrumento más específico a través del cual se coordinan las acciones del gobierno y del sector social enfocado a la Política Estatal en materia de Igualdad Sustantiva.

El Programa Institucional de Atención a Víctimas se encuentra vinculado con el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa de Atención Integral a Víctimas conforme el siguiente cuadro:

**Alineación a los Objetivos Nacionales y Estatales**

| Objetivos Institucionales del Programa  | Objetivos del PED 2016-2022  | Objetivos del Programa de Atención Integral a Víctimas 2014-2019  | Objetivos del PND 2012-2018  |
|---|--|---|--|
| 1.- Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas. | 12.- Fortalecer el Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza. | 4.- Garantizar a las víctimas el acceso a las medidas de atención, con enfoque diferenciado y énfasis en condiciones de vulnerabilidad. | 1.4. Garantizar un Sistema de Justicia Penal eficaz, expedito, imparcial y transparente. |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <p>2.- Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida.</p> | <p>12.- Fortalecer el Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza.</p> | <p>5.- Generar medidas de prevención, atención, asistencia y reparación para las víctimas de delitos específicos y violaciones a derechos humanos.</p> | <p>1.5. Garantizar el respeto y protección de los derechos humanos y la erradicación de la discriminación.</p> |
|---|---|--|--|

### III. Diseño

#### A. ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población o área de enfoque que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta: SI

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver,</li><li>• El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li><li>• El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.</li></ul> |

#### Justificación:

Dentro de la estrategia programática del Presupuesto de Egresos de la Federación 2022, se identifica el problema que busca atender la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo en su programa presupuestario Atención a Víctimas, el problema se establece como una situación que la CEAVEQROO debe revertir: Las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos no pueden recuperar o reconstruir su proyecto de vida y ejercer efectivamente sus derechos a la verdad, justicia, reparación y no repetición.

La CEAVEQROO presenta los avances trimestrales del programa presupuestario Atención a Víctimas por lo que sí se actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.

Del mismo modo, el Organismo presenta un árbol de problemas donde menciona que las víctimas de delito y violaciones a sus derechos humanos no pueden rehacer su vida, siendo ese el problema prioritario que se busca resolver.

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

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

Respuesta: SI

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y</li><li>• El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y</li><li>• El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.</li></ul> |

**Justificación:**

La Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE), emitida por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) expone información estadística y geográfica relevante para el diseño e implementación de políticas públicas en materia de seguridad y victimización. Dado su diseño conceptual y estadístico, la ENVIPE se ha consolidado como una de las mejores prácticas internacionales para medir victimización y delitos. Para este fin, se presentan los resultados generales relacionados con las víctimas del Estado de Quintana Roo, incluyendo el predio de referencia de la información, las unidades de observación, el tamaño de la muestra, la cobertura geográfica, la selección de la muestra, la población objeto de estudio y el periodo de levantamiento.

Derivado del documento mencionado, se estima que el 27.9% de los hogares en el estado de Quintana Roo tuvo, al menos, una víctima de delito durante el 2021.

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y</li> <li>• La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y</li> <li>• Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática <u>que otras alternativas</u>.</li> </ul> |

**Justificación:**

Con la ENVIPE, se estima que, en 2021, en el estado de Quintana Roo, se denunció 12.4% de los delitos (en 2020 esta cifra fue de 11%), de los cuales el Ministerio Público o Fiscalía Estatal inició una Carpeta de Investigación en 69,6% de los casos (en 2020 esta cifra fue de 47.3%).

Se estima que, en 2021, en el estado de Quintana Roo, entre las razones de las víctimas para no denunciar delitos ante las autoridades destacan la *pérdida de tiempo* con 34.3% y *desconfianza en la autoridad* con 17.4%, las cuales corresponden a causas atribuibles a la autoridad. A nivel nacional, se estima que la principal razón por la que las víctimas no denuncian es la *pérdida de tiempo* con un 33.5%. Por *causas atribuibles a la autoridad* se entiende por miedo a que los extorsionen, pérdida de tiempo, trámites largos y difíciles, desconfianza en la autoridad y por actitud hostil de la autoridad.

Por lo ya mencionado, el objetivo principal del programa presupuestario está enfocado en contribuir al fortalecimiento del Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre los ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza mediante la atención integral a las personas en situación de víctima.

**B. ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LAS METAS Y ESTRATEGIAS NACIONALES**

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:
- Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo o área de enfoque.
  - El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con el objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o nacional, y</li><li>Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y</li><li>El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.</li></ul> |

**Justificación:**

En el Programa Institucional de Atención a Víctimas del programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas en el apartado VI. Contexto, se observa la relación del propósito del programa presupuestario con los objetivos del programa sectorial, federal y estatal. El Programa Institucional representa la política pública a seguir dentro del Programa 12 de Procuración de Justicia en lo referente a la atención y reparación integral a las víctimas de delito y/o violaciones a derechos humanos. Asimismo, el programa presupuestario se alinea de manera directa con las líneas de acción del Plan Estatal de Desarrollo, principalmente en su Eje 2. Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho.

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

**Respuesta:**

El programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas de la CEAVEQROO para el ejercicio 2022, en su Programa Institucional de Atención a Víctimas, se alinea al Programa 12: Procuración de Justicia en su Eje 2. Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho, mismo que establece dentro de su objetivo el de construir un clima de seguridad, confianza ciudadana, paz social y orden público con el propósito de construir estemas de coordinación y colaboración en todos los niveles de gobierno y con los sectores social, público y privado para que en el corto, mediano y largo plazo, se ofrezca certeza, tranquilidad y protección permanente desde una perspectiva de gobernanza auténtica y participación democrática.

Se presenta la Alineación Estructural del PED - Programa Institucional:

| Programa PED                         | Líneas de Acción del PED  | Objetivo estratégico del Programa derivado   |
|--------------------------------------|---|--|
| Programa 12. Procuración de Justicia | 17.- Crear y fortalecer la Unidad para Atención de Víctimas del Delito.   | 2.- Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida. |
|                                      | 20.- Participar en la implementación del Programa Estatal de Atención a Víctimas del Delito.  | 1.- Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.                      |
|                                      | 21.- Ejecutar los Protocolos para la atención de víctimas de delito.  |  |
|                                      | 22.- Crear un fondo y sus lineamientos para la atención básica a víctimas, detenidos, testigos protegidos y sujetos contemplados en las leyes aplicables. | 2.- Garantizar la reparación integral a personas en situación de víctimas para que puedan recuperar su proyecto de vida. |

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos de Desarrollo Sostenible?

**Respuesta:**

El programa presupuestario E023 Atención a Víctimas de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo para el ejercicio 2022, indica en el Nivel de Objetivo (Propósito) “Personas en situación de víctimas integralmente atendidas.”

Así mismo este Propósito se vincula con las siguientes metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible:

- Objetivo 5: Lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y las niñas.
- Objetivo 10: Reducir la desigualdad en y entre los países.
- Objetivo 16: Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

**C. ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO Y MECANISMOS DE ELEGIBILIDAD**

**Definiciones de población potencial, objetiva y atendida**

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

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

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

### Población potencial y objetivo

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

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

Respuesta: SI

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• El programa tiene definidas las poblaciones y/ áreas de enfoque (potencial y objetivo), y</li><li>• Las definiciones cumplen todas las características establecidas.</li></ul> |

### Justificación:

La CEAVEQROO identifica a sus poblaciones potencial y objetivo. En ambos casos, se presenta el reporte de SIPPRES, en donde se presenta a la población potencial dividida por componente junto con todas las características solicitadas.

### POBLACIÓN POTENCIAL

Para la Población Potencial, según el ENVIPE, se considerará a cualquier persona de 18 años y más considerada como víctima.

### POBLACIÓN OBJETIVO

Para la Población Objetivo, se está considerando un total de 7,985 personas y/o víctimas.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los bienes y/o servicios del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo estatal.
- b) Incluya el bien y/o servicio otorgado.

- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuento con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 1     | <ul style="list-style-type: none"><li>• La información de los beneficiarios cumple con una las características establecidas.</li></ul> |

**Justificación:**

Se proporcionó el Catalogo de Padrones Digitales y el Reporte de SIPPRES respecto a los beneficiarios del programa E023 - Atención a Víctimas, por lo que se cumple con una de las características solicitadas en la pregunta que antecede. Sin embargo, en la documentación no es posible identificar las características de los beneficiarios, el bien o servicio otorgado y los mecanismos documentados para su depuración y actualización.

El Catalogo presenta la información que debe contener el Padrón, pero no a los beneficiarios que se han atendido durante la ejecución del programa presupuestario.

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

**Respuesta:**

El programa no recoleta información socioeconómica de sus beneficiarios, lo anterior expresado mediante oficio.

**D. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS**

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.</li> </ul> |

**Justificación:**

Dentro de la MIR del Programa Presupuestario E023 - Atención a Víctimas, es posible identificar el resumen narrativo del Fin, Propósito, Componentes y Actividades, como se presenta a continuación.

| Nivel      | Resumen Narrativo  |
|------------|--|
| Fin        | F - Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre los ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza mediante la atención integral a las personas en situación de víctima. |
| Propósito  | P - Personas en situación de víctimas integralmente atendidas.   |
| Componente | C01 - Atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos brindada.  |
| Actividad  | C01.A01.- Medidas de ayuda inmediata otorgadas.  |
| Actividad  | C01.A02.- Medidas de asistencia otorgadas por la Dirección de Primero Contacto.  |
| Actividad  | C01.A03.- Personas en situación de víctimas con defensor público.  |
| Actividad  | C01.A04.- Visitas de notificación y localización de víctimas.  |
| Componente | C02.- Profesionalización otorgada en materia de atención y reparación integral a las instituciones miembros del SEAV.  |
| Actividad  | C02.A01.- Campañas de difusión publicadas en medios digitales, informativos, impresos y/o redes sociales.  |
| Actividad  | C02.A02.- Acuerdos tomados durante el pleno del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.  |
| Componente | C03.- Asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de género.   |
| Actividad  | C03.A01.- Representación de la CEAVEQROO en los 11 Municipios de Quintana Roo.   |

|           |   |
|-----------|---|
| Actividad | C03.A02.- Carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.            |
| Actividad | C03.A03.- Carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas. |
| Actividad | C03.A04.- Víctimas con órdenes de protección solicitadas.                     |

**De la lógica horizontal de la Matriz de Indicadores para resultados**

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

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.</li></ul> |

**Justificación:**

El Organismo proporcionó las Fichas Técnicas de los indicadores del Programa Presupuestario en donde se observa que cuentan con las características requeridas. A continuación, se presentan las tablas de cada uno de los indicadores del Programa E023 Atención a Víctimas y que contempla la información señalada.

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR   |   |
|---|---|
| <b>Fin 1.- F - Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre los ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza mediante la atención integral a las personas en situación de víctima.</b> |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | PED1312 - Cifra Negra   |
| <b>Definición</b>   | Consiste en el número de delitos que no son denunciados, denuncias sin carpetas de investigación y en los no identificados, si se inició o no carpeta de investigación. |
| <b>Método de cálculo</b>  | $X = N / Y * 100$   |
| <b>Unidad de medida</b>   | Porcentaje  |
| <b>Frecuencia de medición</b>   | Anual   |
| <b>Meta del indicador</b>   | 90.500  |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | Descendente   |
| <b>Medios de verificación</b>   | Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública   |

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR   |  |
|---|--|
| <b>Propósito F.P - Personas en situación de víctimas integralmente atendidas.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | 13O02IO2 - Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización.         |
| <b>Definición</b>   | Permite conocer la posición del Estado con respecto a otros Estados en materia de victimización. |

|   |  |
|---|--|
| <b>Método de cálculo</b>  | Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización<br>$\%V = V/P$<br>Dónde V = Total de víctimas P = Población de 18 años y más  |
| <b>Unidad de medida</b>   | Personas   |
| <b>Frecuencia de medición</b>   | Anual  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 27.800   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2016   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | Descendente  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)   |
| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |  |
| <b>Componente F.P.C01 - Atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos brindada.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.  |
| <b>Definición</b>   | El indicador mide el total de personas y víctimas que reciben atención de primer contacto y ayuda inmediata entre las víctimas y personas que solicitan atención de primer contacto y ayuda inmediata. |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Total de personas y víctimas que reciben atención de primer contacto y ayuda inmediata / Total de personas y víctimas que solicitan atención de primer contacto y ayuda inmediata) X 100.             |
| <b>Unidad de medida</b>   | Víctimas   |
| <b>Frecuencia de medición</b>   | Trimestral   |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100.00   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2017   |

|  |  |
|--|--|
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>        | Ascendente   |
| <b>Medios de verificación</b>  | <p>Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y SICEVI, Solicitudes de medidas de ayuda de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata, Es de periodicidad trimestral y anual.</p> <p>Unidad responsable de generar la información, Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de Quintana Roo.</p> <p><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a></p> |
| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>                         |  |
| <b>Actividad F.P.C01.A01 - Medidas de ayuda inmediata otorgadas.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC01A01 - Porcentaje de medidas de ayuda inmediata otorgadas.   |
| <b>Definición</b>  | El indicador mide el total de medidas de ayuda inmediata otorgadas.  |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Medidas de ayuda inmediata otorgadas / Medidas de ayuda inmediata solicitadas) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>  | Víctimas   |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Trimestral   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100.00   |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2019   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>        | Ascendente   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Medios de verificación</b> | <p>Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y SICEVI, Solicitudes de medidas de ayuda de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata, Es de periodicidad trimestral y anual.</p> <p>Unidad responsable de generar la información, Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de Quintana Roo.</p> <p><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaiframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaiframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a></p> |
|-------------------------------|--|

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |  |
|--|--|
| <b>Actividad F.P.C01.A02 - Medidas de asistencia otorgadas por la Dirección de Primer Contacto</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC01A02 - Porcentaje de victimas con medidas de asistencia otorgadas.                                     |
| <b>Definición</b>  | El indicador mide el total de medidas de asistencia otorgadas a personas con registro estatal de víctimas. |
| <b>Método de cálculo</b>   | $(\text{Medidas de asistencia otorgadas} / \text{Medidas de asistencia solicitadas}) \times 100$           |
| <b>Unidad de medida</b>  | Víctimas   |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Trimestral   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100.00   |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2017   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                                      | Ascendente   |

|                               |  |
|-------------------------------|--|
| <b>Medios de verificación</b> | <p>Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas y SICEVI. Solicitudes de medidas de asistencia de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Es de periodicidad trimestral y anual. Unidad responsable de generar la información, Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de Quintana Roo.</p> <p><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a></p> |
|-------------------------------|--|

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |   |
|--|---|
| <b>Actividad F.P.C01.A03 - Personas en situación de víctimas con defensor público.</b> |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC01A03 - Porcentaje de personas en situación de víctima con asesor jurídico victimal designado.                             |
| <b>Definición</b>  | El indicador mide el total de víctimas atendidas por la Dirección de Primer Contacto con asesor jurídico designado.           |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Víctimas con asesor jurídico / Canalizaciones a la asesoría jurídica victimal para el otorgamiento de asesor jurídico) X 100 |
| <b>Unidad de medida</b>  | Víctimas  |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Trimestral  |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100.00  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                          | Ascendente  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.  |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>Oficio de solicitud de designación de asesor jurídico de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Es de periodicidad trimestral y anual. Unidad responsable de generar la información, Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de Quintana Roo.</p> <p><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a></p> |
|--|---|

