

SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL DISTRITO FEDERAL

“EVALUACIÓN 2013 AL PROGRAMA APOYO ECONÓMICO A POLICÍAS PREVENTIVOS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE, SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD”

JUNIO, 2013.

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN .....	3
1. SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD	4
1.1. Sistematización de la Evaluación de Operación (2011): Año Fiscal 2010. ....	6
1) Cuáles fueron los principales hallazgos.- se deberá incluir una exposición breve y resumida de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, de la operación del programa así como las recomendaciones pertinentes a los aspectos del programa que hayan sido analizados y evaluados. ....	6
2) Cuál fue la valoración de los sistemas de información.- esto es, una evaluación en torno a la información del programa: si es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada; una calificación relativa a la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia. ....	10
3) Cuáles fueron las principales conclusiones.- y si éstas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos. ....	18
4) Cuáles fueron las principales sugerencias y recomendaciones.- y si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados. ....	20
5) Cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones. ....	22
1.2. Sistematización de la Evaluación de seguimiento de metas y grado de satisfacción de los beneficiarios (2012): Año Fiscal 2011. ....	24
6) Si el establecimiento de metas es correcto. ....	24
7) Cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa. ....	24
8) Cuáles son las debilidades y fortalezas del programa (planteando para ello hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados). ....	27
9) Cuál es la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, y explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos. ....	29
10) Cuáles son los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados. ....	30
11) Cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes y el grado en que se sienten satisfechos con los programas. ....	33
12) Si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continúa con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación. ....	34
2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
BIBLIOGRAFÍA .....	39

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales (GODF, 26 de abril de 2013: 130 y 131): “El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal enuncia a la evaluación de las políticas y programas sociales como parte de la estrategia de planeación: ciclo de planificación, asignación de recursos, seguimiento y evaluación.

Por su parte, el Sistema de Evaluación del Desarrollo Social en el Distrito Federal, de acuerdo con el Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012 (PDSDF), indica que dicho sistema deberá estar integrado por las evaluaciones internas y externas de las políticas y programas sociales.

Respecto a la evaluación interna, es importante señalar que es la que deben efectuar, anualmente y conforme a los presentes lineamientos, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas de desarrollo social, sean de transferencias, operación de la infraestructura social o de servicios.

La evaluación es una práctica central en la gestión pública democrática que aporta elementos técnicos y políticos para mejorar de manera continua la toma de decisiones sobre cada programa en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo. A través suyo, se posibilita el establecimiento de un sistema de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso de formulación y puesta en marcha de los programas y acciones de la política social, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.”

El objetivo de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, “es dar continuidad al proceso de evaluación interna iniciado en 2010, cuyo propósito fue realizar evaluaciones diagnósticas, seguido, en 2011, del propósito de desarrollar sistemas de información que permitan completar la evaluación interna de operación y de resultados para, en 2012, realizar una evaluación global de resultados que incluyera el seguimiento de metas junto con una valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del programa.” Asimismo, “buscan ayudar a la administración que recién acaba de entrar a realizar un ejercicio interno de planeación-evaluación que parta de la elaboración de un diagnóstico profundo de los problemas que se buscan resolver con la puesta en marcha y/o continuidad de los programas.”

Con los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales “se busca facilitar el análisis de la situación o problema que se pretende atender con los programas, además de contribuir a un ejercicio de síntesis de los ejercicios de evaluación interna realizados desde 2010.”

Adicionalmente, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, agregan que “es importante señalar que el ejercicio de evaluación interna de los programas sociales fue diseñado como un proceso incremental, que supone ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral de los programas.

En ese sentido, se especifican los contenidos esperados en las tres primeras evaluaciones internas a realizarse: Los primeros lineamientos (publicados en noviembre de 2009) establecieron que la evaluación interna debía ser una evaluación diagnóstica, por medio de la cual se pudieran: 1. Conocer los problemas sociales a los que responde cada programa a iniciarse o en curso, argumentando sobre su pertinencia y la forma en que el mismo buscaba incidir en su solución, así como los problemas identificados en su operación y sus posibles soluciones; y 2. Identificar las capacidades disponibles en el propio programa para realizar su evaluación interna en los años sucesivos. En consecuencia, dicha

evaluación debí a enfocarse en la justificación, las fases de diseño y operación, así como la factibilidad evaluativa que tenía cada programa.

Los segundos lineamientos (publicados en abril de 2011), correspondientes a la evaluación interna del año 2011, señalaron como objetivo desarrollar los sistemas de información y el diseño de indicadores de seguimiento que permitieran, al finalizar el año, realizar una evaluación global del diseño, la operación y los resultados de los programas.

Los terceros lineamientos (publicados en diciembre de 2011) plantearon la necesidad de que los organismos de la Administración Pública del Distrito Federal encargados de instrumentar programas sociales realizaran, en esta ocasión, una evaluación interna que permitiera dar continuidad a las dos evaluaciones previas, por lo que se estableció a realizar el “seguimiento de metas y la evaluación global, al igual que en 2010, agregando una evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía con el programa (tanto de derechohabientes como de la población en general), mediante la realización de encuestas, sondeos, u otras técnicas de recolección de información”.

En lo que compete al Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), en particular al Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, del cual es responsable, a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD), el contenido de esta “sistematización de información de ejercicios de Evaluación interna realizados con anterioridad”, considera información relativa a los tres ejercicios previos de Evaluación Interna mencionados. La sistematización de las 40 preguntas consideradas en los Lineamientos 2013, se realizó con base a los siguientes puntos:

- Mediante trabajo de gabinete con base a la información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD) y la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del D.F.
- Las evaluaciones Internas referidas (1) Evaluación de Diseño 2010, del ejercicio fiscal 2009; Evaluación de la Operación 2011, del ejercicio fiscal 2010; y Evaluación de Resultados de Satisfacción 2012, del ejercicio fiscal 2011.

Finalmente, es importante mencionar que este proceso de Evaluación Interna 2013 se ha desarrollado mediante tres pasos. En primer lugar, la sistematización como tal, que responde a las administraciones anteriores. En segundo lugar, la elaboración de una serie de Conclusiones y Recomendaciones, dirigidas a mejorar el Programa Social y que requieren de la atención de las Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad y la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del D.F..

## 1. SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD

La Sistematización de Evaluaciones Previas considera una Evaluación de Diseño con la que el Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente no cuenta. En ella se analizaban los temas siguientes:

- Sobre el Diseño
- Sobre la Operación
- Sobre la Evaluabilidad

Dicho lo cual, como parte de las Recomendaciones, se sostendrá la importancia de realizar una Evaluación de Diseño, que permita conocer temas tales como:

Sobre el Diseño

- Datos que evidencian el problema o necesidad social prioritaria que se busca atender (que servirán para la construcción de la línea de base).
- La población objetivo, la población potencial y la población beneficiaria del programa.
- La situación deseada que se logrará por la intervención del programa.

- Los derechos sociales que se garantizan o garantizarán a través del programa propuesto o en curso; y la forma en que el programa contribuye o contribuirá a los objetivos estratégicos del PGDDF 2007-2012, del PDSDF 2007- 2012, y de los Compromisos de Gobierno de la nueva Administración en funciones.
- Si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido.
- Si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema.
- Si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.
- Si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo, potencial y beneficiaria
- Si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa.
- Si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana.
- Si el programa se encuentra alineado con los principios, objetivos y metas de la Política de Desarrollo Social establecidos en la Ley de Desarrollo Social y el Programa de Desarrollo Social 2007-2012, señalar con cuáles de dichos principios, y con qué objetivos y metas.

#### Sobre la Operación

- Cuáles fueron o son los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales, financieros), y el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo.
- Si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó
- Si el programa está alcanzando a su población objetivo
- Si existen indicadores construidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, y si permiten o permitirán supervisarlo y evaluarlo
- Si se dieron avances en la ampliación de la cobertura para atender al universo total de la población objetivo a la que está dirigido el programa
- Si hubo avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa
- Si la evaluación identificó, midió y valoró los resultados alcanzados
- Si se propusieron medidas correctivas o de reorientación para decidir si el programa continúa aplicándose de la misma manera o con modificaciones tendientes a resolver, o al menos reducir, los problemas identificados

#### Sobre la Evaluabilidad

- Si se valoró la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble
- Si se establecieron los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación
- Si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa
- Si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores
- Si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa
- Si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa
- Si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados
- Si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación.
- Si se valoró la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación

### 1.1. Sistematización de la Evaluación de Operación (2011): Año Fiscal 2010.

La Evaluación de Operación y Resultados, se realizó como respuesta a los lineamientos publicados en abril de 2011, que señalaban como objetivo, desarrollar los sistemas de información y el diseño de indicadores de seguimiento que permitieran, al finalizar el año, realizar una evaluación global del diseño, la operación y los resultados del programa.

A partir de ello, se realiza la debida “Sistematización de los resultados de dicho ejercicio de evaluación interna realizados con anterioridad” como lo indican los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de Programas Sociales (GODF, 26 de abril de 2013: 130-136), como sigue.

- 1) Cuáles fueron los principales hallazgos.- se deberá incluir una exposición breve y resumida de las fortalezas y oportunidades, las debilidades y amenazas, de la operación del programa así como las recomendaciones pertinentes a los aspectos del programa que hayan sido analizados y evaluados.

De acuerdo con la sección II. Hallazgos de la evaluación de operación, se considera la siguiente información:

#### “II. HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN DE OPERACIÓN

El análisis de FODA es una herramienta analítica utilizada, generalmente, en la planificación estratégica de las empresas, que permite trabajar con toda la información que se posea sobre el proyecto para examinar sus Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA). Este tipo de análisis permite examinar la interacción entre las características particulares del proyecto que se tiene a cargo y el entorno en el cual éste compete y/o interrelaciona.

El análisis FODA consta de dos partes:

- La parte interna, que tiene que ver con los factores considerados como fortalezas y las debilidades del proyecto, aspectos sobre los cuales se tiene algún grado de control. En relación a las fortalezas, en este renglón se describen los recursos y las destrezas que se han adquirido. Por otra parte, las debilidades describen los factores en los cuales se posee una posición desfavorable y en las cuales se puede mejorar.
- La parte externa, que se enfoca en analizar las oportunidades que ofrece el entorno y las amenazas que debe enfrentar el proyecto en dicho escenario. En este punto, los encargados de la operación del proyecto deben desarrollar toda su capacidad y habilidad para aprovechar esas oportunidades y para minimizar o anular esas amenazas. De esta forma, las oportunidades describen posibles ventajas que el proyecto pudiera conseguir si logra reconocerlas y assimilarlas a tiempo, mientras que las amenazas se refieren a los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización; si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades.”

La respuesta agrega la información, como sigue:

#### “II.1. Análisis de la Normatividad del Programa

En el contexto interno del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con discapacidad Permanente, la presente evaluación de operación, al analizar la normatividad que rige al mismo durante el año 2010, se presentan las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades, Amenazas.

Así se tiene que en el contexto interno las Fortalezas detectadas fueron:

- F.1. En general el programa cumple con la normatividad aplicable.
- F.2. El desempeño del Programa tiene un buen apego a las reglas de operación.
- F.3. En la actualidad se cuenta con una gran variedad de legislación vigente respecto a personas con discapacidad.

En tanto que las Debilidades fueron:

- D.1. Se cumple parcialmente con el principio de universalidad
- D.2. No se publicaron reglas de operación para el ejercicio fiscal 2010.
- D.3. Las Reglas de operación 2009 son muy generales, omiten la descripción de los documentos que integran el expediente del beneficiario, los criterios de asignación del monto del apoyo económico a entregar, los criterios de asignación y preferencia de beneficiarios ante la demanda existente, entre otras omisiones.

Por otra parte, en el contexto externo se tiene como Oportunidad:

- O.1. El respaldo de los beneficiarios de contar con una forma esquematizada de presentar su queja o recurso de inconformidad ya que se cuenta con este apartado en las Reglas de Operación y de esa manera detectar las áreas de oportunidad del Programa y mejorar.

