



**Informe de Evaluaciones de Diseño 2017  
Comisión Nacional de los Derechos  
Humanos**



## CONTENIDO

Glosario de términos

Resumen ejecutivo

Introducción

**E002** Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Conclusiones

Referencias y/o bibliografía



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

El siguiente glosario de términos está basado en las definiciones de la Guía para la Construcción de Indicadores para Resultados de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en su edición de 2010.<sup>1</sup>

**Actividades:** Son las principales acciones emprendidas mediante las cuales se movilizan los insumos para generar los bienes y/o servicios que produce o entrega el programa. Son las principales acciones o recursos asignados para producir cada uno de los Componentes.

**Análisis del problema:** Es el ordenamiento de las causas y efectos detectados en un esquema tipo “árbol”, donde el problema definido es el punto de partida, el tronco, las causas son las raíces y los efectos la copa. Deben relacionarse entre sí estableciendo causas directas e indirectas. El análisis del problema se realiza con base en los hallazgos de un diagnóstico previo, que contenga evidencia cuantitativa y cualitativa sobre el problema y sus orígenes y consecuencias.

**Componentes:** Son los bienes y servicios públicos que produce o entrega el programa para cumplir con su propósito; deben establecerse como productos terminados o servicios proporcionados.

**Definición del problema:** Consiste en identificar de entre las demandas sociales u oportunidades de desarrollo, la prioritaria, que tiene posibilidades de ser resuelta a través de la acción gubernamental, y que está alineada con los objetivos del PND y sus programas derivados.

**Eficacia:** Dimensión del indicador que mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.

**Eficiencia:** Dimensión del indicador que mide qué tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados.

**Enfoque transversal:** Convergencia o corresponsabilidad de varios programas, políticas e instituciones para lograr objetivos y resultados respecto de grupos de población (indígenas, mujeres, jóvenes, personas con discapacidad) o áreas de enfoque (desarrollo rural sustentable o desarrollo científico) que enfrentan retos comunes y específicos para su desarrollo.

---

<sup>1</sup>Disponible en:

[http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/Documentos%20Recientes/guia\\_construccion\\_mir\\_imp20100823\\_20.pdf](http://www.shcp.gob.mx/EGRESOS/PEF/Documentos%20Recientes/guia_construccion_mir_imp20100823_20.pdf)

**Fin:** Descripción de cómo el programa contribuye, en el mediano o largo plazo, a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de los objetivos del PND y sus programas derivados.

**Gestión para Resultados (GpR):** es un modelo de cultura organizacional, directiva y de desempeño institucional que pone más énfasis en los resultados que en los procedimientos. Aunque también interesa cómo se hacen las cosas, cobra mayor relevancia qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población; es decir, la creación de valor público.

**Indicador:** Es un instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances y para la evaluación de los resultados alcanzados.

**Indicador estratégico:** Un indicador es estratégico cuando:

- Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los Pp.
- Contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos.
- Incluye a los indicadores de Fin, Propósito y aquellos de Componentes que consideran apoyos, bienes y/o servicios que impactan directamente a la población o área de enfoque.
- Impacta de manera directa en la población o área de enfoque.

**Indicador de gestión:** Un indicador es de gestión cuando:

- Miden el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y/o servicios públicos son generados y entregados.
- Incluye los indicadores de Actividades y aquéllos de Componentes que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias.

**Línea base:** Un indicador puede adoptar diversos valores a lo largo del tiempo. El valor inicial del indicador que se toma como referencia para comparar el avance del objetivo se llama Línea Base. Si la programación se establece para una administración sexenal, la línea base recomendada es el valor del indicador al final de la administración anterior.

**Lógica vertical:** permite verificar la relación causa-efecto directa que existe entre los diferentes niveles de la matriz (resumen narrativo). Se analiza de abajo hacia arriba.

**Lógica horizontal:** establece cómo se controlará y medirá el logro de cada nivel de la matriz y de dónde se obtendrá la información necesaria para ello. Constituye la base para el seguimiento, el control y la evaluación del programa.

**Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):** Herramienta de planeación estratégica que en forma resumida, sencilla y armónica establece con claridad los objetivos del Pp y su alineación con aquellos de la planeación nacional y sectorial; incorpora los indicadores que miden los objetivos y resultados esperados; identifica los medios para obtener y verificar la información de los indicadores; describe los bienes y servicios a la sociedad, así como las actividades e insumos para producirlos; e incluye supuestos sobre los riesgos y contingencias que pueden afectar el desempeño del programa.

**Medios de Verificación:** Indican las fuentes de información que se utilizarán para medir los indicadores y para verificar que los objetivos del programa (resumen narrativo) se lograron.

**Meta:** Permite establecer límites o niveles máximos de logro, comunica el nivel de desempeño esperado por la organización, y permite enfocarla hacia la mejora.

**Método de cálculo:** Determina la forma en que se relacionan las variables establecidas para el indicador.

**Metodología de Marco Lógico (MML):** Herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de los mismos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas. La MML facilita el proceso de conceptualización y diseño de programas. Permite fortalecer la vinculación de la planeación con la programación.

**Parámetros de semaforización:** Son los parámetros que sirven para poder dar seguimiento, realizar la evaluación adecuada y contar con elementos para la toma de decisiones, así como para identificar si el cumplimiento del indicador fue el adecuado o esperado.

**Plan Nacional de Desarrollo:** Documento que establece los ejes de política pública, a partir de los cuales se determinan los objetivos nacionales, las metas y las estrategias que rigen la acción del gobierno.

**Población objetivo o área de enfoque:** La población o área que presenta el problema, necesidad u oportunidad que justifica al programa y por ende se ha

elegido o pudiera ser elegible para ser beneficiaria del mismo. Se distingue de la manera siguiente:

- Población o área de enfoque potencial, cuando se trata del universo global de la población o área referida.
- Población o área de enfoque objetivo, cuando se trata de la población o área que el programa pretende atender en un periodo dado de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población o área potencial o a una parte de ella.
- Población o área de enfoque atendida, se refiere a la población o área objetivo que ya fue atendida por el Pp.

**Presupuesto basado en Resultados (PbR):** Es el proceso que integra de forma sistemática, en las decisiones correspondientes, consideraciones sobre los resultados y el impacto de la ejecución de los programas presupuestarios y de la aplicación de los recursos asignados a éstos. Lo anterior con el objeto de entregar mejores bienes y servicios públicos a la población, elevar la calidad del gasto público y promover una más adecuada rendición de cuentas y transparencia.

**Principios de la GPR:** La Gestión para Resultados se fundamenta en:

- Centrar el diálogo en los resultados.
- Alinear la planeación, programación, presupuesto, monitoreo y evaluación con los resultados.
- Promover y mantener procesos sencillos de medición e información.
- Gestionar para, no por, resultados.
- Usar la información sobre resultados para aprender, apoyar la forma de decisiones y rendir cuentas.

**Propósito:** Resultado directo a ser logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes y servicios públicos) producidos o entregados por el programa.

**Sistema de Evaluación del Desempeño (SED):** Es un componente clave del PbR y se encuentra fundamentado en la Fracción 51, del Artículo 2 de la Ley Federal de Presupuesto. Permite la valoración objetiva del desempeño de los programas y las políticas públicas a través de la verificación del cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión para:

- Conocer los resultados del ejercicio de los recursos y el impacto social de los programas.
- Identificar la eficacia, eficiencia, economía calidad del gasto.
- Mejorar la calidad del gasto mediante una mayor productividad y eficiencia de los procesos gubernamentales.

**Supuestos:** Son los factores externos, cuya ocurrencia es importante corroborar para el logro de los objetivos del programa y, en caso de no cumplirse, implican riesgos y contingencias que se deben solventar.

**Unidad de medida:** Es la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador.



## RESUMEN EJECUTIVO

El presente documento aborda el análisis de los resultados de la evaluación realizada al programa E002 en la vigencia 2017, definidas en el Programa Anual de Evaluación (PAE). En este sentido, encontramos los siguientes resultados en el diseño del programa. (Ver cuadro 1).

En este cuadro se muestran los resultados obtenidos por el programa de acuerdo a los criterios:

- I. Justificación de la creación y del diseño del programa;
- II. Matriz de indicadores para resultados;
- III. Población potencial y objetivo; y
- IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.

Asimismo, se presentan los resultados de las calificaciones para cada uno de los reactivos que forman integralmente la evaluación. Dichas calificaciones son presentadas con la lógica de un semáforo<sup>2</sup>: verde para aquellos puntos que se logran satisfactoriamente, debido a que cumplen la totalidad de criterios; en amarillo, se resaltan aquellos elementos que requieren ser fortalecidos, pero que cumplen parcialmente o suficientemente en términos de diseño; en anaranjado, los que representan una debilidad que requiere ser atendida y/o solventada y; finalmente, en rojo los reactivos que no se cumplen o cuya debilidad es una amenaza al diseño del Programa.

La calificación promedio del programa presupuestario fue **83.25**. En general, en la CNDH se ha logrado optimizar el diseño de los programas contribuyendo de forma adecuada a la razón de ser de cada uno de ellos.

Este programa fue evaluado teniendo como soporte la Guía de Evaluación de Diseño, contenida en el PAE 2017 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

A continuación, se presenta los resultados de la evaluación de diseño realizada al programa presupuestario E002, de conformidad con el Programa Anual de Evaluación 2017.

---

<sup>2</sup> En los parámetros de semaforización considerados para verificar el cumplimiento de metas en el Apartado 1 de la presente evaluación, además de los colores verde, amarillo, anaranjado y rojo, se considera en azul el sobrecumplimiento de las metas, de conformidad al umbral óptimo de cumplimiento que en esa sección se presenta.

**Cuadro 1: Valoración del diseño del programa**

Reactivo	Apartado	Nivel máximo	Variables					Ponderación %	Calificación parcial %		
			V1	V2	V3	V4	Nivel obtenido				
I.1 (1)	Justificación de la creación y del diseño del programa	4	1	1	1	0	3	0.15	30%	11.25	23%
I.2 (2)		4	1	1	1	0	3	0.15		11.25	
II.1 (3)	Matriz de Indicadores para Resultados	4	1	1	1	1	4	0.04	50%	4.00	50%
II.2 (4)		4	1	1	1	1	4	0.03		3.00	
II.3 (5)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.3 (6)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.5 (7)		NA	1	1	1	1	NA	NA		NA	
II.6 (8)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.6 (9)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.8 (10)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.9 (11)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.10 (12)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
II.11 (13)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.12 (14)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.13 (15)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
II.14 (16)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.15 (17)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.16 (18)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.17 (19)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.18 (20)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.19 (21)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
III.1 (22)	Población potencial y objetivo	4	1	0	0	0	1	0.02	10%	0.50	3%
III.2 (23)		4	1	0	0	0	1	0.02		0.50	
III.3 (24)		4	1	0	0	0	1	0.02		0.50	
III.4 (25)		4	1	0	0	0	1	0.02		0.50	
III.5 (26)		4	1	0	0	0	1	0.02		0.50	
IV.1 (27)	Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas	4	0	0	0	4	4	0.03	10%	3.00	8%
IV.2 (28)		4	0	0	3	0	3	0.04		3.00	
IV.3 (29)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
IV.4 (30)		4	0	0	3	0	3	0.03		2.25	
IV.5 (31)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>59</b>	<b>81</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	<b>83.25</b>	<b>83.25%</b>

En el cuadro anterior, se muestra que el programa presupuestario cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados acorde a la Metodología Marco Lógico (MML) y es coherente con su objetivo o actividad institucional, en la medida que cumple con los elementos de la lógica vertical y horizontal. Sin embargo, derivado del análisis, se estableció que se deben establecer mejoras en la población potencial y objetivo del mismo para un adecuado seguimiento y monitoreo.

Este informe de evaluación expone en forma detallada el estado del programa de acuerdo a su diseño, en la búsqueda de una planeación basada en la optimización y simplificación de procesos. Lo anterior, con el firme propósito de impulsar la eficiencia, eficacia y la transparencia en el fortalecimiento del desempeño institucional, y de esta manera, generar procesos y procedimientos acordes a los requerimientos y retos institucionales actuales.

## INTRODUCCIÓN

Con base en el Programa Anual de Evaluación (PAE 2017) de la CNDH, una evaluación de diseño se define como el análisis o justificación de la razón de ser del programa presupuestario a través de la implementación de la Metodología de Marco Lógico (MML), reflejada en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR). Asimismo, se entiende como la vinculación con los ejes rectores institucionales de esta Comisión Nacional de Derechos Humanos, el análisis de la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable e identificación de las posibles complementariedades con otros programas.

El presente Informe considera la elaboración de la evaluación de diseño del programa presupuestario, definido en el PAE 2017 de esta Comisión Nacional:

E002- Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos.

Para la elaboración de la evaluación de diseño del programa presupuestario descrito anteriormente, fue considerada como punto de partida los objetivos de esta Comisión Nacional, así como los diagnósticos o análisis situacionales reflejados en el Informe Anual de Actividades 2017.

De la misma manera, se identifica a la población objetivo o potencial para verificar el grado de incidencia y el impacto en el tejido social. Para dicho análisis, se consultó el material elaborado para la conformación de las MIR, así como información relacionada con la operación de dicho programa.

Este análisis se basó en los cuatro niveles de la MIR, en donde se considera en primer lugar el FIN, el cual es la contribución del programa a un objetivo institucional o nacional, que coadyuve al respeto de los derechos humanos en México, en segundo lugar, el PROPOSITO, que es la razón de ser del programa, en tercer lugar, los COMPONENTES, que son los productos o servicios que genera el programa y, por último, las ACTIVIDADES, mencionadas como las acciones para necesarias para la generación de los componentes.

En dichas estructuras se refleja el objetivo principal del programa, asimismo es importante resaltar la importancia de la lógica vertical y horizontal contenidas en la MIR.

Dicha evaluación considera una serie de reactivos, en donde se calificaron los aspectos de medición del desempeño de programa presupuestario. Después de haber realizado la valoración de los aspectos anteriormente descritos, se identificaron las principales debilidades, fortalezas y oportunidades.

Con respecto a lo anterior, en este informe se presentan acciones de mejora con la finalidad de fortalecer al programa presupuestario que fue evaluado. La implementación de las acciones de mejora contribuirá al fortalecimiento de las políticas públicas para dar mejores resultados institucionales.



# **Informe de las Evaluaciones de Diseño 2017**

**Programa Presupuestario**

E002

## **Denominación**

Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

## **Modalidad**

"E" Prestación de Servicios Públicos

## **Unidad Responsable**

Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

## **Tipo de evaluación**

Evaluación de Diseño

## **Ejercicio que se evalúa**

2017

## EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002  
Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
Ejercicio que se evalúa: 2017

### Información consultada para la realización de la evaluación

#### Generales

- G.1. Normatividad vigente aplicable al programa y/o documentos o información que consideren la razón de ser, respecto de la creación o funcionamiento del Programa.
- G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).
- G.3. Marco normativo del Sistema de Evaluación del Desempeño - CNDH
- G.4. Programa Anual de Trabajo 2017 - CNDH

#### Específicos

- E.1. Árbol de problemas del programa.
- E.2. Árbol de objetivos del programa.
- E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017
- E.4. Resultados del programa alcanzados en el ejercicio 2017, considerados en el Apartado 1: Descripción General del Programa

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

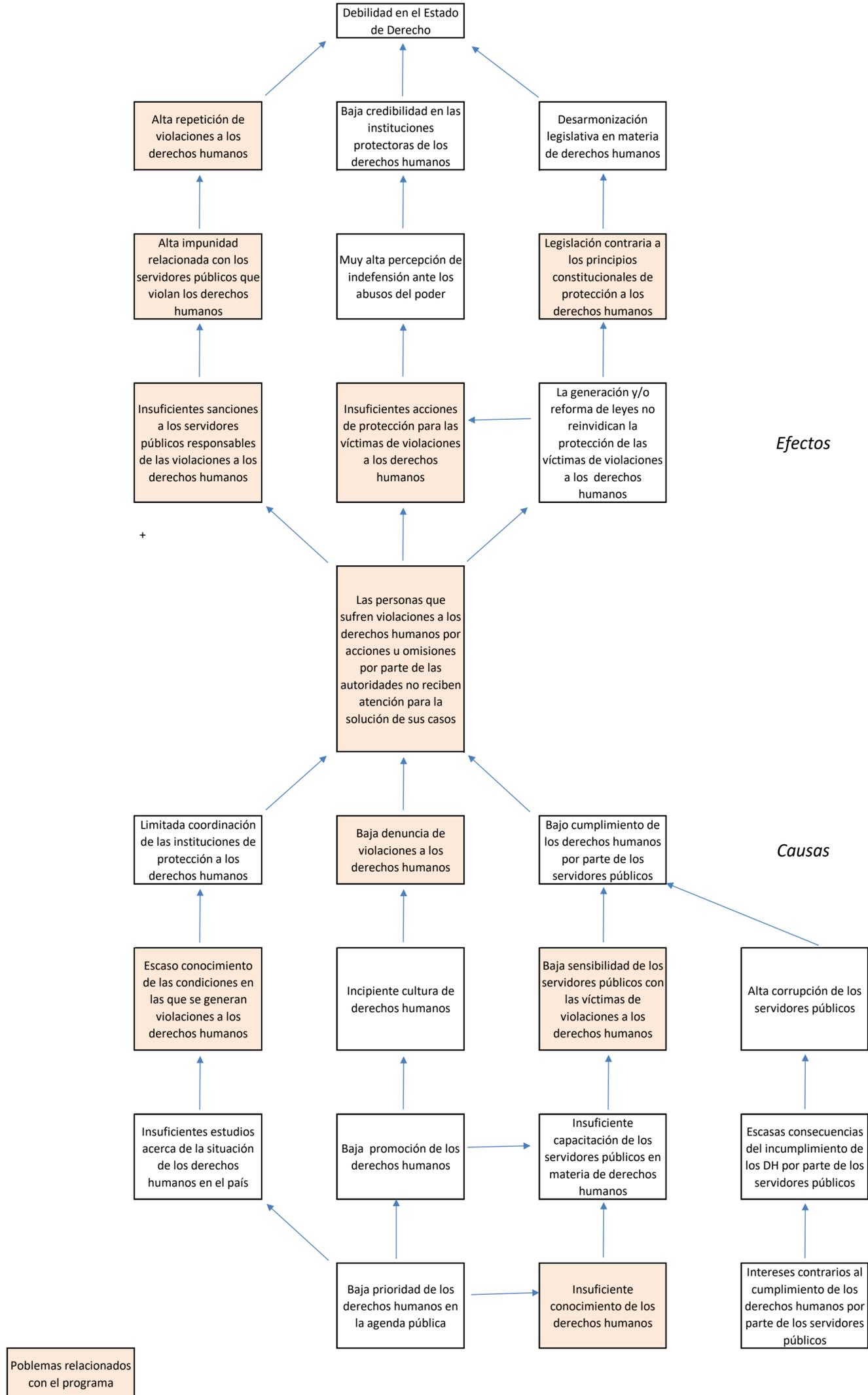
Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

**Árbol de Problemas**

Pregunta analítica: ¿Cuál es la situación de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos en nuestro país?



Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

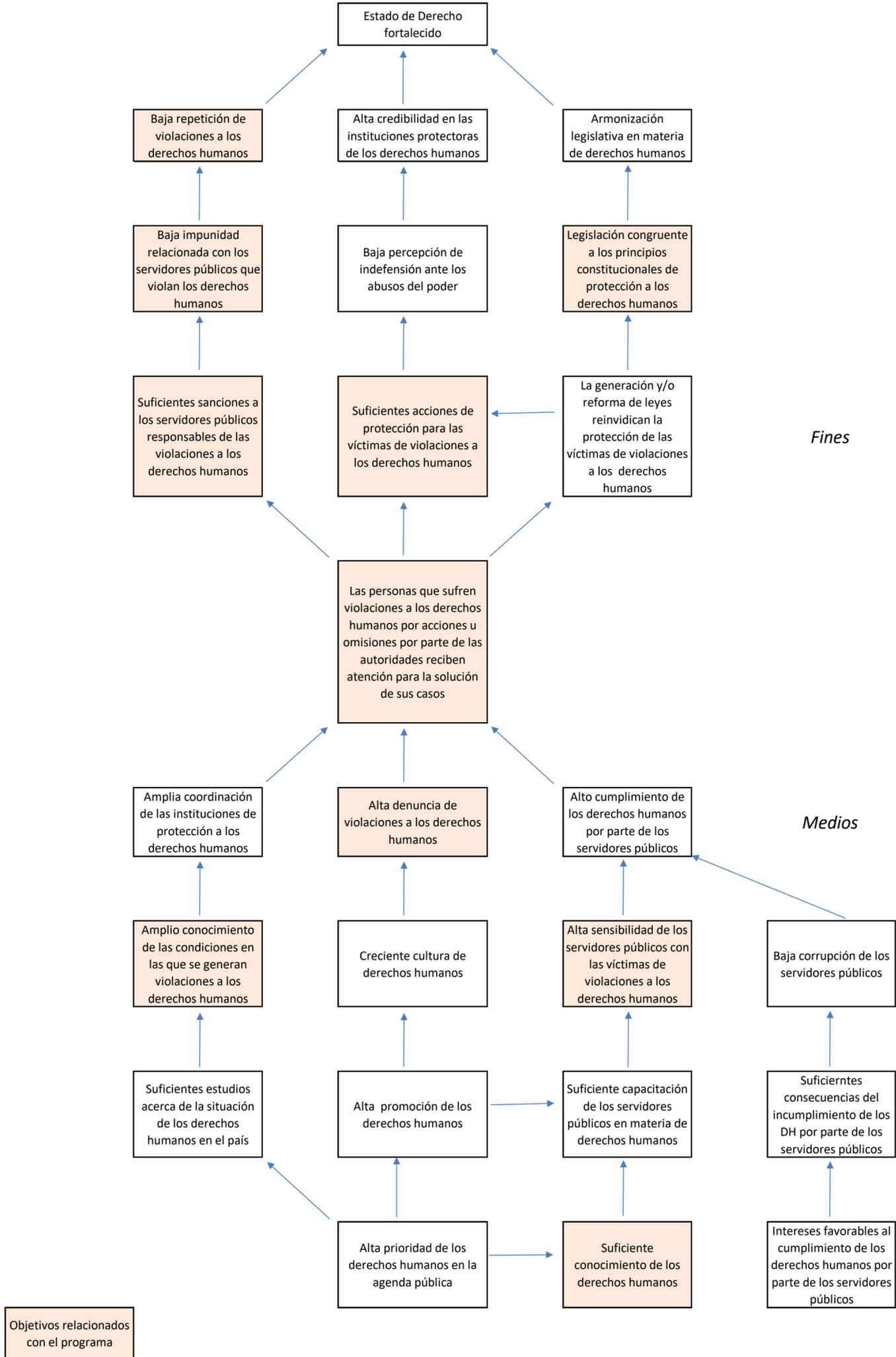
Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

Árbol de Objetivos

Pregunta analítica: ¿Cuál es la situación de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos en nuestro país?



EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: E Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

Matriz de Indicadores para Resultados 2017

NIVEL	OBJETIVO / RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FÓRMULA O MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTES O MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades / Número de puntos recomendatorios en trámite) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Las autoridades respetan los derechos humanos y combaten las conductas reincidentes de los servidores públicos
PROPÓSITO	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Las autoridades evitan la reincidencia de violaciones a los derechos humanos
		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Las autoridades evitan la reincidencia de violaciones a los derechos humanos
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Estratégico	Eficacia	(Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual / Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Existen expedientes que se concluyen por recomendación o conciliación y la autoridad acepta su cumplimiento
COMPONENTE	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite) * 100	Porcentaje	Anual	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de conciliaciones	Las pruebas de cumplimiento informadas por las autoridades que son objeto de la conclusión de los seguimientos solucionan las quejas e inconformidades tramitadas por el Organismo
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos / Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores) * 100	Porcentaje	Semestral	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en los apartados de quejas, inconformidades, orientaciones directas y remisiones	Existen quejas concluidas por recomendación o conciliación e inconformidades concluidas por recomendación
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Estratégico	Eficacia	(Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas / Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas) * 100	Porcentaje	Mensual	Página web de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Aplicaciones Informativas en la sección de Derechos Humanos con la dirección <a href="http://200.33.14.34:1001/inicio.asp">http://200.33.14.34:1001/inicio.asp</a>	Las sociedad consulta y monitorea la incidencia de presuntas violaciones a los Derechos Humanos en la página electrónica de la Comisión Nacional
ACTIVIDAD	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Gestión	Calidad	(Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas / Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas) * 100	Porcentaje	Trimestral	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población	Los usuarios de los servicios de las oficinas centrales y foráneas se sienten satisfechos y recomiendan los servicios de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
		Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	Gestión	Eficacia	(Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados / Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados) * 100	Porcentaje	Mensual	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población	

EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: E Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

Matriz de Indicadores para Resultados 2017

NIVEL	OBJETIVO / RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FÓRMULA O MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTES O MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
		Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	Gestión	Eficacia	(Número de oficios de gestión enviados / Número de oficios de gestión tramitados) * 100	Porcentaje	Mensual	Base de datos de control de oficios de la Dirección General de Quejas y Orientación, en el apartado de oficios de gestión	Los interesados reciben los oficios de gestión
		Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	Gestión	Eficacia	(Número de solicitudes de información concluidas / Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior) * 100	Porcentaje	Trimestral	Sistema de Transparencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	La sociedad se interesa en la información pública de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
	B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Gestión	Eficacia	(Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados / Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones programados) *100	Porcentaje	Mensual	Base de datos del sistema de gestión en el filtro de autoridades, entidades federativas, sector y programa <a href="http://200.33.14.34:1001/INICIO.ASP">http://200.33.14.34:1001/INICIO.ASP</a>	Los quejosos proporcionan información suficiente para clasificar puntualmente la incidencia de presuntas violaciones a los derechos humanos

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

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

**1. ¿El problema o necesidad prioritaria al que va dirigido el programa presupuestario está correctamente identificado y claramente definido? - Revisión del árbol de problemas - Identificación del Problema**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar una o más opciones)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Se tiene considerado de acuerdo a las atribuciones (0,1)	Correctamente identificado (0,1)	Claramente definido (0,1)	Actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema (1,0)			
Problema o necesidad prioritaria a la que se dirige el programa	1	1	1	0	3	0.15	0.1125

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Se tiene considerado de acuerdo a las atribuciones	El programa tiene considerado un problema o una necesidad prioritaria, de acuerdo a sus atribuciones y/o facultades normativas.	El programa cuenta con atribuciones y /o facultades de acuerdo a su marco normativo
Correctamente identificado	Se tiene identificado en el árbol de problemas un problema o necesidad prioritaria que puede y debe ser atendido, con base en las atribuciones y facultades normativas institucionales y/o del programa.	El problema o necesidad prioritaria se encuentra identificado en el arbol de problemas y puede ser atendido con base en las atribuciones y facultades normativas del programa.
Claramente definido	El problema o necesidad prioritaria están definidos claramente con base en las causas que lo generan y los efectos que a partir de ello se producen.	El problema esta claramente definido con base en las causas que lo generan y los efectos que a partir de él se producen
Actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema	El problema o necesidad prioritaria están definidos claramente con base en las causas que lo generan y los efectos que a partir de ello se producen y se identifican como características establecidas en la pregunta analítica. Además se incluye información que se actualiza periódicamente para conocer la evolución del problema	El árbol de problemas no considera los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable y no refleja el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos, es decir, no actualiza la información para conocer la evolución del problema. Es deseable que sea considerada información estadística actualizada que de soporte a la identificación del problema, así como a sus causas y efectos. Además para la elaboración del arbol del problemas, es deseable considerar un diagnóstico que identifique a la población objetivo en términos cualitativos y cuantitativos, así como la dimensión cuantitativa del problema y su comportamiento cualitativo.

Nivel de calificación cuantitativa	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.
3	El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.
2	El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.
1	El programa no tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y El problema no cumple con las características establecidas en la pregunta.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.1. Normatividad vigente aplicable al programa y/o documentos o información que consideren la razón de ser, respecto de la creación o funcionamiento del Programa

E.1. Árbol de problemas del programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

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

**2. ¿Existe un diagnóstico actualizado y adecuado, elaborado por la unidad responsable de la ejecución del programa, o por el área de planeación, sobre la problemática detectada que sustente la razón de ser del mismo? - Revisión del árbol de objetivos e identificación de la alternativa de solución más viable**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar una o más opciones)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Considerado con base en las atribuciones (0,1)	Elaborado o establecido (0,1)	Es claro (0,1)	Actualizado (0,1)			
Diagnóstico de la problemática detectada que sustente la razón de ser del programa	1	1	1	0	3	0.15	0.1125

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Considerado con base en las atribuciones	El programa tiene considerado un diagnóstico de acuerdo a sus atribuciones y/o facultades normativas.	El programa cuenta con un diagnóstico de acuerdo a sus atribuciones y/o facultades normativas
Elaborado o establecido	Existe un diagnóstico (documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender) que permita relacionar la solución del problema a través de diversas alternativas.	Este programa cuenta con documentos y/o un análisis situacional que permite relacionar el problema con diversas alternativas de solución
Es claro y adecuado	El diagnóstico es claro y adecuado, ya que permite relacionar la solución del problema mediante la identificación de medios y la consideración de fines o consecuencias deseables.	El programa cuenta con un árbol de objetivos mediante el cual se identifican claramente tanto al problema con los medios y fines relacionados con su solución.
Actualizado	<b>Suficiente</b> - Es posible identificar medios o alternativas de solución viables, actuales, compartidas y/o complementarias con otros programas de la Institución, de conformidad con las necesidades prioritarias, objetivos institucionales, así como con las atribuciones y facultades normativas vigentes institucionales y/o del programa. <b>Deseable</b> - Además, se utiliza información estadística actualizada que da soporte al diagnóstico.	El árbol de objetivos no considera los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, las acciones de las autoridades competentes y la contribución del programa para la solución del problema, lo cual puede ser considerado con el citado Informe. Es deseable que sea considerada información estadística actualizada, que de respuesta al diagnóstico y a la evolución del problema, verificando la pertinencia de los medios y resultados aportados por el programa para contribuir en su solución.

Nivel de calificación cuantitativa	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y El programa actualiza periódicamente el diagnóstico.
3	El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
2	El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y El diagnóstico cumple con una de las características establecidas en la pregunta.
1	El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y El diagnóstico no cumple con las características establecidas en la pregunta.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.1. Normatividad vigente aplicable al programa y/o documentos o información que consideren la razón de ser, respecto de la creación o funcionamiento del Programa

E.2. Árbol de objetivos del programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Denominación:  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**1. ¿El Fin y el Propósito del programa están claramente definidos? - Revisión de la definición de los dos niveles superiores de la MIR: Fin y Propósito**

Rango de calificación por variable (0,0.5)	Variables (seleccionar una o más opciones)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	La MIR elaborada y estructurada, cuenta con resúmenes narrativos en los niveles de Fin y Propósito (0,0.5)	Definido o establecido (0,0.5)	Es claro y está bien ubicado de acuerdo a la lógica vertical de la MIR (0,0.5)	Cumple con las reglas de sintaxis para el establecimiento de resúmenes narrativos (0,0.5)			
Fin del Programa	0.5	0.5	0.5	0.5	2	0.02	0.0200
Propósito del Programa	0.5	0.5	0.5	0.5	2	0.02	0.0200
Resultado consolidado	1	1	1	1	4	0.04	0.0400

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
La MIR elaborada y estructurada, cuenta con resúmenes narrativos en los niveles de Fin y Propósito	La MIR describe los objetivos (resúmenes narrativos) del programa, en este caso particular, específicamente para los niveles de fin y propósito.	La MIR describe los objetivos de Fin y de Propósito
Definido o establecido	Es clara la manera en que a través de las actividades es posible generar los componentes y a partir de ello lograr el propósito, el cual lógicamente implica la solución del problema, con evidencias contundentes para la validación de los resultados	Los objetivos de Fin y de Propósito se encuentran definidos
Es claro y está bien ubicado de acuerdo a la lógica vertical de la MIR	<b>Suficiente</b> - Los objetivos de Fin y , en su caso Propósito, muestran claramente congruencia con el nivel de la MIR a que corresponden, es decir , se encuentran bien ubicados de acuerdo a la metodología del Marco Lógico (MML) y, con base en ello, mantienen una relación de lógica vertical secuencial. <b>Deseable</b> - Además, el Fin deberá mostrar una correspondencia lógica con un objetivo superior a la razón del ser del programa, es decir, que conecta el desempeño particular del programa como una contribución a un objetivo nacional o institucional (objetivo estratégico).	Los objetivos de Fin y Propósito muestran clara congruencia con el nivel de la MIR correspondiente y mantienen una relación de lógica vertical secuencial
Cumple con las reglas de sintaxis para el establecimiento de resúmenes narrativos	Los resúmenes narrativos de Fin y, en su caso Propósito, cumplen satisfactoriamente las <b>Reglas de Sintaxis</b> de la MML. Sintaxis del resumen narrativo del Fin: Contribuir + mediante + solución del problema Sintaxis del resumen narrativo del Propósito: Población objetivo ó área de enfoque + verbo en presente + resultado logrado	Los resúmenes narrativos de Fin y de Propósito cumplen satisfactoriamente con las reglas de sintaxis de la MML

Nivel de calificación cuantitativa	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa cuenta con el Fin claramente definido,
	El programa cuenta con el Propósito claramente definido, y
	El Fin y el Propósito están bien ubicados y cumplen con las reglas de sintaxis para el establecimiento de los resúmenes narrativos.
3	El programa cuenta con el Fin y el Propósito; sin embargo,
	A uno de los dos, Fin o Propósito, le falta claridad, y
	La falta de claridad en alguno de los dos niveles de la MIR (Fin o Propósito) no proporciona bien las reglas de sintaxis y, por tanto, no se establece bien uno de los resúmenes narrativos.
2	El programa cuenta con el Fin y el Propósito; sin embargo,
	A ambos les falta claridad, y
	No se proporcionan bien las reglas de sintaxis y no se establecen bien los resúmenes narrativos.
1	El programa no establece el Fin, y
	El programa no establece el Propósito.
	El Fin y el Propósito no están bien ubicados, no cumplen con las reglas de sintaxis y no se establecen los resúmenes narrativos