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR   |   |
|---|---|
| <b>Actividad F.P.C01.A04 - Visitas de notificación y localización a víctimas.</b> |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | FPC01A04 - Porcentaje de visitas de notificación y localización a víctimas realizadas.  |
| <b>Definición</b>   | Permite conocer la cantidad de visitas realizadas para localización a víctimas.   |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Visitas de localización y/o notificación de víctimas realizadas / Visitas de localización y/o notificación de Víctimas programadas) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>   | Víctimas  |
| <b>Frecuencia de medición</b>   | Trimestral  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100.00  |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2019  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                     | Ascendente  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Informes trimestrales de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas. Oficio de solicitud de designación de asesor jurídico de la Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Es de periodicidad trimestral y anual. |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>Unidad responsable de generar la información, Dirección de Primer Contacto y Ayuda Inmediata. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de Quintana Roo.</p> <p><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a></p> |
|--|--|

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR   |   |
|---|---|
| <b>Componente F.P.C02 - Profesionalización otorgada en materia de atención y reparación integral a las instituciones miembros del SEAV.</b> |   |
| <b>Nombre del indicador</b>   | FPC02 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia. |
| <b>Definición</b>   | El indicador mide el incremento de las personas capacitadas en materia de atención y reparación integral a víctimas.                                    |
| <b>Método de cálculo</b>  | $(\text{Total de personas capacitadas} / \text{Personas programadas a capacitar}) \times 100$   |
| <b>Unidad de medida</b>   | Persona Capacitada  |
| <b>Frecuencia de medición</b>   | Trimestral  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100.00  |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>   | Ascendente  |
| <b>Medios de verificación</b>   | Programa anual de capacitación de la CEAVEQROO. Es de periodicidad trimestral y anual. Unidad responsable de Generar la información,                    |

|  |  |
|--|--|
|  | Departamento de Políticas Públicas Investigación y Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.<br><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |
|--|--|

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR  |   |
|--|---|
| <b>Actividad F.P.CO2.A01 - Campañas de difusión publicadas en medios digitales, informativos, impresos y/o redes sociales.</b> |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC02A01 - Porcentaje de las campañas de difusión realizadas.   |
| <b>Definición</b>  | Actividades de difusión de los derechos de la víctimas y los protocolos de atención, realizadas.  |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Total de campañas de difusión realizadas / total de campañas de difusión programadas) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>  | Campaña de Difusión Realizada   |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Semestral   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100.00  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | Ascendente  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Estadísticas de difusión obtenidas por redes sociales. Es de periodicidad trimestral y anual. Unidad responsable de Generar la información, Departamento de Políticas Públicas Investigación y Capacitación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo. |

|  |   |
|--|---|
|  | <a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |
|--|---|

| DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR  |   |
|--|---|
| <b>Actividad F.P.C02.A02 - Acuerdos tomados durante el pleno del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.</b> |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC02A02 - Porcentaje de acuerdos cumplidos por el SEAV.  |
| <b>Definición</b>  | Acuerdos tomados en el pleno del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.  |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Acuerdos sustantivos Cumplidos/Acuerdos sustantivos realizados) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>  | Acuerdos  |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Semestral   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100.00  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | Ascendente  |
| <b>Medios de verificación</b>  | Actas de las sesiones del SEAV. Minutas de trabajo. Es de periodicidad semestral. Unidad responsable de generar la información; Departamento de Políticas Públicas Investigación y Capacitación.<br><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |   |
|--|---|
| <b>Componente C03 - Asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de genero.</b> |   |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC03 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas.  |
| <b>Definición</b>  | El indicador mide el total de asesorías jurídicas otorgadas, acompañamientos, elaboración de denuncias, seguimiento a carpetas de investigación, actos de investigación y todas las demás que indique la Ley de víctimas de Quintana Roo.   |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Personas en situación de víctimas que reciben asesoría jurídica / Personas en situación de víctimas que solicitan asesoría jurídica victimal) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>  | Asesoría Jurídica   |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Trimestral  |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100.00  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018  |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>  | Ascendente  |
| <b>Medios de verificación</b>  | CISEVI. Bitácora Operativa de Asesoría Jurídica. Es de periodicidad trimestral y anual. Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asesoría Jurídica Víctimas. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.<br><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portalliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |  |
|---|--|
| <b>Actividad C03.A01 - Representación de la CEAVEQROO en los 11 Municipios de Quintana Roo.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | FPC3A1 - Cobertura geográfica de la Asesoría Jurídica de la CEAVEQROO.   |
| <b>Definición</b>   | El indicador permite conocer el incremento en la representación de la CEAVEQROO en los 11 municipios de Quintana Roo.  |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Municipios de Quintana Roo con oficinas de atención a víctimas/Total de municipios del Estado) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>   | Víctimas   |
| <b>Frecuencia de medición</b>   | Semestral  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 100.00   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                                   | Ascendente   |
| <b>Medios de verificación</b>   | Dispersión de la plantilla de Asesoría Jurídica. Es de periodicidad anual. Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asesoría Jurídica Víctimas. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.<br><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portallframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portallframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>  |  |
|---|--|
| <b>Actividad C03.A02 - Carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>   | FPC03A02 - Promedio de carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.  |
| <b>Definición</b>   | Mide el porcentaje de carpetas de investigación que atiende cada asesor jurídico victimal.   |
| <b>Método de cálculo</b>  | (Total de carpetas de Investigación bajo seguimiento de la Dirección de Asesoría Jurídica Victimal / Total de asesores jurídico)   |
| <b>Unidad de medida</b>   | Carpeta de investigación   |
| <b>Frecuencia de medición</b>   | Semestral  |
| <b>Meta del indicador</b>   | 86.364   |
| <b>Año base del indicador</b>   | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                       | Ascendente   |
| <b>Medios de verificación</b>   | Dispersión de la plantilla de Asesoría Jurídica. Es de periodicidad anual. Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asesoría Jurídica Victimal. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.<br><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>   |  |
|--|--|
| <b>Actividad C03.A03 - Carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC03A03 - Porcentaje de carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas.   |
| <b>Definición</b>  | Mide el porcentaje de carpetas de investigación cerradas o concluidas en relación al total de carpetas de investigación activas.   |
| <b>Método de cálculo</b>   | ( Total de carpetas de investigación concluidas / Total de carpetas de investigación aperturadas ) X 100   |
| <b>Unidad de medida</b>  | Carpeta de investigación   |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Trimestral   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 6.680  |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>                                  | Ascendente   |
| <b>Medios de verificación</b>  | Base de datos de la Dirección de Asesoría Jurídica Victimal de la CEAVEQROO. Es de periodicidad anual. Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asesoría Jurídica Victimal. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.<br><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |

| <b>DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL INDICADOR</b>                               |  |
|--|--|
| <b>Actividad C03.A04 - Víctimas con órdenes de protección solicitadas.</b> |  |
| <b>Nombre del indicador</b>  | FPC3A4 - Porcentaje de víctimas con órdenes de protección.   |
| <b>Definición</b>  | Mide la cantidad de víctimas con órdenes de protección solicitadas ante la FGE por la dirección de asesoría jurídica victimal.   |
| <b>Método de cálculo</b>   | (Víctimas con órdenes de protección / Víctimas que requieren una orden de protección) X 100  |
| <b>Unidad de medida</b>  | Víctimas   |
| <b>Frecuencia de medición</b>  | Trimestral   |
| <b>Meta del indicador</b>  | 100.00   |
| <b>Año base del indicador</b>  | 2018   |
| <b>Comportamiento del indicador (ascendente, descendente)</b>              | Ascendente   |
| <b>Medios de verificación</b>  | Base de datos de la Dirección de Asesoría Jurídica Victimal de la CEAVEQROO. Es de periodicidad anual. Unidad responsable de Generar la información, Dirección de Asesoría Jurídica Victimal. Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo.<br><a href="http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29">http://transparencia.qroo.gob.mx/portaliframe/detalleRubro.php?iddep=67&amp;idrubro=29</a> |

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

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta: SI

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

Justificación:

A continuación, se relacionan las unidades de medida de los indicadores hasta el nivel de componentes, haciendo mención que todos los indicadores a nivel de actividad cuentan con sus respectivas unidades de medida:

| Nivel        | Unidad de Medida del Indicador | Unidad de Medida de las Variables |
|--------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| Fin          | Porcentaje                     | Delito                            |
| Propósito    | Porcentaje                     | Víctimas                          |
| Componente 1 | Porcentaje                     | Solicitud                         |
| Componente 2 | Porcentaje                     | Persona Capacitada                |
| Componente 3 | Porcentaje                     | Asesoría Jurídica                 |

Como se explica en la pregunta previa, la CEAVEQROO elabora Fichas Técnicas que hace parte del anteproyecto de presupuesto, dentro del apartado de determinación de metas se establece el comportamiento del indicador, su factibilidad, la línea base, tipo de valor, y las metas anuales.

En el anexo 2 "Metas del Programa", se presenta un análisis a detalle sobre el cumplimiento de cada una de las características de las metas, así como una justificación y en su caso una propuesta de mejora.

**E. ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON  
OTROS PROGRAMAS FEDERALES**

13. **¿Con cuáles programas estatales en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?**

**Respuesta:**

Según oficio no. CEAVEQROO/DA/134/2023, se hace mención de lo siguiente:

El programa encuentra complementariedad con el “Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana, Justicia y Protección Civil” en el cual la CEAVEQROO forma parte, donde se busca el mismo objetivo como parte del trabajo en equipo con Secretaría de Seguridad Ciudadana, Secretariado Ejecutivo, del Sistema Estatal de Seguridad Pública y la Coordinación Estatal de Protección Civil.

#### IV. Planeación y Orientación a Resultados

##### A. INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

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

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

Respuesta: SI

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.</li> </ul> |

#### Justificación:

El CEAVEQROO, cuenta con un Programa Institucional de Atención a Víctimas alineado al Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo 2016-2022, en su eje 2 - Gobernabilidad, Seguridad y Estado de Derecho, así mismo alineado al Plan Nacional de Desarrollo.

En la introducción del documento: Programa Institucional de Atención a Víctimas, se contempla el Fin del Programa Presupuestario contemplado en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado de Quintana Roo 2016-2022, que es el de garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas, en corresponsabilidad con los ciudadanos.

De igual forma, en el numeral X. Apartado Estratégico, Tema 1 del Programa Especial, se indica el objetivo, estrategia y líneas de acción del Programa Presupuestario E023 - Atención a Víctimas.

## **Objetivo**

Garantizar la atención integral y la asesoría jurídica a las personas en situación de víctimas.

## **Estrategia**

Fortalecer el Sistema Estatal de Atención a Víctimas, desde un enfoque de coordinación interinstitucional, para una atención integral a las personas en calidad de víctima.

## **Líneas de Acción**

1. Participar en el diseño y la implementación del Programa de Atención y Reparación Integral a Víctimas del Estado de Quintana Roo (PARIVEQROO).
2. Dar seguimiento a las acciones emanadas del PARIVEQROO para el fortalecimiento del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.
3. Otorgar atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos.
4. Brindar atención médica y psicológica a las personas en situación de víctimas.
5. Promover medidas de asistencia para las víctimas inscritas en el Registro Estatal de Víctimas.
6. Asegurar el pleno respeto a los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, de la víctima u ofendido y de todas las demás que de alguna forma estén relacionadas con el procedimiento penal.
7. Desarrollar y aplicar los instrumentos para la atención integral de víctimas de feminicidio y otras formas de violencia de género.
8. Ejecutar todos aquellos protocolos para la atención a víctimas.
9. Profesionalizar a los servidores públicos en materia de atención y reparación integral a víctimas.

10. Promover la profesionalización del servicio público, para la correcta aplicación de los protocolos de atención a víctimas.
11. Difundir los derechos de las víctimas y de los protocolos realizados para su protección por parte de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas.
12. Generar investigaciones en materia de atención a víctimas para analizar las problemáticas existentes.
13. Otorgar asesoría jurídica a personas en situación de víctimas.
14. Solicitar órdenes de protección para salvaguardar la integridad de la víctima ante situaciones de peligro inminente.
15. Fortalecer a la Comisión Ejecutiva para alcanzar la atención oportuna en todos los municipios del Estado.
16. Solicitar a la Fiscalía General del Estado el oportuno reconocimiento de calidad de víctimas con el objeto que las personas puedan acceder a las medidas de reparación integral.

- 15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:**
- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
  - b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
  - c) Tienen establecidas sus metas.
  - d) Se revisan y actualizan.

**Respuesta: SI**

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

**Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con un denominado "Manual de Procedimientos de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo" en donde se actualizan los documentos de carácter normativo-administrativo, con el fin de

desempeñar dentro de la esfera de competencia legal, el despacho de los asuntos que le han sido conferidos. Dentro del documento, se encuentran los manuales administrativos, que son herramientas indispensables para establecer un orden en las estructuras y preciar las funciones encomendadas a las Unidades Administrativas y que además le permite detectar áreas de oportunidad y mejora continua de las funciones, evitando duplicidades u omisiones.

El documento expone con detalle los procedimientos de la CEAVEQROO, señalando las unidades administrativas con que cuenta, su relación entre ellas y explica la jerarquía, los grados de autoridad y de responsabilidad, así como las funciones que a cada una le han sido asignadas.

Derivado de todo ello, el Manual de Procedimientos está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

El Organismo también presento como evidencia el Programa Institucional de Atención a Víctimas 2016-2022.

Las líneas de acción se vinculan a los diferentes niveles de la MIR E023 - Atención a Víctimas de la CEAVEQROO para el ejercicio 2022.

## **B. DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN**

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

**Respuesta: NO APLICA**

**Justificación:**

Según información proporcionada por la CEAVEQROO mediante oficio de no. CEAVEQROO/DA/134/2023, es el primer año en el cual se le hace una evaluación externa al programa presupuestario.

17. **Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales?**

**Respuesta: NO APLICA)**

**Justificación:**

Según información proporcionada por la CEAVEQROO mediante oficio de no. CEAVEQROO/DA/134/2023, no se cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora debido a que es el primer año en el cual se hace una evaluación del desempeño.

18. **¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los *Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo*, se han logrado los resultados establecidos?**

**Respuesta:**

Según información proporcionada por la CEAVEQROO mediante oficio de no. CEAVEQROO/DA/134/2023, no se cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora debido a que es el primer año en el cual se hace una evaluación del desempeño.

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

**Respuesta:**

Según información proporcionada por la CEAVEQROO mediante oficio de no. CEAVEQROO/DA/134/2023, es el primer año en el cual se hace una evaluación del desempeño.

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

**Respuesta:**

Según información proporcionada por la CEAVEQROO mediante oficio de no. CEAVEQROO/DA/134/2023, es el primer año en el cual se hace una evaluación del desempeño.