En la Figura 2 se presenta a manera de resumen el análisis FODA de los aspectos relacionados con la normatividad que rige al Programa.

#### II.2. Estructura Operativa del Programa

En el contexto interno del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, la presente evaluación de operación detectó las siguientes fortalezas al analizar la estructura operativa del mismo durante el año 2010:

- F.1. Se cuenta con un Manual Específico de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente (solicitar)
- F.2. La comunicación y coordinación es buena entre las áreas por lo que existe una adecuada y oportuna coordinación interna.

F.3. Se tienen establecidos convenios de colaboración con el Instituto Nacional de Rehabilitación, La Fundación Hospital “Nuestra Señora de la Luz” y la Facultad de Odontología de la UNAM, para canalizar a pensionados con discapacidad.

Además, en cuanto a las Debilidades de la estructura operativa del Programa se observa que:

D.1. Se requiere la generación de documentos que describan de manera explícita los objetivos, estrategias y metas que persigue el Programa para que todo el personal operativo tenga pleno conocimiento de éstos y así hacer eficiente el desempeño del Programa.

D.2. No se encuentran establecidos en los manuales de organización, la estructura formalmente responsable del Programa.

D.3. El Programa no cuenta con mecanismos de participación ciudadana.

En tanto, únicamente se encontró una Oportunidad:

O.1. Establecimiento de nuevos convenios de colaboración con otras instituciones públicas y/o privadas para ofrecer mayores beneficios a los pensionados con discapacidad, en la búsqueda de mejores condiciones de vida.

Finalmente, en el contexto externo se observó una Amenaza que puede obstaculizar el buen desempeño de la estructura operativa del Programa:

A.1. La rotación constante del personal y la asignación de tareas del Programa al personal con otras actividades encomendadas, provoca el cierre de los canales de comunicación existentes con los operadores o el retraso de los procesos considerando las cargas de trabajo, entorpeciendo la atención a los beneficiarios y, de esta forma, la operación del Programa no es eficiente.

### II.3. Monitoreo y Seguimiento

Al llevar al cabo el análisis FODA para el apartado correspondiente a monitoreo y seguimiento se detectan en el ámbito interno como fortalezas:

F.1. Las acciones del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente contribuyen a mejorar la calidad de vida de los pensionados a través del apoyo monetario.

F.2. El programa ha iniciado el proceso de generación de una Matriz de Indicadores basada en la Metodología de Marco Lógico con la cual se ha de monitorear y dar seguimiento a las acciones y resultados del Programa. Además dichos indicadores han sido diseñados con base en la Metodología de Marco Lógico; por lo anterior, las fuentes de información o medios de verificación se encuentran



claramente definidos, además de que, debido a la estructura que marca la metodología, guardan estricta relación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles.

F.3. El programa realiza actividades adecuadas para contribuir al logro del objetivo general del programa: "Proporcionar asistencia social a personas con discapacidad permanente adscritas como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, mediante la entrega de un apoyo económico personal e intransferible y que no es transmisible por herencia. El apoyo económico mensual no será superior a dos salarios mínimos mensuales vigentes en el Distrito Federal."

Mientras que en el contexto de las debilidades se ubican los siguientes elementos:

D.1. Se requiere de elementos más evidentes que justifiquen el incumplimiento o sobre-cumplimiento de las metas establecidas ya que en algunos casos la falta de sistematización de la información impide una adecuada interpretación de la situación.

Y finalmente, en el ámbito externo se ubica una oportunidad:

O.1. El convenio de colaboración firmado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF) con el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) el día 14 de junio de 2011, para una mejora en lo que se refiere a la Matriz de Indicadores del Programa.

#### II.4. Cobertura

Analizando la operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente no se detectaron fortalezas.

Asimismo, dentro de los aspectos internos las debilidades que resaltan son:

D.1. El Programa presenta un problema de diseño, éste representa un serio reto para el Programa.

D.2. No contar con un padrón de candidatos a beneficiarios del Programa impide dimensionar los impactos en la cobertura.

D.3. En las Reglas de Operación del Programa se señala que se pretende atender 400 pensionados, se atendió a un 82% y no se cuenta con la estimación del número total de pensionados con discapacidad permanente que podrán acceder al programa.

Por otra parte, en relación los factores que afectan el programa de forma externa se tienen las siguientes amenazas:

A.1. La falta del incremento del Presupuesto asignado al Programa debe ser sustantivo de lo contrario sólo se atiende a una pequeña parte de los pensionados con discapacidad. De no ser así quizá sea recomendable una mayor focalización de las población a atender."

- 2) Cuál fue la valoración de los sistemas de información.- esto es, una evaluación en torno a la información del programa: si es veraz y está completa, si su recolección es oportuna y regular, y si está organizada y sistematizada; una calificación relativa a la realización o no del seguimiento de un número limitado y suficiente de indicadores del programa; si éstos son claros, precisos, y adecuados y si reflejan significativamente el propósito del programa; y la estrategia de medición de los indicadores de cantidad, calidad, tiempo, lugar y grupo social de referencia.

Para responder a estos temas, se remitirá al apartado III. Valoración de los sistemas de información del modo siguiente:

### “III. VALORACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

En el presente apartado se mostrará una valoración de los sistemas de información del Programa de Apoyo a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, en cuanto a la calidad y veracidad de la información, la oportunidad y regularidad de su recolección, su organización y sistematización, además de evaluar el seguimiento del sistema de indicadores del Programa, es decir de su Matriz de Indicadores basada en la Metodología de Marco Lógico, así como su lógica vertical y horizontal, la cual evaluará la suficiencia y claridad de estos indicadores y su vinculación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles.

#### III. 1. Marco Lógico del Programa

##### III. 1. 1. Descripción del Programa

###### Objetivo General y Alcances

El objetivo del Programa tal como se menciona en las Reglas de Operación 2009 (Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente. Gaceta Oficial del Distrito Federal 30/enero/2009. N° 516bis), es Proporcionar asistencia social a personas con discapacidad permanente adscritas como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, mediante la entrega de un apoyo económico personal e intransferible y que no es transmisible por herencia. El apoyo económico mensual no será superior a dos salarios mínimos mensuales vigentes en el Distrito Federal.

Para la meta física ésta se fijó en 400 policías preventivos con discapacidad permanente

Para lo cual se contaría con un presupuesto asignado de \$5,000,000.00 (cinco millones de pesos), es de mencionar que éste dato procede del informe de Avance de Metas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia DIF-DF. Debido a que en 2010 no se publicaron reglas de operación.

En relación al procedimientos de acceso, los candidatos a beneficiarios son el personal adscrito como Policía Preventivo de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, la Policía Bancaria e

Industrial y del Honorable Cuerpo de Bomberos, pensionados y que sufran de alguna discapacidad permanente.

### III.1.2. Marco Lógico del Programa

Desde su origen el Programa no cuenta con una matriz de indicadores que permitan su monitoreo y evaluación, en este sentido es importante señalar que el Programa se encuentra en la fase de construcción de su matriz de indicadores basada en la Metodología de Marco Lógico. De esta forma, con la información anterior y el análisis del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, el Programa de Desarrollo Social 2007-2012 y normatividad aplicable, y mediante la utilización de la Metodología de Marco Lógico (Marco Lógico es una herramienta de amplios beneficios, utilizada de manera generalizada por organismos internacionales tales como: el Banco Mundial y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, ya que dicho instrumento permite conceptualizar, diseñar y ejecutar proyectos teniendo como fin brindar solidez al proceso de planificación de cualquier proyecto. Esta metodología está integrada por un conjunto de conceptos entrelazados, que pueden ser usados conjuntamente, de una manera dinámica permitiendo la elaboración de manera coherente y articulada de un perfil de los componentes centrales del proyecto), se concluye que el objetivo del Programa al nivel de fin es: “Se ha contribuido a mejorar la calidad de vida de los pensionados con discapacidad permanente, adscritos como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal”. Al nivel de propósito es: “Ha mejorado el ingreso económico de los pensionados con discapacidad permanente.” (Los objetivos se plantean como acciones ya realizadas como lo marca la Metodología de Marco Lógico).

Por su parte, el objetivos al nivel de componentes:

“Se han entregado apoyos económicos a los pensionados con discapacidad permanente adscritos como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e

Industrial y del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal.

Componente que tiene objetivo al nivel de actividades que permiten su cumplimiento. El Cuadro 3 presenta el Resumen Narrativo del Marco Lógico del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente; el cual, de acuerdo con la Metodología utilizada, sirve para registrar los objetivos del Programa y las actividades que será necesario desarrollar para el logro de éstos. Las filas presentan información acerca de cuatro distintos niveles de objetivos llamados Fin, Propósito, Componentes y Actividades.”

Cuadro 3. Resumen Narrativo del Marco Lógico del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente

Nivel de Objetivo	Objetivo
Fin	Contribuido a mejorar la calidad de vida de los pensionados con discapacidad permanente, adscritos como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal.
Propósito	Ha mejorado el ingreso económico de los pensionados con discapacidad permanente.
Componentes	Se han entregado apoyos económicos a los pensionados con discapacidad permanente adscritos como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Selección y registro de beneficiarios.</li> <li>2. Verificación del padrón de beneficiarios</li> <li>3. Atención a beneficiarios por incidencias</li> </ol>

Fuente: Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo de la Familia (DIF-DF), 2011.

“Entonces, al analizar la lógica vertical del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, construida a través de la Metodología de Marco Lógico, ésta permite examinar los vínculos causales entre los distintos niveles de objetivos del proyecto.

De esta manera, como se observa en la Figura 9 el Programa tiene coherencia y pertinencia en los niveles de objetivos planteados. Por ejemplo, al nivel de actividades, la entrega de tarjetas en eventos masivos, la verificación del padrón de beneficiarios, la atención a beneficiarios. Y al nivel de componentes: se han entregado apoyos económicos a las personas con discapacidad.

Con el apoyo del Cuadro 3 y la Figura 9 se presenta la lógica vertical del Programa y se muestra la calidad y coherencia de las acciones con el objetivo general y los objetivos específicos del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente; permitiendo examinar los vínculos causales entre los distintos niveles de objetivos del proyecto, mostrando la suficiencia de las acciones que realiza el Programa.

Basada en esta construcción, se desarrolló la Matriz de Indicadores del Programa, diseñada con base en la Metodología de Marco Lógico puesto que los indicadores son fundamentales para una buena administración de la ejecución del proyecto y para la evaluación de sus resultados e impactos.

La Matriz de Indicadores del Programa se muestra en el Cuadro 4; donde en su primera y segunda columna presenta el Resumen Narrativo de los diferentes Niveles de Objetivos que se plantean; en la tercera columna se presentan los Indicadores de desempeño que medirán el

logro de los objetivos planteados en la segunda columna; en la cuarta columna se indica el Tipo de indicador, es decir, si éste mide eficacia, eficiencia, calidad o economía; en la quinta columna se desarrolla la Fórmula de cálculo del indicador, en la quinta la Periodicidad con que se medirá; en la sexta los Supuestos, que sirven para anotar los factores externos cuya ocurrencia es importante para el logro de los objetivos del Programa; mientras que en la séptima y octava se presentan la Unidad de Medida del indicador y su nivel de Desagregación; por último, en la novena columna se establecen los Medios de Verificación o fuentes de información, a los que se puede recurrir para obtener los datos necesarios para calcular los indicadores definidos en la tercera columna. Las fuentes de información o medios de verificación se encuentran claramente definidos, además de que, como se muestra, debido a la estructura que marca la metodología, guardan estricta relación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles.”