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Denominación: Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**2. ¿El Fin y el Propósito corresponden a la solución del problema? - Congruencia de los dos niveles superiores de la MIR con el Árbol de Soluciones: Fin y Propósito**

Rango de calificación por variable (0,0.5)	Variables (seleccionar una o más opciones)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	La MIR elaborada y estructurada, cuenta con resúmenes narrativos en los niveles de Fin y Propósito (0,0.5)	El Fin ofrece contribuir al logro de un objetivo institucional o superior. El Propósito ofrece una solución del problema mediante un resultado logrado (0,0.5)	La contribución del Fin se logra mediante la solución del problema. El resultado del Propósito es una solución viable del problema (0,0.5)	El Fin contribuye al logro del objetivo institucional o superior mediante la solución del problema. El Propósito es una solución del problema mediante el resultado logrado (0,0.5)			
Fin del Programa	0.5	0.5	0.5	0.5	2	0.015	0.015
Propósito del Programa	0.5	0.5	0.5	0.5	2	0.015	0.015
Resultado consolidado	1	1	1	1	4	0.03	0.030

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
La MIR elaborada y estructurada, cuenta con resúmenes narrativos en los niveles de Fin y Propósito	La MIR describe los objetivos (resúmenes narrativos) del programa, en este caso particular, específicamente para los niveles de Fin y Propósito.	La MIR describe los objetivos de Fin y Propósito
El Fin ofrece contribuir al logro de un objetivo institucional o superior. El Propósito ofrece una solución del problema mediante un resultado logrado	Es clara la manera en que a través de las actividades es posible generar los componentes y a partir de ello lograr el Propósito, el cual lógicamente implica la solución del problema, con evidencias contundentes para la validación de los resultados	A través de las actividades es posible generar los componentes y lograr el Propósito el cual implica lógicamente una solución al problema
La contribución del Fin se logra mediante la solución del problema. El resultado del Propósito es una solución viable del problema.	Es claro que el objetivo institucional o superior al que el Fin contribuye, se logra mediante la solución del problema. Es claro que el resultado que logra el Propósito, detona una solución práctica del problema.	Es claro el objetivo institucional o superior (eje rector) al que contribuye el Fin, mediante la solución del problema. Asimismo es claro que se detona una solución al problema con el resultado que logra el Propósito de manera práctica
El Fin contribuye al logro del objetivo institucional o superior mediante la solución del problema. El Propósito es una solución viable del problema mediante el resultado logrado.	Suficiente - Es claro que la contribución del Fin para lograr el objetivo institucional o superior es mediante el resultado del Propósito. Deseable - El Fin corresponde a uno de los Fines considerados en el árbol de soluciones y, de acuerdo a este mismo, el Propósito es el problema solucionado.	Es claro que la contribución del Fin es lograda mediante el resultado del Propósito. Es deseable que en el árbol de objetivos se considere al objetivo del Fin, como el más viable de los Fines y al Propósito como la solución del problema

Nivel de calificación cuantitativa	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El Fin del Pp contribuye al logro de un objetivo institucional (o superior), mediante la solución del problema, y El Propósito del Pp contribuye a la solución del problema mediante el resultado logrado.
3	El Fin del Pp contribuye al logro de un objetivo institucional (o superior), mediante la solución del problema, y El Propósito del Pp contribuye en una parte a la solución del problema mediante el resultado logrado.
2	El Fin del Pp no contribuye al logro de un objetivo institucional (o superior), mediante la solución del problema, y El Propósito del Pp contribuye en una parte a la solución del problema mediante el resultado logrado.
1	El Fin del Pp no contribuye al logro de un objetivo institucional (o superior), y El Propósito del Pp no contribuye a la solución del problema mediante el resultado logrado.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

- G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).
- E.2. Árbol de objetivos del programa
- E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los  
 Denominación: Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**3. Con base en los objetivos estratégicos de la Comisión Nacional, ¿el ejercicio de los recursos del programa a qué objetivo u objetivos estratégicos están vinculados o contribuye el programa? - Recursos orientados al cumplimiento de las metas con base en los resultados del ejercicio 2017**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Cumplimiento de metas menor del 60% (0,1)	Cumplimiento de metas mayor a 110% y entre 90 y 60% (0,2)	Cumplimiento de metas entre 90 y 95% y entre 105 y 110% (0,3)	Cumplimiento de metas mayor o igual a 95% y menor o igual a 105% (0,4)			
Recursos destinados por lo menos a un objetivo estratégico y/o eje rector	0	0	0	4	4	0.04	0.0400

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Los recursos del programa están vinculados a por lo menos un objetivo estratégico y/o eje rector, y el cumplimiento de meta es congruente con el ejercicio presupuestal	<p><b>Premisa</b> - El programa se presenta claramente en la estructura programática y, por tanto, sus recursos están relacionados con una actividad institucional, objetivo estratégico o eje rector.</p> <p><b>Suficiente</b> - Considerar el promedio de cumplimiento de metas, con base en el resultados de los indicadores de la MIR, para definir el valor de la calificación.</p> <p><b>Deseable</b> - El cumplimiento de metas es totalmente congruente con el ejercicio del presupuesto.</p>	<p>El cumplimiento de metas institucional fue de 103.9%. Esto representa congruencia con la planeación de metas por parte de la unidades responsables participantes</p> <p>Ademas, el cumplimiento de metas (103.9%) es congruente con el ejercicio presupuestal (99.0%)</p>

Nivel de calificación cuantitativa	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Los recursos se destinan (por lo menos) a un objetivo estratégico o eje rector de la CNDH, y Se obtiene un cumplimiento de metas mayor o igual a 95 y menor o igual a 105
3	Los recursos se destinan (por lo menos) a un objetivo estratégico o eje rector de la CNDH, y Se obtiene un cumplimiento de metas mayor o igual a 90 y menor a 95, o mayor o igual a 105 y menor o igual a 110
2	Los recursos se destinan (por lo menos) un objetivo estratégico o eje rector de la CNDH, y Se obtiene un cumplimiento de metas mayor a 110 o mayor o igual a 60 y menor a 90
1	Los recursos se destinan (por lo menos) un objetivo estratégico o eje rector de la CNDH, y Se obtiene un cumplimiento de metas menor a 60 o cuando no se tenga ningún resultado de avance

**Insumos para la realización de la Evaluación:**  
 E.4. Resultados alcanzados en el ejercicio 2017

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Denominación: Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**4. Con base en lo anterior, analizar y evaluar si existe una alineación congruente de la aplicación de los recursos en los programas con los objetivos reflejados en el Programa Anual de Trabajo de esta Comisión Nacional - Alineación congruente entre la aplicación de los recursos con los objetivos reflejados en el Programa Anual de Trabajo.**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Limitada o nula congruencia entre los indicadores de la MIR y el PAT (0,1)	Sólo hay congruencia con los indicadores de gestión (0,2)	Sólo hay congruencia con los indicadores estratégicos (0,3)	Hay plena congruencia de todos los indicadores (0,4)			
Recursos destinados por lo menos a un objetivo estratégico y/o eje rector	0	0	0	4	4	0.04	0.0400

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Congruencia entre los indicadores de la MIR y los objetivos del programa, reflejados en el Programa Anual de Trabajo	<p><b>Premisa</b> - El programa se presenta claramente en la estructura programática y, por tanto, sus recursos están relacionados con una actividad institucional, objetivo estratégico o eje rector.</p> <p><b>Suficiente</b> - El programa mide su desempeño a través de los mismos indicadores previstos en la MIR y en el Programa Anual de Trabajo.</p> <p><b>Deseable</b> - El programa no considera para medir su desempeño otros indicadores más que los previstos en la MIR y en el Programa Anual de Trabajo.</p>	<p>El programa se presenta claramente en la estructura programática y sus recursos están relacionados con la actividad institucional 001 Protección y Defensa de los Derechos Humanos</p> <p>Los indicadores que miden el desempeño del programa están previstos tanto en la MIR como en el Programa Anual de Trabajo.</p>

Nivel de calificación cuantitativa	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Es clara la manera en que a través de las actividades es posible generar los componentes y a partir de ello lograr el propósito, el cual lógicamente implica la solución del problema, con evidencias contundentes para la validación de los resultados Hay congruencia con todos los indicadores de la MIR relacionados con los objetivos del Pp, reflejado en el PAT de la CNDH.
3	Los recursos del Pp están alineados (por lo menos) a un objetivo estratégico o eje rector de la CNDH, y Hay congruencia con los Indicadores estratégicos de la MIR relacionados con los objetivos del Pp, reflejado en el PAT de la CNDH.
2	Los recursos del Pp están alineados (por lo menos) a un objetivo estratégico o eje rector de la CNDH, y Hay congruencia con los Indicadores de gestión la MIR relacionados con los objetivos del Pp, reflejado en el PAT de la CNDH.
1	Los recursos del Pp están alineados (por lo menos) a un objetivo estratégico o eje rector de la CNDH, y No hay congruencia con los Indicadores de la MIR relacionados con los objetivos del Pp, reflejado en el PAT de la CNDH.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.4. Programa Anual de Trabajo 2017

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Denominación:  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

5. ¿Los niveles de Fin y Propósito son suficientemente sólidos? En caso de no serlo, será responsabilidad del evaluador realizar una propuesta fundamentada, considerando los objetivos, estrategias y prioridades contenidas en Programa Anual de Trabajo 2017 de esta Comisión Nacional, además de contar con las fuentes de información adecuadas para su medición.

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar una o más opciones)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Información completa y fundamentada del fin y propósito del programa (0,1)	Fuentes de información clara y detallada para el cálculo de los indicadores del fin el propósito del programa (0,1)	Propósito logrado en población objetivo o área de enfoque (0,1)	Contribución del fin a un objetivo superior (0,1)			
Suficiencia de los niveles de fin y propósito	1	1	1	1	4	No aplica	No aplica

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Información completa y fundamentada del fin y propósito del programa	La información acerca del fin y el propósito es completa y está fundamentada de acuerdo al desempeño del programa	La información del fin y el propósito del programa es completa y fundamentada en el desempeño del programa
Fuentes de información claras y detalladas para el cálculo de los indicadores del fin y propósito del programa	Las fuentes de verificación detallan claramente la información relacionada con las variables contenidas en los indicadores	Las fuentes de verificación detallan claramente la información relacionada con la variables contenidas en los indicadores
Propósito logrado en población objetivo o área de enfoque	El propósito expresa la razón de ser del programa a través del resultado logrado en la población objetivo o área de enfoque, considerando los objetivos, estrategias y prioridades contenidos en el Programa Anual de Trabajo.	El propósito expresa la razón de ser del programa a través del resultado logrado en la población objetivo, considerando los objetivos, estrategias y prioridades contenidos en el Programa Anual de Trabajo.
Contribución del fin a un objetivo superior	El fin contribuye a un objetivo institucional, sectorial o nacional, considerando los objetivos, estrategias y prioridades contenidos en el Programa Anual de Trabajo	El fin contribuye a uno de los objetivos institucionales de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos considerado en el Programa Anual de Trabajo

Nivel de calificación cualitativa	Criterios de la calificación cualitativa
No requiere de una calificación cualitativa y/o cuantitativa en el caso de cumplir suficientemente, de acuerdo al criterio	La información deberá presentar la propuesta completa y debidamente fundamentada, además de considerar lo siguiente:
	Fin: contribución a un objetivo institucional, sectorial o nacional, considerando los objetivos, estrategias y prioridades contenidos en el PAT de la CNDH.
	Propósito: Razón de ser del programa a través del resultado logrado en la población objetivo o área de enfoque, considerando los objetivos, estrategias y prioridades contenidos en el PAT de la CNDH.
	Medios de verificación: Fuentes de información clara y detallada para el cálculo de los indicadores.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.4. Programa Anual de Trabajo 2017

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**6. ¿Las actividades de los programas son suficientes y necesarias para producir cada uno de los Componentes?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Se presenta información acerca de las actividades del programa (0,1)	Se presenta información acerca de las actividades y componentes del programa (0,2)	Existe al menos una actividad por componente (0,3)	Es clara la forma en que las actividades hacen posible llevar a cabo los componentes (0,4)			
Suficiencia de los niveles de componentes y activadas	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Se presenta información acerca de las actividades del programa	Se informa de las acciones cotidianas que realiza el programa	
Se presenta información acerca de las actividades y componentes del programa	Se informa acerca de los productos y/o servicios generados por el programa	
Existe al menos una actividad por componente	Las acciones cotidianas se vinculan con los productos y/o servicios generados por el programa	
Es clara la forma en que las actividades hacen posible llevar a cabo los componentes	Existe claridad acerca de que la generación de los productos y servicios se realiza a partir de las actividades	Con la realización de las actividades se observa claramente la vinculación para la generación de los productos y servicios (componentes)

Nivel de calificación cuantitativa	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Del 85 al 100% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
3	Del 70 al 84% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
2	Del 50 al 69% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
1	Del 0 al 49% de las Actividades cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**7. ¿Los Componentes son necesarios y suficientes para el logro del Propósito?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Se presenta información acerca de los componentes del programa (0,1)	Se presenta información acerca de los componentes y del propósito del programa (0,2)	Existe relación entre los componentes y el propósito (0,3)	Es clara la forma en que los componentes hacen posible el logro del propósito (0,4)			
Suficiencia del nivel de componentes	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Se presenta información acerca de los componentes del programa	Se informa acerca de los productos y/o servicios que genera el programa	
Se presenta información acerca de los componentes y del propósito del programa	Se informa acerca de los productos y/o servicios generados, así como del propósito del programa	
Existe relación entre los componentes y el propósito	Los productos y/o servicios generados por el programa están vinculados al propósito del programa	
Es clara la forma en que los componentes hacen posible el logro del propósito	Es clara la relación entre los componentes (productos y/o servicios) generados por el programa con el propósito del programa (solución del problema). Los componentes son necesarios y suficientes para el logro del propósito.	Es clara la relación entre los componentes (productos y/o servicios) generados por el programa con el propósito del programa (solución del problema). Los componentes son necesarios y suficientes para el logro del propósito.

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Del 85 al 100% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
3	Del 70 al 84% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
2	Del 50 al 69% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
1	Del 0 al 49% de los Componentes cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**8. ¿Es claro y lógico que el logro del Propósito contribuye al logro del Fin?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Se presenta información acerca del propósito de y del fin del programa (0,1)	Es clara y lógica la información acerca del propósito y del fin del programa (0,2)	Es clara y lógica la relación entre el propósito y el fin del programa (0,3)	Es clara y lógica la forma en que el logro del propósito hace posible el logro del fin (0,4)			
Suficiencia del propósito	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Se presenta información acerca del propósito de y del fin del programa	La información del fin y el propósito es clara y completa	
Es clara y lógica la información acerca del propósito y del fin del programa	La información del fin y el propósito es clara, completa y lógica de acuerdo a los resúmenes narrativos	
Es clara y lógica la relación entre el propósito y el fin del programa	La información del fin y el propósito es clara, completa y lógica de acuerdo a los resúmenes narrativos e indicadores	
Es clara y lógica la forma en que el logro del propósito hace posible el logro del fin	La información del fin y el propósito es clara, completa y lógica de acuerdo a los resúmenes narrativos e indicadores. El propósito es la solución al problema con la cual el fin contribuye a un objetivo superior	La información de los resúmenes narrativos del fin y el propósito es clara completa y lógica en cuanto a la solución del problema (propósito) y la contribución a un objetivo superior (fin)

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El Propósito cumple con todas las características establecidas en la pregunta.
3	El Propósito cumple con cuatro de las características establecidas en la pregunta.
2	El Propósito cumple con tres de las características establecidas en la pregunta.
1	El Propósito cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**9. Considerando el análisis y la evaluación realizados en este punto, ¿la lógica vertical que muestra la matriz de indicadores de los programas es clara y se valida en su totalidad?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	No existe claridad lógica entre las actividades, los componentes y el propósito (0,1)	El propósito es lógico y posiblemente válido, sin embargo la relación con los componentes y de éstos a su vez con las actividades no es lógica, ni válida (0,2)	Existe lógica entre las actividades, componentes y el propósito, sin embargo no son necesariamente válidos (0,3)	Existe lógica y validez entre las actividades, componentes y propósito (0,4)			
Claridad y validez de la lógica vertical	0	0	0	4	4	0.04	0.0400