### **C. DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN**

21. **El Programa recolecta información acerca de:**
- a) **La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o nacional.**
  - b) **Los bienes y/o servicios otorgados a los beneficiarios en el tiempo.**
  - c) **Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.**
  - d) **Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.**

**Respuesta: SI**

| <b>Nivel</b> | <b>Criterios</b>  |
|--------------|---|
| 2            | <ul style="list-style-type: none"><li>• El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.</li></ul> |

**Justificación:**

En el Programa Institucional de Atención a Víctimas, en su apartado V. Contexto, se presentan las contribuciones del programa a los objetivos sectoriales, especial, institucional y nacional.

Según documento proporcionado por el Organismo, el programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas, presenta en su Manual de Procedimientos las normas y políticas referentes al tema de entrega de bienes o servicios.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:
- a) Es oportuna.
  - b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
  - c) Está sistematizada.
  - d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
  - e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 3     | <ul style="list-style-type: none"><li>• La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.</li></ul> |

**Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información con la finalidad de monitorear su desempeño.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

## V. Cobertura y Focalización

### A. ANÁLISIS DE COBERTURA

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

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

Respuesta: SI

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.</li> </ul> |

#### Justificación:

La CEAVEQROO proporcionó información referente a la población potencial, población objetivo y población atendida. Misma que se presenta a continuación:

| Población Potencial |                |   |
|---------------------|----------------|---|
| Unidad de Medida    | Cuantificación | Definición  |
| Persona             | 17,282         | Número de personas que podrían acudir a la institución para solicitar atención jurídica o de primer contacto con base en las personas atendidas en años previos y expedientes vigentes. |

| Población Objetivo |                |   |
|--------------------|----------------|---|
| Unidad de Medida   | Cuantificación | Definición  |
| Persona            | 168,232        | Número de personas que fueron víctimas en el año 2021 partir de la ENVIPE, se estima que 27.9% de |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | los hogares en el estado de Quintana Roo tuvo, al menos, una víctima de delito 1 durante 2021 |
|--|--|---|

| <b>Población Atendida</b> |                       |  |                            |                             |                              |
|---------------------------|-----------------------|--|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <b>Unidad de Medida</b>   | <b>Cuantificación</b> | <b>Definición</b>  | <b>Entidades Atendidas</b> | <b>Municipios Atendidos</b> | <b>Localidades Atendidas</b> |
| Persona                   | 4,420                 | Total de usuarios (diferentes) que fueron atendidos en la institución. | 1                          | 10                          | 10                           |

**COBERTURA**

Se tiene como encomienda principal, proporcionar atención humana e integral a las víctimas de delitos y a sus familiares, a efecto de que logren superar la situación traumática vivida, restableciendo sus equilibrios emocionales.

Lo anterior, mediante la canalización y atención médica, psicológica y jurídica de las víctimas, en donde les proporcionarán los servicios de asesoría jurídica y de acompañamiento durante el proceso penal, contención y terapia psicológica, dictámenes periciales, atención médica de primera necesidad y canalización a instancias especializadas.

Para garantizar la atención es necesario alcanzar la cobertura total de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo aplicando protocolos aprobados, así como de los lineamientos establecidos en los acuerdos interinstitucionales, tratados y convenciones internacionales firmados y ratificados por el Estado Mexicano.

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

**Respuesta:**

La CEAVEQROO utiliza la Encuesta Nacional de Victimización y Percepción de Seguridad Pública (ENVIPE 2022) del INEGI, el Programa Institucional de Atención a Víctimas y documentos de elaboración propia, como mecanismos para identificar la población objetivo.

Derivado del diseño estadístico y de los resultados del ENVIPE, se identifica la población objeto de estudio, así como el tamaño de la muestra, cobertura geográfica, entre otros.

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

**Respuesta:**

Para el estado de Quintana Roo en 2022, la cobertura para el programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas, ejecutado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, se encuentra plasmado en los reportes de los indicadores en el documento SIPPRES 2022, como se muestra a continuación.

| Nivel   | Unidad de Medida del Indicador | Meta Programada | Unidad de Medida del Numerador | Unidad de Medida del Denominador |
|---|--------------------------------|-----------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Componente 1 Atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos brindada | Víctimas                       | 100.00          | Solicitud 663                  | Solicitud 663                    |

|   |                    |        |                             |                             |
|---|--------------------|--------|-----------------------------|-----------------------------|
| Componente 2<br>Profesionalización otorgada en materia de atención y reparación integral a las instituciones miembros del SEAV.         | Persona Capacitada | 100.00 | Persona Capacitada<br>1,982 | Persona Capacitada<br>1,982 |
| Componente 3 Asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de genero. | Asesoría Jurídica  | 100.00 | Asesoría Jurídica<br>5,340  | Asesoría Jurídica<br>5,340  |

En el anexo 6 “Información de la Población Atendida”, se presentan los datos y el sesgo en la Población Atendida.

## **VI. Operación**

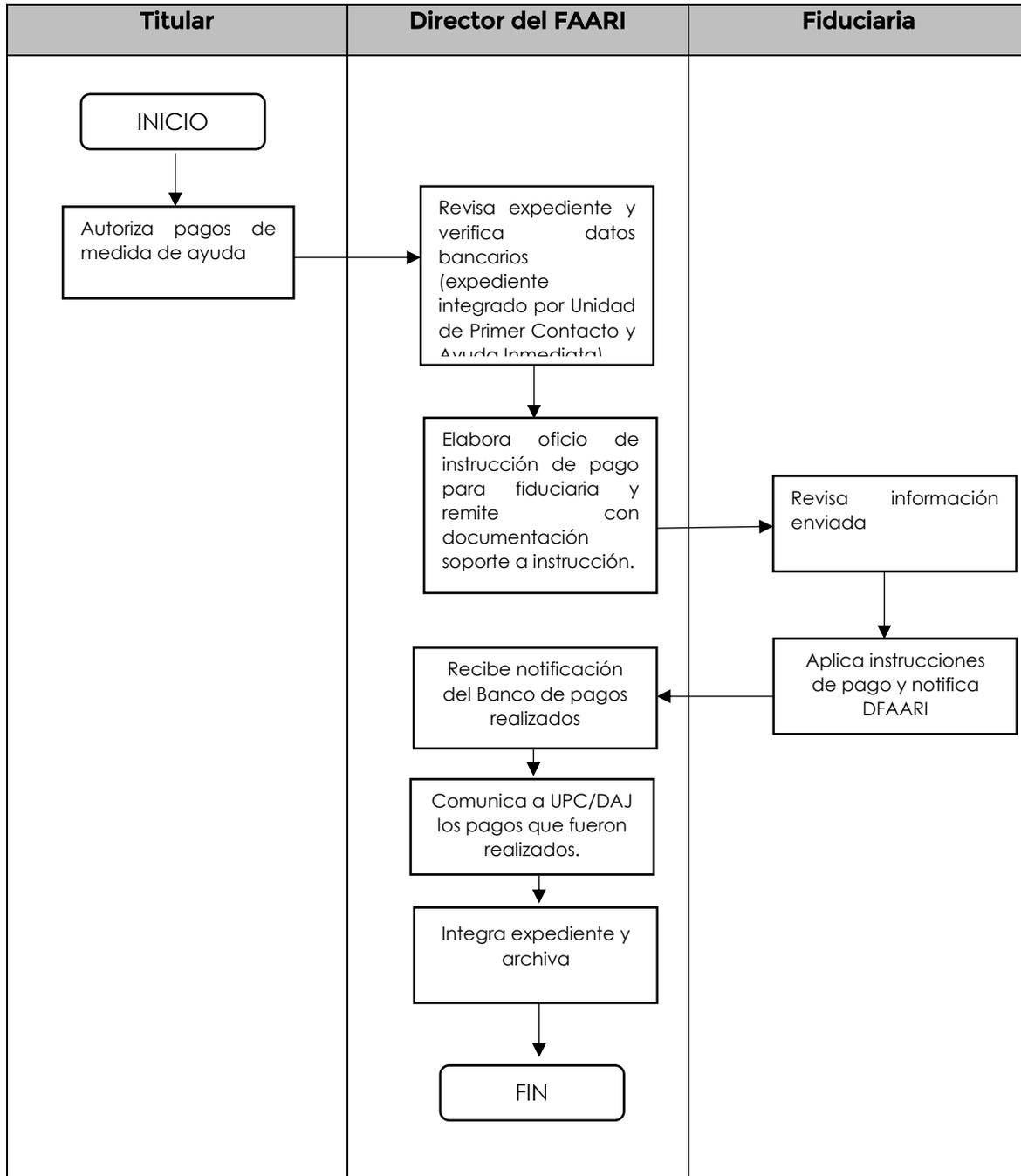
### **A. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE**

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

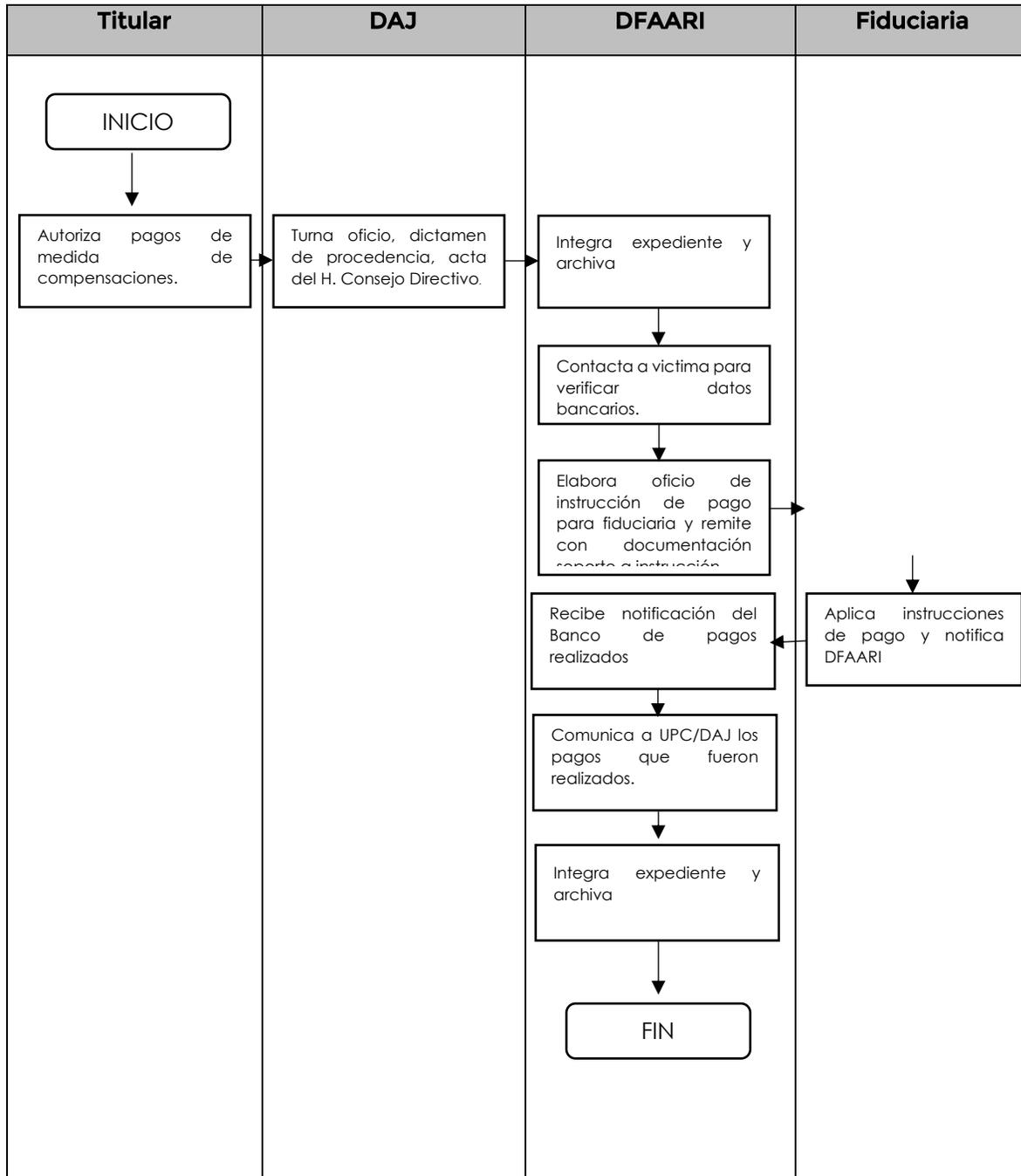
**Respuesta:**

A continuación, se presenta algunos de los diagramas obtenido del Manual de Procedimientos”:

**Diagrama de Pago de Medidas de Ayuda y Asistencia**



**Diagrama de Pago de Compensaciones Víctimas de Violación de Derechos Humanos y/o Delito.**



En el anexo 7 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”, se presenta los diagramas de flujo.

***Solicitud de apoyos (para programas que otorguen apoyos/subsidios)***

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 1     | El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer a demanda total de apoyos ni las características de los solicitantes. |

**Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información con la finalidad de monitorear su desempeño e identificar la demanda total de apoyos, así como las características de los solicitantes.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo cuentan con las siguientes características:
- a) Corresponden a las características de la población objetivo.
  - b) Existen formatos definidos.
  - c) Están disponibles para la población objetivo.
  - d) Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 2     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.</li> </ul> |
|--|--|

**Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información con la finalidad de monitorear su desempeño e identificar la demanda total de apoyos, así como las características de los solicitantes.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

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

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información con la finalidad de monitorear su desempeño e identificar la demanda total de apoyos, así como las características de los solicitantes.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

### *Selección de beneficiarios y/o proyectos*

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li></ul> |

### **Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información con la finalidad de monitorear su desempeño e identificar la demanda total de apoyos, así como las características de los solicitantes.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

Con los criterios establecidos dentro de la población objetivo, se identifican a los beneficiarios del programa.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:
- a) Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
  - b) Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

c) Están sistematizados.

d) Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Respuesta: SI

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.</li></ul> |

### Justificación:

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información con la finalidad de monitorear su desempeño e identificar la demanda total de apoyos, así como las características de los solicitantes.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

Con los criterios establecidos dentro de la población objetivo, se identifican a los beneficiarios del programa.

### *Tipos de apoyos*

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

a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.

b) Están sistematizados.

c) Están difundidos públicamente.

d) Están apegados al documento normativo del programa.

Respuesta: NO APLICA

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.</li></ul> |

**Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información y a la entrega de apoyos con la finalidad de monitorear su desempeño e identificar la demanda total de apoyos, así como las características de los solicitantes.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

Con los criterios establecidos dentro de la población objetivo, se identifican a los beneficiarios del programa.

**33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos, bienes o servicios a beneficiarios y tienen las siguientes características:**

- a) **Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.**
- c) **Están sistematizados.**
- d) **Son conocidos por operadores del programa.**

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.</li></ul> |

**Justificación:**

La CEAVEQROO cuenta con su Manual de Procedimientos en donde se presentan las normas, políticas y procesos relacionados con la recolección de información y a la entrega de apoyos con la finalidad de monitorear su desempeño e identificar la demanda total de apoyos, así como las características de los solicitantes.

El Manual está sujeto a constantes revisiones y actualizaciones, a fin de mantenerlo acorde a las necesidades y cambios que se realice dentro del Organismo.

Con los criterios establecidos dentro de la población objetivo, se identifican a los beneficiarios del programa.