A continuación se muestra el Cuadro 4. Matriz de Indicadores del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, como sigue:

Cuadro 4. Matriz de Indicadores del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente

NIVEL DE OBJETIVO	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	PERIODICIDAD	SUPUESTOS	UNIDAD DE MEDIDA	DESAGREGACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN
FIN	Contribuido a mejorar la calidad de vida de los pensionados con discapacidad permanente, adscritos como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal..	Tasa de variación en la calidad de vida de los pensionados con discapacidad permanente en el Distrito Federal en 2011 en relación a los pensionados con Discapacidad permanente en el Distrito Federal en 2012	Eficacia	$\frac{[(\text{Población con discapacidad que ha mejorado su calidad de vida en 2011})/(\text{Población con discapacidad que ha mejorado su calidad de vida en 2012})-1]*100}{}$	Anual	El DIF aplicará una encuesta durante los operativos de supervivencia para captar la información que permita construir el indicador de acuerdo a la percepción del beneficiario; se hará referencia a la encuesta de percepción y acceso a los satisfactores básicos que desarrolla EVALUAD y al Índice de Desarrollo Humano	Tasa de variación	General	Encuesta DIF
PROPÓSITO	Se mejoró el ingreso económico de los pensionados	Porcentaje de pensionados con discapacidad permanente que consideran	Eficacia	(Número de beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías	Anual	La población beneficiaria emplea el recurso de forma adecuada	Porcentaje	General	Encuesta de satisfacción a beneficiarios DIF-DF

	con discapacidad permanente	que el apoyo económico les permite satisfacer sus necesidades básicas		Preventivos con Discapacidad Permanente que consideran que el programa les permite satisfacer sus necesidades en el periodo t/Número de beneficiarios del Programa)*100					
		Porcentaje de cobertura del Programa	Eficacia	(Número de beneficiarios atendidos por el programa en el periodo t/ Número de pensionados con discapacidad registrados en CAPREPOL)*100	Anual	Los pensionados con discapacidad permanente que conocen el Programa y solicitan su incorporación y se cuenta con las ampliaciones presupuestales anuales.	Porcentaje	Delegacional	Padrón de beneficiarios con discapacidad permanente registrados en CAPREPOL y padrón de beneficiarios del Programa.
COMPONENTES	Se entregó apoyos económicos a los pensionados con discapacidad permanente adscritos como Policía Preventivos de la SSP, Policía Bancaria e Industrial y/o Heroico Cuerpo de Bomberos.	Entrega de apoyos	Eficacia	(Número de beneficiarios del Programa atendido en el periodo t/ Número de beneficiarios programados en el periodo t)*100	Anual y mensual		Porcentaje	Rango de edad Género	Padrón de beneficiarios
		Porcentaje del gasto ejercido en apoyos con respecto al gasto ejercido en el Programa	Eficiencia	(Gasto del programa ejercido en apoyos económicos en el periodo t/Total del gasto del Programa en el periodo t)*100	Anual Semestral	Se cuenta con suficientes recursos económicos para financiar el programa	Porcentaje	General	Informes financieros del Programa POA

ACTIVIDADES	Selección y registro de beneficiarios	Porcentaje de avance en la identificación de candidatos y conformación del expediente para la incorporación de nuevos beneficiarios	Eficiencia	(Número de expedientes de beneficiarios constituidos para su incorporación al Programa en el periodo t/Número candidatos identificados susceptibles de incorporación al Programa en el periodo t)*100	Anual Semestral Mensual	Se aprueban las ampliaciones presupuestales necesarias.	Porcentaje	General	Informe de actividades y operación del Programa
	Verificación del padrón de beneficiarios del Programa	Porcentaje de actualizaciones de la situación de sobrevivencia procesadas oportunamente como resultado del proceso de verificación del padrón de beneficiarios	Eficiencia	(Numero de actualizaciones realizadas realizados en el primer mes posterior al cierre del pase de “revista” de verificación” / Numero de actualizaciones recibidas durante el pasa de “revista” de verificación. t)*100	Semestral	Se realizan los dos pases de “revista” para verificar la sobrevivencia de los beneficiarios.	Porcentaje	General	Informe de actividades y operación del Programa
		Porcentaje de inconsistencias encontradas durante los proceso de conciliación bancaria	Eficiencia	(Número de inconsistencias en depósitos detectadas durante la conciliación del mes t/Número de depósitos enviados al banco	Mensual	Se realizan los intercambios de información de manera oportuna entre el banco y la	Porcentaje	General	Informe de conciliación



				en el mes t)*100		Coordinación del DIF-DF			
Atención a beneficiarios del Programa	Porcentaje de incidencias resueltas	Eficacia	(Número de incidencias resueltas en el periodo t/total de incidencias reportadas en el periodo t)*100	Mensual	Los beneficiarios del Programa conocen los mecanismos para reportar incidencias y los emplean.	Porcentaje	General	Informe de actividades	
	Porcentaje de beneficiarios del Programa satisfechos con la atención	Calidad	(Número de beneficiarios del Programa que se sienten satisfechos con la atención recibida en la incidencia presentada durante el periodo t/Número de beneficiarios del Programa con incidencias)*100	Anual	Los beneficiarios del Programa que tienen algún tipo de incidencia la reportan	Porcentaje	Delegación Género	Encuesta de satisfacción a beneficiarios del programa	

Fuente: Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo de la Familia (DIF-DF), 2011.

Adicionalmente para esta respuesta, se considera la siguiente información:

### “III.2. Sistemas de Información

La Caja de Previsión de la Policía Preventiva del distrito Federal en coordinación con la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social, realiza el seguimiento de los beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente por medio de la recepción de incidencias en los módulos de atención y en los operativos semestrales de verificación de sobrevivencia. La información obtenida del proceso se encuentra sistematizada lo que permite darle un seguimiento oportuno. Por tal motivo, la información con la que cuenta actualmente el Programa es parcial ya que no se puede efectuar correctamente el seguimiento de las acciones de gestión. Aunque todos los procesos se encuentran debidamente respaldados con su oficio respectivo, notas informativas y anexos que especifican las características del proceso a operar; también se encuentran las propuestas de sustitución de beneficiarios por incidencia de edad o defunción, las propuestas de operativos de entrega de tarjetas, visitas domiciliarias y atención de incidencias, sin embargo, no hay un informe que acumule de forma sistemática toda la información, por lo que se dificulta el seguimiento de la misma.

Dado lo anterior, no se puede realizar el cálculo total de los indicadores propuestos; sin embargo la mejora del proceso se está llevando al cabo mediante el curso-taller al que asistió el personal que opera el Programa sobre la Metodología de Marco Lógico impartido por especialistas de ILPES-CEPAL y el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social; con el propósito de la construcción de la Matriz de Indicadores del Programa para dar seguimiento al programa.

A partir de la construcción de la Matriz de Indicadores se proponen adecuaciones para contar con una planeación que permita dar seguimiento preciso al Programa, además de la sistematización de la información para así poder obtener los indicadores de evaluación.

Actualmente los procedimientos de elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios se encuentran establecidos en el Manual Específico de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, aunque se hace necesaria la publicación de la actualización de dicho manual.”

- 3) Cuáles fueron las principales conclusiones.- y si éstas permitieron tomar decisiones oportunas y pertinentes con compromisos institucionales que mejoren la gestión de los programas desde una perspectiva de derechos.

En cuanto a las principales conclusiones derivadas de la Evaluación de Operación al Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, se considera lo siguiente:

### “IV. CONCLUSIONES

Una vez analizados los principales hallazgos de la Evaluación Interna de Operación al Programa, a través de la valoración de los aspectos establecidos en el apartado 3 de los LEI-2011 “Lineamientos

específicos para la evaluación de operación 2011”, que incluyen los aspectos relacionados con el análisis de la normatividad, la estructura operativa del Programa, los procesos de monitoreo y seguimiento, la cobertura de la población objetivo, el desempeño del Programa y la evaluación, en el presente apartado se describen las principales conclusiones de la evaluación; cabe mencionar que para llegar a esto se utilizaron todos los recursos en cuanto a la información disponible, tanto de gabinete como de campo. (Para mayor referencia, en el Anexo del documento se presenta el desarrollo de los treinta puntos señalados de forma puntual).

Encontrando que en los aspectos internos en la actualidad se cuenta con una gran variedad de legislación vigente respecto a personas con discapacidad y en base a ella el programa, en general, cumple con la normatividad aplicable. Además, se tienen establecidos convenios de colaboración para canalizar a pensionados con discapacidad y que sean atendidos de acuerdo a las necesidades y requerimientos que presentan. Entre dichos convenios resaltan los establecidos con el Instituto Nacional de Rehabilitación, la Fundación Hospital “Nuestra Señora de la Luz” y la Facultad de Odontología de la UNAM. Con lo que queda patente que las acciones del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente contribuyen a mejorar la calidad de vida de los pensionados a través del apoyo monetario. Además de que el programa realiza actividades adecuadas para contribuir al logro del objetivo general de éste.

En este mismo tenor el programa ha iniciado el proceso de generación de una Matriz de Indicadores basada en la Metodología de Marco Lógico con la cual se ha de monitorear y dar seguimiento a las acciones y resultados del Programa. Dichos indicadores han sido diseñados con base en la Metodología de Marco Lógico; por lo anterior, las fuentes de información o medios de verificación se encuentran claramente definidos, además de que, debido a la estructura que marca la metodología, guardan estricta relación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles. Por último, se tiene que el mecanismo de transferencia del apoyo económico se realiza de forma mensual mediante una tarjeta bancaria, con la finalidad de tener una mejor transparencia y rendición de cuentas de los recursos transferidos. De esta forma, el porcentaje de beneficiarios a los cuales se les ha depositado correctamente su apoyo representan un 99.0%, aunque en algunos casos no fue en el mes correspondiente.

Mientras que como factores internos que representan obstáculos se encontró que se cumple parcialmente con el principio de universalidad de la Ley de Desarrollo Social existiendo una lista de espera en la atención muy grande, además no se cuenta con una línea basal que permita conocer del tamaño total de la población susceptible a ser beneficiaria pues en la actualidad esta situación impide dimensionar los impactos en la cobertura. Además, no se publicaron Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2010. En tanto, las Reglas de Operación 2009 son muy generales y omiten la descripción de los documentos que integran el expediente del beneficiario, los criterios de asignación del monto del apoyo económico a entregar, los criterios de asignación y preferencia de beneficiarios ante la demanda existente, entre otras omisiones.

De igual manera la estructura operativa responsable del Programa no se encuentran establecida en los manuales de organización y, por tanto, las funciones y obligaciones de los miembros que integran éste no queda determinado. En este mismo sentido, se requiere la generación de documentos que describan de manera explícita los objetivos, estrategias, metas y funciones de cada una de las áreas que participa en el Programa tanto de la Secretaría de Seguridad Pública como del DIF-DF para que todo el personal operativo tenga pleno conocimiento de éstos y así hacer eficiente el desempeño del Programa pues en la actualidad aun cuando las Reglas de Operación 2009 marcan que la CAPREPOL es la encargada de la integración del Padrón de beneficiarios, la determinación del apoyo económico por persona beneficiaria, la confirmación de los expedientes de los beneficiarios así como la actualización de los datos proporcionados por los beneficiarios esta no lo realiza pues considera que es función del DIF-DF

Por otra parte el Programa no cuenta con mecanismos de participación ciudadana ya que únicamente se entrega el apoyo económico y los beneficiarios se encuentran desvinculados de las acciones de éste. Y finalmente, la falta de establecimiento de metas claras respecto de la población susceptible de ser atendida impide conocer el alcance de la cobertura y cumplimiento de éstas.

En relación a los aspectos externos se tienen como ventajas que pueden ser aprovechadas el establecimiento de nuevos convenios de colaboración con otras instituciones públicas y/o privadas para ofrecer mayores beneficios a los pensionados con discapacidad, en la búsqueda de mejores condiciones de vida así como la incorporación del recurso de inconformidad ante una queja ya que de esa manera se podrá detectar las áreas de oportunidad existentes y mejorar como lo han establecido otros programas del DIF-DF.

En el sentido opuesto los elementos considerados como amenazas fueron:

La rotación constante del personal y la asignación de tareas del Programa al personal con otras actividades encomendadas, provoca el cierre de los canales de comunicación existentes con los operadores o el retraso de los procesos considerando las cargas de trabajo, entorpeciendo la atención a los beneficiarios y, de esta forma, la operación del Programa no es eficiente. La falta del incremento del Presupuesto asignado al Programa debe ser sustantivo de lo contrario sólo se atiende a una pequeña parte de los pensionados con discapacidad además de que con ello el tiempo de espera para acceso al Programa es mayor. Sin embargo, de no haber un incremento presupuestal quizá sea recomendable una mayor focalización de la población a atender. Y que los encargados y operativos del programa puede que no entiendan el fin de la evaluación como proceso de detección oportunidades y mejora y, por tanto, no cooperen con la evaluación.”