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
No existe claridad lógica entre las actividades, los componentes y el propósito	No es clara la manera en que a través de las actividades es posible generar los componentes y a partir de ello lograr el propósito, el cual no implica necesariamente la solución del problema	
El propósito es lógico y posiblemente válido, sin embargo la relación con los componentes y de éstos a su vez con las actividades no es lógica, ni válida	No es clara la manera en que a través de las actividades es posible generar los componentes y a partir de ello lograr el propósito, el cual lógicamente implica la solución del problema	
Existe lógica entre las actividades, componentes y el propósito, sin embargo no son necesariamente válidos	Es clara la manera en que a través de las actividades es posible generar los componentes y a partir de ello lograr el propósito, el cual lógicamente implica la solución del problema, sin posibilidad de verificación	
Existe lógica y validez entre las actividades, componentes y propósito	Es clara la manera en que a través de las actividades es posible generar los componentes y a partir de ello lograr el propósito, el cual lógicamente implica la solución del problema, con evidencias contundentes para la validación de los resultados	La lógica vertical es clara y es válida para los cuatro niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Las Actividades son claras y se validan en su totalidad, Los Componentes son claros y se validan en su totalidad, El Propósito es claro y se valida en su totalidad, Los tres niveles de la MIR (Actividades, Componentes y Propósito) contribuyen a lograr el Fin (es decir, son suficientes y necesarios), y La lógica vertical de la MIR se valida en su totalidad.
3	Las Actividades son claras, pero no todas se pueden validar Los Componentes son claros, pero no todos se pueden validar, y El Propósito es claro, pero no siempre se puede validar, no siempre se genera como consecuencia de la realización de los Componentes
2	Las Actividades no son claras y no se pueden validar Los Componentes no son claros y no se pueden validar, y El Propósito es claro, pero no siempre se puede validar, ni se genera como consecuencia de la realización de los Componentes.
1	Las Actividades no son claras y no se pueden validar Los Componentes no son claros y no se pueden validar, y El Propósito no es claro, no se puede validar, ni se genera como consecuencia de la realización de los Componentes. La MIR carece de lógica vertical.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**10. ¿La lógica vertical de la MIR es clara y válida en su totalidad? En caso de no serlo, proponer los cambios que deberán hacerse en el diseño y en su lógica interna. Estos cambios deberían reflejarse en la matriz de indicadores de los programas.**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	La lógica vertical del programa no es clara, ni válida (0,1)	La lógica vertical del programa es clara, pero no es válida (0,2)	La lógica vertical del programa es clara y válida parcialmente (0,3)	La lógica vertical del programa es clara y válida en su totalidad (0,4)			
Claridad y validez de la lógica vertical	0	0	0	4	4	No aplica	No aplica

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
La lógica vertical del programa no es clara, ni válida	Las actividades, los componentes y el propósito no son claros, ni válidos	
La lógica vertical del programa es clara, pero no es válida	Las actividades, los componentes y el propósito son claros pero no muestran relación de acuerdo a su logro, de actividades a componentes y de componentes a propósito	
La lógica vertical del programa es clara y válida parcialmente	Las actividades son suficientes y necesarias para generar los componentes y éstos a su vez para lograr el propósito	
La lógica vertical del programa es clara y válida en su totalidad	La lógica vertical es clara y es válida para los cuatro niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados Por lo cual, en este caso, no se proponen cambios en el diseño y en la lógica interna	La lógica vertical es clara y es válida para los cuatro niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados Por lo cual, en este caso, no se proponen cambios en el diseño y en la lógica interna

Nivel de calificación cualitativa	Criterios de la calificación cualitativa
No requiere de una calificación cualitativa y/o cuantitativa en el caso de cumplir suficientemente, de acuerdo al criterio	La información deberá presentar la propuesta completa y debidamente fundamentada, además de considerar lo siguiente: Las actividades son suficientes y necesarias para generar los componentes y éstos a su vez para lograr el propósito, el cual es la solución a la que contribuye el fin, para el logro de un objetivo superior en el mediano o largo plazo

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**11. En términos de diseño, ¿existen indicadores para medir el desempeño de los programas a nivel de Fin, Propósito, Componentes y Actividades e insumos?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Existen indicadores en un nivel de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas (0,1)	Existen indicadores en dos niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas (0,2)	Existen indicadores en tres niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas (0,3)	Existen indicadores en los cuatro niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de las metas establecidas (0,4)			
	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Existen indicadores en un nivel de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas	Sólo los indicadores de un nivel de la MIR permiten medir el cumplimiento de algunas metas establecidas	
Existen indicadores en dos niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas	Sólo los indicadores de dos niveles de la MIR permiten medir el cumplimiento de algunas metas establecidas	
Existen indicadores en tres niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas	Sólo los indicadores de tres niveles de la MIR permiten medir el cumplimiento de algunas metas establecidas	
Existen indicadores en los cuatro niveles de la Matriz de Indicadores para Resultados y contribuyen a medir el cumplimiento de las metas establecidas	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR permiten medir el cumplimiento de algunas metas establecidas	Los cuatro niveles de la MIR cuentan con indicadores para medir el desempeño del programa

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Existen indicadores en los cuatro niveles de la MIR, y Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR contribuyen a medir el cumplimiento de las metas establecidas.
3	Existen indicadores en tres niveles de la MIR, y Los tres indicadores de la MIR contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas.
2	Existen indicadores en dos niveles de la MIR, y Los dos indicadores de la MIR contribuyen a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas.
1	Existen indicadores en un nivel de la MIR, y El indicador de la MIR contribuye a medir el cumplimiento de algunas metas establecidas.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**12. ¿Todos los indicadores son claros, relevantes, económicos, adecuados y monitoreables?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Menos del 49% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados (0,1)	Entre el 50 y el 69% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados (0,2)	Entre el 70 y el 84% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados (0,3)	Entre el 85 y el 100% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados (0,4)			
Indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Menos del 49% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	Sólo los indicadores de un nivel de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	
Entre el 50 y el 69% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	Sólo los indicadores de dos niveles de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	
Entre el 70 y el 84% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	Sólo los indicadores de tres niveles de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	
Entre el 85 y el 100% de los indicadores son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Del 85 al 100% de los Indicadores cumplen con todas las características establecidas en la pregunta, es decir, son claros, relevantes, económicos, adecuados y monitoreables.
3	Del 70 al 84% de los Indicadores cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
2	Del 50 al 69% de los Indicadores cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.
1	Menos del 49% de los Indicadores cumplen con todas las características establecidas en la pregunta.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002  
Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
Ejercicio que se evalúa: 2017

II. Matriz de Indicadores para Resultados.

13. De no ser el caso, el evaluador en coordinación con la unidad responsable y el área de planeación, deberá proponer los indicadores faltantes y necesarios para cada ámbito de acción o las modificaciones a los indicadores existentes que sean necesarias.

No requiere de una calificación cualitativa y/o cuantitativa en el caso de cumplir suficientemente, de acuerdo al criterio	En caso de proponer indicadores, éstos deberán ser claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados.	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR son claros, relevantes, económicos, monitoreables y adecuados Por lo cual, en este caso, no se agregan, ni se realizan modificaciones o adecuaciones a los indicadores de la MIR
--	---	---

Insumos para la realización de la Evaluación:

- G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).
- E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**14. ¿Los indicadores incluidos en la matriz de indicadores tienen identificada su línea de base y temporalidad en la medición, programación anual, su posición en la cadena de resultados y la dimensión precisa que miden?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Menos del 49% de los Indicadores (0,1)	Del 50 al 69% de los Indicadores (0,2)	Del 70 al 84% de los Indicadores (0,3)	Del 85 al 100% de los Indicadores (0,4)			
Los Indicadores tienen identificada su línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Menos del 49% de los Indicadores	Sólo los indicadores de un nivel de la MIR cuentan con línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.	
Del 50 al 69% de los Indicadores	Sólo los indicadores de dos niveles de la MIR cuentan con línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.	
Del 70 al 84% de los Indicadores	Sólo los indicadores de tres niveles de la MIR cuentan con línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.	
Del 85 al 100% de los Indicadores	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR cuentan con línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR cuentan con línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Del 85 al 100% de los Indicadores tienen identificada su línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.
3	Del 70 al 84% de los Indicadores tienen identificada su línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.
2	Del 50 al 69% de los Indicadores tienen identificada su línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.
1	Menos del 49% de los Indicadores tienen identificada su línea de base, frecuencia de medición, metas de ciclo presupuestario, posición en la cadena de resultados o nivel de la MIR y la dimensión precisa que miden.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

- G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).
- E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**15. ¿Las unidades responsables involucradas en el programa han identificado los medios de verificación para obtener cada uno de los indicadores?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Los medios de verificación responden a menos del 49% de los indicadores (0,1)	Los medios de verificación responden entre el 50 al 69% de los indicadores (0,2)	Los medios de verificación responden entre el 70 al 84% de los indicadores (0,3)	Los medios de verificación responden entre el 85 al 100% de los indicadores (0,4)			
Los medios de verificación son utilizados para obtener los indicadores	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Los medios de verificación responden a menos del 49% de los indicadores	Sólo los indicadores de un nivel de la MIR cuentan con medios de verificación claramente identificados.	
Los medios de verificación responden entre el 50 al 69% de los indicadores	Sólo los indicadores de dos niveles de la MIR cuentan con medios de verificación claramente identificados.	
Los medios de verificación responden entre el 70 al 84% de los indicadores	Sólo los indicadores de tres niveles de la MIR cuentan con medios de verificación claramente identificados.	
Los medios de verificación responden entre el 85 al 100% de los indicadores	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR cuentan con medios de verificación claramente identificados.	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR cuentan con medios de verificación claramente identificados. Para los casos de los indicadores de Fin y Propósito se propone especificar la sección del Informe de Actividades de la CNDH, en la que puede verificarse su resultado

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Del 85 al 100% de los medios de verificación son utilizados para obtener los Indicadores del Pp.
3	Del 70 al 84% de los medios de verificación son utilizados para obtener los Indicadores del Pp.
2	Del 50 al 69% de los medios de verificación son utilizados para obtener los Indicadores del Pp.
1	Menos del 49% de los medios de verificación son utilizados para obtener los Indicadores del Pp.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

- G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).
- E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

16. ¿El programa ha identificado el nivel de cumplimiento de metas óptimo de cada indicador, especificando sus estimaciones en el ciclo presupuestario correspondiente?

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Menos del 49% de los Indicadores (0,1)	Del 50 al 69% de los Indicadores (0,2)	Del 70 al 84% de los Indicadores (0,3)	Del 85 al 100% de los Indicadores (0,4)			
El Programa identifica el nivel óptimo en la medición del cumplimiento de metas del indicador y especifica sus estimaciones con relación al ciclo presupuestario	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Menos del 49% de los Indicadores	Sólo los indicadores de un nivel de la MIR cuentan con la identificación del nivel de cumplimiento de metas óptimo con estimaciones en ciclo presupuestario	
Del 50 al 69% de los Indicadores	Sólo los indicadores de dos niveles de la MIR cuentan con la identificación del nivel de cumplimiento de metas óptimo con estimaciones en ciclo presupuestario	
Del 70 al 84% de los Indicadores	Sólo los indicadores de tres niveles de la MIR cuentan la identificación del nivel de cumplimiento de metas óptimo con estimaciones en ciclo presupuestario. La identificación del nivel de cumplimiento de metas óptimo con estimaciones en ciclo presupuestario	
Del 85 al 100% de los Indicadores	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR cuentan con la identificación del nivel de cumplimiento de metas óptimo con estimaciones para el ciclo presupuestario.	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR cuentan la identificación del nivel de cumplimiento de metas óptimo con estimaciones en ciclo presupuestario, con rangos semaforizados. El umbral verde-amarillo va de 95.1 - 105 %, mientras que el umbral amarillo-rojo va de 90.1 - 95 % ó 105.1 - 110 %, verificable en las Fichas Técnicas.

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa ha identificado de 85 a 100% el nivel de cumplimiento de metas óptimo para cada Indicador, y El programa especifica de 85 a 100% las estimaciones para el ciclo presupuestario correspondiente.
3	El programa ha identificado de 70 a 84% el nivel de cumplimiento de metas óptimo para la medición del Indicador, y El programa especifica de 70 a 84% las estimaciones para el ciclo presupuestario correspondiente.
2	El programa ha identificado de 50 a 69% el nivel de cumplimiento de metas óptimo para la medición del Indicador, y El programa especifica de 50 a 69% las estimaciones para el ciclo presupuestario correspondiente.
1	El programa ha identificado menos del 49% el nivel de cumplimiento de metas óptimo para la medición del Indicador, y El programa especifica menos del 49% las estimaciones para el ciclo presupuestario correspondiente.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).  
 E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**17. De qué manera en los programas se valida la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	En menos del 49% de los Indicadores (0,1)	Del 50 al 69% de los Indicadores (0,2)	Del 70 al 84% de los Indicadores (0,3)	Del 85 al 100% de los Indicadores (0,4)			
Validación de la veracidad de la información a través de los medios de verificación	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
En menos del 49% de los Indicadores	Sólo los indicadores de un nivel de la MIR validan la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación	
Del 50 al 69% de los Indicadores	Sólo los indicadores de dos niveles de la MIR validan la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación	
Del 70 al 84% de los Indicadores	Sólo los indicadores de tres niveles de la MIR validan la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación	
Del 85 al 100% de los Indicadores	Los indicadores de los cuatro niveles de la MIR validan la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación	Los indicadores de cuatro niveles de la MIR validan la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa puede validar de 85 a 100% la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación.
3	El programa puede validar de 70 a 84% la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación.
2	El programa puede validar de 50 a 69% la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación.
1	El programa puede validar menos del 49% la veracidad de la información obtenida a través de los medios de verificación.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).  
 E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**II. Matriz de Indicadores para Resultados.**

**18. Considerando el análisis y evaluación realizado en este punto, ¿La lógica horizontal de la matriz de indicadores integrada se valida en su totalidad?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Un nivel o menos contribuye a la lógica horizontal (0,1)	Dos niveles contribuyen a la lógica horizontal (0,2)	Tres niveles contribuyen a la lógica horizontal (0,3)	Los cuatro niveles contribuyen a la lógica horizontal y sus características y estimaciones se validan en su totalidad (0,4)			
Validación de la lógica horizontal de la matriz de indicadores para resultados	0	0	0	4	4	0.04	0.0400

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Un nivel o menos contribuye a la lógica horizontal	Sólo un nivel de la MIR valida la lógica horizontal reflejando congruencia entre el resumen narrativo, indicadores, fuentes de verificación y supuestos	
Dos niveles contribuyen a la lógica horizontal	Sólo dos niveles de la MIR validan la lógica horizontal reflejando congruencia entre el resumen narrativo, indicadores, fuentes de verificación y supuestos	
Tres niveles contribuyen a la lógica horizontal	Sólo tres niveles de la MIR validan la lógica horizontal reflejando congruencia entre el resumen narrativo, indicadores, fuentes de verificación y supuestos	
Los cuatro niveles contribuyen a la lógica horizontal y sus características y estimaciones se validan en su totalidad	Los cuatro niveles de la MIR integran y validan en su totalidad la lógica horizontal reflejando congruencia entre el resumen narrativo, indicadores, fuentes de verificación y supuestos	Los cuatro niveles de la MIR validan la lógica horizontal reflejando congruencia entre el resumen narrativo, indicadores, fuentes de verificación y supuestos

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	De 85 a 100% de cada uno de los niveles de la MIR contribuye a la lógica horizontal de la misma, y Las características y estimaciones de cada uno de los niveles de la MIR se pueden validar en su totalidad.
3	De 70 a 84% de cada uno de los niveles de la MIR contribuye a la lógica horizontal de la misma, y Las características y estimaciones de cada uno de los niveles de la MIR no se pueden validar en su totalidad; falta uno o dos (niveles).
2	De 50 a 69% de cada uno de los niveles de la MIR contribuye a la lógica horizontal de la misma, y Las características y estimaciones de cada uno de los niveles de la MIR no se pueden validar en su totalidad; faltan tres (niveles).
1	Menos del 49% de cada uno de los niveles de la MIR contribuye a la lógica horizontal de la misma, y Las características y estimaciones de cada uno de los niveles de la MIR no se pueden validar en su totalidad.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002  
Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
Ejercicio que se evalúa: 2017

II. Matriz de Indicadores para Resultados.

19. Si no es así, proponer los cambios que deberían hacerse a la lógica horizontal de la matriz de indicadores (indicadores, medios de verificación y supuestos)

No requiere de una calificación cualitativa y/o cuantitativa en el caso de cumplir suficientemente, de acuerdo al criterio	En su caso se propondrán indicadores, medios de verificación y supuestos que cumplan las características necesarias acordes a los objetivos del programa presupuestario.	La lógica horizontal de la MIR se valida. Sin embargo podrán realizarse propuestas de adecuaciones.
--	--	---

Insumos para la realización de la Evaluación:

- G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).
- E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**III. Población potencial y objetivo**

**1. ¿En los programas se han cuantificado y caracterizado de la población potencial y la población objetivo, según los atributos pertinentes?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar una o más opciones)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	El programa tiene definida su población potencial y objetivo (0,1)	El programa cuenta con métodos adecuados para cuantificar su población potencial y objetivo (0,1)	Las definiciones de la población potencial y objetivo cumplen las características de acuerdo a atributos pertinentes (0,1)	El programa cuenta con definiciones cuantitativas y cualitativas que especifican y caracterizan a su población potencial y objetivo (0,1)			
Cuantificación y caracterización de la población potencial y objetivo	1	0	0	0	1	0.02	0.0050