### **Ejecución (aplican para programas que manejan proyectos de inversión)**

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:
- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - b) Están sistematizados.
  - c) Están difundidos públicamente.
  - d) Están apegados al documento normativo del programa.

**Respuesta: NO APLICA**

**Justificación:**

Respecto al procedimiento de ejecución de obras y/o acciones a entregar, mediante oficio CEAVEQROO/DA/134/2023, el Organismo informa que, no se encuentra en ejecución de obras y/o acciones.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y acciones y tienen las siguientes características:
- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
  - b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
  - c) Están sistematizados.
  - d) Son conocidos por operadores del programa.

**Respuesta: NO APLICA**

**Justificación:**

Respecto al procedimiento de ejecución de obras y/o acciones a entregar, mediante oficio CEAVEQROO/DA/134/2023, el Organismo informa que, no se encuentra en ejecución de obras y/o acciones

#### MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos dos años que han permitido agilizar el proceso de entrega de bienes, servicios o apoyo a los beneficiarios?

**Respuesta:**

No se han realizado cambios sustantivos al documento Programa Institucional de Atención a Víctimas.

#### ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

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

**Respuesta:**

No se cuenta con problemas que afecten la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios según oficio proporcionada por la entidad.

#### B. EFICIENCIA Y ECONOMÍA OPERATIVA DEL PROGRAMA

**Registro de operaciones programáticas y presupuestales**

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

- a) Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la

eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).

- b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.
- c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).
- d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 1     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno de los conceptos establecidos.</li> </ul> |

**Justificación:**

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

| Presupuesto Aprobado a CEAVEQROO, 2022         |                        |
|--|------------------------|
| Capítulo                                       | Monto                  |
| 1000 - Servicios Personales                    | \$17,891,383.00        |
| 2000 - Materiales y Suministros                | \$1,003,474.00         |
| 3000 - Servicios Generales                     | \$14,519,704.00        |
| 5000 - Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles | \$0                    |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>\$33,414,561.00</b> |

## Economía

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

### Respuesta:

La CEAVEQROO está financiado a través de recursos estatales dirigidos a sus 5 programas presupuestales, cantidades que se desglosan a continuación:

|                                   | Programa presupuestario  | Presupuesto aprobado 2022 |
|-----------------------------------|--|---------------------------|
| E                                 | Prestación de Servicios Públicos   | \$29,433,791.00           |
| E023                              | Atención a Víctimas  | \$20,015,366.00           |
| E024                              | Reparación Integral  | \$9,418,425.00            |
| M                                 | Apoyo al Proceso Presupuestario y para Mejorar la Eficiencia Institucional | \$3,980,770.00            |
| M001                              | Gestión y Apoyo Institucional  | \$3,980,770.00            |
| Total por Programa Presupuestario |  | \$33,414,561.00           |

Lo anterior obtenido en el Presupuesto Aprobado por Clasificación Programática Ejercicio 2022 reflejado en el oficio SEFIPLAN/SSPHCP/DPPP/DIHSC/030122-040/1/2022 proporcionado por el Organismo.

### C. SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.</li></ul> |

**Justificación:**

Con forme a los mecanismos de transparencia que se presentan para la rendición de cuentas de dicho programa, se encuentra dentro del Artículo 91 en donde sujetos obligados deberán publicar en la Plataforma Nacional de Transparencia y en sus portales de internet, en forma permanente y actualizada, con acceso al público y mediante procesos Informáticos sencillos y de fácil comprensión, y de acuerdo con sus facultades, atribuciones, Funciones u objeto social, según corresponda, la información de carácter común, por lo menos, de los temas, documentos y políticas. En este sentido se publica de manera anual en la Plataforma Nacional de Transparencia la fracción IV “Objetivos y metas Institucionales”, en él se describen las metas y objetivos vinculados a los programas operativos, presupuestarios, sectoriales, regionales institucionales, especiales, de trabajo y/o anuales en términos de la normatividad aplicable. La fracción V “Los indicadores de interés público”, la cual es trimestral y en ella se presenta información relativa a los indicadores que valoren los resultados del sujeto obligado en su conjunto, de acuerdo con su misión, objetivos y/o atribuciones previstas en las disposiciones que los regulen. Así mismo la fracción VI “Indicadores de resultados”, la cual es trimestral y describe información de los indicadores de desempeño de los objetivos institucionales la cual es publicada de tal forma que es posible la consulta por sujeto obligado, año y área o unidad responsable del programa correspondiente.

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

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

**Respuesta:**

Una de las acciones más significativas que lleva a cabo la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo, es el de recabar evidencia suficiente del cumplimiento de las metas y objetivos presentados en el Programa Presupuestario.

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del **Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01** proporcionado por la CEAVEQROO con respecto al programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas.

| <b>Nivel</b>  | <b>Denominador</b>    | <b>Programado</b>   |      | <b>Ejecutado Acumulado</b> |         |
|---|-----------------------|---------------------|------|----------------------------|---------|
| Fin: Contribuir al fortalecimiento del Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre los ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza mediante la atención integral a las personas en situación de víctima. | Delito<br>455,123     | Delito<br>90.500    | 100% | Delito<br>86.527           | 98.422% |
| Propósito: Personas en situación de víctimas integralmente atendidas.   | Víctimas<br>1,280,787 | Víctimas<br>27.800  | 100% | Víctimas<br>24.602         | 96.829% |
| Componente 1: Atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos brindada.                                 | Solicitud<br>663      | Solicitud<br>100.00 | 100% | Solicitud<br>100.00        | 100%    |
| C01.A01: Medidas de ayuda inmediata otorgadas.  | Solicitud<br>156      | Solicitud<br>100.00 | 100% | Solicitud<br>100.00        | 100%    |

|  |                                   |                                    |         |                                   |          |
|--|-----------------------------------|------------------------------------|---------|-----------------------------------|----------|
| C01.A02: Medidas de asistencia otorgadas por la Dirección de Primer Contacto.  | Solicitud<br>160                  | Solicitud<br>100.00                | 100.00% | Solicitud<br>100.00               | 100%     |
| C01.A03: Personas en situación de víctimas con defensor público.   | Víctimas<br>3,350                 | Víctimas<br>100.00                 | 100%    | Víctimas<br>100.00                | 100%     |
| C01.A04: Visitas de notificación y localización a víctimas.  | Notificación<br>81                | Notificación<br>100.00             | 100%    | Notificación<br>100.00            | 100%     |
| Componente 2: Profesionalización otorgada en materia de atención y reparación integral a las instituciones miembros del SEAV.            | Persona Capacitada<br>1,982       | Persona Capacitada<br>100.00       | 100%    | Persona Capacitada<br>115.703     | 115.703% |
| C02.A01: Campañas de difusión publicadas en medios digitales, informativos, impresos y/o redes sociales.                                 | Campaña<br>10                     | Campaña<br>100.00                  | 100%    | Campaña<br>235.71                 | 235.71%  |
| C02.A02: Acuerdos tomados durante el pleno del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.   | Acuerdos<br>21                    | Acuerdos<br>100.00                 | 100%    | Acuerdos<br>75                    | 75%      |
| Componente 3: Asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de genero. | Asesoría Jurídica<br>5,340        | Asesoría Jurídica<br>100.00        | 100%    | Asesoría Jurídica<br>65.393       | 65.393%  |
| C03.A01: Representación de la CEAVEQROO en los 11 Municipios de Quintana Roo.  | Víctimas<br>11                    | Víctimas<br>100.00                 | 100%    | Víctimas<br>0                     | 0%       |
| C03.A02: Carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.  | Carpeta de Investigación<br>44    | Carpeta de Investigación<br>86.364 | 100%    | Carpeta de Investigación<br>1.977 | 2.289%   |
| C03.A03: Carpetas de investigación concluidas  | Carpeta de Investigación<br>3,024 | Carpeta de Investigación<br>6.680  | 100%    | Carpeta de Investigación<br>2.381 | 35.644%  |

|  |                |                 |      |                |     |
|--|----------------|-----------------|------|----------------|-----|
| en relación a las aperturadas.                           |                |                 |      |                |     |
| C03.A04: Víctimas con órdenes de protección solicitadas. | Víctimas 1,500 | Víctimas 100.00 | 100% | Víctimas 69.00 | 69% |

**E. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA**

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

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios   |
|-------|---|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.</li> </ul> |

**Justificación:**

Los documentos normativos, resultados del programa e información para monitorear su desempeño están actualizados y se encuentran publicados en la página web.

## **EVALUACIÓN**

La Instancia Ejecutora se sujetará a acciones de monitoreo permanentes y sistemáticas de la entrega de los apoyos a los Beneficiarios, para verificar el cumplimiento de su función social.

Se dispondrá de los mecanismos de seguimiento y medición de resultados que proporcionen elementos importantes para su evaluación, a fin de analizar la ejecución del Programa, identificando el cumplimiento de los objetivos y metas programados, y el ejercicio de los ingresos y gastos presupuestados. De igual manera, esta evaluación servirá para detectar variaciones y desviaciones programáticas y presupuestales, adoptar medidas correctivas que reorienten las acciones y el impacto en la entidad, con lo cual se fortalecerá la toma de decisiones en la gestión actual y mejorará sus expectativas.

## **CONTROL Y SEGUIMIENTO**

El Órgano de Control y la SEFIPLAN en el ámbito de sus respectivas atribuciones, realizarán acciones de control y seguimiento en la aplicación de los recursos autorizados para las obras y acciones del Programa. La Instancia Ejecutora deberá integrar el Padrón de Beneficiarios e incorporarlo, a su vez, a la base de datos del Programa.

Con base a la vertiente que se opere, se establecerán en los convenios que se suscriban, las acciones de control y seguimiento a realizar entre las partes.

## **TRANSPARENCIA**

La difusión del Programa y sus Reglas de Operación, se realizará en los términos que dispone la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y conforme a lo estipulado por la Ley para el Desarrollo Social, ambos ordenamientos del Estado de Quintana Roo, en armonía con lo estipulado por la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

## VII. Percepción de la población atendida

43. El programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:
- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
  - b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
  - c) Los resultados que arrojan son representativos.

**Respuesta: NO APLICA**

### **Justificación:**

Mediante oficio de no. CEAVEQROO/DA/176/2023, el Organismo menciona lo siguiente:

De acuerdo al análisis realizado al marco jurídico de la Comisión, es importante señalar que esta Entidad considera que dicho apartado *no aplica*, en el apartado de evaluación a esta Entidad, toda vez que de acuerdo a la operatividad misma que tiene la comisión, misma que se alinea al Eje 2 del Plan Estatal de Desarrollo “Seguridad Ciudadana”, encaminada a la procuración de Justicia. En virtud de lo anterior y debido a que se considera que el apartado mencionado, tiene medidas de evaluación enfocadas al Eje 1. “Bienestar Social y Calidad de Vida” relacionado con el desarrollo social; esta Entidad no cuenta con unidades de medida para determinar la satisfacción de los servicios que se otorgan, mismos que al no ser tangibles representa un grado de dificultad para medir la satisfacción que tiene la población atendida debido la particularidad de la percepción que es subjetiva.

### VIII. Medición de Resultados

**44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Propósito y Componente?**

- a) Con indicadores de la MIR.
- b) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas estatales o nacionales que muestran el impacto de programas similares.
- c) Con hallazgos de evaluaciones externas.

**Respuesta:**

La CEAVEQROO documenta sus resultados de manera trimestral a través de los 15 indicadores contenidos en la MIR, los cuales se encuentran definidos en el anteproyecto de presupuesto. El avance de los indicadores puede ser consultado en el Sistema SIPPRES de la página del SEFIPLAN del gobierno del Estado de Quintana Roo, como se muestra en la respuesta a la pregunta 41 de la presente evaluación

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

**Respuesta: SI**

| Nivel | Criterios  |
|-------|--|
| 4     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.</li> <li>• Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.</li> </ul> |

**Justificación:**

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

En la siguiente tabla se presenta la información de los avances del **Formato Evaluatorio Programático del Sippres Fesippres-01** proporcionado por la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo, con respecto al programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas

| Nivel                                  | Denominador       | Programado       |      | Ejecutado Acumulado |         |
|--|-------------------|------------------|------|---------------------|---------|
| Fin: Contribuir al fortalecimiento del | Delito<br>455,123 | Delito<br>90.500 | 100% | Delito<br>86.527    | 98.422% |

|   |                                |                                 |         |                                  |          |
|---|--------------------------------|---------------------------------|---------|----------------------------------|----------|
| Sistema de Procuración de Justicia y la resolución de conflictos penales entre los ciudadanos que permita brindarles certeza jurídica y recuperar su confianza mediante la atención integral a las personas en situación de víctima.        |                                |                                 |         |                                  |          |
| Propósito: Personas en situación de víctimas integralmente atendidas.   | Víctimas<br>1,280,787          | Víctimas<br>27.800              | 100%    | Víctimas<br>24.602               | 96.829%  |
| Componente 1: Atención adecuada a víctimas de todo tipo de violencia, así como las que pertenezcan a algún grupo en situación de vulnerabilidad, mediante un enfoque diferenciado, especializado, de género y de derechos humanos brindada. | Solicitud<br>663               | Solicitud<br>100.00             | 100%    | Solicitud<br>100.00              | 100%     |
| C01.A01: Medidas de ayuda inmediata otorgadas.  | Solicitud<br>156               | Solicitud<br>100.00             | 100%    | Solicitud<br>100.00              | 100%     |
| C01.A02: Medidas de asistencia otorgadas por la Dirección de Primer Contacto.   | Solicitud<br>160               | Solicitud<br>100.00             | 100.00% | Solicitud<br>100.00              | 100%     |
| C01.A03: Personas en situación de víctimas con defensor público.  | Víctimas<br>3,350              | Víctimas<br>100.00              | 100%    | Víctimas<br>100.00               | 100%     |
| C01.A04: Visitas de notificación y localización a víctimas.   | Notificación<br>81             | Notificación<br>100.00          | 100%    | Notificación<br>100.00           | 100%     |
| Componente 2: Profesionalización otorgada en materia de atención y reparación integral a las  | Persona<br>Capacitada<br>1,982 | Persona<br>Capacitada<br>100.00 | 100%    | Persona<br>Capacitada<br>115.703 | 115.703% |

|   |                                      |                                       |      |                                      |         |
|---|--------------------------------------|---------------------------------------|------|--------------------------------------|---------|
| instituciones miembros del SEAV.  |                                      |                                       |      |                                      |         |
| C02.A01: Campañas de difusión publicadas en medios digitales, informativos, impresos y/o redes sociales.                                    | Campaña<br>10                        | Campaña<br>100.00                     | 100% | Campaña<br>235.71                    | 235.71% |
| C02.A02: Acuerdos tomados durante el pleno del Sistema Estatal de Atención a Víctimas.  | Acuerdos<br>21                       | Acuerdos<br>100.00                    | 100% | Acuerdos<br>75                       | 75%     |
| Componente 3:<br>Asesoría jurídica otorgada a personas en situación de víctima, mujeres, niñas, niños y otros tipos de violencia de genero. | Asesoría<br>Jurídica<br>5,340        | Asesoría<br>Jurídica<br>100.00        | 100% | Asesoría<br>Jurídica<br>65.393       | 65.393% |
| C03.A01:<br>Representación de la CEAVEQROO en los 11 Municipios de Quintana Roo.  | Víctimas<br>11                       | Víctimas<br>100.00                    | 100% | Víctimas<br>0                        | 0%      |
| C03.A02: Carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.   | Carpeta de<br>Investigación<br>44    | Carpeta de<br>Investigación<br>86.364 | 100% | Carpeta de<br>Investigación<br>1.977 | 2.289%  |
| C03.A03: Carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas.  | Carpeta de<br>Investigación<br>3,024 | Carpeta de<br>Investigación<br>6.680  | 100% | Carpeta de<br>Investigación<br>2.381 | 35.644% |
| C03.A04: Víctimas con órdenes de protección solicitadas.  | Víctimas<br>1,500                    | Víctimas<br>100.00                    | 100% | Víctimas<br>69.00                    | 69%     |