- 4) Cuáles fueron las principales sugerencias y recomendaciones.- y si éstas son pertinentes a los aspectos de los programas que hayan sido analizados, evaluados y que pretendan ser modificados.

En cuanto a las principales sugerencias y recomendaciones, se retomará el apartado V. Sugerencias del modo siguiente:

## “V. SUGERENCIAS

Como se dijo en el Apartado I, la evaluación es una herramienta estratégica para adquirir y construir conocimiento, para retroalimentar la toma de decisiones y fomentar el aprendizaje institucional. Las evaluaciones son de utilidad y logran sus objetivos en la medida en que se constituyen en insumos para la toma de decisiones de los distintos agentes involucrados en la gestión de los programas.

Por lo que, una vez que se han presentado las principales conclusiones de la evaluación y se han mostrado las fortalezas y los objetivos cumplidos, en este apartado se identifica y presenta una serie de áreas de oportunidad o sugerencias a fin de que el Programa de apoyos Económicos a Personas con Discapacidad los considere en su proceso de enriquecimiento y mejora.

Estas sugerencias se presentan a continuación en forma de estrategias que buscan aprovechar las fortalezas con las que ya cuenta el Programa, retomar las oportunidades, corregir las debilidades y afrontar las amenazas:

1. Promover convenios de colaboración con Dependencias del Gobierno del Distrito Federal las cuales ofrezcan a los beneficiarios servicios adicionales que requieran los ciudadanos. Asimismo, a través de convenios con las Dependencias adecuadas se puede buscar los mecanismos de asesoría técnica al personal operativo para llevar al cabo la evaluación y seguimiento del Programa (F.2, F.4, D.1, D.6, O.1 y A.3 )

Esta estrategia pretende que se realicen con mayor eficiencia y eficacia las actividades del Programa promoviendo convenios de colaboración con instituciones de asistencia pública y/o privada y de esta forma atender otras necesidades de esta población no únicamente la referida al apoyo económico. Además, dado que quizá no es posible la creación de un área específica de evaluación para dar seguimiento a los avances del Programa es factible el establecimiento de convenios de colaboración por parte del DIF-DF con dependencias del Distrito Federal y del Gobierno Federal que asesoren a los operativos en el uso de herramientas de gestión tales como presupuesto basado en resultados y la utilización de la matriz de marco lógico.

2. Promover estrategias de participación de los beneficiarios con el fin sentar las bases de la participación ciudadana, considerando sus condiciones de vulnerabilidad (F.1, y D.4 )

Esta estrategia pretende contribuir a reforzar el vínculo entre las autoridades y operativos del Programa con los beneficiarios y las familias de éstos; para que sean atendidas otras necesidades e inquietudes originadas por la discapacidad del beneficiario y se tomen en cuenta en el accionar del propio programa. Para ello el Programa puede apoyarse en el apego a la normatividad vigente además de considerar que en la actualización del Manual de Organización y de Procesos se incluyan mecanismos referentes a la participación de los beneficiarios, sin embargo es claro que se debe considerar la condición de vulnerabilidad de la población que se atiende para evitar que los procesos de participación que se

postulen ocasionen desmotivación en la población ya sea por la dificultad de participar o por los recursos gastados al realizarla.

3. Actualización y publicación de las Reglas de Operación y Manuales de Procedimientos (D.2, D.3, D.5 y O.2)

Dicha estrategia tiene por objeto describir de forma clara las acciones que deben de realizar y los documentos que deben de poseer los aspirantes a ser beneficiarios del Programa así como las condiciones bajo las cuales se entrega el apoyo económico y las metas de cobertura que se definen al inicio del año fiscal. Buscando con ello darle efectividad a las acciones del programa pues a partir de ello se establecerá de forma clara la estructura optativa y las funciones y obligaciones de cada uno de los miembros.

Igualmente a partir de la publicación de las Reglas de Operación del Programa puede incorporarse el recurso de inconformidad ante una queja ya que de esta forma se podrían detectar las áreas de oportunidad existentes.

4. Mejorar los procesos de planeación así como la sistematización de los procesos de monitoreo y seguimiento de la gestión del Programa para una mayor vinculación con la toma de decisiones, (F.3, F.5, D.5, D.6, A.1 y A.2 .)

De la mano con la estrategia “a” con ésta se pretende mejorar que haya una mayor eficiencia y eficacia en la realización de las actividades, que se aproveche al máximo el capital humano del Programa, que se mejoren los procesos de actualización del padrón de beneficiarios y hacer más ágil el registro y recolección de información para la medición de los indicadores del Programa. Con esta estrategia se pretende contar con información actualizada del Programa y subsanar en parte el hecho de que este no cuente con un área de evaluación y por ende no existan procesos periódicos de evaluación.

5. Establecer procesos de capacitación a los operativos del Programa para la mejor atención de los beneficiarios y efficientar los procesos internos (A.1 y A.3)

Con dicha medida se pretende que el personal se encuentre alerta en la atención a los beneficiarios proporcionando un servicio de calidad y resolviendo las problemáticas más comunes que presente la ciudadanía. Asimismo se pretende que a través de la capacitación disminuya el impacto que tiene el constante movimiento en el personal que opera el Programa.

- 5) Cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones.

Para dar respuesta a este tema, se remitirá al Apartado VI, de la Evaluación de Operación, relativo al Cronograma planteado, del modo siguiente:

“VI. CRONOGRAMA

Una vez realizada la Evaluación de Operación del Programa, en este apartado se presenta la temporalidad con la que la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad podrá implementar las estrategias señaladas en el apartado anterior para ser incorporadas a la operación del programa con el objetivo de enriquecer y mejorar el desempeño del mismo. Asimismo se sugiere realizar reuniones con las áreas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal con las cuales la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad considere que tienen injerencia en el Programa y en el establecimiento de las estrategias mencionadas para que apoyen en que se lleve a cabo este proceso (ver Cuadro 6).

Cuadro 6. Cronograma de Incorporación de Estrategias de la Matriz FODA de la Operación del Programa 2010

Estrategia	Corto Plazo (6 meses)	Mediano Plazo (12 meses)	Largo plazo (más de 12 meses)
E.1. Promover convenios de colaboración con instituciones Públicas y/o Privadas para aprovechar sinergia de acciones e incrementar el bienestar de las personas con discapacidad	X		
E.2. Promover la participación de los beneficiarios en las acciones del programa con el fin de mejorar los mecanismos de participación ciudadana			X
E.3. Sistematización de los procesos de registro, control y tratamiento de información de los beneficiarios a través de la actualización del Manual Específico de Operación y de una matriz de indicadores	X		
E.4. Incorporar procesos de capacitación y supervisión constantes en el personal que atiende a las personas discapacitadas para brindar una mejor atención a los beneficiarios		X	
E.5. Mejorar los procesos de depuración y seguimiento del padrón de beneficiarios	X		

Fuente: Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo de la Familia (DIF-DF), 2011

Fin de la cita.”

1.2. Sistematización de la Evaluación de seguimiento de metas y grado de satisfacción de los beneficiarios (2012): Año Fiscal 2011.

La tercera Evaluación realizada al Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente fue la Evaluación de Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios, la cual dio respuesta a los terceros lineamientos (publicados en diciembre de 2011), que planteaban la necesidad de que los organismos de la Administración Pública del Distrito Federal encargados de instrumentar programas sociales realizaran una evaluación interna que permitiera dar continuidad a las dos evaluaciones previas, por lo que se estableció a realizar el “seguimiento de metas y la evaluación global, al igual que en 2010, agregando una evaluación del grado de satisfacción de la ciudadanía con el programa (tanto de derechohabientes como de la población en general), mediante la realización de encuestas, sondeos, u otras técnicas de recolección de información”.

Dado lo anterior, el contenido de la sistematización solicitada por el Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales (GODF, 26 de abril de 2013: 130-136), es la siguiente.

- 6) Si el establecimiento de metas es correcto.

De la sección IV.2.2. Eficiencia y Eficacia del Programa, se retoma la información siguiente para dar respuesta puntual este tema:

““En cuanto al cumplimiento de metas y el logro de objetivos, en primera instancia en base a las Reglas de Operación del programa se tiene establecido como objetivo general del Programa,”Proporcionar asistencia social a personas con discapacidad permanente adscritas como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, mediante la entrega de un apoyo económico personal e intransferible y que no es transmisible por herencia”, en este sentido a través del otorgamiento del estímulo económico se busca contribuir al ingreso familiar de los policías para garantizar la igualdad de condiciones debido a que por su condición de discapacidad en ocasiones les es imposible encontrar un trabajo adecuado para poder seguir siendo el sustento de su familia.

De esta manera, las actividades que realiza el Programa cubren el objetivo de otorgar el apoyo económico adicional al monto de pensión que reciben impactando de manera positiva en su nivel de ingreso; sin embargo, de contar con mayores recursos, el Programa podría en primera instancia permitir el acceso a un mayor número de pensionados con discapacidad que en la actualidad no reciben el apoyo. En consecuencia, los policías que quieran ingresar al Programa para recibir el estímulo económico deben cumplir con los requisitos y procedimientos de acceso que se estipulados en las Reglas de Operación.”

- 7) Cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa.

Para responder puntualmente a este tema, se remitirá al Apartado IV.2.2. Eficiencia y Eficacia del Programa, del modo siguiente:



“IV.2.2. Eficacia y Eficiencia del Programa (Este apartado da respuesta a la pregunta 1, 3 y 4 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal).

El Programa Atención de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente tiene como objetivo proporcionar asistencia social a personas con discapacidad permanente adscritas como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, mediante la entrega de un apoyo económico personal e intransferible y que no es transmisible por herencia, para con ello coadyuvar al ingreso familiar de los policías que han sido pensionados por parte de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal y que a su vez tengan una discapacidad permanente, en este sentido, el Programa ha atendido a 332 policías al cierre de 2011. En la Gráfica 4 se muestra la evolución de la población desde 2002 a 2011 en donde se tiene que entre los años 2002 y 2003 se otorgó el apoyo a más de 400 beneficiarios, sin embargo para los años de 2004 a 2011 el número de beneficiarios tuvo un decremento año con año hasta llegar a 332, esto se justifica debido a que el presupuesto que se le asigna al Programa no se ha incrementado, de ahí que no se logra cumplir con la meta.”

Dicho lo cual, se muestra la Gráfica 4. Evolución de la Población Beneficiaria del Programa Apoyo Económico a Policías con Discapacidad Permanente 2002-2012, que considera el periodo 2002 a 2011. De modo tal que en 2002 se tenían 407 beneficiarios, en 2006 alcanzaron los 336 y en 2011 se registró un total de 332. La respuesta agrega:

“En cuanto al cumplimiento de metas y el logro de objetivos, en primera instancia en base a las Reglas de Operación del programa se tiene establecido como objetivo general del Programa,”Proporcionar asistencia social a personas con discapacidad permanente adscritas como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, mediante la entrega de un apoyo económico personal e intransferible y que no es transmisible por herencia”, en este sentido a través del otorgamiento del estímulo económico se busca contribuir al ingreso familiar de los policías para garantizar la igualdad de condiciones debido a que por su condición de discapacidad en ocasiones les es imposible encontrar un trabajo adecuado para poder seguir siendo el sustento de su familia.

De esta manera, las actividades que realiza el Programa cubren el objetivo de otorgar el apoyo económico adicional al monto de pensión que reciben impactando de manera positiva en su nivel de ingreso; sin embargo, de contar con mayores recursos, el Programa podría en primera instancia permitir el acceso a un mayor número de pensionados con discapacidad que en la actualidad no reciben el apoyo. En consecuencia, los policías que quieran ingresar al Programa para recibir el estímulo económico deben cumplir con los requisitos y procedimientos de acceso que se estipulan en las Reglas de Operación.