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
El programa tiene definida su población potencial y objetivo	La población potencial y objetivo están definidas en términos cualitativos	La población potencial y objetivo están definidas en términos cualitativos
El programa cuenta con métodos adecuados para cuantificar su población potencial y objetivo	La población potencial y objetivo puede ser cuantificada periódicamente a través de métodos cuantitativos	En el diseño del programa no son considerados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo. Es deseable generar información relativa a la cuantificación y caracterización de la población potencial y objetivo.
Las definiciones de la población potencial y objetivo cumplen las características de acuerdo a atributos pertinentes	Las definiciones cualitativas permiten conocer los atributos pertinentes y específicos de la población potencial y objetivo	
El programa cuenta con definiciones cuantitativas y cualitativas que especifican y caracterizan a su población potencial y objetivo	Las definiciones cualitativas acerca de los atributos pertinentes y específicos de la población potencial y objetivo se relacionan claramente con los métodos que las cuantifican	

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cumplen todas las características según los atributos pertinentes del Pp, y El programa presenta métodos adecuados para cuantificar las poblaciones.
3	El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cumplen todas las características según los atributos pertinentes del Pp, y El programa no presenta métodos adecuados para cuantificar las poblaciones.
2	El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones cumplen, por lo menos, con una de las características según los atributos pertinentes del Pp, y El programa no presenta métodos adecuados para cuantificar las poblaciones.
1	El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y Las definiciones no cumplen con las características establecidas. El programa no presenta métodos adecuados para cuantificar las poblaciones.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**III. Población potencial y objetivo**

**2. ¿Cuál es la justificación que sustenta que los beneficios que otorgan los programas se dirijan específicamente a dicha población potencial y objetivo?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Al menos un nivel de la MIR justifica beneficios específicos para la población potencial y objetivo (0,1)	Dos niveles de la MIR justifican beneficios específicos para la población potencial y objetivo (0,2)	Tres niveles de la MIR justifican beneficios específicos para la población potencial y objetivo (0,3)	Los cuatro niveles de la MIR justifican beneficios específicos para la población potencial y objetivo (0,4)			
Beneficios que se otorgan a la población objetivo	1	0	0	0	1	0.02	0.0050

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Al menos un nivel de la MIR justifica beneficios específicos para la población potencial y objetivo	Sólo un nivel de la MIR propone y/o presenta beneficios específicos para la población potencial y objetivo	Debido a que no existen métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, no es posible especificar y dimensionar claramente que los beneficios con los que contribuye el programa se dirigen de manera específica a sus potenciales beneficiarios, con criterios y restricciones que identifiquen las particularidades de su población potencial y objetivo
Dos niveles de la MIR justifican beneficios específicos para la población potencial y objetivo	Sólo dos niveles de la MIR proponen y/o presentan beneficios específicos para la población potencial y objetivo	
Tres niveles de la MIR justifican beneficios específicos para la población potencial y objetivo	Sólo tres niveles de la MIR proponen y/o presentan beneficios específicos para la población potencial y objetivo	
Los cuatro niveles de la MIR justifican beneficios específicos para la población potencial y objetivo	Los cuatro niveles de la MIR proponen y/o presentan beneficios específicos para la población potencial y objetivo	

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El 100% del Pp propone beneficios que se dirigen específicamente a la población potencial, y De 85 a 100% del Pp presenta beneficios que se dirigen específicamente a la población objetivo.
3	De 70 a 84% del Pp propone beneficios que se dirigen específicamente a la población potencial, y De 70 a 84% del Pp presenta beneficios que se dirigen específicamente a la población objetivo.
2	De 50 a 69% del Pp propone beneficios que se dirigen específicamente a la población potencial, y De 50 a 69% del Pp presenta beneficios que se dirigen específicamente a la población objetivo.
1	Menos del 49% del Pp propone beneficios que se dirigen específicamente a la población potencial, y Menos del 49% del Pp presenta beneficios que se dirigen específicamente a la población objetivo.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

- G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).
- E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**III. Población potencial y objetivo**  
**3. ¿La justificación es la adecuada?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar una o más opciones)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Tiene claramente definida su población potencial y objetivo (0,1)	Cuenta con mecanismos adecuados para verificar constantemente la población potencial y objetivo (0,1)	Especifica el tipo de apoyo otorgado a la población potencial y objetivo (0,1)	El beneficio está claramente dirigido a la población potencial y objetivo (0,1)			
Justificación adecuada del programa	1	0	0	0	1	0.02	0.0050

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Tiene claramente definida su población potencial y objetivo	Las definiciones de la población potencial y objetivo son claras	Las definiciones de la población potencial y objetivo son claras
Cuenta con mecanismos adecuados para verificar constantemente la población potencial y objetivo	Las definiciones de la población potencial y objetivo son claras y cuentan con mecanismos adecuados para su verificación	Las definiciones de la población potencial y objetivo no cuentan con soporte cuantitativo, debido a que no existen mecanismos adecuados que permitan verificar que el apoyo y beneficio otorgado por el programa está específicamente dirigido a sus destinatarios potenciales. No es posible verificar que la población atendida corresponde específicamente con la población potencial y objetivo
Especifica el tipo de apoyo otorgado a la población potencial y objetivo	Las definiciones de la población potencial y objetivo son claras, cuentan con mecanismos adecuados para su verificación y especifican los apoyos otorgados por el programa	
El beneficio está claramente dirigido a la población potencial y objetivo	Las definiciones de la población potencial y objetivo son claras, cuentan con mecanismos adecuados para su verificación y especifican los apoyos otorgados por el programa a los beneficiarios o destinatarios	

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa dirige adecuadamente el beneficio del Pp a la población objetivo, El programa especifica el tipo de apoyo otorgado por el mismo, y El programa cuenta con mecanismos adecuados para verificar constantemente las poblaciones potencial y objetivo.
3	Al programa le falta cumplir con uno de los tres objetivos planteados en el nivel cuatro.
2	Al programa le falta cumplir con dos de los tres objetivos planteados en el nivel cuatro.
1	El programa no dirige adecuadamente el beneficio del Pp a la población objetivo, El programa no especifica el tipo de apoyo otorgado por el mismo, y El programa no cuenta con mecanismos adecuados para verificar constantemente la población objetivo.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).  
 E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**III. Población potencial y objetivo**

**4. ¿Los criterios o mecanismos que utilizan los programas son los adecuados? (Señalar cuáles son)**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Los criterios no definen los conceptos y los mecanismos no son suficientes en la contribución (0,1)	No todos los criterios definen los conceptos y los mecanismos son suficientes en la contribución (0,2)	Los criterios definen los conceptos, aunque no claramente y los mecanismos son suficientes en la contribución (0,3)	Los criterios especifican claramente los conceptos y los mecanismos son suficientes en la contribución (0,4)			
Definición y contribución aplicable a la población objetivo y potencial	1	0	0	0	1	0.02	0.0050

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Los criterios no definen los conceptos y los mecanismos no son suficientes en la contribución	La población potencial y objetivo no está definida claramente y, por tanto, no es posible conocer la contribución que el programa realiza de manera focalizada	En el diseño del programa no son considerados criterios o mecanismos adecuados que especifiquen claramente la población potencial y objetivo y permitan verificar que la contribución lograda en las personas atendidas corresponde de manera específica a sus beneficiarios potenciales
No todos los criterios definen los conceptos y los mecanismos son suficientes en la contribución	La población potencial y objetivo está definida, sin embargo los criterios para su cuantificación son limitados, además se presenta información que se relaciona con la contribución que el programa realiza de manera focalizada	
Los criterios definen los conceptos, aunque no claramente y los mecanismos son suficientes en la contribución	La población potencial y objetivo está definida, sin embargo los criterios para su cuantificación no todos son claros, además se presenta información que se relaciona con la contribución que el programa realiza de manera focalizada	
Los criterios especifican claramente los conceptos y los mecanismos son suficientes en la contribución	La población potencial y objetivo está definida, los criterios para su cuantificación son claros y se presenta información suficiente acerca de la contribución que el programa realiza de manera focalizada	

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	Los criterios especifican claramente los conceptos que se manejan en los Pp. Los mecanismos son suficientes en la contribución de los Pp.
3	Los criterios definen los conceptos que se manejan en los Pp, pero les falta claridad. Los mecanismos son suficientes en la contribución de los Pp.
2	No todos los criterios definen los conceptos que se manejan en los Pp y les falta claridad. Los mecanismos son suficientes en la contribución de los Pp.
1	Los criterios no definen los conceptos que se manejan en los Pp. Los mecanismos no son suficientes en la contribución de los Pp.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**III. Población potencial y objetivo**

**5. ¿Existe información sistematizada y actualizada que permita conocer quiénes reciben los beneficios de los programas, cuáles son las características socio-económicas de la población objetivo y con qué frecuencia se levanta la información?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	No actualiza la información, no proporciona características socio-económicas y no informa la frecuencia de levantamiento (0,1)	Cumple con uno de los planteamientos (0,2)	Cumple dos de los planteamientos (0,3)	Cumple los tres planteamientos (0,4)			
Características socio-económicas de la población objetivo	1	0	0	0	1	0.02	0.0050

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
No actualiza la información, no proporciona características socio-económicas y no informa la frecuencia de levantamiento	1. No actualiza la información 2. No proporciona características socio-económicas 3. No informa la frecuencia de levantamiento	Es necesario generar información específica y puntual acerca de las características socio-económicas de la población potencial y objetivo
Cumple con uno de los planteamientos	Cumple con uno de los tres planteamientos	
Cumple dos de los planteamientos	Cumple dos de los tres planteamientos	
Cumple los tres planteamientos	Cumple los tres planteamientos	

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El programa proporciona información sistematizada y actualizada que permite conocer quiénes reciben los beneficios del Pp. El programa proporciona las características socio-económicas de la población objetivo, y El programa informa con qué frecuencia se levanta información.
3	Al programa le falta cumplir con uno de los tres objetivos planteados en el nivel cuatro.
2	Al programa le falta cumplir con dos de los tres objetivos planteados en el nivel cuatro.
1	El programa proporciona información sistematizada, pero no actualizada que permita conocer quiénes reciben los beneficios del Pp, y El programa no proporciona adecuadamente las características socio-económicas de la población objetivo, y El programa no informa con qué frecuencia se levanta información.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.**

**1. ¿En el diseño de los programas cuentan con un reglamento, y en su caso existe congruencia de estas con la normatividad aplicable?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Reglamento incompleto e incongruente con la normatividad (0,1)	Reglamento incompleto con algunas incongruencias con la normatividad (0,2)	Reglamento incompleto y congruente con la normatividad (0,3)	Reglamento completo y congruente con la normatividad (0,4)			
Diseño del programa	0	0	0	4	4	0.03	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Reglamento incompleto e incongruente con la normatividad	El reglamento del programa está incompleto y no es congruente con la normatividad aplicable y, por tanto, no contempla o justifica el diseño de la MIR	
Reglamento incompleto con algunas incongruencias con la normatividad	El reglamento del programa está incompleto y muestra incongruencias con la normatividad aplicable y, por tanto, no contempla o justifica el diseño de la MIR	
Reglamento incompleto y congruente con la normatividad	El reglamento del programa está incompleto, pero es congruente con la normatividad aplicable y contempla o justifica el diseño de la MIR	
Reglamento completo y congruente con la normatividad	El reglamento del programa está completo, es congruente con la normatividad aplicable y contempla o justifica el diseño de la MIR	Se cuenta con aspectos reglamentarios y normativos que contemplan y justifican el diseño de la MIR y el desempeño del programa.

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El diseño del programa cuenta con un reglamento completo, y en el programa hay congruencia entre el reglamento establecido y la normatividad aplicable.
3	El diseño del programa cuenta con un reglamento incompleto, y en el programa hay congruencia entre el reglamento y la normatividad aplicable.
2	El diseño del programa cuenta con un reglamento incompleto, y en el programa hay algunas incongruencias entre el reglamento establecido y la normatividad aplicable.
1	El diseño del programa cuenta con un reglamento incompleto, y en el programa no hay congruencia entre el reglamento establecido y la normatividad aplicable.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.**

**2. Como resultado de la evaluación de diseño de los programas, ¿su diseño es el adecuado para alcanzar el Propósito antes definido y para atender a la población objetivo?**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Inadecuado para alcanzar el propósito y desvinculado de la atención a la población objetivo (0,1)	Medianamente adecuado para alcanzar el propósito y con deficiencias para atender a la población objetivo (0,2)	Adecuado para alcanzar el propósito y con deficiencias para atender a la población objetivo (0,3)	Adecuado para alcanzar el propósito y atiende en su totalidad a la población objetivo (0,4)			
Diseño del programa adecuado para alcanzar el propósito y atender a la población objetivo	0	0	3	0	3	0.04	0.0300

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Inadecuado para alcanzar el propósito y desvinculado de la atención a la población objetivo	Se detectan deficiencias en algunos niveles de la MIR que no logran satisfacer el logro del propósito y la contribución en la población objetivo	
Medianamente adecuado para alcanzar el propósito y con deficiencias para atender a la población objetivo	No son claros los vínculos entre los niveles de la MIR, a fin de satisfacer el logro del propósito y la contribución en la población objetivo	
Adecuado para alcanzar el propósito y con deficiencias para atender a la población objetivo	El diseño de la MIR del programa es adecuado para el logro del propósito, sin embargo no es clara la contribución en la población objetivo	El diseño de la MIR del programa muestra oportunidades de mejora relacionadas con la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo. Con base en ello, será posible comprobar a través del indicador del propósito, que se encuentra definido cualitativamente, qué proporción o porcentaje de la población objetivo es atendida por el programa en términos de cobertura.
Adecuado para alcanzar el propósito y atiende en su totalidad a la población objetivo	El diseño de la MIR del programa es adecuado para el logro del propósito y es clara la contribución del programa en la población objetivo	

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	El diseño del programa es adecuado para alcanzar el Propósito, y El diseño del programa atiende en su totalidad a la población objetivo.
3	El diseño del programa es adecuado para alcanzar el Propósito, y El diseño del programa presenta deficiencias para atender en su totalidad a la población objetivo.
2	El diseño del programa es medianamente adecuado para alcanzar el Propósito, y El diseño del programa presenta deficiencias para atender en su totalidad a la población objetivo.
1	El diseño del programa no es adecuado para alcanzar el Propósito, y El diseño del programa no atiende a la población objetivo.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

## EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

### IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.

#### 3. ¿Con cuáles programas podría existir complementariedad y/o sinergia? Incluir metas y recursos asignados a esos programas.

Programa con el que existe complementariedad y/o sinergia	Elementos afines o que implican condiciones de complementariedad y/o sinergia	Metas	Recursos asignados
E034 Atender asuntos relacionados a acciones jurídicas y de inconstitucionalidad	Servicios de apoyo jurídico vinculados a la protección de los derechos humanos	Metas específicas por objetivo de acuerdo a la población del programa	Presupuesto asignado para el cumplimiento del objetivo de acuerdo a la población que atiende el programa
E007 Atender asuntos relacionados con personas reportadas como desaparecidas, extraviadas, ausentes y fallecidas no identificadas.	Atención y seguimiento a los casos de desaparición de personas	Metas específicas por objetivo de acuerdo a la población del programa	Presupuesto asignado para el cumplimiento del objetivo de acuerdo a la población que atiende el programa

#### Insumos para la realización de la Evaluación:

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.**

**4. ¿Con cuáles programas podría existir duplicidad? Incluir metas y recursos asignados a esos programas.**

Rango de calificación por variable (0,1,2,3,4)	Variables (seleccionar sólo una opción)				Nivel obtenido	Ponderación	Calificación parcial
	Duplicidad en objetivos, metas (indicadores) y recursos (0,1)	Duplicidad en objetivos y metas (0,2)	Duplicidad en objetivos o metas (0,3)	No existe duplicidad (0,4)			
Duplicidad con otros programas	0	0	3	0	3	0.03	0.0225

Variables	Criterios de la calificación de las variables	Comentarios acerca de la calificación de las variables
Duplicidad en objetivos, metas (indicadores) y recursos	La duplicidad es amplia e incluye los objetivos, metas (indicadores) y recursos	
Duplicidad en objetivos y metas	La duplicidad es parcial e incluye los objetivos y metas (indicadores)	
Duplicidad en objetivos o metas	La duplicidad se limita a los objetivos o las metas (indicadores)	Debido a que no existen métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, el universo de atención no está acotado, generando escenarios latentes de duplicidades y/o complementariedades con otros programas. Es decir, no existen especificaciones o restricciones metodológicas que indiquen los elementos de la población, que por sus características sociodemográficas sean consistentes para ser el foco de atención de este programa. La diferencia se aprecia en el tipo de atención que se proporciona, en términos cualitativos.
No existe duplicidad	No existe duplicidad en objetivos, metas (indicadores), recursos u otros elementos relacionados con otros programas	

Nivel	Criterios de la calificación cuantitativa
4	No hay duplicidad en ninguno de los elementos del Pp.
3	Hay duplicidad en objetivos o indicadores de la MIR.
2	Hay duplicidad tanto en objetivos como en indicadores de la MIR.
1	Hay duplicidad en todos los elementos del Pp.

**Insumos para la realización de la Evaluación:**

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).  
 E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

## EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

### IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.

#### 5. ¿Los programas cuentan con información en la que se hayan detectado dichas complementariedades y/o posibles duplicidades?