## IX. Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones

Tabla 1. "Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones"

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza   | Referencia (pregunta) | Recomendación   |
|--------------------------------|---|-----------------------|---|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |   |                       |   |
| Diseño                         | <p><b>Fortaleza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La maestría y especialidad que se imparten a través del Instituto de Formación Especializada en Derechos Humanos se encuentran registradas y con validez oficial ante la Secretaría de Educación de Quintana Roo.</li> <li>-Colaboradores/as con experiencia en la elaboración de contenidos y en la impartición de cursos y actividades de educación y promoción.</li> </ul> <p><b>Oportunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Con el cambio de administraciones se pueden permitir reformas en la Ley de Víctimas del Estado, protocolos y lineamientos de atención y reparación integral.</li> </ul> | 1,2 y 13              | -Identificar de qué manera se pueden implementar nuevas tecnologías y redes sociales para una mayor promoción de los servicios que ofrece el Programa Presupuestario. |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>     |   |                       |   |
| Diseño                         | <p><b>Debilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Escasa capacitación sobre gestión de riesgos.</li> </ul> <p><b>Amenaza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Creación de nuevos programas con similitud y mejores propuestas.</li> </ul>  | 1,7 y 13              | Proporcionar más capacitaciones relacionadas con la gestión de riesgos.   |

| Apartado de la evaluación:            | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación                 |
|---------------------------------------|--|-----------------------|-------------------------------|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b>        |  |                       |                               |
| Planeación y orientación a resultados | <p><b>Fortaleza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Las metas del programa presupuestario y del componente impactan directamente en los objetivos del Programa Especial de Derechos Humanos y del Plan Estatal de Desarrollo.</li> </ul> <p><b>Oportunidad</b></p> | 21                    | Sin recomendación específica. |

| Apartado de la evaluación:            | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación   |
|---------------------------------------|--|-----------------------|---|
|                                       | -Mayor participación de Instancias de Gobierno en la actualización del Programa Institucional.   |                       |   |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>            |  |                       |   |
| Planeación y orientación a resultados | <p><b>Debilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos limitados para el Fondo de Ayuda, Asistencia y Reparación integral.</li> <li>-No se planea de manera eficiente la meta de los indicadores.</li> </ul> <p><b>Amenaza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asignación presupuestal insuficiente para el ejercicio pleno</li> </ul> | 22                    | Identificar cuáles son las situaciones en las que la planeación de las metas programadas resulta ineficiente. Detectar cual es el área de oportunidad para realizar una mejor planeación y así poder utilizar el recurso de manera más eficiente. |

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza   | Referencia (pregunta) | Recomendación  |
|--------------------------------|---|-----------------------|--|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |   |                       |  |
| Cobertura y focalización       | <p><b>Fortaleza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Capacidad de reacción para atender actividades emergentes.</li> </ul> <p><b>Oportunidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Aprovechar la tecnología para ampliar la cobertura.</li> </ul>  | 23                    | Aprovechar las plataformas digitales para aumentar el número personas que pudieran ser beneficiarias del programa presupuestario |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>     |   |                       |  |
| Cobertura y focalización       | <p><b>Debilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Si la demanda es muy alta, el personal puede no ser suficiente o no estar correctamente capacitado.</li> </ul> <p><b>Amenaza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Que las personas no acudan a solicitar la ayuda por falta de conocimiento o desconfianza.</li> </ul> | 23                    | Aprovechar el uso de las plataformas digitales. Incentivar a la población a acudir a la CEAVEQROO para solicitar los apoyos.     |

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación                 |
|--------------------------------|--|-----------------------|-------------------------------|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |  |                       |                               |
| Operación                      | <p><b>Fortaleza</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los contenidos del material que se utiliza se actualizan de manera constante.</li> </ul> | 26 y 27               | Sin recomendación específica. |

| Apartado de la evaluación:          | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza   | Referencia (pregunta) | Recomendación   |
|-------------------------------------|---|-----------------------|---|
|                                     | <p>-Atención con perspectiva de derechos humanos e igualdad sustantiva.</p> <p><b>Oportunidad</b></p> <p>- Desaprovechamiento de vinculación entre instituciones para atender de manera integral y oportuna a víctimas.</p>   |                       |   |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>          |   |                       |   |
| Operación                           | <p><b>Debilidad</b></p> <p>-Personal que brinda servicios a víctimas no se encuentran capacitados o certificados en materia de atención integral, diferenciada y especializada. Limitada vinculación interinstitucional en materia de atención a víctimas.</p> <p>-Las ayudas inmediatas y/o de asistencia son solicitadas a otras instituciones de gobierno quienes se demoran, limitan y niegan a otorgar las medidas o requerimientos.</p> <p><b>Amenaza</b></p> <p>- Limitado acceso a servicios jurídicos diferenciales y especializados.</p> <p>- Limitado acceso a recursos de ayuda, compensación y compensación subsidiaria.</p> | 31 y 32               | <p>Organizar los recursos de tal manera que resulten más eficientes al momento de ejercerlos.</p> <p>Tener planes alternos para capacitar al personal que brinda servicios.</p>                     |
| Apartado de la evaluación:          | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza   | Referencia (pregunta) | Recomendación   |
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b>      |   |                       |   |
| Percepción de la población atendida | <p><b>Fortaleza</b></p> <p>-Inclusión de la perspectiva de género y de los enfoques de prevención y atención a víctimas</p> <p><b>Oportunidad</b></p> <p>-Poder incrementar el número de beneficiarios.</p>   | 30 y 41               | Sin recomendación específica.   |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>          |   |                       |   |
| Percepción de la población atendida | <p><b>Debilidad</b></p> <p>-El programa no cuenta con instrumentos suficientes para medir el grado de satisfacción de su población atendida</p> <p><b>Amenaza</b></p> <p>-La falta de capacidad del personal que atiende el programa puede ser motivo para que el beneficiario no continúe con el proceso del programa.</p>   | 43                    | Queda sujeto a consideración de la Entidad implementar instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios de acuerdo al alcance y objetivos propios de este programa o de aquellos que se |

| Apartado de la evaluación: | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza | Referencia (pregunta) | Recomendación                  |
|----------------------------|---|-----------------------|--------------------------------|
|                            |   |                       | realicen en años subsecuentes. |

| Apartado de la evaluación:     | Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza  | Referencia (pregunta) | Recomendación  |
|--------------------------------|--|-----------------------|--|
| <b>Fortaleza y Oportunidad</b> |  |                       |  |
| Medición de Resultados         | <p><b>Fortaleza</b><br/>- Las víctimas de delito y violaciones a derechos humanos pueden recuperar o reconstruir su proyecto de vida y ejercer efectivamente sus derechos a la verdad, justicia y no repetición.</p> <p><b>Oportunidad</b><br/>-Incrementar métodos para medir los resultados.</p> | 44                    | Sin recomendación específica.  |
| <b>Debilidad o Amenaza</b>     |  |                       |  |
| Medición de Resultados         | <p><b>Debilidad</b><br/>-Los instrumentos para medir los resultados del programa pueden resultar insuficientes.</p> <p><b>Amenaza</b><br/>-No se cuentan con evaluaciones anteriores al programa E023.</p>   | 44                    | Planear de manera más eficiente las metas programadas, tomando en cuenta las situaciones irregulares que pueden afectar los resultados reflejados en las metas ejecutadas. |

## **X. Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados**

Se hace mención que a el programa presupuestario E023 - Atención a Víctimas ejecutado por la CEAVEQROO no cuenta con Evaluaciones de Consistencia y Resultados de ejercicios anteriores, por lo cual no es posible realizar una comparación de cuáles son sus aspectos que mantiene y sus avances identificados del programa con la del año anterior.

## **XI. Conclusiones**

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

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

Queda sujeto a consideración de la Entidad implementar instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios de acuerdo al alcance y objetivos propios de este programa o de aquellos que se realicen en años subsecuentes.

La valoración final del CEAVEQROO en su MIR de Atención a Víctimas, se presenta a continuación:

Tabla 2. "Valoración Final del programa"

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Nombre del Programa:</b>  | <b>E023 - Atención a Víctimas</b>   |
| <b>Modalidad:</b>            | <b>Servicios Públicos</b>   |
| <b>Dependencia/Entidad:</b>  | <b>Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo</b> |
| <b>Unidad Responsable:</b>   | <b>Dirección de Planeación de la CEAVEQROO</b>                              |
| <b>Tipo de Evaluación:</b>   | <b>Consistencia y Resultados</b>  |
| <b>Año de la Evaluación:</b> | <b>2022</b>   |

| <b>Tema</b>                                  | <b>Nivel</b> | <b>Justificación</b>   |
|--|--------------|--|
| <b>Diseño</b>                                | 3.666666667  | El Programa se caracteriza por tener un marco Programático adecuado, el cual es congruente con los ordenamientos que lo regulan.   |
| <b>Planeación y Orientación a Resultados</b> | 3.50         | Se cuenta con una planeación y orientación a resultados sin embargo aún hay aspectos a considerar para mejorar.  |
| <b>Cobertura y Focalización</b>              | 4.00         | El Programa cuenta con una estrategia documentada para atender a su población objetivo, con metas de cobertura anual que consideran el comportamiento del presupuesto, que abarca el mediano y largo plazos y es congruente con el diseño y diagnóstico del Programa       |
| <b>Operación</b>                             | 3.58         | El Programa tiene definidos y documentados procesos para cumplir con los servicios que ofrece y cuenta con mecanismos documentados para verificar su cumplimiento, con algunas oportunidades de mejora. No se detallan los componentes con su distribución presupuestaria. |
| <b>Percepción de la Población Atendida</b>   | N/A          | Queda sujeto a consideración de la Entidad implementar instrumentos para medir la satisfacción de los beneficiarios de acuerdo al alcance y objetivos propios de este programa o de aquellos que se realicen en años subsecuentes.   |
| <b>Resultados</b>                            | 4.00         | El Programa documenta sus resultados con los informes de seguimiento de indicadores de la MIR; y con evaluaciones externas que no son de impacto.  |
| <b>Valoración Final</b>                      | 3.79         |  |

*Nivel= Nivel promedio por tema*

## XII. Bibliografía

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Guía para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados, emitida por la Secretaria de Hacienda y Crédito Público, secretaria de la Función Pública.
- Lineamientos Generales para la Evaluación de los Programas Federales de la Administración Pública Federal.
- Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados CED 2022.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.
- Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022. Plan Quintana Roo.
- Página web de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Quintana Roo: [www.sefiplan.qroo.gob.mx](http://www.sefiplan.qroo.gob.mx)
- Programa Especial de Derechos Humanos 2016-2022.
- Página web: <http://www.apartados.hacienda.gob.mx>
- Página web de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo <https://qroo.gob.mx/ceaveqroo>

### XIII. Ficha Técnica

**Tabla 3. “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”**

- Nombre de la instancia evaluadora  
**Despacho Cascio Díaz y Asociados, S.C.P**
- Nombre del coordinador de la evaluación  
**CPC. Salvatore Cascio Traconis. Mat.**
- Nombres de los principales colaboradores  
**CP. Yaneth Flores Alam**
- Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación  
**Centro de Evaluación del Desempeño del Estado de Quintana Roo.**
- Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación  
**Lic. Taryn Romina Espinoza Hernández**
- Forma de contratación de la instancia evaluadora  
**No. SEFIPLAN/DA/LPN/04/2023**
- Costo total de la evaluación  
**\$230,850.00**
- Fuente de financiamiento  
**Recursos de Libre Disposición de Origen Estatal 2023**

## XIV. Anexos

### Anexo A

#### Ficha de Evaluación de la Matriz para Resultados (MIR)

Para obtener la calificación de la MIR se llevará a cabo por medio de una ficha de evaluación (cuadro 1) conformada de 3 rubros, éstos se dividen en subrubros que contienen preguntas específicas con relación a la planeación estatal, la lógica vertical y horizontal de la MIR de los programas presupuestarios de la dependencia o entidad.

El cuadro de la MIR representará el 30% de la calificación final, así mismo, es de suma importancia indicar que por cada MIR que tenga el programa sujeto a evaluación, se hará una ficha de evaluación.

Para obtener la calificación total del anexo A, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de la MIR, seguidamente la suma se dividirá entre el número total de cuadros por MIR y al final se multiplicará por 0.30, así obteniendo el porcentaje total del anexo A.