Dado lo anterior es debido a el estímulo económico no es igual para todos, ya que en el padrón de beneficiarios del Programa (El padrón de Beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, 2011, se encuentra publicado en la página oficial de la Consejería del Distrito Federal: <http://www.consejeria.df.gob.mx/uploads/gacetas/PAEPOLICIAS.pdf>), 2011 se estipula que el monto

otorgado puede ir desde el más bajo de \$130.66 pesos M/N al más alto que se proporciona a los beneficiarios que es de \$2368.75 pesos M/N, en consecuencia se cubre con el objetivo del Programa en el cual se estipula que el apoyo económico mensual no será superior a dos salarios mínimos mensuales vigentes en el Distrito Federal. En consecuencia en la encuesta que se les aplicó a los beneficiarios se les preguntó cuanto es el monto que reciben por parte del Programa y el 38% manifestó que reciben de \$501 pesos a \$1,000 pesos, seguido del 22% que recibe un monto mensual que va de \$1,001 pesos a \$1,500 pesos M/N, posteriormente el 21% que recibe un monto de \$1,500 a \$2,000 pesos M/N, el 14% menciona que recibe un estímulo de más de \$2,000 pesos y finalmente el 5% refiere que recibe un apoyo de \$500 pesos, como se puede ver, es una minoría a la que se encuentra en este rubro, sin embargo, esto se debe a que el estímulo económico que les otorga el Programa se ajusta a su pensión es por eso que no todos los policías reciben el mismo monto ( ver Gráfica 5).

En cuanto a los recursos financieros destinados para la operación del Programa ascendieron para el año 2011 a \$4,965,915.61 pesos, que se utilizaron para realizar la entrega de los 332 estímulos económicos que fueron otorgados a los policías preventivos con discapacidad permanente y que estén pensionados por la en condiciones de vulnerabilidad como se observa en el Cuadro 5.”

A continuación, se muestra en la Gráfica 5. Monto mensual que reciben los beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, 2012. En la cual, el 38% está en un rango de \$501 a \$1,000, seguido del 22% con un rango de \$1,001 a \$1,500. La respuesta sigue:

“Entre tanto, los recursos humanos destinados para la operación del Programa en cada una de sus entidades operantes, en la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal (CAPREPOL) hay un operador que ocupa el puesto de Jefatura de Unidad Departamental de Control a Jubilados y Pensionados, al cual le corresponden las siguientes actividades a realizar:

- La integración del Padrón de beneficiarios.
- La determinación del apoyo económico por persona beneficiaria, el cual no podrá ser modificado dentro del ejercicio fiscal correspondiente.
- La confirmación de los expedientes de las y los beneficiarios.
- La entrega del Padrón de beneficiarios y los expedientes de cada uno de las y los beneficiarios del Programa al DIF-DF.
- La actualización de los datos proporcionados por las y los beneficiarios.
- Informar mensualmente por escrito al DIF-DF cualquier cambio en la situación de las o los beneficiarios que modifique su situación de entrega del apoyo económico.

En cuanto al DIF-DF, existen dos áreas encargadas de operar el Programa en primera instancia se encuentra la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social a la cual le corresponde realizar las siguientes actividades:

- La recepción, validación y resguardo de los expedientes de las y los beneficiarios.
- La validación del listado de confirmación bancaria de los depósitos realizados.
- La recepción de la información actualizada de la situación de las y los beneficiarios enviada por la CAPREPOL.
- El registro y control del cambio en el número de cuenta de las y los beneficiarios.
- Envío mensual a la Dirección Ejecutiva de Administración del DIF-DF de información actualizada de la situación de los beneficiarios, de conformidad con CAPREPOL.

- La elaboración del informe del apoyo económico entregado por persona beneficiaria y su envío a la CAPREPOL.

Una vez que se realiza el procedimiento o actividades anteriores se procede a enviar la información a la Dirección Ejecutiva de Administración a la cual le competen las siguientes actividades:

- La Entrega del apoyo económico a los beneficiarios, a través de la Dirección de Recursos Financieros del DIF-DF; mediante depósito en cuentas bancarias.
- Llevará a cabo mensualmente las conciliaciones bancarias respectivas.
- La aplicación de la información actualizada de la situación de los beneficiarios. El envío del informe mensual sobre el resultado de la entrega del apoyo económico a la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social del DIF-DF.

Con los recursos financieros y humanos ya descritos, además de la cobertura de la población objetivo que se analizó al inicio del apartado, el Programa ha llegado a resultados muy interesantes. A través de las encuestas de opinión recabadas por la Dirección de Planeación se buscó analizar el impacto que el Programa ha tenido sobre sus beneficiarios después de casi 10 años de estar operando; para ello, se retomando el cuestionario aplicado a los beneficiarios del Programa, en este sentido como se muestra en la Gráfica 6 el 74.1% presenta alguna discapacidad de tipo motora (De acuerdo a los datos del Instituto mexicano del Seguro Social (IMSS), una persona con discapacidad motriz es aquella que tiene una limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos o las cuatro extremidades), le siguen la discapacidad visual con el 7%, la discapacidad intelectual con el 6.2%, la auditiva con el 3.7% y el 7.4% restante refiere algún otro tipo de discapacidad.”

En la gráfica 6. Tipo de Discapacidad de los beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Políticas Preventivas con Discapacidad Permanente, 2012, se muestra que la discapacidad motora es la más representativa con el 74.1%, así como la Auditiva, la menor, con un 3.7%.

- 8) Cuáles son las debilidades y fortalezas del programa (planteando para ello hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados).

Para responder esta pregunta se analizarán dos temas de modo independiente: la relación causa efecto y las debilidades y fortalezas.

Para la primera parte por analizar, se identificarán cuáles son las debilidades y fortalezas, se remitirá al apartado IV.2.4.1. Obstáculos y Debilidades, del modo siguiente:

#### “IV.2.4.1. Obstáculos y Debilidades

De acuerdo con el informe interno del Programa de Apoyo Económico a Políticas Preventivas con Discapacidad Permanente, las principales debilidades y obstáculos tienen que ver con los aspectos que a continuación se abordan.

Se presenta como un obstáculo el hecho de que los policías preventivos con discapacidad permanente no conozcan los requisitos de ingreso al Programa debido a que no hay una amplia difusión de información sobre el

mismo para que haya una igualdad de acceso para todos los que cumplen con los requisitos y estén a punto de jubilarse, esto conlleva a que sea un número limitado de beneficiarios en el Programa. En cuanto a la operación y ejecución del Programa se manifiesta que en las Reglas de Operación que se publicaron en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de enero de 2011 no se encuentran definidos los objetivos específicos del Programa, además de que no se establece cuál es el monto mínimo y máximo que se le puede otorgar a los beneficiarios, ni los criterios de ajuste que se utilizan para asignarlo, esto debido surge a consecuencia de que no es el mismo para todos, por lo que tampoco se define el criterio de selección de los beneficiarios que cuentan con el estímulo.

Por otra parte, a lo largo del proceso, se encuentran errores y deficiencias que existen para el cumplimiento y desarrollo de la operatividad inicial, es decir, no se encuentra establecida en los manuales de organización y, por tanto, las funciones y obligaciones de los miembros que integran éste no queda determinado. En este mismo sentido, se requiere la generación de documentos que describan de manera explícita los objetivos, estrategias, metas y funciones de cada una de las áreas que participa en el Programa tanto de la CAPREPOL para que todo el personal operativo tenga pleno conocimiento de éstos y así hacer eficiente el desempeño del Programa.

Asimismo el Programa no cuenta con mecanismos de participación ciudadana ya que únicamente se entrega el apoyo económico y los beneficiarios se encuentran desvinculados de las acciones de éste, la falta de metas claras respecto de la población susceptible de ser atendida impide conocer el alcance de la cobertura y cumplimiento de éstas. Finalmente, fortalecer enlaces de comunicación entre las instancias de Gobierno correspondientes que se encargan de operar el Programa para que exista un flujo de información constante, lo que servirá como un proceso de mejora continua que facilitará el acceso a los diferentes mecanismos de información por ambas partes.

En relación a los aspectos externos se tienen como ventajas que pueden ser aprovechadas el establecimiento de nuevos convenios de colaboración con otras instituciones públicas y/o privadas para ofrecer mayores beneficios a los pensionados con discapacidad, en la búsqueda de mejores condiciones de vida así como la incorporación del recurso de inconformidad ante una queja ya que de esa manera se podrían detectar las áreas de oportunidad existentes y mejorar como lo han establecido otros programas del DIF-DF.

En cuanto al contexto externo se tiene que la falta de incremento al Presupuesto asignado para el Programa debe ser sustantivo de lo contrario sólo se atiende a una pequeña parte de los pensionados con discapacidad además de que con ello el tiempo de espera para acceso al Programa es mayor. Sin embargo, de no haber un incremento presupuestal quizá sea recomendable una mayor focalización de la población a atender.”

En términos de la segunda parte: relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados, se remitirá a la información obtenida de la Figura 1. Esquema General de la Evaluación de Resultados, Impacto y Satisfacción del Programa Apoyo Económico Policias Preventivos con Discapacidad Permanente, correspondiente al apartado II.2. Enfoque Evaluativo y Metodología Empleada (pag. 10), en la cual a través de la Lógica Vertical, se muestra el análisis causa-efecto en los objetivos del Programa Apoyo Económico a Policias Preventivos con Discapacidad Permanente, dicha Lógica Vertical está asociada al Impacto del Programa Apoyo Económico Policias Preventivos con Discapacidad Permanente sobre los beneficiarios, que deriva en: Efecto en la situación económica del

beneficiario, Análisis de satisfacción de los policías preventivos que presenta alguna discapacidad permanente, Análisis de efectos y plazos del Programa.

- 9)Cuál es la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto para reconocer quiénes son sus principales actores, y explicando cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos.

De acuerdo con la causalidad del programa, en términos de la información obtenida de la Figura 1. Esquema General de la Evaluación de Resultados, Impacto y Satisfacción del Programa Apoyo Económico Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, correspondiente al apartado II.2. Enfoque Evaluativo y Metodología Empleada (pag. 10), en la cual a través de la Lógica Vertical, se muestra el análisis causa-efecto en los objetivos del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, dicha Lógica Vertical está asociada al Impacto del Programa Apoyo Económico Policías Preventivos con Discapacidad Permanente sobre los beneficiarios, que deriva en: Efecto en la situación económica del beneficiario, Análisis de satisfacción de los policías preventivos que presenta alguna discapacidad permanente, Análisis de efectos y plazos del Programa.

A continuación se muestra quiénes son los principales actores que intervienen en las variables que distancian lo que postula el programa y cómo se ejecuta, a partir del Apartado IV.2.2. Eficacia y Eficiencia del Programa, del modo siguiente:

“En cuanto al DIF-DF, existen dos áreas encargadas de operar el Programa en primera instancia se encuentra la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social a la cual le corresponde realizar las siguientes actividades:

- La recepción, validación y resguardo de los expedientes de las y los beneficiarios.
- La validación del listado de confirmación bancaria de los depósitos realizados.
- La recepción de la información actualizada de la situación de las y los beneficiarios enviada por la CAPREPOL.
- El registro y control del cambio en el número de cuenta de las y los beneficiarios.
- Envío mensual a la Dirección Ejecutiva de Administración del DIF-DF de información actualizada de la situación de los beneficiarios, de conformidad con CAPREPOL.
- La elaboración del informe del apoyo económico entregado por persona beneficiaria y su envío a la CAPREPOL.

Una vez que se realiza el procedimiento o actividades anteriores se procede a enviar la información a la Dirección Ejecutiva de Administración a la cual le competen las siguientes actividades:

- La Entrega del apoyo económico a los beneficiarios, a través de la Dirección de Recursos Financieros del DIF-DF; mediante depósito en cuentas bancarias.
- Llevará a cabo mensualmente las conciliaciones bancarias respectivas
- La aplicación de la información actualizada de la situación de los beneficios. El envío del informe mensual sobre el resultado de la entrega del apoyo económico a la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social del DIF-DF”

- 10) Cuáles son los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados.