Programa	Complementariedades	Duplicidades
E034 Atender asuntos relacionados a acciones jurídicas y de inconstitucionalidad	Servicios jurídicos proporcionados para la protección de los derechos humanos	No existen duplicidades debido a la definición de las poblaciones de cada programa en específico
E007 Atender asuntos relacionados con personas reportadas como desaparecidas, extraviadas, ausentes y fallecidas no identificadas.	Casos de personas desaparecidas a los que se les da seguimiento	No existen duplicidades debido a la definición de las poblaciones de cada programa en específico

#### Insumos para la realización de la Evaluación:

G.2. Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados. Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y Secretaría de la Función Pública (SFP).

E.3. Matriz de Indicadores para Resultados 2017 del Programa

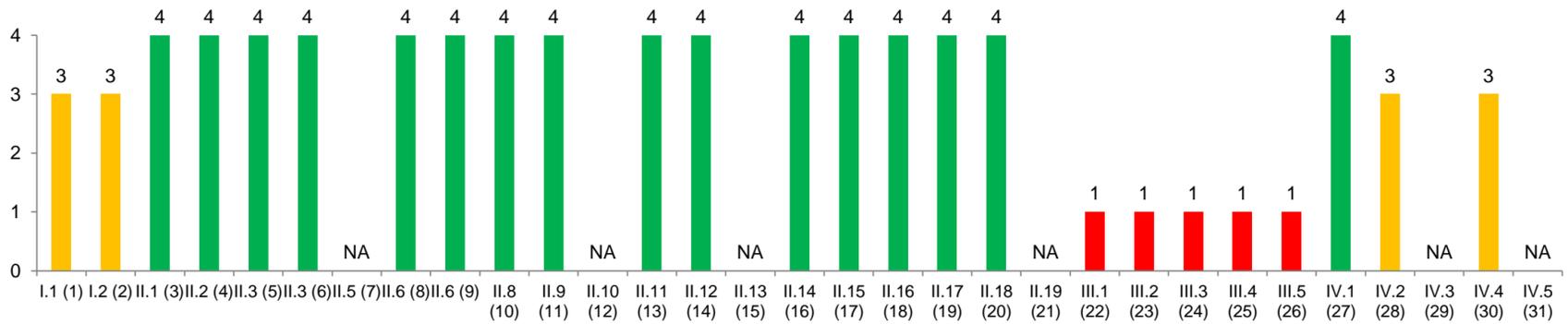
**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**V. Valoración del diseño del programa**

Reactivo	Apartado	Nivel máximo	Variables				Nivel obtenido	Ponderación %	Calificación parcial		
			V1	V2	V3	V4			%	%	
I.1 (1)	Justificación de la creación y del diseño del programa	4	1	1	1	0	3	0.15	30%	11.25	23%
I.2 (2)		4	1	1	1	0	3			11.25	
II.1 (3)	Matriz de Indicadores para Resultados	4	1	1	1	1	4	0.04	50%	4.00	50%
II.2 (4)		4	1	1	1	1	4	0.03		3.00	
II.3 (5)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.3 (6)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.5 (7)		NA	1	1	1	1	NA	NA		NA	
II.6 (8)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.6 (9)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.8 (10)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.9 (11)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.10 (12)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
II.11 (13)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.12 (14)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.13 (15)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
II.14 (16)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.15 (17)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.16 (18)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.17 (19)		4	0	0	0	4	4	0.03		3.00	
II.18 (20)		4	0	0	0	4	4	0.04		4.00	
II.19 (21)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
III.1 (22)		Población potencial y objetivo	4	1	0	0	0	1		0.02	
III.2 (23)	4		1	0	0	0	1	0.02	0.50		
III.3 (24)	4		1	0	0	0	1	0.02	0.50		
III.4 (25)	4		1	0	0	0	1	0.02	0.50		
III.5 (26)	4		1	0	0	0	1	0.02	0.50		
IV.1 (27)	Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas	4	0	0	0	4	4	0.03	10%	3.00	8%
IV.2 (28)		4	0	0	3	0	3	0.04		3.00	
IV.3 (29)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
IV.4 (30)		4	0	0	3	0	3	0.03		2.25	
IV.5 (31)		NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		NA	
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>59</b>	<b>81</b>	<b>1.00</b>	<b>100%</b>	<b>83.25</b>	<b>83.25%</b>

**Evaluación por reactivo**



**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Descripción General del Programa**

**Identificación del programa**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Año de inicio de operación del programa: 1990

**Problema o necesidad que pretende atender:** Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades no reciben atención para la solución de sus casos

**Objetivos institucionales o nacionales a los que se vincula:** El programa se vincula en la Estructura Programática de 2017 con la actividad institucional 001 Protección y Defensa de los Derechos Humanos

**Descripción de los objetivos del programa, así como los servicios que ofrece:** A través de este programa se brinda atención a las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades

**Identificación y cuantificación de la población potencial y objetivo:** La población objetivo en terminos cualitativos se relaciona con las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$661,635,671.64  
 Devengado 2017: \$655,241,277.13  
 Porcentaje devengado 2017: **99.0%**



Comisión Nacional de los Derechos Humanos  
 Promedio **103.9%**

**Principales metas**

	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Metas		
				Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	1,015	1,501	147.9%
			Número de puntos recomendatorios en trámite	1,020	1,519	148.9%
			* 100	100%	99%	99.3%
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	78	149	191.0%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	78	150	192.3%
			* 100	100%	99%	99.3%
		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	251	155	61.8%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	270	147	54.4%
			* 100	93%	105%	113.4%
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	55,257	66,149	119.7%
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	56,885	56,411	99.2%
			* 100	97%	117%	120.7%

Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	286	362	126.6%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	538	636	118.2%
			* 100	53%	57%	107.1%
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	26,461	25,573	96.6%
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	31,138	30,611	98.3%
			* 100	85%	84%	98.3%
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	12	12	100.0%
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	12	12	100.0%
			* 100	100%	100%	100.0%
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	23,384	23,718
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				23,776	24,355	102.4%
* 100				98%	97%	99.0%
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	238,402	191,528	80.3%
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	238,402	191,528	80.3%
			* 100	100%	100%	100.0%
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	124,960	124,615	99.7%
			Número de oficios de gestión tramitados	142,000	127,772	89.98%
			* 100	88%	98%	110.8%
Ind. 4. Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas			Número de solicitudes de información concluidas	957	1,055	110.2%
			Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	1,019	1,140	111.9%
			* 100	94%	93%	98.5%
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	12	12	100.0%
			Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	12	12	100.0%
			* 100	100%	100%	100.0%

**Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad:** El diseño del programa es adecuado para la atención del problema o necesidad a resolver relacionado con la finalidad de estudiar y divulgar los derechos humanos

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Primera Visitaduría General**

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$180,963,952.15  
 Devengado 2017: \$179,884,696.20  
 Porcentaje devengado 2017: **99.4%**



Primera Visitaduría General

Promedio **96.0%**

**Principales metas**

			Metas			
			Programadas	Realizadas	Cumplimiento	
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	NA	NA	NA
			Número de puntos recomendatorios en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	4	59	1475.0%	
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	4	59	1475.0%	
			* 100	100%	100%	100.0%	
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	8,600	7,826	91.0%	
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	8,338	8,338	100.0%	
			* 100	103%	94%	91.0%	
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	25	27	108.0%	
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	114	169	148.2%	
			* 100	22%	16%	72.9%	
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	5,400	5,250	97.2%	
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	8,000	6,957	87.0%	
			* 100	68%	75%	111.8%	
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	NA	NA	NA	
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	NA	NA	NA	
			* 100	NA	NA	NA	
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	7,356	8,168	111.0%
				Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas	7,401	8,168	110.4%
				* 100	99%	100%	100.6%
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	18,362	20,489	111.6%	
				Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	18,362	20,489	111.6%
				* 100	100%	100%	100.0%
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	NA	NA	NA	
				Número de oficios de gestión tramitados	NA	NA	NA
				* 100	NA	NA	NA
Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas			Número de solicitudes de información concluidas	NA	NA	NA	
			Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	NA	NA	NA	
			* 100	NA	NA	NA	
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	NA	NA	NA	
			Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	NA	NA	NA	
			* 100	NA	NA	NA	

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los  
 Denominación: Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento  
 Unidad Responsable: de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Segunda Visitaduría General**

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$118,874,941.90  
 Devengado 2017: \$117,895,884.90  
 Porcentaje devengado 2017: **99.2%**



**Segunda Visitaduría General**

Promedio **154.5%**

**Principales metas**

	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Metas		
				Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	NA	NA	NA
			Número de puntos recomendatorios en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	60	20	33.3%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	69	21	30.4%
			* 100	87%	95%	109.5%
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	3,228	4,572	141.6%
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	3,557	3,557	100.0%
			* 100	91%	129%	141.6%
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	40	124	310.0%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	224	246	109.8%
			* 100	18%	50%	282.3%
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	3,216	3,480	108.2%
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	3,594	4,591	127.7%
			* 100	89%	76%	84.7%
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	NA	NA	NA
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	NA	NA
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				NA	NA	NA
* 100				NA	NA	NA
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	NA	NA	NA
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	NA	NA	NA
			Número de oficios de gestión tramitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas			Número de solicitudes de información concluidas	NA	NA	NA
			Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias ,	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	NA	NA	NA

	presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Tercera Visitaduría General**

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$50,719,748.30  
 Devengado 2017: \$50,423,547.26  
 Porcentaje devengado 2017: **99.4%**



**Tercera Visitaduría General**

Promedio **103.2%**

**Principales metas**

	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Metas		
				Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	NA	NA	NA
			Número de puntos recomendatorios en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	150	63	42.0%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	160	54	33.8%
			* 100	94%	117%	124.4%
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	5,200	5,737	110.3%
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	4,653	5,200	111.8%
			* 100	112%	110%	98.7%
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	140	178	127.1%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	121	168	138.8%
			* 100	116%	106%	91.6%
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	3,500	2,850	81.4%
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	3,800	3,156	83.1%
			* 100	92%	90%	98.0%
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	NA	NA	NA
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	NA	NA
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				NA	NA	NA
* 100				NA	NA	NA
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	NA	NA	NA
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	NA	NA	NA
			Número de oficios de gestión tramitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas		Número de solicitudes de información concluidas	NA	NA	NA	
		Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	NA	NA	NA	
		* 100	NA	NA	NA	
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias ,	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	NA	NA	NA

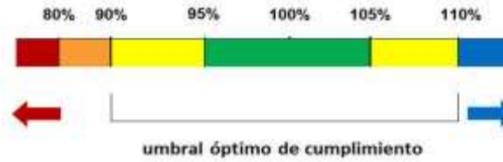
	presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Cuarta Visitaduría General**

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$42,344,213.84  
 Devengado 2017: \$40,822,190.91  
 Porcentaje devengado 2017: **96.4%**



Cuarta Visitaduría General

Promedio **99.8%**

**Principales metas**

			Metas			
	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	NA	NA	NA
			Número de puntos recomendatorios en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	6	5	83.3%	
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	6	5	83.3%	
			* 100	100%	100%	100.0%	
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	4,504	8,057	178.9%	
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	4,504	4,504	100.0%	
			* 100	100%	179%	178.9%	
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	8	4	50.0%	
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	3	7	233.3%	
			* 100	267%	57%	21.4%	
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	2,418	2,914	120.5%	
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	2,712	3,303	121.8%	
			* 100	89%	88%	98.9%	
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	NA	NA	NA	
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	NA	NA	NA	
			* 100	NA	NA	NA	
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	NA	NA	NA
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				NA	NA	NA	
* 100				NA	NA	NA	
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	NA	NA	NA	
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	NA	NA	NA	
			* 100	NA	NA	NA	
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	NA	NA	NA	
			Número de oficios de gestión tramitados	NA	NA	NA	
			* 100	NA	NA	NA	
Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas			Número de solicitudes de información concluidas	NA	NA	NA	
			Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	NA	NA	NA	
			* 100	NA	NA	NA	
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades			Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias ,	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	NA	NA	NA

	presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Quinta Visitaduría General**

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$100,742,529.12  
 Devengado 2017: \$99,787,110.14  
 Porcentaje devengado 2017: **99.1%**



Quinta Visitaduría General

Promedio **93.9%**

**Principales metas**

	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Metas		
				Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	NA	NA	NA
			Número de puntos recomendatorios en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	24	3	12.5%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	24	3	12.5%
			* 100	100%	100%	100.0%
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	5,202	4,056	78.0%
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	5,150	3,309	64.3%
			* 100	101%	123%	121.3%
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	68	25	36.8%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	69	41	59.4%
			* 100	99%	61%	61.9%
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	3,556	2,870	80.7%
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	4,299	4,011	93.3%
			* 100	83%	72%	86.5%
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	NA	NA	NA
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	5,000	5,208
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				5,000	5,558	111.2%
* 100				100%	94%	93.7%
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	50,040	16,317	32.6%
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	50,040	16,317	32.6%
			* 100	100%	100%	100.0%
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	NA	NA	NA
			Número de oficios de gestión tramitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas		Número de solicitudes de información concluidas	NA	NA	NA	
		Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	NA	NA	NA	
		* 100	NA	NA	NA	
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias ,	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	NA	NA	NA

	presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Sexta Visitaduría General**

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$85,413,891.68  
 Devengado 2017: \$84,724,912.25  
 Porcentaje devengado 2017: **99.2%**



Sexta Visitaduría General

Promedio **99.3%**

**Principales metas**

	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Metas		
				Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	NA	NA	NA
			Número de puntos recomendatorios en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	7	5	71.4%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	7	5	71.4%
			* 100	100%	100%	100.0%
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	14,503	12,398	85.5%
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	13,813	13,813	100.0%
			* 100	105%	90%	85.5%
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	5	4	80.0%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	7	5	71.4%
			* 100	71%	80%	112.0%
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	6,012	6,044	100.5%
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	6,374	6,428	100.8%
			* 100	94%	94%	99.7%
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	NA	NA	NA
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	NA	NA
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				NA	NA	NA
* 100				NA	NA	NA
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	NA	NA	NA
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	NA	NA	NA
			Número de oficios de gestión tramitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 4. Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas		Número de solicitudes de información concluidas	NA	NA	NA	
		Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	NA	NA	NA	
		* 100	NA	NA	NA	
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias ,	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	NA	NA	NA

	presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia**

**Presupuesto**  
 Aprobado 2017: \$76,472,080.71  
 Devengado 2017: \$75,614,031.33  
 Porcentaje devengado 2017: **98.9%**



DGQOT  
 Promedio

**108.7%**

**Principales metas**

	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Metas		
				Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	NA	NA	NA
			Número de puntos recomendatorios en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	14,020	23,503	167.6%
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	16,870	17,690	104.9%
			* 100	83%	133%	159.9%
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	2,359	2,165	91.8%
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	2,359	2,165	91.8%
			* 100	100%	100%	100.0%
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	12	12	100.0%
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	12	12	100.0%
			* 100	100%	100%	100.0%
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	11,028	10,342
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				11,375	10,629	93.4%
* 100				97%	97%	100.4%
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	170,000	154,722	91.0%
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	170,000	154,722	91.0%
			* 100	100%	100%	100.0%
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	124,960	124,615	99.7%
			Número de oficios de gestión tramitados	142,000	127,772	90.0%
			* 100	88%	98%	110.8%
Ind. 4. Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas			Número de solicitudes de información concluidas	957	1,055	110.2%
		Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	1,019	1,140	111.9%	
		* 100	94%	93%	98.5%	
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias ,	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	12	12	100.0%

	presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	12	12	100.0%
			* 100	100%	100%	100.0%

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 1: Información de la Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos**

**Presupuesto**

Aprobado 2017: \$6,104,313.94

Devengado 2017: \$6,088,904.14

Porcentaje devengado 2017: **99.7%**



CGSRAJ

Promedio

**99.3%**

**Principales metas**

	Resumen narrativo	Nombre del Indicador	Método de cálculo	Metas		
				Programadas	Realizadas	Cumplimiento
<i>Fin</i>	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	1,015	1,501	147.9%
			Número de puntos recomendatorios en trámite	1,020	1,519	148.9%
			* 100	100%	99%	99.3%
<i>Propósito</i>	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	78	149	191.0%
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	78	150	192.3%
			* 100	100%	99%	99.3%

		Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
		Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	NA	NA	NA
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Componente	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	NA	NA	NA
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	NA	NA	NA
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	NA	NA	NA
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
	Actividad	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	NA	NA
Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas				NA	NA	NA
* 100				NA	NA	NA
Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	NA	NA	NA
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados			Número de oficios de gestión enviados	NA	NA	NA
			Número de oficios de gestión tramitados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
Ind. 4. Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas			Número de solicitudes de información concluidas	NA	NA	NA
			Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA
B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades		Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias ,	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	NA	NA	NA

	presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	NA	NA	NA
			* 100	NA	NA	NA

EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

Apartado 2: Indicadores

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Características de los indicadores										
			Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea Base	Metas	Comportamiento del Indicador
FIN	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	(Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades / Número de puntos recomendatorios en trámite) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
PROPÓSITO	Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Ind. 3. Porcentaje de presuntos agravados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	(Número de presuntos agravados reportados en los expedientes registrados en el año actual / Número de presuntos agravados reportados en los expedientes registrados en el año anterior) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	(Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	(Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos / Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
COMPONENTE	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	(Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas / Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	(Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas / Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	(Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados / Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
ACTIVIDADES	Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	(Número de oficios de gestión enviados / Número de oficios de gestión tramitados) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Ind. 4. Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	(Número de solicitudes de información concluidas / Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	(Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados / Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones programados) * 100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 3: Metas del programa**

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Meta Anual Programada	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora de la Meta
FIN	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	100%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
PROPÓSITO	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	100%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	93%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	97%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
COMPONENTE	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	53%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	2646100%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	3113800%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
ACTIVIDAD	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	85%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	1200%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	1200%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Ind. 4. Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	100%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No
	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	2338400%	Porcentaje	La unidad de medida es adecuada para la verificación de las metas de las variables	Si	Acciones vinculadas al desempeño del programa	Si	Factibilidad alta ya que la meta es calculada con base a desempeños en ejercicios anteriores	No

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 4: Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados**

Las propuestas de mejora deberán estar reflejadas en la Matriz de Indicadores para Resultados, marcadas en un color diferente.