El cuadro 1 de la ficha de evaluación de la MIR cuenta con una columna de observaciones, en este espacio el despacho externo deberá argumentar el porqué del porcentaje otorgado a cada una de las respuestas.

| Cuadro 1. Ficha de evaluación de la MIR.  |  | E010 - Cultura Ciudadana de los Derechos Humanos |    |               |
|---|--|--|----|---------------|
| Rubros y subrubros de evaluación de la calidad de la MIR  |  |  |    |               |
| Criterios   |  | Criterios de valoración                          |    | Observaciones |
|   |  | calificación/Porcentaje                          |    |               |
|   |  | SI   | NO |               |
|   |  | (2.22%)  | 0  |               |
| <b>i) Planeación estatal</b>  |  |  |    |               |
| 1. El programa tiene relación directa o es congruente con el objetivo estratégico superior al cual está vinculado | El fin del programa está vinculado a los objetivos sectorial, especial o institucional considerando que:     |  |    |               |
|   | a) ¿Existen conceptos comunes entre el fin y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional? | 2.22%  |    |               |
| <b>ii) Lógica vertical</b>  |  |  |    |               |
| 2. Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para  | a) ¿Las actividades (a excepción de las  | 2.22%  |    |               |

|  |   |       |  |  |
|--|---|-------|--|--|
| la consecución de cada componente  | transversales) son únicas?  |       |  |  |
|  | b) ¿Las actividades son las necesarias para generar los componentes?  | 2.22% |  |  |
|  | c) ¿Las actividades son las suficientes para generar los componentes?   | 2.22% |  |  |
|  | d) ¿La redacción de los objetivos de actividades cumplen con la redacción sugerida en la MML?                                 |       |  | 0<br>Se recomienda que todas las actividades inicien con un verbo o sustantivo basado en un verbo. |
|  | e) A excepción de las actividades transversales, ¿los objetivos de las actividades se repiten en algún otro nivel de la MIR?  | 2.22% |  |  |
|  | f) ¿Se encuentran ordenadas de manera cronológica?  | 2.22% |  |  |
| 3. Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa                      | a) ¿Los objetivos de componentes son únicos a lo largo de la matriz?  | 2.22% |  |  |
|  | b) ¿Los componentes son los necesarios para alcanzar el propósito establecido?  | 2.22% |  |  |
|  | c) ¿Los componentes son los suficientes para alcanzar el propósito establecido?   | 2.22% |  |  |
|  | d) ¿La redacción de los objetivos de componentes cumplen con la redacción sugerida en la MML?                                 |       |  | 0<br>Se recomienda seguir los lineamientos establecidos en la Metodología del Marco Lógico.        |
| 4. El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo | a) ¿El objetivo de propósito es único?  | 2.22% |  |  |
|  | b) ¿El objetivo de propósito está identificado como un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo? | 2.22% |  |  |
|  | c) ¿La población objetivo está definida con claridad y acotada geográficamente o socialmente?                                 | 2.22% |  |  |
|  | d) ¿Es consecuencia directa que se espera ocurrirá como   | 2.22% |  |  |

|   |  |       |  |  |
|---|--|-------|--|--|
|   | resultado de los componentes?  |       |  |  |
|   | e) ¿La redacción del objetivo de propósito cumple con la redacción sugerida en la MML?   | 2.22% |  |  |
| 5. Si se contribuye al logro del fin y se mantienen vigentes los supuestos asociados a éste, se garantizará la sustentabilidad de los beneficios del programa | a) ¿El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto?  | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |  |  |
|   | c) Si se mantiene el supuesto, ¿se considera que el cumplimiento del fin implica el logro de un objetivo jerárquicamente superior? | 2.22% |  |  |
| 6. Si se logra el propósito y se cumplen los supuestos asociados a éste, se contribuirá al logro del fin (lógica vertical)                                    | a) ¿El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto?  | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |  |  |
|   | c) Si se mantiene el supuesto, ¿se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin?                           | 2.22% |  |  |
| 7. Si se producen los componentes detallados y se cumplen con los supuestos asociados a éstas, se logrará el propósito (lógica vertical)                      | a) ¿Los componentes tienen asociados al menos un supuesto?   | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |  |  |
|   | c) Si se mantienen los supuestos, ¿se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito?                  | 2.22% |  |  |
| 8. Si se completan las actividades programadas y se cumplen los supuestos asociados a éstas, se lograrán producir los componentes (lógica vertical)           | a) ¿Las actividades tienen asociado al menos un supuesto?  | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿El supuesto está fuera del ámbito del control del programa?  | 2.22% |  |  |
|   | c) Si se mantienen los supuestos, ¿se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes?    | 2.22% |  |  |
| <b>iii. Lógica horizontal</b>   |  |       |  |  |

|  |  |       |  |  |
|--|--|-------|--|--|
| 9. Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito                           | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:                              |       |  |  |
|  | a) Claros  |       |  |  |
|  | b) Relevantes  |       |  |  |
|  | c) Monitoreables   |       |  |  |
|  | d) Adecuados   |       |  |  |
|  | Como revisión agregada se debe determinar si:  |       |  |  |
|  | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?  | 2.22% |  |  |
|  | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido? | 2.22% |  |  |
| 10. Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.                   | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:                              |       |  |  |
|  | a) Claros  |       |  |  |
|  | b) Relevantes  |       |  |  |
|  | c) Monitoreables   |       |  |  |
|  | d) Adecuados   |       |  |  |
|  | Como revisión agregada se debe determinar si:  |       |  |  |
|  | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?  | 2.22% |  |  |
|  | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido? | 2.22% |  |  |
| 11. Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:                              |       |  |  |
|  | a) Claros  |       |  |  |
|  | b) Relevantes  |       |  |  |
|  | c) Monitoreables   |       |  |  |
|  | d) Adecuados   |       |  |  |
|  | Como revisión agregada se debe determinar si:  |       |  |  |
|  | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?  | 2.22% |  |  |

|   |  |       |  |  |
|---|--|-------|--|--|
|   | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?           | 2.22% |  |  |
| 12. Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades  | Los criterios que deben tener los indicadores son los siguientes:  |       |  |  |
|   | a) Claros  |       |  |  |
|   | b) Relevantes  |       |  |  |
|   | c) Monitoreables   |       |  |  |
|   | d) Adecuados Como revisión agregada se debe determinar si:   |       |  |  |
|   | a) ¿Los indicadores son los necesarios para monitorear el desempeño del objetivo establecido?            | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿Los indicadores son los suficientes para monitorear el desempeño del objetivo establecido?           | 2.22% |  |  |
| 13. Los medios de verificación identificados para los indicadores de fin son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)         | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? | 2.22% |  |  |
| 14. Los medios de verificación identificados para los indicadores de propósito son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo)   | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? | 2.22% |  |  |
| 15. Los medios de verificación identificados para los indicadores de componentes son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo) | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? | 2.22% |  |  |
| 16. Los medios de verificación identificados para los indicadores de actividades son los necesarios y suficientes para obtener la información requerida para el   | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?                             | 2.22% |  |  |
|   | b) ¿Los datos de las variables a medir   | 2.22% |  |  |

|   |   |        |  |  |
|---|---|--------|--|--|
| cálculo de los datos y su eventual verificación externa (monitoreo) | efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado? |        |  |  |
| Total=  |   | 93.24% |  |  |

\*Nota: En caso de que la respuesta a la pregunta sea SI, se deberá asignar el valor de 2.22, en caso de que sea NO, será 0 en la columna de los criterios de valoración

## Anexo B.

### Ficha de evaluación de indicadores

De igual manera, por cada indicador que contenga la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa sujeto a evaluación, se realizará una ficha de evaluación (cuadro 2), tomando en cuenta el cumplimiento de los criterios de relevancia, claridad, monitoreabilidad y adecuado. El anexo B representará el 30% de la calificación final.

Para obtener la calificación total del anexo B, se deberá sumar el total de cada ficha de evaluación de indicadores, seguidamente el resultado de la suma se dividirá entre el número total de cuadros de cada indicador y al final se multiplicará por 0.30

| <b>Cuadro 2. Ficha de evaluación de indicadores</b>                 |  |                      |                   |
|---|--|----------------------|-------------------|
| <b>Criterios</b>  |  | <b>Valoración</b>    |                   |
|   |  | <b>Si<br/>(9.09)</b> | <b>NO<br/>(0)</b> |
| <b>i) Claridad</b>  |  |                      |                   |
| 1. ¿La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre? | a) ¿La fórmula de cálculo se encuentra expresada como es señalado en el nombre (porcentaje, proporción, tasa, etcétera)? | 7.88                 |                   |
|   | b) ¿El nombre del indicador expresa lo conformado en la fórmula de cálculo?  | 7.27                 |                   |

| <b>Cuadro 2. Ficha de evaluación de indicadores</b>  |   |                      |                   |
|--|---|----------------------|-------------------|
| <b>Criterios</b>   |   | <b>Valoración</b>    |                   |
|  |   | <b>Si<br/>(9.09)</b> | <b>NO<br/>(0)</b> |
| 2. ¿Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador?     | a) ¿Existe coherencia del numerador y denominador en cuanto a frecuencias de medición y unidades de medida?   | 9.09                 |                   |
| 3. ¿La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella? | a) ¿La definición de las variables es clara y si utiliza conceptos especializados, éstos se explican en una nota técnica?                                 | 9.09                 |                   |
| <b>ii) Relevancia</b>  |   |                      |                   |
| 4. ¿El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo?  | a) ¿Existe al menos un factor relevante del objetivo que se mide en el indicador?   | 9.09                 |                   |
| 5. ¿El indicador está asociado a una meta(s) específica(s) de acuerdo con la frecuencia de medición establecida?               | a) ¿El indicador cuenta con al menos una meta específica de acuerdo con la frecuencia de medición?  | 9.09                 |                   |
| <b>iii) Monitoreable</b>   |   |                      |                   |
| 6. ¿El indicador tiene un valor de línea base para su seguimiento?   | a) ¿El indicador tiene especificado el valor de la línea de base, o bien, tiene explícito cuándo se realizará el primer levantamiento para la línea base? | 9.09                 |                   |
| 7. ¿Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes?  | a) ¿La frecuencia de medición coincide con la de los medios de verificación?  | 9.09                 |                   |
|  | b) ¿Los datos de las variables a medir efectivamente son medidos por el medio de verificación planteado?  | 9.09                 |                   |
| <b>iv) Adecuado</b>  |   |                      |                   |
| 8. ¿Existe congruencia en el establecimiento de metas anuales y sexenales?   | a) ¿Las metas anuales y sexenales son congruentes en el sentido del indicador?  | 9.09                 |                   |
| 9. ¿La dimensión del indicador está bien identificada (eficacia, eficiencia, calidad, economía)?                               | a) ¿La dimensión del indicador coincide con los conceptos de las guías y manuales de la Metodología de Marco Lógico?                                      | 9.09                 |                   |

| Cuadro 2. Ficha de evaluación de indicadores |              |           |
|--|--------------|-----------|
| Criterios                                    | Valoración   |           |
|  | Si<br>(9.09) | NO<br>(0) |
| <b>Total=</b>                                | 96.96        |           |

### Anexo C.

#### Cuestionario - Diagnóstico

Herramienta de verificación del grado de implementación del Presupuesto basado en Resultados en las dependencias y entidades descritas en los artículos 6, 7, 19 y 47 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo participantes en el PAE 2023.

Como parte de los trabajos de evaluación, se deberá dar respuesta e integrar en el informe final el siguiente cuestionario, cuyo objetivo es conocer las acciones que se han llevado a cabo dentro de las dependencias y entidades del Gobierno del Estado de Quintana Roo en el marco del proceso de implementación del Presupuesto basado en Resultados. Cabe hacer mención que en cada respuesta se deberá explicar cómo y sustentar lo manifestado con documentación oficial y debidamente validada, este anexo representa el 40 %.

La valoración de las preguntas se realizará de acuerdo con la siguiente ponderación:

**Tabla 5**

| Sección                     | Pregunta | Ponderación |
|-----------------------------|----------|-------------|
| Marco jurídico              | 1-5      | 2%          |
| Planeación estratégica      | 6-7      | 5%          |
| Programación presupuestaria | 8-12     | 4%          |
| Ejercicio y control         | 13-15    | 5%          |

|  |       |     |
|--|-------|-----|
| Seguimiento de los programas presupuestarios | 16-23 | 30% |
| Evaluación del desempeño                     | 24-29 | 30% |
| Capacitación en PbR - SED                    | 30-31 | 20% |
| Total  | 31    | 96% |

### Marco Jurídico general de la Entidad

1. ¿El marco jurídico vigente contempla en su dependencia o entidad, el cumplimiento del artículo 134 de la Constitución Federal de la evaluación del ejercicio de los recursos públicos?

R.- Si, de acuerdo al artículo Artículo 134. *“Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”*. El cual se encuentra en el marco jurídico, como puede verse en la página oficial <https://qroo.gob.mx/ceaveqroo/marco-juridico>.

2. ¿El marco jurídico vigente en su dependencia o entidad en materia de evaluación del ejercicio de los recursos públicos es consistente con el marco normativo estatal y federal?

R.- Sí, se encuentran establecidos por la Ley General de Contabilidad Gubernamental. Ley General de Responsabilidades Administrativas. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Quintana Roo. Ley de las Entidades de la Administración Pública paraestatal del Estado de Quintana Roo. Ley de Presupuesto y Gasto Público del Estado de Quintana Roo.

3. ¿El marco jurídico vigente en su dependencia o entidad contempla la incorporación de indicadores y sus resultados?

R.-No.

4. En caso de contestar negativamente alguna de las preguntas

anteriores ¿Existen proyectos de actualización normativa en su dependencia o entidad que incorporen criterios en materia del PbR-SED?

R.- No se tiene contemplado hacer reformas.

5. ¿Qué reformas al marco normativo en su dependencia o entidad se tienen previstas para fortalecer la aplicación del modelo de PbR-SED? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- N/A

### Planeación Estratégica

6. El marco normativo de la dependencia o entidad contempla la obligación de alinear los programas presupuestarios al Plan Estatal de Desarrollo considerando los siguientes elementos o sus equivalentes:

|                                    | <b>Sí (a)</b> |
|------------------------------------|---------------|
| Objetivos                          | a) SI         |
| Estrategias                        | a) SI         |
| Líneas de acción                   | a) SI         |
| Indicadores                        | a) SI         |
| Metas vinculadas a los Indicadores | a) SI         |

7. ¿La dependencia o entidad cuenta con un mecanismo que permita dar seguimiento a los indicadores para verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de sus programas presupuestarios? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.-Sí. Anexo n.1

### Programación Presupuestaria

8. ¿Cuál fue el monto del presupuesto total aprobado para el ejercicio fiscal del ciclo evaluado de la dependencia o entidad? por cada programa presupuestario? Anexo no. 2

1.- M001- Gestión y Apoyo Institucional \$3,980,770.00

2.- E023- Atención a víctimas \$20,015,366.00

3.- E024- Reparación integral \$9,418,4255.00

9. ¿Señale cuántos y cuáles programas presupuestarios fueron aprobados por la dependencia o entidad para el ejercicio fiscal del ciclo evaluado?

R.- Fueron aprobados en el ejercicio fiscal 2022, 3 programas presupuestarios, incluyendo el M001- Gestión y Apoyo Institucional

E023- Atención a víctimas

E024- Reparación integral

10. ¿Durante el ejercicio fiscal del año evaluado, la dependencia o entidad realizó un estudio para justificar la creación o modificación sustantiva de los programas presupuestarios con base en el análisis periódico de la información del comportamiento de estos?

R.- No.

11. En caso afirmativo, ¿el estudio contempla al menos los siguientes elementos? N/A

|   | Sí |
|---|----|
| Identificación y descripción del problema | a) |

**Determinación y justificación de los objetivos de la intervención** a)

**Identificación y caracterización de la población potencial** a)

**Identificación y caracterización de la población objetivo** a)

**Cuantificación de la población objetivo** a)

**Relación con otros programas presupuestarios** a)

**Otros (especifique)** a)

12. Con independencia del origen de los recursos (federal o estatal) ¿existe un padrón de beneficiarios para cada programa presupuestario que entregue subsidios?

R.- No se tienen programas presupuestarios que entreguen subsidios.

#### Ejercicio y Control

13. ¿La dependencia o entidad cuenta con un área responsable de programación, presupuestación, ejecución, registro, evaluación e información del gasto? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- Cuenta con personal designado del área de administración a los temas correspondientes de acuerdo al reglamento interior anexado al presente, no se tiene como tal una dirección o departamento.

#### Anexo 3.

14. ¿Se cuenta con instrumentos que permitan llevar un adecuado ejercicio del gasto de conformidad con los montos autorizados y el flujo de efectivo establecido?

R.- Se cuenta con la herramienta tecnológica "Sistema Automatizado de Administración y Contabilidad Gubernamental" (SAACG.net), el cual sirve para llevar el control del ejercicio del

presupuesto y los gastos realizados.