Para responder a esta pregunta, se remitirá al apartado IV.2. Resumen de los resultados, del modo siguiente:

“IV.2. Resumen de los Resultados (Este apartado da respuesta a la preguntas de los LEIPPS-2012, emitidos por el EVALÚA-DF el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal)

En este apartado se desarrollan los principales hallazgos de la Evaluación de Resultados y Satisfacción realizada al Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente; específicamente se presenta el alcance de la población objetivo por parte del Programa, así como la eficiencia y eficacia del mismo en los objetivos que persigue, los principales logros conseguidos, los efectos sobre la población beneficiaria y, por último, las debilidades y obstáculos que se han presentado a lo largo de la operación del Programa, la forma en que algunos de éstos se han podido enfrentar y algunos otros aminorar (Dando respuesta a los aspectos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11 y 12 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales (LEIPS-2012), emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal).

#### IV.2.1. La Población Objetivo del Programa

##### IV.2.1.1. Intervención del Programa sobre la Población Objetivo

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad permanente, el Objetivo General del Programa es “Proporcionar asistencia social a personas con discapacidad permanente adscritas como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, mediante la entrega de un apoyo económico personal e intransferible y que no es transmisible por herencia.”

Para lograr este objetivo, el Programa brinda:

- Estímulos económicos: El apoyo económico mensual otorgado a las y los policías preventivos con discapacidad permanente no será superior a dos salarios mínimos mensuales vigentes en el Distrito Federal.

Con la información anterior y el análisis del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, el Programa de Desarrollo Social 2007-2012 y normatividad aplicable, y mediante la aplicación de la Metodología de Marco Lógico (El Marco Lógico es una herramienta de amplios beneficios, utilizada de manera generalizada por organismos internacionales tales como: el Banco Mundial y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe, ya que dicho instrumento permite conceptualizar, diseñar y ejecutar proyectos teniendo como fin brindar solidez al proceso de planificación de cualquier proyecto), se concluye entonces que el objetivo del Programa al nivel de fin es: “Contribuir a la mejora de la condición social y económica (De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente del año

2011, a través del Programa se promueve el derecho a la igualdad de condiciones, derecho a la no discriminación y el derecho económico de las personas con discapacidad, elementos que se han considerado para la categoría de Condición Social y Económica), de los pensionados con discapacidad permanente de la Policía Preventiva de la SSPDF, Policía Bancaria e Industrial y/o del H. Cuerpo de Bomberos del D.F.” a nivel de propósito es: “los policías con discapacidad han mejorado su ingreso económico” (Los objetivos se plantean como acciones ya realizadas como lo marca la Metodología de Marco Lógico).

Mientras que, los objetivos al nivel de componentes son: “Se ha otorgado el Apoyo económico a los Policías preventivos de la SSPDF, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del H. Cuerpo de Bomberos del D.F., pensionados y con discapacidad permanente”

#### IV.2.1.2. Características, Necesidades y Expectativas de los Beneficiarios

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa de Becas Escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social de 2011, la Población Objetivo del Programa son las “Proporcionar asistencia social a personas con discapacidad permanente adscritas como policías preventivos de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, de la Policía Bancaria e Industrial y/o del Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal, mediante la entrega de un apoyo económico personal e intransferible y que no es transmisible por herencia”. De ahí que en 2011 se buscaba atender a un total de 400 policías preventivos con discapacidad permanente ocasionado por riesgo de trabajo otorgando un estímulo económico mensual que no será superior a dos salarios mínimos mensuales y vigentes en el Distrito Federal con el fin de coadyuvar el sustento económico de los mismos para de esta manera garantizar los derechos de igualdad de condiciones, a la no discriminación y el derecho económico para las personas con discapacidad.

Al respecto de la Población objetivo del Programa, en 1995 se creó la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad misma que ha sufrido modificaciones y para 2010 se publicó en el Diario Oficial de la Federación la actualización, de esta manera refiere en su Artículo 3. Que corresponde a las dependencias, entidades paraestatales y órganos desconcentrados de la Administración Pública Federal, organismos constitucionales autónomos, Poder Legislativo, Poder Judicial, el Consejo, a los Gobiernos de las Entidades Federativas y de los Municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, así como a las personas físicas o morales de los sectores social y privado que presten servicios a las personas con discapacidad, en el Distrito Federal también se publica la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal (Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal publicada el 10 de Septiembre en la Gaceta Oficial del Distrito Federal), que estipula en su Artículo 2º que todas las personas con discapacidad contarán con las condiciones necesarias para el libre ejercicio de las garantías que otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como los derechos consagrados en los Tratados Internacionales firmados y ratificados por el Estado Mexicano, sin limitación ni restricción alguna. Además

tendrán los derechos y obligaciones que establece esta Ley y demás legislación aplicable, y en su Artículo 3° estipula la creación de las condiciones adecuadas para la plena integración al desarrollo de las personas con discapacidad, es una causa de interés público y por consecuencia además de la Administración Pública del Distrito Federal, todos los sectores de la sociedad deberán participar activamente en el cumplimiento de la presente Ley, la cual establecerá las obligaciones y derechos que les corresponden. En este sentido se creó el Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente con la finalidad de prestar asistencia social a los policías pensionados con discapacidad lo que contribuye a mejorar su calidad de vida. Dado el panorama general de acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2010 y el Índice de Desarrollo Humano a Nivel Municipal PNUD 2004 las delegaciones que cuentan con mayor número de personas con Discapacidad son: Iztapalapa con el 21.8%, Gustavo A. Madero con 14.1%, Coyoacán y Álvaro Obregón con 7.4% y 7.3% respectivamente (Ver Cuadro 4 distribución de Personas con Discapacidad por Delegación e IDH 2004. Pág 21 de este documento).

En lo que respecta al Programa en cuanto a su intervención para la atención de la Población Objetivo, lo hace con un enfoque de ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, debido a que se les ofrece a los beneficiarios un estímulo económico mensual. En lo referente a brindar asistencia social a las personas con discapacidad, la Caja de Previsión Social (en lo sucesivo CAPREPOL), mantiene contacto con el Instituto Nacional de Rehabilitación, la Fundación Hospital “Nuestra Señora de la Luz”, la Facultad de Odontología de la UNAM y el Instituto de Oftalmología (Fundación de Asistencia Privada Conde de Valenciana IAP); con la finalidad de canalizar a los pensionados con alguna discapacidad para que reciban rehabilitación.

De esta manera del total de la población registrada en el Padrón del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad se distribuye de la siguiente manera, como se observa en la Gráfica 1. La mayoría de los beneficiarios residen en el Interior de la República con un 46.8% lo que representa una debilidad para el Programa; no obstante, son beneficiarios que al momento de solicitar el apoyo residían en el Distrito Federal y uno de los requisitos para seguir en el Programa es que cada 6 meses tienen que pasar revista en la CAPREPOL, es decir, corroborar que aún siguen vivos y que continúan recibiendo la pensión por parte de la misma, de este modo el 18.6 % de los policías residen en delegación de Iztapalapa, con el 6% se encuentran los que residen en Gustavo A. Madero, con 4.8% Iztacalco, Álvaro Obregón y Cuauhtémoc con 4.5% respectivamente, en contraste con las delegaciones que cuentan con un bajo número de beneficiarios como lo son Cuajimalpa con 0.3%, Xochimilco y Miguel Hidalgo con un 0.6% respectivamente.

Al respecto el Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente coadyuva a contrarrestar el problema social que tienen las personas con discapacidad apoyando a los policías que en su momento brindaron sus servicios al Distrito Federal pero que en su trayectoria sufrieron algún accidente por riesgo de trabajo lo que a su vez le generó algún tipo de discapacidad permanente. En este sentido en 2009 se atendieron a 326 policías, para 2010 se atendieron a 328 y en 2011 se atendió a un total de 332 policías con



discapacidad permanente. En cuanto a las edades de los beneficiarios es oscilante debido a que son policías pensionados ya sea por antigüedad o por haber sufrido algún accidente de trabajo. Por otro lado, respecto de las características socioeconómicas de los hogares de los beneficiarios del Programa, (Información obtenida de la Encuesta a Beneficiarios del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente realizada por la Dirección de Planeación del DIF-DF(2012)), tenemos que más del 70% se encuentran casados, o viviendo en unión libre (5%), el 11% es soltero y el 9% es viudo.”

- 11) Cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes y el grado en que se sienten satisfechos con los programas.

De acuerdo con el Apartado IV.3.2. Satisfacción y Sugerencias de los Beneficiarios, se conocen los datos siguientes:

“IV.3.2. Satisfacción y Sugerencias de los Beneficiarios (Este apartado da respuesta a la pregunta 6y 7 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal).

Un aspecto importante en el desempeño de cualquier programa social es el nivel de satisfacción de sus beneficiarios, por lo que una de las formas más eficaces para conocerla es la aplicación de encuestas de percepción a su población beneficiaria. En el caso del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, el alto nivel de aceptación con el que cuenta el Programa va de la mano con el hecho de que los beneficiarios cuenten con una ayuda económica mensual que les permita contar con un ingreso como apoyo para cubrir sus gastos ya sea de rehabilitación o para cubrir sus necesidades básicas de alimentación, calzado y vestido aparte de la pensión que les otorga la CAPREPOL. Es por eso que se recabó el nivel de satisfacción con el que cuentan los beneficiarios con respecto a los elementos que integran el Programa (la entrega mensual del recurso económico, la atención al público, la entrega de tarjetas bancarias) a través de los instrumentos de campo ya mencionados.

En este sentido, cabe destacar que el 60% de los beneficiarios que se entrevistaron realizaron su trámite de ingreso en la CAPREPOL y el 40% restante lo realizó en las oficinas correspondientes del DIF-DF o en la Delegación que le correspondía, derivado de esto más del 95% de los beneficiarios manifestaron que los tramites que se tienen que realizar para ingresar al Programa son sencillos lo que no les causa molestia para realizarlos, y el 100% de ellos dice estar satisfechos con la atención que recibieron por parte del personal que los atendió para realizar dichos trámites y les orientaron sobre cuales eran los requisitos indispensables para ser parte del Programa, además de que los atienden con calidad y les tienen paciencia.

En este sentido, cabe destacar que más del 90% los beneficiarios manifestaron estar muy satisfechos con la información que se les proporcionó en los en las instancias correspondientes, esto respecto de los requisitos necesarios para inscribirse al Programa, así el 9% dijo estar satisfecho, una vez concluido el procedimiento de inscripción al programa y la aceptación de la misma se entrega la tarjeta bancaria a los nuevos beneficiarios, de

este modo el 90% de los policías dice estar satisfecho con la entrega de las mismas y el 9% se encuentra algo satisfecho, lo que evidencia el grado de aceptación por parte de los beneficiarios hacia el Programa y que por tanto no han tendido alguna incidencia, sin embargo; cuando la han tenido el 85% manifiesta estar satisfecho con la resolución que le dan a su problema y el 10% refiere estar algo satisfecho con el seguimiento que le dan a su incidencia (ver Gráfica 11).”

En la gráfica 11. Satisfacción de los beneficiarios con el Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, 2012 (en la encuesta de Satisfacción de los Beneficiarios que se le aplicó a los policías, refieren que no han presentado ninguna incidencia, esto, en cuanto a la reposición de tarjeta o activación de cuenta por suspensión de la beca), se considera un 91% muy satisfechos con la solicitud de información que requirieron cuando se acercaron por primera vez al programa.

- 12) Si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continúa con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación.