NIVEL	OBJETIVO / RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FÓRMULA O MÉTODO DE CALCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTES O MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Ind. 1. Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades / Número de puntos recomendatorios en trámite) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Seguimiento de Recomendaciones	Las autoridades respetan los derechos humanos y combaten las conductas reincidentes de los servidores públicos
		Ind. 2. Porcentaje de acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la SCJN en el año actual con relación al año anterior	Estratégico	Eficacia	(Número acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la SCJN en el año actual / Número acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la SCJN en el año anterior) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Acciones de Inconstitucionalidad	La legislación está armonizada con la CPEUM y protege los derechos humanos
PROPÓSITO	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones / Número ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Recomendaciones	Las autoridades evitan la reincidencia de violaciones a los derechos humanos
		Ind. 2. Porcentaje de denuncias penales y procedimientos administrativos iniciados en el año actual con relación al año anterior	Estratégico	Eficacia	(Número de denuncias penales y procedimientos administrativos iniciados en el año actual / Número de denuncias penales y procedimientos administrativos iniciados en el año anterior) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Denuncias Penales y Procedimientos Administrativos	Los servidores públicos relacionados con violaciones a los derechos humanos son sancionados
		Ind. 3. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Las autoridades evitan la reincidencia de violaciones a los derechos humanos
		Ind. 4. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Estratégico	Eficacia	(Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual / Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Existen expedientes que se concluyen por recomendación o conciliación y la autoridad acepta su cumplimiento
		Ind. 5. Porcentaje de casos de personas desaparecidas a los que se les da seguimiento en el presente año, respecto a los casos de personas desaparecidas en trámite en el presente año	Estratégico	Eficacia	(Número de casos de personas desaparecidas a los que se les da seguimiento en el presente año / Número de casos de personas desaparecidas en trámite en el presente año) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado del Programa de Presuntos Desaparecidos	Los quejosos que acuden a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos a reportar casos de personas desaparecidas, están satisfechos con el servicio ofrecido

COMPONENTE	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite) * 100	Porcentaje	Anual	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de conciliaciones	Las pruebas de cumplimiento informadas por las autoridades que son objeto de la conclusión de los seguimientos solucionan las quejas e inconformidades tramitadas por el Organismo
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores) * 100	Porcentaje	Semestral	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en los apartados de quejas, inconformidades, orientaciones directas y remisiones	Existen quejas concluidas por recomendación o conciliación e inconformidades concluidas por recomendación
		Ind. 3. Porcentaje de servicios realizados para la atención de casos de personas reportadas como desaparecidas en el presente año (diligencias y solicitudes de información), respecto a los servicios necesarios para cubrir las necesidades del quejoso en el presente año	Gestión	Eficacia	(Número de servicios de atención de casos de personas desaparecidas realizados en el presente año / Número de servicios necesarios para cubrir las necesidades del quejoso en el presente año) * 100	Porcentaje	Mensual	Carpeta de registro mensual de los servicios realizados en la Dirección General de Presuntos Desaparecidos en atención a los casos relacionados con personas desaparecidas	Las autoridades, proporcionan la información solicitada para alcanzar los objetivos esperados
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Estratégico	Eficacia	(Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas / Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas) * 100	Porcentaje	Mensual	Página web de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Aplicaciones Informativas en la sección de Derechos Humanos con la dirección <a href="http://200.33.14.34:1001/inicio.asp">http://200.33.14.34:1001/inicio.asp</a>	Las sociedad consulta y monitorea la incidencia de presuntas violaciones a los Derechos Humanos en la página electrónica de la Comisión Nacional
ACTIVIDAD	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Gestión	Calidad	(Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas / Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas) * 100	Porcentaje	Trimestral	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población	Los usuarios de los servicios de las oficinas centrales y foráneas se sienten satisfechos y recomiendan los servicios de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
		Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	Gestión	Eficacia	(Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados / Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados) * 100	Porcentaje	Mensual	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población	
		Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	Gestión	Eficacia	(Número de oficios de gestión enviados / Número de oficios de gestión tramitados) * 100	Porcentaje	Mensual	Base de datos de control de oficios de la Dirección General de Quejas y Orientación, en el apartado de oficios de gestión	Los interesados reciben los oficios de gestión

		Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	Gestión	Eficacia	(Número de solicitudes de información concluidas / Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior) * 100	Porcentaje	Trimestral	Sistema de Transparencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	La sociedad se interesa en la información pública de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
	B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con	Gestión	Eficacia	(Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados / Número de análisis estadísticos por autoridades	Porcentaje	Mensual	Base de datos del sistema de gestión en el filtro de autoridades, entidades federativas, sector y programa <a href="http://200.33.14.34:1001/INICIO.ASP">http://200.33.14.34:1001/INICIO.ASP</a>	Los quejosos proporcionan información suficiente para clasificar puntualmente la incidencia de presuntas violaciones a los derechos humanos

**Observaciones generales:**

Dimensionar el tamaño del problema con estadísticas oficiales actualizables que permitan monitorear su evolución.

Verificar que las metas sean congruentes con la planeación y el ejercicio del presupuesto del programa

Especificar la población potencial y objetivo con criterios cualitativos y cuantitativos, a fin de mostrar claramente la contribución y/o impacto del programa.

Considerar la complementariedad con otros programas de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos que consideren objetivos afines.

EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

Apartado 5: Complementariedad y coincidencias entre programas

Nombre del programa	Modalidad	Unidad Responsable	Propósito	Población Objetivo	Tipo de Apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de Información	¿Con cuáles programas coincide?	¿Con cuáles programas se complementa?	Justificación
E034 Atender asuntos relacionados a acciones jurídicas y de inconstitucionalidad	"E" Prestación de Servicio Públicos	Asuntos Jurídicos	Las Unidades Responsables reciben servicios jurídicos para el fortalecimiento del desarrollo institucional	La Unidades Responsables de La Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Servicios jurídicos proporcionados para la protección de los derechos humanos	Nacional	Informe Anual de actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, en el apartado de Servicios Jurídicos	Ninguno	E002	La población objetivo implica a las Unidades Responsables de la CNDH, principalmente con aquellas que brindan atenciones relacionadas con la tramitación de los expedientes de presuntas violaciones a los derechos humanos
E007 Atender asuntos relacionados con personas reportadas como desaparecidas, extraviadas, ausentes y fallecidas no identificadas.	"E" Prestación de Servicio Públicos	Personas desaparecidas	Las personas que presentan una queja por desaparición, reciben atención y seguimiento a sus casos	Las personas que presentan una queja por desaparición forzada e/o involuntaria	Casos de personas desaparecidas a los que se les da seguimiento	Nacional	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado del Programa de Presuntos Desaparecidos	Ninguno	E002	La población objetivo considera a las personas que presentan una queja por desaparición forzada e/o involuntaria

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 6: Principales fortalezas, retos y recomendaciones**

Tema de evaluación: Diseño	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad o Amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación
<b>Debilidad o Amenaza</b>			
I. Justificación de la creación y del diseño del programa	Debilidad El árbol de problemas no considera los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable y no refleja el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos, es decir, no actualiza la información para conocer la evolución del problema. Es deseable que sea considerada información estadística actualizada que de soporte a la identificación del problema, así como a sus causas y efectos. Además para la elaboración del árbol de problemas, es deseable considerar un diagnóstico que identifique a la población objetivo en términos cualitativos y cuantitativos, así como la dimensión cuantitativa del problema y su comportamiento cualitativo.	1. ¿El problema o necesidad prioritaria al que va dirigido el programa presupuestario está correctamente identificado y claramente definido? - Revisión del árbol de problemas - Identificación del Problema	Incluir en el árbol de problemas los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, así como el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos (razón de ser del programa) con información actualizada que permita conocer la evolución del problema, con base en información estadística oficial
I. Justificación de la creación y del diseño del programa	Debilidad El árbol de objetivos no considera los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, las acciones de las autoridades competentes y la contribución del programa para la solución del problema, lo cual puede ser considerado con el citado Informe. Es deseable que sea considerada información estadística actualizada, que de respuesta al diagnóstico y a la evolución del problema, verificando la pertinencia de los medios y resultados aportados por el programa para contribuir en su solución.	2. ¿Existe un diagnóstico actualizado y adecuado, elaborado por la unidad responsable de la ejecución del programa, o por el área de planeación, sobre la problemática detectada que sustente la razón de ser del mismo? - Revisión del árbol de objetivos e identificación de la alternativa de solución más viable	Incluir en el árbol de objetivos los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, así como información actualizada que permita conocer la evolución del problema destacando los medios del programa para contribuir en su solución
III. Población potencial y objetivo	Debilidad En el diseño del programa no son considerados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo. Es deseable generar información relativa a la cuantificación y caracterización de la población potencial y objetivo.	1. ¿En los programas se han cuantificado y caracterizado de la población potencial y la población objetivo, según los atributos pertinentes?	Desarrollar métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo
III. Población potencial y objetivo	Debilidad Debido a que no existen métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, no es posible especificar y dimensionar claramente que los beneficios con los que contribuye el programa se dirigen de manera específica a sus potenciales beneficiarios, con criterios y restricciones que identifiquen las particularidades de su población potencial y objetivo	2. ¿Cuál es la justificación que sustenta que los beneficios que otorgan los programas se dirijan específicamente a dicha población potencial y objetivo?	En la medida que sean desarrollados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios
III. Población potencial y objetivo	Debilidad Las definiciones de la población potencial y objetivo no cuentan con soporte cuantitativo, debido a que no existen mecanismos adecuados que permitan verificar que el apoyo y beneficio otorgado por el programa está específicamente dirigido a sus destinatarios potenciales. No es posible verificar que la población atendida corresponde específicamente con la población potencial y objetivo	3. ¿La justificación es la adecuada?	Contar con un soporte cuantitativo de la población potencial y objetivo permitirá verificar la relación con la población atendida
III. Población potencial y objetivo	Debilidad En el diseño del programa no son considerados criterios o mecanismos adecuados que especifiquen claramente la población potencial y objetivo y permitan verificar que la contribución lograda en las personas atendidas corresponde de manera específica a sus beneficiarios potenciales	4. ¿Los criterios o mecanismos que utilizan los programas son los adecuados? (Señalar cuáles son)	Para determinar el impacto de las acciones del programa en la población potencial y objetivo es fundamental contar con criterios o mecanismos adecuados que verifiquen la relación con las personas que son atendidas
III. Población potencial y objetivo	Debilidad Es necesario generar información específica y puntual acerca de las características socio-económicas de la población potencial y objetivo	5. ¿Existe información sistematizada y actualizada que permita conocer quiénes reciben los beneficios de los programas, cuáles son las características socio-económicas de la población objetivo y con qué frecuencia se levanta la información?	Generar información sobre las características socio-económicas de la población objetivo

IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.	Debilidad	El diseño de la MIR del programa muestra oportunidades de mejora relacionadas con la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo. Con base en ello, será posible comprobar a través del indicador del propósito, que se encuentra definido cualitativamente, qué proporción o porcentaje de la población objetivo es atendida por el programa en términos de cobertura.	2. Como resultado de la evaluación de diseño de los programas, ¿su diseño es el adecuado para alcanzar el Propósito antes definido y para atender a la población objetivo?	Fortalecer el diseño del programa mediante la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo permitiendo mostrar claramente a través del propósito la relación con la población atendida
IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.	Debilidad	Debido a que no existen métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, el universo de atención no está acotado, generando escenarios latentes de duplicidades y/o complementariedades con otros programas. Es decir, no existen especificaciones o restricciones metodológicas que indiquen los elementos de la población, que por sus características sociodemográficas sean consistentes para ser el foco de atención de este programa. La diferencia se aprecia en el tipo de atención que se proporciona, en términos cualitativos.	4. ¿Con cuáles programas podría existir duplicidad? Incluir metas y recursos asignados a esos programas.	La delimitación clara de la población potencial y objetivo, a través de la generación de métodos adecuados para su cuantificación, permitirá identificar claramente los criterios y restricciones para la atención a la población por parte del programa, con énfasis en las particularidades, para evitar riesgos de duplicidad y fortalecer las complementariedades con las aportaciones específicas de cada programa
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>				
Todos los demás aspectos considerados en esta evaluación de diseño que no fueron detectados con debilidades o amenazas	Fortaleza	Los resultados fueron consistentes y/o satisfactorios de acuerdo a la evaluación de las variables consideradas para cada una de las preguntas (Fortaleza y Oportunidad)	Todas las preguntas que obtuvieron la máxima calificación de acuerdo a los criterios considerados	Mantener y de ser posible realizar adecuaciones de mejora continua a fin de satisfacer los requerimientos considerados por la Metodología del Marco Lógico (MML) para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: E002

Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)

Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño

Ejercicio que se evalúa: 2017

Apartado 7: Matriz de Indicadores para Resultados

Este apartado deberá reflejar la Matriz de Indicadores para Resultados ya mejorada (definitiva) del programa presupuestario.

NIVEL	OBJETIVO / RESUMEN NARRATIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	TIPO DE INDICADOR	DIMENSIÓN	FÓRMULA O MÉTODO DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	FUENTES O MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a la protección de los derechos humanos mediante la atención de las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades	Ind. 1. Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades / Número de puntos recomendatorios en trámite) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Seguimiento de Recomendaciones	Las autoridades respetan los derechos humanos y combaten las conductas reincidentes de los servidores públicos
		Ind. 2. Porcentaje de acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la SCJN en el año actual con relación al año anterior	Estratégico	Eficacia	(Número acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la SCJN en el año actual / Número acciones de inconstitucionalidad promovidas por la CNDH ante la SCJN en el año anterior) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Acciones de Inconstitucionalidad	La legislación está armonizada con la CPEUM y protege los derechos humanos
PROPÓSITO	Las personas que sufren violaciones a los derechos humanos por acciones u omisiones por parte de las autoridades reciben atención para la solución de sus casos	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones / Número ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Recomendaciones	Las autoridades evitan la reincidencia de violaciones a los derechos humanos
		Ind. 2. Porcentaje de denuncias penales y procedimientos administrativos iniciados en el año actual con relación al año anterior	Estratégico	Eficacia	(Número de denuncias penales y procedimientos administrativos iniciados en el año actual / Número de denuncias penales y procedimientos administrativos iniciados en el año anterior) * 100	Porcentaje	Anual	Informe de Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Denuncias Penales y Procedimientos Administrativos	Los servidores públicos relacionados con violaciones a los derechos humanos son sancionados
		Ind. 3. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Las autoridades evitan la reincidencia de violaciones a los derechos humanos
		Ind. 4. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Estratégico	Eficacia	(Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual / Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior)	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	Existen expedientes que se concluyen por recomendación o conciliación y la autoridad acepta su cumplimiento
		Ind. 5. Porcentaje de casos de personas desaparecidas a los que se les da seguimiento en el presente año, respecto a los casos de personas desaparecidas	Estratégico	Eficacia	(Número de casos de personas desaparecidas a los que se les da seguimiento en el presente año / Número de casos de personas desaparecidas en trámite en el presente año) * 100	Porcentaje	Anual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado del Programa de Presuntos Desaparecidos	Los quejosos que acuden a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado del Programa de Presuntos Desaparecidos, están satisfechos con el servicio ofrecido
COMPONENTE	A. Expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones, concluidos	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido / Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite) * 100	Porcentaje	Anual	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de conciliaciones	Las pruebas de cumplimiento informadas por las autoridades que son objeto de la conclusión de los seguimientos solucionan las quejas e inconformidades tramitadas por el Organismo
		Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Estratégico	Eficacia	(Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos / Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores) * 100	Porcentaje	Semestral	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en los apartados de quejas, inconformidades, orientaciones directas y remisiones	Existen quejas concluidas por recomendación o conciliación e inconformidades concluidas por recomendación