15. ¿La dependencia o entidad cuenta con instrumentos o mecanismos para llevar a cabo adecuaciones presupuestarias en el ejercicio del gasto?

R.- Sí, de acuerdo a los Anexos de Modificaciones Presupuestales de la Secretaría de Finanzas y Planeación, publicados en <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/pbr/normatividad.php> Ejemplo Anexo n. 4

#### Seguimiento de los Programas Presupuestarios

16. ¿La dependencia o entidad cuenta con indicadores de desempeño?

R.- Sí.

17. ¿Los indicadores de desempeño se encuentran difundidos en su página de internet con fácil acceso para el público, en donde se puedan verificar los resultados de dichos indicadores?

R.- Sí, se encuentran en la página de la CEAVEQROO, en el apartado de información programática año 2022. <https://qroo.gob.mx/ceaveqroo>

18. ¿Se cuenta con algún lineamiento o normatividad que establezca que algunas o todas las categorías de los programas presupuestarios deben de contar con Matriz de Indicadores para Resultados de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico?

R.- Sí, la “Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados” publicada en la página de la SEFIPLAN <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/pbr/normatividad.php>

19. Considerando los programas presupuestarios de la dependencia o entidad ¿Éstos cuentan con Matriz de Indicadores para Resultados?

R.- Sí, estos cuentan, como puede observarse en el anexo n. 5 del presente.

20. En caso de contar con Matriz de Indicadores para Resultados, los programas presupuestarios cuentan con:

| Indicadores               | Sí No |
|---------------------------|-------|
| Indicador de Fin          | a)    |
| Indicador de Propósito    | a)    |
| Indicadores de Componente | a)    |
| Indicadores de Actividad  | a)    |

21. ¿Existe una metodología, lineamientos o normatividad estatal para definir indicadores de desempeño? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- Sí, la “Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados” publicada en la página de la SEFIPLAN <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/pbr/normatividad.php>

22. ¿Los resultados derivados del seguimiento a los indicadores de desempeño y/o Matriz de Indicadores para Resultados, son utilizados como insumo para la mejora de la planeación de los programas presupuestarios de gasto programable? En caso de contestar afirmativamente, adjuntar evidencia documental.

R.- Son retroalimentadas en las reuniones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) y en las Sesiones del H. Consejo Directivo.

23. ¿El sistema de seguimiento cuenta con mecanismos de reporte de información del cumplimiento de las metas programadas, así como de su difusión? En caso de contestar afirmativamente,

adjuntar evidencia documental.

R.- Anexo 1, los reportes generados se entregan a diferentes áreas de la CEAVEQROO, para posteriormente ser retroalimentadas en las reuniones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI) y en las Sesiones del H. Consejo Directivo.

### Evaluación del Desempeño

24. Dentro de la dependencia o entidad ¿Se encuentra formalizada la comisión de evaluación del desempeño?

R.- Sí, se encuentra designado el personal responsable.

25. ¿Cuáles son las principales capacidades, habilidades o áreas de conocimiento que deben ser fortalecidas en las personas que conforman la comisión de evaluación?

R.- Cursos de formulación de indicadores, Metodología del Marco Lógico, PbR.

26. ¿Su dependencia cuenta con evaluaciones del desempeño de los programas presupuestarios?

R.- No.

27. ¿Los resultados y las recomendaciones de las evaluaciones son tomados en cuenta para la mejora de los programas presupuestarios?

R.- N/A

28. ¿Los informes de evaluación del desempeño completos y sus anexos se hacen públicos? En caso afirmativo, especificar el sitio o medio en el que se hace público.

R.- N/A

29. ¿Se da seguimiento a la atención de las recomendaciones de las evaluaciones del desempeño y se reporta su cumplimiento? En caso afirmativo, adjuntar evidencias.

R.- N/A

#### Capacitación en PbR-SED

30. ¿En los últimos dos años se han impartido cursos de capacitación sobre PbR-SED al personal de la dependencia o entidad? En caso afirmativo, adjuntar evidencias.

R.- Sí se han realizado por parte de la SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN. Anexo n.6

31. ¿Qué porcentaje de los servidores públicos que pertenecen a las áreas de planeación, programación, presupuesto, evaluación y seguimiento participaron en al menos un curso en la materia en los últimos 2 años?

R.- El 50% de los servidores públicos tienen constancias.

### NIVEL DE IMPLEMENTACIÓN DEL PRESUPUESTO BASADO EN RESULTADOS

Con el objeto de medir el nivel de implementación del Presupuesto basado en resultados (PbR) en La Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo, se realizó una valoración a la Matriz de Indicadores para Resultados y un Cuestionario Diagnóstico, con base a los Anexos A, B y C de los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados de Programas 2022 del Gobierno del Estado de Quintana Roo.

El resultado promedio de dicha valoración de la MIR (Anexo A) reflejó que la CEAVEQROO en su Programa Presupuestario E023 - Atención a Víctimas, obtuvo un 93.24% con valoración de 27.97%, en la valoración de los indicadores (Anexo B) obtuvo un 96.96% con valoración de 29.09% y un 96%, en lo que se refiera al cuestionario entregado por la institución tiene una valoración de 38.40%.

Lo que en suma da 95.46% de nivel de implementación del PbR, lo que indica que se implementa de realiza de manera eficiente, tomando él cuenta los Términos de Referencia y demás normatividad aplicable a la correcta planeación.

## FORMATOS DE ANEXOS

### Formato del Anexo 1 "Indicadores"

**Nombre del Programa:** E023 - Atención a Víctimas  
**Modalidad:** Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo  
**Unidad Responsable:** Dirección de Planeación de la CEAVEQROO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencias y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

| Nivel objetivo | Nombre del Indicador  | Método de calculo   | Claro | Relevante | Económico | Monitoreable | Adecuado | Definición | Unidad de medida | Frecuencia de medición | Línea Base | Metas | Comportamiento del Indicador |
|----------------|---|---|-------|-----------|-----------|--------------|----------|------------|------------------|------------------------|------------|-------|------------------------------|
| Fin            | PED1312 - Cifra Negra   | $X = N / Y * 100$   | NO    | SI        | SI        | SI           | SI       | SI         | SI               | SI                     | SI         | SI    | DESCENDENTE                  |
| Propósito      | 13O021O2 - Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización | Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización<br>$\%V = V/P$<br>Dónde<br>V = Total de víctimas | SI    | SI        | SI        | SI           | SI       | SI         | SI               | SI                     | SI         | SI    | DESCENDENTE                  |

|            |   | P = Población de 18 años y más   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |            |
|------------|---|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
| Componente | FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.     | (Total de personas y víctimas que reciben atención de primer contacto y ayuda inmediata / Total de personas y víctimas que solicitan atención de primer contacto y ayuda inmediata) X 100. | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC01A01 - Porcentaje de medidas de ayuda inmediata otorgadas                                     | ( Medidas de ayuda inmediata otorgadas / Medidas de ayuda inmediata solicitadas ) X 100  | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC01A02 - Porcentaje de víctimas con medidas de asistencia otorgadas.                            | ( Medidas de asistencia otorgadas / Medidas de asistencia solicitadas ) X 100  | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC01A03 - Porcentaje de personas en situación de víctima con asesor jurídico victimal designado. | ( Víctimas con asesor jurídico / Canalizaciones a la asesoría jurídica victimal para el otorgamiento de asesor jurídico ) X 100  | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC01A04 - Porcentaje de visitas de notificación y localización a víctimas realizadas.            | (Visitas de localización y/o notificación de víctimas realizadas / Visitas de localización y/o notificación de Víctimas  | SI | ASCENDENTE |

|            |   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |            |
|------------|---|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|------------|
|            |   | programadas) X 100   |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |            |
| Componente | FPC02 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia. | (Total de personas capacitadas / Personas programadas a capacitar) X 100   | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC02A01 - Porcentaje de las campañas de difusión realizadas.   | (Total de campañas de difusión realizadas / total de campañas de difusión programadas) X 100   | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC02A02 - Porcentaje de acuerdos cumplidos por el SEAV.  | (Acuerdos sustantivos Cumplidos/A cuerdos sustantivos realizados) X 100  | SI | ASCENDENTE |
| Componente | FPC03 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas   | (Personas en situación de víctimas que reciben asesoría jurídica / Personas en situación de víctimas que solicitan asesoría jurídica victimal) X 100 | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC3A1 - Cobertura geográfica de la Asesoría Jurídica de la CEAVEQROO.  | (Municipios de Quintana Roo con oficinas de atención a víctimas/Total de municipios del Estado) X 100  | SI | ASCENDENTE |
| Actividad  | FPC03A02 - Promedio de carpetas de investigación  | (Total de carpetas de Investigación  | SI | ASCENDENTE |

|           |   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |
|-----------|---|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-------------|
|           | de investigación atendidas por asesor jurídico.   | bajo seguimiento de la Dirección de Asesoría Jurídica Victimal / Total de asesores jurídico)             |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |             |
| Actividad | FPC03A03 - Porcentaje de carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas . | ( Total de carpetas de investigación concluidas / Total de carpetas de investigación aperturadas ) X 100 | SI | ASCENDENTE  |
| Actividad | FPC3A4 - Porcentaje de víctimas con órdenes de protección.                                    | ( Víctimas con órdenes de protección / Víctimas que requieren una orden de protección ) X 100            | SI | ASCENDENTES |

**Formato del Anexo 2 “Metas del programa”**

**Nombre del Programa:** E023 - Atención a Víctimas  
**Modalidad:** Servicios Públicos  
**Dependencia /Entidad:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo  
**Unidad Responsable:** Dirección de Planeación de la CEAVEQROO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencias y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

| Nivel Objetivo | Nombre del Indicador | META | Unidad de Medida | Justificación | Orientada a Impulsar el Desempeño | Justificación | Factibilidad | Justificación | Propuesta de Mejora de la Meta |
|----------------|----------------------|------|------------------|---------------|-----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------------------------|
|----------------|----------------------|------|------------------|---------------|-----------------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------------------------|

|            |   |        |    |   |    |   |    |  |    |
|------------|---|--------|----|---|----|---|----|--|----|
| Fin        | PED13I2 - Cifra Negra   | 90.500 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Propósito  | 13O02IO2 - Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización           | 27.800 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Componente | FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.     | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad  | FPC01A01 - Porcentaje de medidas de ayuda inmediata otorgadas                                     | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad  | FPC01A02 - Porcentaje de víctimas con medidas de asistencia otorgadas.                            | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad  | FPC01A03 - Porcentaje de personas en situación de víctima con asesor jurídico victimal designado. | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad  | FPC01A04 - Porcentaje de visitas de notificación y localización a víctimas realizadas.            | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las                 | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos                          | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |

|            |   |        |    | fichas técnicas   |    | en los distintos niveles  |    |  |    |
|------------|---|--------|----|---|----|---|----|--|----|
| Componente | FPC02 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia. | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad  | FPC02A01 - Porcentaje de las campañas de difusión realizadas.   | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad  | FPC02A02 - Porcentaje de acuerdos cumplidos por el SEAV.  | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Componente | FPC03 - Porcentaje de asesorías jurídicas otorgadas   | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad  | FPC3A1 - Cobertura geográfica de la Asesoría Jurídica de la CEAVEQROO.  | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |

|           |  |        |    |   |    |   |    |  |    |
|-----------|--|--------|----|---|----|---|----|--|----|
| Actividad | FPC03A02 - Promedio de carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.              | 86.364 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad | FPC03A03 - Porcentaje de carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas. | 6.680  | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |
| Actividad | FPC3A4 - Porcentaje de víctimas con órdenes de protección.                                   | 100.00 | SI | La unidad de medida se identifica claramente en las fichas técnicas | SI | Son retadoras, implican un esfuerzo de la UR y ayudan al cumplimiento de los objetivos en los distintos niveles | SI | La ficha técnica contiene un apartado que muestra su grado de factibilidad | NA |

**Formato del Anexo 3 “Complementariedad y coincidencias entre programas estatales y/o acciones en otros niveles de gobierno”**

| Nombre del programa  | Modalidad y clave | Dependencia/Entidad | Propósito | Población objetivo | Tipo de apoyo | Cobertura geográfica | Fuentes de información | ¿Coincide con el programa evaluado? | ¿Se complementa con el programa evaluado? | Justificación  |
|--|-------------------|---------------------|-----------|--------------------|---------------|----------------------|------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Programa Sectorial de Seguridad Ciudadana, Justicia y Protección Civil | NA                | SI                  | SI        | SI                 | SI            | SI                   | SI                     | SI                                  | SI  | Se busca el mismo objetivo como parte de trabajo en equipo con Secretaría de Seguridad Ciudadana, Secretario |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Ejecutivo,<br>del<br>Sistema<br>Estatal de<br>Seguridad<br>Pública y<br>la<br>Coordinac<br>ión<br>Estatal de<br>Protecció<br>n Civil |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

**Formato del Anexo 4 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”**

***Avance del documento de trabajo***

**Nombre del Programa:** E023 - Atención a Víctimas  
**Modalidad:** Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo  
**Unidad Responsable:** Dirección de Planeación de la CEAVEQROO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencias y Resultados  
**Año de la Evaluación** 2022

| Nº  | Aspecto Susceptible de Mejora | Actividad | Áreas más responsables | Fecha de Terminación | Resultados Esperados | % de avance | Nombre y ubicación del documento probatorio |
|-----|-------------------------------|-----------|------------------------|----------------------|----------------------|-------------|---|
| N/A | N/A                           | N/A       | N/A                    | N/A                  | N/A                  | N/A         | N/A   |

Según información proporcionada por la CEAVEQROO mediante oficio de no. CEAVEQROO/DA/134/2023, no se cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora debido a que es el primer año en el cual se hace una evaluación del desempeño.