De la sección IV.2.4.3. La calidad de los servicios y sus posibilidades de mejora, se extrae la siguiente información:

“... a partir de la información proporcionada por la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social del DIF-DF y la CAPREPOL, respecto del avance en la implementación de estas estrategias, llevado al cabo desde la publicación de los resultados de la Evaluación hasta la fecha, se tiene que en el punto Ise ha avanzado a través de diversas reuniones y juntas informativas con todo el personal que atiende a los beneficiarios; de esta manera se ha logrado establecer convenios con diferentes instituciones de Asistencia Privada, entre ellas el Instituto Nacional de Rehabilitación, la Fundación Hospital “Nuestra Señora de la Luz”, la Facultad de Odontología de la UNAM y el Instituto de Oftalmología (Fundación de Asistencia Privada Conde de Valenciana IAP); con la finalidad de canalizar a los pensionados de forma tal que reciban rehabilitación.”

## 2. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

El principal objetivo de los Lineamientos 2013, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal: “Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales”, como los mismos indican es facilitar el análisis de la situación o problema que se pretende atender con los Programas Sociales, además de contribuir a un ejercicio de síntesis de los ejercicios de Evaluación Interna realizados desde 2010.

Es importante señalar que el ejercicio de evaluación interna de los programas sociales fue diseñado como un proceso incremental, que supone ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral de los programas. Si bien el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, particularmente a través del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, a cargo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD), ha seguido un proceso de mejora incremental, nuevos retos se presentan. La construcción de la Capital Social sigue su proceso de mejora, mejora a través de los cambios pertinentes, que

permitan incorporar elementos de análisis como el incipiente Enfoque de Derechos en la Administración Pública del Distrito Federal, en todos los niveles de ejecución del Programa.

En el futuro inmediato, será importante realizar un esfuerzo de actualización y reformulación de temas estratégicos, tales como los involucrados en la Evaluación de Diseño, por la cual el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), transitó en 2009, debido a que la Administración en funciones, deberá emprender las acciones necesarias para considerar alternativas que en 2013 permitan avanzar en el proceso progresivo de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.

Dado lo anterior, algunas áreas de oportunidad para la presente Administración, podrían reformularse o bien plantearse, como sigue:

Enfoque de derechos. En este sentido, responder a la pregunta ¿por qué es importante incorporar la perspectiva de Derechos Humanos de los Programas Sociales?, se vuelve fundamental. Un posible acercamiento a ella, es a través de comprender que la necesidad de incluir la perspectiva de derechos humanos en las políticas públicas radica en que, permite llevar a cabo la medición tanto de la incorporación como del grado de avance de las metas que se han establecido en las políticas y Programas Sociales.

Adicionalmente, la incorporación de una perspectiva de Derechos Humanos permitirá a medir el grado de incorporación y cumplimiento de dicho Enfoque, establecido a partir de los compromisos asumidos con la reforma constitucional celebrada en Junio de 2011, a través de la cual se incorporan los principios del Derecho Internacional de Derechos Humanos, así como la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal y la Ley del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF).

El desarrollo de indicadores de Derechos Humanos, es un paso fundamental, para hacer visible el grado de cumplimiento en materia de Derechos Humanos que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal ha alcanzado a través del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente. De modo tal que el Sistema, incorpore la institucionalización de la metodología y los sistemas de información, que generan datos oficiales con perspectiva de Derechos Humanos.

Material documental. La necesidad de generar un proceso de normalización y documentación de procedimientos. Cuyo propósito sea el normar y estandarizar la operación de los Programas y Servicios mediante el mapeo de procesos y documentación de procedimientos. Si bien la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad, ya tiene documentados procedimientos y servicios que se brindan, se hace necesario revisar a detalle cuáles son los usuarios objetivo, las entradas y salidas de los procesos, los actores involucrados, los procedimientos clave, así como las operaciones susceptibles para medir y sistematizar.

Actualización de la Matriz de Marco Lógico (asociación de actividades a indicadores) y la Matriz de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas (FODA). Ambos ejercicios realizados con anterioridad como parte, en particular, de la Evaluación Interna de Operación (2011). Dada la fecha de realización de ambos, sería importante para la actual Administración verificar la aplicabilidad de los contenidos de estas herramientas que son indispensables para la conceptualización en términos de la eficaz ejecución del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente.

Replantear una Evaluación de Diseño. Que permita fortalecer los hallazgos de la Evaluación Interna de esta naturaleza, realizada en 2009, en términos de elementos específicos tales como: revisión de las definiciones de Población Objetivo (PO), Población Potencial (PP), así como su debida cuantificación a través de una redefinición de los Padrones de Beneficiarios ajustándolos a criterios vigentes, como los considerados en el Grado de Desarrollo Social de las Unidades Territoriales en el Distrito Federal.

## RECOMENDACIONES

Esta sección se dividirá en dos temas. El primero, buscará sistematizar las recomendaciones derivadas de la última Evaluación realizada el Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente: Seguimiento de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios (2012), a partir de las cuales se derivaron una serie de acciones y medidas realizadas por el Programa.

Dichas acciones realizadas por el Programa, se reportaron al Área de Seguimiento de la Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, a partir de las cuales se elaboró un reporte, cuyo Cronograma es el siguiente:

Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad Programa Apoyo Económico a Policías con Discapacidad Permanente		
Recomendaciones derivadas de la Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios 2012		
Recomendación	Plazo de cumplimiento	Estado
Recomendación 1. Retomar las consideraciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) respecto de los mecanismos de monitoreo del Programa.	Corto Plazo (6 meses)	En proceso
Recomendación 2. Actualización del Manual de Procedimientos.	Corto Plazo (6 meses)	En proceso
Recomendación 3. Fortalecer los enlaces de comunicación Interinstitucional entre la CAPREPOL y el DIF-DF.	Corto Plazo (6 meses)	Cumplida
Recomendación 4. Gestionar las reasignaciones presupuestales para eficientar el acceso de los ciudadanos al Programa, atender los requerimientos materiales y económicos necesarios para la adecuada operación del Programa.	Mediano Plazo (12 meses)	En proceso
Recomendación 5. Mejorar los procesos de planeación así como la sistematización de los procesos de monitoreo y seguimiento de la gestión del Programa para una mayor vinculación con la toma de decisiones.	Corto Plazo (6 meses)	En proceso

Elaboración propia con base en la información proporcionada por la Dirección de Planeación del DIF DF (2012) y la Jefatura de Unidad Departamental Operativa de Seguimiento a Programas (2013).

En un segundo momento se buscará analizar a partir de, por una parte, el seguimiento de recomendaciones 2012, como de la información mostrada en las conclusiones de la propia “sistematización de resultados de los ejercicios de evaluación interna realizados con anterioridad”, en términos de considerar alternativas que en 2013 permitan avanzar en el proceso progresivo de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente.

#### ENFOQUE DE DERECHOS

RECOMENDACIÓN 01/2013.	PLAZO:
Fortalecer el Enfoque de Derechos en el Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente	Más de 12 meses (largo plazo)

JUSTIFICACIÓN: Medir el grado de cumplimiento de los principios y lineamientos que rigen la actuación de los derechos humanos conforme los siguientes mecanismos:

- Vigilar si los recursos presupuestarios han sido asignados para la satisfacción de por lo menos los niveles esenciales de cada uno de los derechos implicados.
- Realización progresiva de los derechos y no retroceso.
- No discriminación e igualdad, este principio busca asegurar que los recursos sean asignados mediante criterios de equidad, de tal manera que promuevan la igualdad entre hombres y mujeres y otros grupos que se encuentran en situación de discriminación y/o exclusión
- Principio de transversalidad e integralidad alude a la obligación del Estado de considerar que los derechos humanos son indivisibles, universales e interdependientes lo cual implica que la perspectiva debe permear todas las estructuras gubernamentales.
- Transparencia y rendición de cuentas, durante todas las fases del proceso presupuestario debe existir información disponible para evaluar la asignación y ejercicio de los recursos

## PLANTEAR LA POSIBILIDAD DE UNA NUEVA EVALUACIÓN DE DISEÑO

En este sentido, es importante apuntar tres recomendaciones que puedes contribuir en el proceso hacia la construcción y/o consolidación de una Evaluación de Diseño del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente: Recomendación 03/2013, 04/2013 y 05/2013.

<p><b>RECOMENDACIÓN 03/2013.</b> Actualización de los contenidos de la Matriz de Marco Lógico, la Matriz FODA e incorporación del enfoque de derechos humanos en los Indicadores asociados a dichos ejercicios. Actualizar el árbol del problema y árbol de objetivos considerando los siguientes puntos: (1) identificar el problema; (2) examinar los efectos que provoca el problema; (3) establecer la situación deseada; (4) identificar los medios para solucionarla; y (5) definir acciones y configurar alternativas. Dado lo anterior, replantear al Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente la Matriz de Marco Lógico que al menos tenga las dimensiones: fin, propósito, componente, actividades y su resumen narrativo. Asimismo, que los indicadores que queden definidos cuenten con la siguiente información: nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición, línea base, metas, comportamiento del indicador y responsable de la información.</p>	<p><b>PLAZO:</b></p> <p>12 meses (mediano plazo)</p>
--	--

**JUSTIFICACIÓN:** Dado que tanto la Matriz de Marco Lógico, como la Matriz FODA se realizaron en 2011 (para el ejercicio fiscal 2010), sería importante para la actual Administración verificar la aplicabilidad y vigencia de los contenidos de estas herramientas que son indispensables para la conceptualización en términos de la eficaz ejecución del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente.

Asimismo, el desarrollo de indicadores de Derechos Humanos, es un paso fundamental, para hacer visible el grado de cumplimiento en materia de Derechos Humanos que el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal ha alcanzado a través del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente. De modo tal que el Sistema, incorpore la institucionalización de la metodología y los sistemas de información, que generan datos oficiales con perspectiva de Derechos Humanos.

<p><b>RECOMENDACIÓN 04/2013.</b> Elaborar al Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente la revisión, definición y cuantificación de las poblaciones, Potencial (PP) y Objetivo (PO).</p>	<p><b>PLAZO:</b></p> <p>6 Meses (corto plazo)</p>
---	---

**JUSTIFICACIÓN:** Las definiciones de Población Objetivo y Población Potencial, no han sido revisadas con el debido detalle desde la creación del Programa, la Evaluación de Diseño que las documenta data del 2010, con datos del Ejercicio Fiscal 2009. Con lo cual, una revisión de la actualidad y vigencia de estas definiciones sería importante para guiar estrategias de focalización adecuadas y eficaces.

<p>RECOMENDACIÓN 05/2013. Rediseñar el Padrón de Beneficiarios del Programa Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente para tener una base de datos actualizada, así como cubrir con lo que mandata la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.</p>	<p>PLAZO: 6 Meses (corto plazo)</p>
---	---

JUSTIFICACIÓN: El Padrón de Beneficiarios no ha sido revisado con el debido detalle desde la creación del Programa, la Evaluación de Diseño que data del 2010, con datos del Ejercicio Fiscal 2009, no da cuenta de los criterios que deben considerarse al generar sistemas de información sustentados en estos datos. Con lo cual, una revisión de la actualidad y vigencia de estas definiciones será importante para guiar estrategias de focalización adecuadas y eficaces.

## BIBLIOGRAFÍA

### Evaluación de Diseño

El Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente, no cuenta con una Evaluación de Diseño. Con lo cual, no se dispone de material bibliográfico para esta sección.

### Evaluación de operación 2011

Material documental referido en la sistematización de la Evaluación de Operación.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.

\_\_\_\_\_. (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.

\_\_\_\_\_. (1998). “Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículos 6, 14, 23, 28” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 29 de diciembre de 1998.

\_\_\_\_\_. (2000). “Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 1, 32, 33, 41” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 23 de mayo del 2000.

\_\_\_\_\_. (2006). “Reglamento de la Ley Para Las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, artículos 10 y 11”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 13 de noviembre de 2006.

\_\_\_\_\_. (2007). “Estatuto Orgánico del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, artículos 3 y 19”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 24 de septiembre 2007.

\_\_\_\_\_. (2010) “Ley para Personas con Discapacidad para el Distrito Federal”, artículos 1, 2, 5. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 10 de septiembre de 2010.

\_\_\_\_\_. (2011). “Ley Para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, artículos 5 y 27” Gaceta Oficial del Distrito Federal publicado el 24 de febrero de 2011.

Brown, Deryck R. (2001). Evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos. ILPES-CEPAL, enero de 2001.