		Ind. 3. Porcentaje de servicios realizados para la atención de casos de personas reportadas como desaparecidas en el presente año (diligencias y solicitudes de información), respecto a los servicios necesarios para cubrir las necesidades del quejoso en el presente año	Gestión	Eficacia	(Número de servicios de atención de casos de personas desaparecidas realizados en el presente año / Número de servicios necesarios para cubrir las necesidades del quejoso en el presente año ) * 100	Porcentaje	Mensual	Carpeta de registro mensual de los servicios realizados en la Dirección General de Presuntos Desaparecidos en atención a los casos relacionados con personas desaparecidas	Las autoridades, proporcionan la información solicitada para alcanzar los objetivos esperados
	B. Sistema Nacional de Alerta de Violaciones a los Derechos Humanos actualizado y difundido	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Estratégico	Eficacia	(Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas / Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas) * 100	Porcentaje	Mensual	Página web de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Aplicaciones Informativas en la sección de Derechos Humanos con la dirección	Las sociedad consulta y monitorea la incidencia de presuntas violaciones a los Derechos Humanos en la página electrónica de la Comisión Nacional
ACTIVIDAD	A.1 Atención personal y telefónica, registro de documentos en las áreas de Oficialía de Partes, registro de solicitudes de información y envío de oficios de gestión, en oficinas centrales y foráneas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Gestión	Calidad	(Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas / Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas) * 100	Porcentaje	Trimestral	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población	Los usuarios de los servicios de las oficinas centrales y foráneas se sienten satisfechos y recomiendan los servicios de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
		Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	Gestión	Eficacia	(Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados / Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados) * 100	Porcentaje	Mensual	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población	
		Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	Gestión	Eficacia	(Número de oficios de gestión enviados / Número de oficios de gestión tramitados) * 100	Porcentaje	Mensual	Base de datos de control de oficios de la Dirección General de Quejas y Orientación, en el apartado de oficios de gestión	Los interesados reciben los oficios de gestión
		Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	Gestión	Eficacia	(Número de solicitudes de información concluidas / Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior) * 100	Porcentaje	Trimestral	Sistema de Transparencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos	La sociedad se interesa en la información pública de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
	B.1 Realización del análisis estadístico por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Gestión	Eficacia	(Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados / Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones programados) *100	Porcentaje	Mensual	Base de datos del sistema de gestión en el filtro de autoridades, entidades federativas, sector y programa <a href="http://200.33.14.34:1001/NICIO.ASP">http://200.33.14.34:1001/NICIO.ASP</a>	Los quejosos proporcionan información suficiente para clasificar puntualmente la incidencia de presuntas violaciones a los derechos humanos

**EVALUACIÓN DE DISEÑO**

Programa Presupuestario: E002  
 Denominación: Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos  
 Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos  
 Unidad Responsable: Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia (DGQOT) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos (CGSRAJ)  
 Tipo de evaluación: Evaluación de Diseño  
 Ejercicio que se evalúa: 2017

**Apartado 8: Fuentes de información**

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Variable	Medios de verificación
Fin	Porcentaje de puntos recomendatorios aceptados por las autoridades con relación a los puntos recomendatorios en trámite	(Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades / Número de puntos recomendatorios en trámite) * 100	Número de puntos recomendatorios en trámite aceptados por las autoridades	Informe de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
			Número de puntos recomendatorios en trámite	
Propósito	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Ind. 1. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de las recomendaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las recomendaciones	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las recomendaciones	
	Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Ind. 2. Porcentaje de autoridades que aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones con respecto al total de las autoridades destinatarias de dichas conciliaciones	Número de ocasiones en que las autoridades aceptaron dar cumplimiento a las conciliaciones	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones	
	Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Ind. 3. Porcentaje de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual con relación al año anterior	Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año actual	Informe Anual de Actividades de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
			Número de presuntos agraviados reportados en los expedientes registrados en el año anterior	
Componente	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Ind. 1. Porcentaje de seguimientos concluidos a las autoridades destinatarias de las conciliaciones con relación a los que se encuentran en trámite	Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento concluido	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de conciliaciones
			Número de ocasiones en que las autoridades fueron destinatarias de las conciliaciones con seguimiento en trámite	
	Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Ind. 2. Porcentaje de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos respecto a los expedientes registrados y en trámite	Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones concluidos	Sistema de Gestión de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en los apartados de quejas, inconformidades, orientaciones directas y remisiones
			Número de expedientes de queja, inconformidades, orientaciones directas y remisiones registrados en el ejercicio y en trámite de ejercicios anteriores	
	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Porcentaje de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas con relación a las realizadas	Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta difundidas	Pagina web de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos en el apartado de Aplicaciones Informativas en la sección de Derechos Humanos con la dirección <a href="http://200.33.14.34:1001/inicio.asp">http://200.33.14.34:1001/inicio.asp</a>
			Número de actualizaciones del Sistema Nacional de Alerta realizadas	

Actividad	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Ind. 1. Porcentaje de encuestas contestadas por los usuarios en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas calificadas como excelentes y buenas	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población
			Número de encuestas contestadas en oficinas centrales y foráneas	
	Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	Ind. 2. Porcentaje de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados con respecto a los solicitados	Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas realizados	Oficinas centrales en el Informe mensual al Consejo Consultivo de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Oficinas foráneas en el informe mensual de la Primera y Quinta Visitadurías Generales en el apartado de atención a la población
			Sumatoria de atenciones personales, telefónicas y registro de documentos en oficinas centrales y foráneas solicitados	
	Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	Ind. 3. Porcentaje de oficios de gestión enviados con relación a los oficios de gestión tramitados	Número de oficios de gestión enviados	Base de datos de control de oficios de la Dirección General de Quejas y Orientación, en el apartado de oficios de gestión
			Número de oficios de gestión tramitados	
	Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	Ind. 4 Porcentaje de registro solicitudes de información con respecto a las solicitudes concluidas	Número de solicitudes de información concluidas	Sistema de Transparencia de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos
			Número de solicitudes de información registradas en el ejercicio y en trámite del ejercicio anterior	
	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Porcentaje de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector, programa institucional y seguimiento a recomendaciones y conciliaciones realizados con respecto a los programados	Número análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional realizados	Base de datos del sistema de gestión en el filtro de autoridades, entidades federativas, sector y programa <a href="http://200.33.14.34:1001/INICIO.ASP">http://200.33.14.34:1001/INICIO.ASP</a>
			Número de análisis estadísticos por autoridades presuntamente violatorias, entidades federativas, sector y programa institucional programados	

## EVALUACIÓN DE DISEÑO

Programa Presupuestario: [E002](#)  
[Atender al público en general en oficinas centrales y foráneas, así como solucionar expedientes de presuntas violaciones a los Derechos Humanos](#)  
Denominación: [Humanos](#)  
Modalidad: ["E" Prestación de Servicios Públicos](#)  
Unidad Responsable: [Visitadurías Generales, Dirección General de Quejas, Orientación y Transparencia \(DGQOT\) y Coordinación General de Seguimiento de Recomendaciones y de Asuntos Jurídicos \(CGSRAJ\)](#)  
Tipo de evaluación: [Evaluación de Diseño](#)  
Ejercicio que se evalúa: [2017](#)

### **Apartado 9: Ficha técnica con los datos generales de quien realiza la evaluación**

Nombre de quién realiza la evaluación: [Comisión Nacional de los Derechos Humanos](#)  
Unidad administrativa responsable de la evaluación: [Dirección General de Planeación y Análisis \(DGPA\)](#)  
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de la evaluación: [Laura Gurza Jaidar \(DGPA\)](#)  
Nombres de los principales colaboradores: [Hugo Ramos Espinosa \(DGPA\)](#)  
[Miguel Angel Fernández Domínguez \(DGPA\)](#)  
[Adriana Cabrera Pliego \(DGPA\)](#)  
[Enrique De la Vega González \(DGPA\)](#)  
[Jesús Albarrán Saldaña \(DGPA\)](#)  
  
Unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación: [Dirección General de Finanzas de la Oficialía Mayor](#)  
Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación: [Lic. Juan Gustavo Ramos Fuentes \(OM\)](#)

## CONCLUSIONES

La valoración del programa presupuestario se llevó a cabo a través de una metodología clara que permite el análisis crítico de los resultados, y al mismo tiempo orientar las acciones preventivas y correctivas que se requieren para mejorar la planeación, programación, ejercicio presupuestario y en general, para el fortalecimiento del desarrollo institucional. La oportunidad de mejora continua es un compromiso de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos con la sociedad, en el sentido de realizar procesos que generen resultados acordes a la realidad que enfrenta el país en materia de derechos humanos.

Los resultados obtenidos por el programa surgen de acuerdo a los criterios planteados:

- I. Justificación de la creación y del diseño del programa;
- II. Matriz de indicadores para resultados;
- III. Población potencial y objetivo; y
- IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.

Los resultados de cada una de las calificaciones, se presentan relacionados con cada uno de los reactivos que forman integralmente la evaluación. De esta forma, en la evaluación llevada a cabo se refleja un promedio general de **83.25**. Este análisis determinó factores de debilidad relacionados principalmente con las definiciones cualitativas y cuantitativas de la población potencial y objetivo.

Respecto a la Matriz de Indicadores para Resultados, se estableció de acuerdo a la valoración del diseño realizada, que el programa presupuestario cumple de manera congruente con la lógica vertical y horizontal. No obstante, como ya ha sido mencionado, se detectaron oportunidades de mejora en específico con la generación de medios de verificación cuantitativos que permitan un mejor conocimiento acerca de la población potencial (entendida como la población total que presenta la necesidad o problema que justifica la existencia del programa y que, por tanto, pudiera ser elegible para su atención) y la población objetivo (referente a la población que el programa tiene planeado o programado atender, para cubrir a la población potencial, en cumplimiento de los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad).

Con relación a lo expuesto, se sugiere tomar acciones que faciliten identificar la población potencial y/u objetivo, con el fin de lograr un adecuado seguimiento a los resultados alcanzados por el programa en favor de sus beneficiarios.

A continuación, se presentan las observaciones generales que se desprenden de la evaluación al mencionado programa presupuestario.



A continuación, se presentan las principales fortalezas, retos y recomendaciones consideradas, a fin de fortalecer del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados evaluada.

Tema de evaluación: Diseño	Fortaleza y Oportunidad / Debilidad o Amenaza	Referencia (pregunta)	Recomendación	
I. Justificación de la creación y del diseño del programa	Debilidad	El árbol de problemas no considera los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable y no refleja el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos, es decir, no actualiza la información para conocer la evolución del problema. Es deseable que sea considerada información estadística actualizada que de soporte a la identificación del problema, así como a sus causas y efectos. Además para la elaboración del árbol del problema, es deseable considerar un diagnóstico que identifique a la población objetivo en términos cualitativos y cuantitativos, así como la dimensión cuantitativa del problema y su comportamiento cualitativo.	1. ¿El problema o necesidad prioritaria al que va dirigido el programa presupuestario está correctamente identificado y claramente definido? - Revisión del árbol de problemas - Identificación del Problema	Incluir en el árbol de problemas los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, así como el grado de incidencia de violaciones a los derechos humanos (razón de ser del programa) con información actualizada que permita conocer la evolución del problema, con base en información estadística oficial
I. Justificación de la creación y del diseño del programa	Debilidad	El árbol de objetivos no considera los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, las acciones de las autoridades competentes y la contribución del programa para la solución del problema, lo cual puede ser considerado con el citado Informe. Es deseable que sea considerada información estadística actualizada, que de respuesta al diagnóstico y a la evolución del problema, verificando la pertinencia de los medios y resultados aportados por el programa para contribuir en su solución.	2. ¿Existe un diagnóstico actualizado y adecuado, elaborado por la unidad responsable de la ejecución del programa, o por el área de planeación, sobre la problemática detectada que sustente la razón de ser del mismo? - Revisión del árbol de objetivos e identificación de la alternativa de solución más viable	Incluir en el árbol de objetivos los aspectos más actuales conforme a la normatividad aplicable, así como información actualizada que permita conocer la evolución del problema destacando los medios del programa para contribuir en su solución
III. Población potencial y objetivo	Debilidad	En el diseño del programa no son considerados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo. Es deseable generar información relativa a la cuantificación y caracterización de la población potencial y objetivo.	1. ¿En los programas se han cuantificado y caracterizado de la población potencial y la población objetivo, según los atributos pertinentes?	Desarrollar métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo
III. Población potencial y objetivo	Debilidad	Debido a que no existen métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, no es posible especificar y dimensionar claramente que los beneficios con los que contribuye el programa se dirigen de manera específica a sus potenciales beneficiarios, con criterios y restricciones que identifiquen las particularidades de su población potencial y objetivo	2. ¿Cuál es la justificación que sustenta que los beneficios que otorgan los programas se dirijan específicamente a dicha población potencial y objetivo?	En la medida que sean desarrollados métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo será posible especificar y dimensionar claramente los beneficios a los potenciales beneficiarios
III. Población potencial y objetivo	Debilidad	Las definiciones de la población potencial y objetivo no cuentan con soporte cuantitativo, debido a que no existen mecanismos adecuados que permitan verificar que el apoyo y beneficio otorgado por el programa está específicamente dirigido a sus destinatarios potenciales. No es posible verificar que la población atendida corresponde específicamente con la población potencial y objetivo	3. ¿La justificación es la adecuada?	Contar con un soporte cuantitativo de la población potencial y objetivo permitirá verificar la relación con la población atendida
III. Población potencial y objetivo	Debilidad	En el diseño del programa no son considerados criterios o mecanismos adecuados que especifiquen claramente la población potencial y objetivo y permitan verificar que la contribución lograda en las personas atendidas corresponde de manera específica a sus beneficiarios potenciales	4. ¿Los criterios o mecanismos que utilizan los programas son los adecuados? (Señalar cuáles son)	Para determinar el impacto de las acciones del programa en la población potencial y objetivo es fundamental contar con criterios o mecanismos adecuados que verifiquen la relación con las personas que son atendidas
III. Población potencial y objetivo	Debilidad	Es necesario generar información específica y puntual acerca de las características socio-económicas de la población potencial y objetivo	5. ¿Existe información sistematizada y actualizada que permita conocer quiénes reciben los beneficios de los programas, cuáles son las características socio-económicas de la población objetivo y con qué frecuencia se levanta la información?	Generar información sobre las características socio-económicas de la población objetivo
IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.	Debilidad	El diseño de la MIR del programa muestra oportunidades de mejora relacionadas con la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo. Con base en ello, será posible comprobar a través del indicador del propósito, que se encuentra definido cualitativamente, qué proporción o porcentaje de la población objetivo es atendida por el programa en términos de cobertura.	2. Como resultado de la evaluación de diseño de los programas, ¿su diseño es el adecuado para alcanzar el Propósito antes definido y para atender a la población objetivo?	Fortalecer el diseño del programa mediante la generación de métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo permitiendo mostrar claramente a través del propósito la relación con la población atendida
IV. Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas.	Debilidad	Debido a que no existen métodos adecuados para cuantificar la población potencial y objetivo, el universo de atención no está acotado, generando escenarios latentes de duplicidades y/o complementariedades con otros programas. Es decir, no existen especificaciones o restricciones metodológicas que indiquen los elementos de la población, que por sus características sociodemográficas sean consistentes para ser el foco de atención de este programa. La diferencia se aprecia en el tipo de atención que se proporciona, en términos cualitativos.	4. ¿Con cuáles programas podría existir duplicidad? Incluir metas y recursos asignados a esos programas.	La delimitación clara de la población potencial y objetivo, a través de la generación de métodos adecuados para su cuantificación, permitirá identificar claramente los criterios y restricciones para la atención a la población por parte de del programa, con énfasis en las particularidades, para evitar riesgos de duplicidad y fortalecer las complementariedades con las aportaciones específicas de cada programa
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>				
Todos los demás aspectos considerados en esta evaluación de diseño que no fueron detectados con debilidades o amenazas	Fortaleza	Los resultados fueron consistentes y/o satisfactorios de acuerdo a la evaluación de las variables consideradas para cada una de las preguntas (Fortaleza y Oportunidad)	Todas las preguntas que obtuvieron la máxima calificación de acuerdo a los criterios considerados	Mantener y de ser posible realizar adecuaciones de mejora continua a fin de satisfacer los requerimientos considerados por la Metodología del Marco Lógico (MML) para la elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

La evaluación realizada al programa presupuestario, contribuye al esfuerzo de la Comisión Nacional en su proceso de mejora continua, con base en el análisis de la estructura y las estrategias de cada programa. En este aspecto, la autoevaluación en forma crítica fomenta la transparencia de este organismo frente a la sociedad.

Los resultados obtenidos nos incentivan a elevar las acciones estratégicas que conlleven a un mejor desempeño de los programas presupuestarios de la Comisión Nacional. Para tal fin, se continuará la evaluación de los programas presupuestarios para identificar las oportunidades de mejora y establecer el suministro de servicios y productos en favor de la sociedad, con los más altos estándares de calidad.

## REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Reforma Constitucional en Materia de Derechos Humanos.
- Ley de la CNDH.
- Reglamento Interno de la CNDH.
- Manual de Organización General de la CNDH.
- Manual de Organización de la Secretaría Ejecutiva.
- Manual de Procedimientos de la Secretaría Ejecutiva.
- Manual de Organización de la Coordinación General de Comunicación y Proyectos.
- Manual de Procedimientos de la Coordinación General de Comunicación y Proyectos.
- Manual de Organización del Centro Nacional de Derechos Humanos.
- Manual de Procedimientos del Centro Nacional de Derechos Humanos.
- Programa Anual de Trabajo 2017.
- Informe Anual de Actividades 2017.
- Lineamientos para el registro, revisión, actualización, calendarización y seguimiento de la Matriz de Indicadores para Resultados de los Programas presupuestarios 2017. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Criterios para la actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados y selección de Indicadores para el Presupuesto de Egresos de la Federación 2017. Secretaría de Hacienda y Crédito Público.