### Formato del Anexo 5 "Evaluación de la Cobertura"

**Nombre del Programa:** E023 - Atención a Víctimas  
**Modalidad:** Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo  
**Unidad Responsable:** Dirección de Planeación de la CEAVEQROO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencias y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

| TIPO DE POBLACIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | AÑO 2022 |
|-------------------|------------------|----------|
| Potencial         | Personas         | 17,282   |
| Objetivo          | Personas         | 168,232  |
| Atendida          | Personas         | 4,420    |
| P.A. X 100 / P.O. | Personas         | 25.57%   |

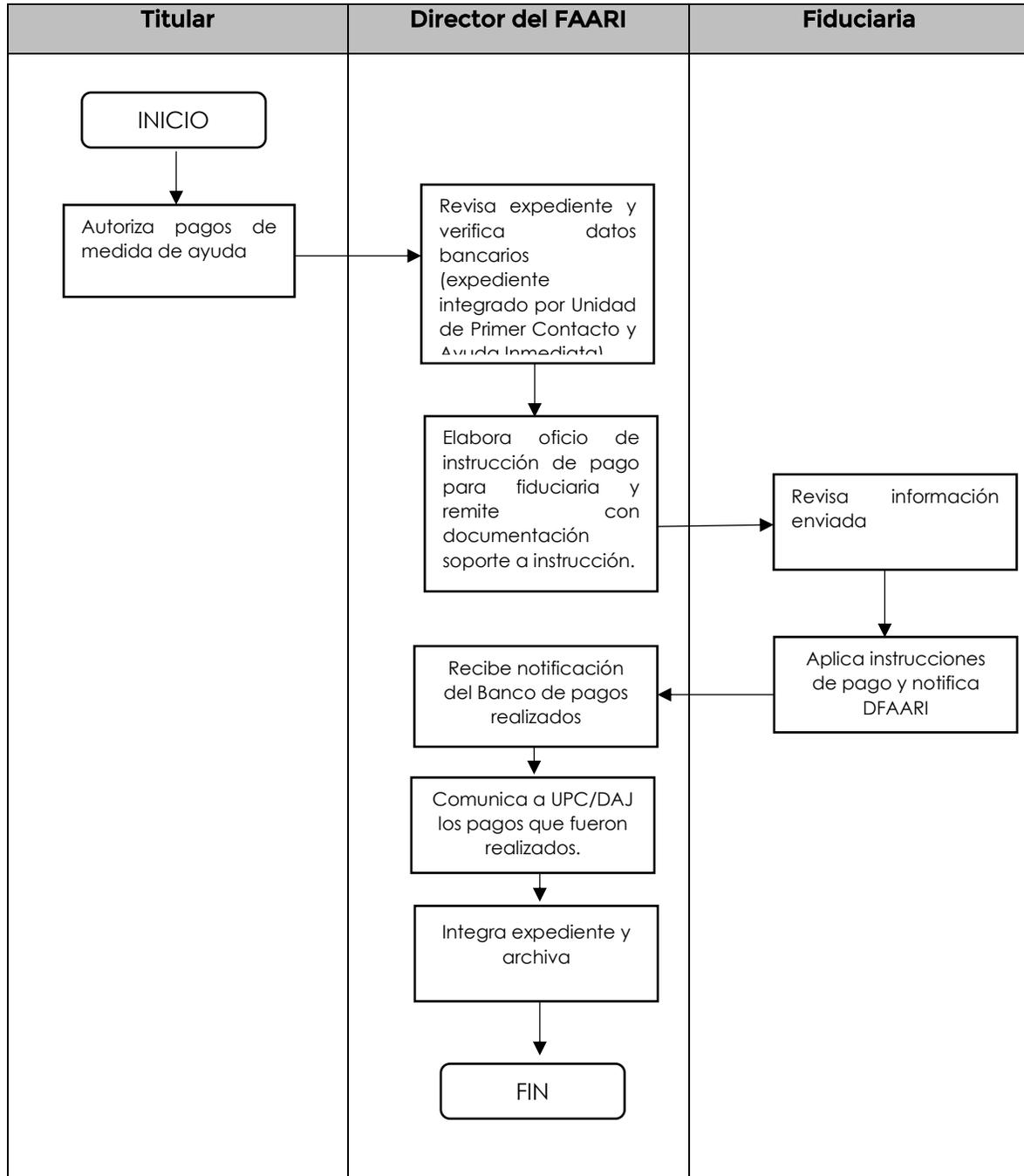
**Formato del Anexo 6 “Información de la Población Atendida”**

**Nombre del Programa:** E023 - Atención de Víctimas  
**Modalidad:** Servicios Públicos  
**Dependencia/Entidad:** Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo  
**Unidad Responsable:** Dirección de Planeación de la CEAVEQROO  
**Tipo de Evaluación:** Consistencias y Resultados  
**Año de la Evaluación:** 2022

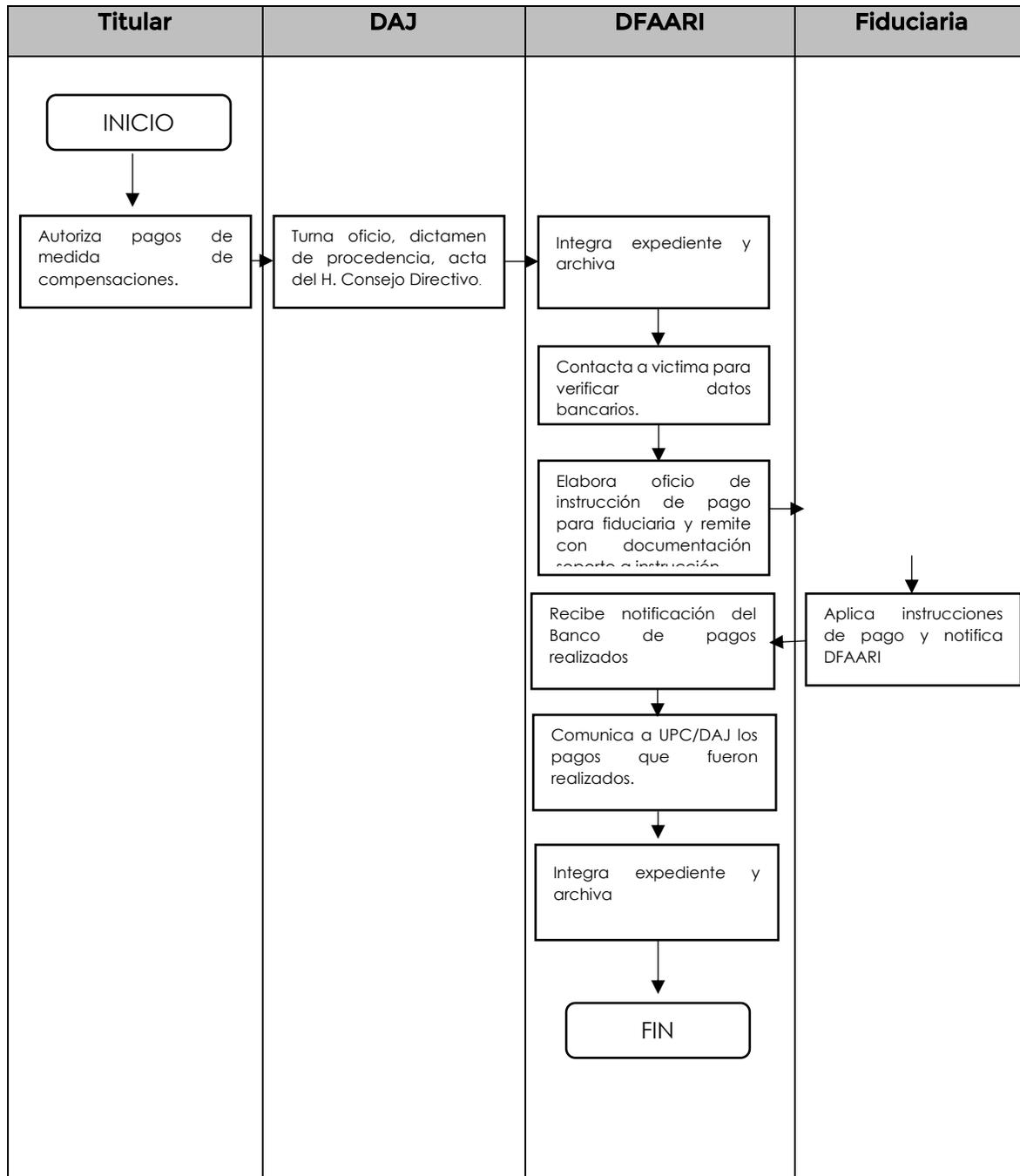
|          | clave de estado | Nombre de estado | clave de municipio | Nombre de municipio | clave de localidad | total | mujeres | hombres | infantes 0-5 años y 11 meses | niñas y niños 6-12 años y 11 meses | adolescentes 13-17 años y 11 meses | jóvenes 18-29 años meses | Adultos 30-64 años y 11 meses | Adultos mayores > 65años | indígenas | No indígenas | personas con discapacidad |
|----------|-----------------|------------------|--------------------|---------------------|--------------------|-------|---------|---------|------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|-----------|--------------|---------------------------|
| Personas | 23              | Quintana Roo     |                    |                     |                    | 4,420 |         |         |                              |                                    |                                    |                          |                               |                          |           |              |                           |

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

**Diagrama de Pago de Medidas de Ayuda y Asistencia**



**Diagrama de Pago de Compensaciones Víctimas de Violación de Derechos Humanos y/o Delito.**



### Formato del Anexo 8 " Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación"

Para el programa presupuestario E023 - Atención de Víctimas, los recursos son entregados directamente a los beneficiarios de los programas, a través de entrega en efectivo y/o especie.

Los recursos aprobados son los siguientes

Ejercicio 2021 \$ 18,773,396.00

Ejercicio 2022 \$ 20,015,366.00

### Formato del Anexo 9 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

Nombre del Programa: E023 - Atención a Víctimas  
 Modalidad: Servicios Públicos  
 Dependencia/Entidad: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo  
 Unidad Responsable: Dirección de Planeación de la CEAVEQROO  
 Tipo de Evaluación: Consistencias y Resultados  
 Año de la Evaluación: 2022

| Nivel objetivo | Nombre del Indicador  | Frecuencia de Medición | Meta 2022 | Valor Alcanzado 2022 | Alcance (%) | Justificación  |
|----------------|---|------------------------|-----------|----------------------|-------------|--|
| Fin            | PED1312 - Cifra Negra   | Trimestral/Anual       | 90.50     | 86.52                | 98.42%      | El dato es obtenido por la encuesta ENVIPE del INEGI, en la sección de tabulados predefinidos III. Según el INEGI, en su Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública 2022 (ENVIPE). Tabulados básicos, publicada en el 2022. |
| Propósito      | 13O021O2 - Porcentaje de la población de 18 años y más según condición de victimización | Trimestral/Anual       | 27.80     | 24.60                | 96.82%      | Datos obtenidos de: Inicio/Programas/Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2022, I. Nivel de victimización y delincuencia INEGI. El porcentaje de la población de 18 años y más según su condición de         |

|            |   |            |        |        |         |   |
|------------|---|------------|--------|--------|---------|---|
|            |   |            |        |        |         | victimización es de 23 % según la Encuesta de Victimización del INEGI.  |
| Componente | FPC01 - Porcentaje de víctimas con atenciones de primer contacto y ayuda inmediata otorgadas.   | Trimestral | 100.00 | 100.00 | 100.00% | Durante el tercer trimestre, se brindó atención de primer contacto a un total de 331 personas, de las cuales 251 fueron mujeres y 80 fueron hombres.  |
| Actividad  | FPC01A01 - Porcentaje de medidas de ayuda inmediata otorgadas   | Trimestral | 100.00 | 100.00 | 100.00% | Durante el cuarto trimestre, se brindó ayuda inmediata a un total de 692 personas, de las cuales 519 fueron mujeres y 173 fueron hombres.   |
| Actividad  | FPC01A02 - Porcentaje de víctimas con medidas de asistencia otorgadas.  | Trimestral | 100.00 | 100.00 | 100.00% | Durante el cuarto trimestre, se brindaron 99 medidas de asistencia, de las cuales 67 fueron mujeres y 32 fueron hombres.  |
| Actividad  | FPC01A03 - Porcentaje de personas en situación de víctima con asesor jurídico victimal designado.   | Trimestral | 100.00 | 100.00 | 100.00% | Durante el cuarto trimestre, se canalizaron a 100 personas en situación de víctimas, a efecto de asignación de asesor jurídico, de los cuales 75 son mujeres y 25 hombres.  |
| Actividad  | FPC01A04 - Porcentaje de visitas de notificación y localización a víctimas realizadas.  | Trimestral | 100.00 | 100.00 | 100.00% | Durante el cuarto trimestre, se realizaron 27 visitas domiciliarias a víctimas de delito y/o violaciones a derechos humanos, de las cuales 22 fueron a mujeres y 5 a hombres.   |
| Componente | FPC02 - Porcentaje de las personas capacitadas en materia de atención, asistencia y reparación integral a mujeres, niñas y niños víctimas de violencia. | Trimestral | 100.00 | 115.70 | 115.70% | Durante el Cuarto Trimestre del año 2022 se capacitaron a un total de 157 personas de las cuales 67 fueron del sexo masculino y 90 del sexo femenino. Cabe señalar que no se alcanzó el número de personas capacitadas debido al periodo vacacional |

|            |   |            |        |        |         |   |
|------------|---|------------|--------|--------|---------|---|
|            |   |            |        |        |         | de temporada<br>decebrina, por lo<br>que el indicador<br>señala en rojo, al<br>registrar una meta<br>menor a la<br>programada.  |
| Actividad  | FPC02A01 -<br>Porcentaje de las<br>campañas de<br>difusión<br>realizadas. | Semestral  | 100.00 | 235.71 | 235.71% | Durante el Cuarto<br>Trimestre 2022 se<br>han difundido cinco<br>campañas que tratan<br>sobre temas de<br>Derechos de las<br>Víctimas, órdenes de<br>protección,<br>educación sexual<br>para jóvenes, Trata<br>de personas y Alas<br>para el cambio.<br>Como resultado de<br>las difusiones en<br>redes sociales se<br>logró un total de<br>impresiones de 9,263<br>de las cuales el<br>26.57% se obtuvieron<br>a través de la red<br>social Twitter y el<br>73.43% en Facebook.<br>Cabe señalar que se<br>superó el número de<br>campañas debido a<br>las peticiones por<br>parte de<br>instituciones y<br>comités para la<br>difusión de las<br>mismas. |
| Actividad  | FPC02A02 -<br>Porcentaje de<br>acuerdos<br>cumplidos por el<br>SEAV.      | Semestral  | 100.00 | 75.00  | 75.00%  | Durante el Cuarto<br>Trimestre 2022 se<br>realizó una sesión del<br>Sistema Estatal de<br>Atención a Víctimas<br>en el mes de<br>diciembre. Cabe<br>mencionar que<br>durante el mes de<br>octubre y noviembre<br>no se llevó acabo<br>Sesiones del SEAV<br>debido al cambio de<br>administración<br>pública. Por lo que el<br>semáforo señala en<br>rojo.   |
| Componente | FPC03 -<br>Porcentaje de<br>asesorías<br>jurídicas<br>otorgadas           | Trimestral | 100.00 | 65.39  | 65.39%  | Durante el cuarto<br>trimestre del año<br>2022, decreció la<br>meta establecida,<br>toda vez que las<br>atenciones otorgadas  |

|           |  |            |        |       |        |   |
|-----------|--|------------|--------|-------|--------|---|
|           |  |            |        |       |        | a víctimas, son fluctuantes.  |
| Actividad | FPC3A1 - Cobertura geográfica de la Asesoría Jurídica de la CEAVEQROO.                       | Semestral  | 100.00 | 0.00  | 0.00%  | Esto en razón a los datos fluctuantes.  |
| Actividad | FPC03A02 - Promedio de carpetas de investigación atendidas por asesor jurídico.              | Semestral  | 86.36  | 1.97  | 2.28%  | Esto debido a la fluctuación de asuntos atendidos por los asesores jurídicos  |
| Actividad | FPC03A03 - Porcentaje de carpetas de investigación concluidas en relación a las aperturadas. | Trimestral | 6.68   | 2.38  | 35.64% | NA  |
| Actividad | FPC3A4 - Porcentaje de víctimas con órdenes de protección.                                   | Trimestral | 100.00 | 69.00 | 69.00% | Durante el periodo reportado del total de las víctimas atendidas un bajo porcentaje fueron las que requirieron órdenes de protección. |