Cohen, E. y Franco R. (1992). Evaluación de Proyectos Sociales. Editorial Siglo XXI. México D. F.

- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) (2005) “Boletín del Instituto No. 15: Metodología del Marco Lógico”.
- CONEVAL-ILPES-CEPAL (2011) “Curso-Taller de Marco Lógico” Programa de Apoyos Económicos a Personas con Discapacidad.
- Chapman, Alan (2004). “Desarrollo Personal y Educación Gerencial” Disponible en internet [http://www.degerencia.com/articulo/analisis\\_dofa\\_y\\_analisis\\_pest](http://www.degerencia.com/articulo/analisis_dofa_y_analisis_pest)
- CEPAL (2005). “Metodología del Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas”. Santiago de Chile, Imprenta de Naciones Unidas.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”. Diario Oficial de la Federación. México D. F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación”, artículos 4 y 11 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad”., artículos 3, 4 y 5 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Estatuto de Gobierno del Distrito Federal”, artículos 17, 99 y 102 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (2008). “Evaluación de Diseño y Operación 01-2008 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad”, diciembre de 2008.
- \_\_\_\_\_ (2010). “Planeación, relaciones Intergubernamentales y participación Ciudadana en la política Social del DF (diagnóstico de sus principales tendencias)” [http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico\\_tendencias.pdf](http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico_tendencias.pdf)
- Gobierno del Distrito Federal (2006) “Reglamento de la Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal” Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal No. 134-BIS, publicada el 13 de Noviembre de 2006.
- \_\_\_\_\_ (2007). Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, Eje 2 Equidad. México, D. F.
- \_\_\_\_\_ (2007). Programa de Desarrollo Social 2007-2012, 50 metas de la Política Social del gobierno del Distrito Federal. México, D. F.
- \_\_\_\_\_ (2009). “Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente”. Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal No. 769, publicada el 29 de enero de 2010.
- \_\_\_\_\_ (2011). “Lineamientos para Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 8 de abril de 2011.
- ILPES-CEPAL (2003). Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile.
- \_\_\_\_\_ (2004). “Metodología del Marco Lógico”. Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile.
- \_\_\_\_\_ (2005). Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile.



- Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (INEGI) (2000) “XII Censo General de Población y Vivienda”
- Secretaría de Finanzas del Distrito Federal (2010) “Informe de la Cuenta Pública 2010”
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (2003) “Manual Específico de Operación del Programa en Apoyo Económico a Personas con Discapacidad”. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.
- \_\_\_\_\_ (2010) “Manual de Organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF)”
- \_\_\_\_\_ (2010) “Programa Específico de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad” Documentos Interno de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad del DIF-DF
- \_\_\_\_\_ (2010) “Cédula de Autoevaluación de los Programas Sociales” Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.
- Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.
- \_\_\_\_\_ (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.
- \_\_\_\_\_ (1998). “Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículos 6, 14, 23, 28” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 29 de diciembre de 1998.
- \_\_\_\_\_ (2000). “Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 1, 32, 33, 41” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 23 de mayo del 2000.
- \_\_\_\_\_ (2006). “Reglamento de la Ley Para Las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, artículos 10 y 11”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 13 de noviembre de 2006.
- \_\_\_\_\_ (2007). “Estatuto Orgánico del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, artículos 3 y 19”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 24 de septiembre 2007.
- \_\_\_\_\_ (2010) “Ley para Personas con Discapacidad para el Distrito Federal”, artículos 1, 2, 5. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 10 de septiembre de 2010.
- \_\_\_\_\_ (2011). “Ley Para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, artículos 5 y 27” Gaceta Oficial del Distrito Federal publicado el 24 de febrero de 2011.
- Brown, Deryck R. (2001). Evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos. ILPES-CEPAL, enero de 2001.
- Cohen, E. y Franco R. (1992). Evaluación de Proyectos Sociales. Editorial Siglo XXI. México D. F.
- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) (2005) “Boletín del Instituto No. 15: Metodología del Marco Lógico”.

- CONEVAL-ILPES-CEPAL (2011) “Curso-Taller de Marco Lógico” Programa de Apoyos Económicos a Personas con Discapacidad.
- Chapman, Alan (2004). “Desarrollo Personal y Educación Gerencial” Disponible en internet [http://www.degerencia.com/articulo/analisis\\_dofa\\_y\\_analisis\\_pest](http://www.degerencia.com/articulo/analisis_dofa_y_analisis_pest)
- CEPAL (2005). “Metodología del Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas”. Santiago de Chile, Imprenta de Naciones Unidas.
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”. Diario Oficial de la Federación. México D. F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación”, artículos 4 y 11 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad”., artículos 3, 4 y 5 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Estatuto de Gobierno del Distrito Federal”, artículos 17, 99 y 102 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (2008). “Evaluación de Diseño y Operación 01-2008 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad”, diciembre de 2008.
- \_\_\_\_\_ (2010). “Planeación, relaciones Intergubernamentales y participación Ciudadana en la política Social del DF (diagnóstico de sus principales tendencias)” [http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico\\_tendencias.pdf](http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico_tendencias.pdf)
- Ebrard Casaubon, Marcelo L., Carrillo Huerta, Mario M. y Cerón Vargas José A. (2009). “La Política de Desarrollo a Favor de la Educación. El caso del Programa Prepa Sí de la Ciudad de México”. Galilei/Universidad de Puebla/Prepa Sí, México D.F.
- Gobierno del Distrito Federal (2006) “Reglamento de la Ley para las Personas con Discapacidad del Distrito Federal” Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal No. 134-BIS, publicada el 13 de Noviembre de 2006.
- \_\_\_\_\_ (2007). Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, Eje 2 Equidad. México, D. F.
- \_\_\_\_\_ (2007). Programa de Desarrollo Social 2007-2012, 50 metas de la Política Social del gobierno del Distrito Federal. México, D. F.
- \_\_\_\_\_ (2009). “Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente”. Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal No. 769, publicada el 29 de enero de 2010.
- \_\_\_\_\_ (2011). “Lineamientos para Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 8 de abril de 2011.
- ILPES-CEPAL (2003). Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile.
- \_\_\_\_\_ (2004). “Metodología del Marco Lógico”. Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile.
- \_\_\_\_\_ (2005). Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile.
- Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (INEGI) (2000) “XII Censo General de Población y Vivienda”

Secretaría de Finanzas del Distrito Federal (2010) “Informe de la Cuenta Pública 2010”

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (2003) “Manual Especifico de Operación del Programa en Apoyo Económico a Personas con Discapacidad”. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.

\_\_\_\_\_ (2010) “Manual de Organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF)”

\_\_\_\_\_ (2010) “Programa Específico de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad” Documentos Interno de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad del DIF-DF

\_\_\_\_\_ (2010) “Cédula de Autoevaluación de los Programas Sociales” Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.

Evaluación de Resultados y Grado de satisfacción de los beneficiarios 2012

Material documental referido en la Evaluación de seguimiento de metas y grado de satisfacción de los beneficiarios.

Asamblea Legislativa del Distrito Federal, IV Legislatura (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.

\_\_\_\_\_ (1997). “Reglamento del Consejo Promotor Para la Integración al Desarrollo de Las Personas con Discapacidad, artículos 1 y 2”. Diario Oficial de la Federación publicado en 1 de diciembre de 1997.

\_\_\_\_\_ (1998). “Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, artículos 6, 14, 23, 28” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 29 de diciembre de 1998.

\_\_\_\_\_ (2000). “Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 1, 32, 33, 41” Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 23 de mayo del 2000.

\_\_\_\_\_ (2006). “Reglamento de la Ley Para Las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, artículos 10 y 11”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 13 de noviembre de 2006.

\_\_\_\_\_ (2007). “Estatuto Orgánico del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, artículos 3 y 19”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 24 de septiembre 2007.

\_\_\_\_\_ (2010) “Ley para Personas con Discapacidad para el Distrito Federal”, artículos 1, 2, 5. Gaceta Oficial del Distrito Federal, publicado el 10 de septiembre de 2010.

\_\_\_\_\_ (2010) “Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad” publicada en la Gaceta del Distrito Federal el 10 de Septiembre de 2010.

\_\_\_\_\_ (2010) “Ley General de Inclusión para las Personas con Discapacidad”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de Mayo de 2011.

\_\_\_\_\_ (2010) “Encuesta Nacional sobre Discriminación en México. Enadis 2010. Resultados sobre personas con discapacidad”

- \_\_\_\_\_ (2010) “El Programa de Derechos humanos del Distrito Federal en materia de derechos para las personas con Discapacidad”. Folleto de divulgación para la Vigilancia Social.
- \_\_\_\_\_ (2011). “Ley Para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, artículos 5 y 27” Gaceta Oficial del Distrito Federal publicado el 24 de febrero de 2011.
- \_\_\_\_\_ (2011) Consejería Jurídica del Distrito Federal. “Padrón de Beneficiarios del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente”.
- Brown, Deryck R. (2001). Evaluación de políticas y programas en la región del Caribe de habla inglesa: problemas conceptuales y prácticos. ILPES-CEPAL, enero de 2001.
- Cohen, E. y Franco R. (1992). Evaluación de Proyectos Sociales. Editorial Siglo XXI. México D. F.
- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile.
- Chapman, Alan (2004). “Desarrollo Personal y Educación Gerencial” Disponible en internet [http://www.degerencia.com/articulo/analisis\\_dofa\\_y\\_analisis\\_pest](http://www.degerencia.com/articulo/analisis_dofa_y_analisis_pest)
- Congreso de los Estados Unidos Mexicanos “Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”. Diario Oficial de la Federación. México D. F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Ley Federal Para Prevenir y Eliminar la Discriminación”, artículos 4 y 11 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Ley General Para la Inclusión de las Personas con Discapacidad”., artículos 3, 4 y 5 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- \_\_\_\_\_ (2003). “Estatuto de Gobierno del Distrito Federal”, artículos 17, 99 y 102 Diario Oficial de la Federación. México, D.F.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (2008). “Evaluación de Diseño y Operación 01-2008 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad”, diciembre de 2008.
- \_\_\_\_\_ (2010). “Planeación, relaciones Intergubernamentales y participación Ciudadana en la política Social del DF (diagnóstico de sus principales tendencias)”[http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico\\_tendencias.pdf](http://www.evalua.df.gob.mx/info/2009/diagnostico_tendencias.pdf)
- Ebrard Casaubon, Marcelo L., Carrillo Huerta, Mario M. y Cerón Vargas José A. (2009). “La Política de Desarrollo a Favor de la Educación. El caso del Programa Prepa Sí de la Ciudad de México”. Galilei/Universidad de Puebla/Prepa Sí, México D.F.
- Gobierno del Distrito Federal (2007). Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, Eje 2 Equidad. México, D. F.
- \_\_\_\_\_ (2007). Programa de Desarrollo Social 2007-2012, 50 metas de la Política Social del gobierno del Distrito Federal. México, D. F.
- \_\_\_\_\_ (2011). “Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías Preventivos con Discapacidad Permanente”. Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal No. 1023 Bis Tomo II, publicada el 31 de enero de 2011.

- \_\_\_\_\_ (2011). “Lineamientos para Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales”. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 29 de diciembre de 2011.
- ILPES-CEPAL (2003). Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina. Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile.
- \_\_\_\_\_ (2004). “Metodología del Marco Lógico”. Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile.
- \_\_\_\_\_ (2005). Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile.
- Instituto Nacional de Estadística y Geográfica (INEGI) (2000) “XII Censo General de Población y Vivienda”
- Secretaría de Finanzas del Distrito Federal (2011) “Informe de la Cuenta Pública 2011”
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (2004) “Manual Especifico de Operación del Programa en Apoyo Económico a Personas con Discapacidad”. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.
- \_\_\_\_\_ (2010) “Manual de Organización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF)”
- \_\_\_\_\_ (2010) “Programa Específico de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad” Documentos Interno de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad del DIF-DF
- \_\_\_\_\_ (2011) “Cédula de Autoevaluación de los Programas Sociales” Dirección de Planeación del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.