

DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ

C. Jorge Romero Herrera, Jefe Delegacional en Benito Juárez, con fundamento en los artículos 87, 112, segundo párrafo y 117 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 120 y 172 Quater del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, 15 fracción IV, 36, 37 fracción VII de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal; 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 64 a 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; y Aviso por medio del cual se dan a conocer los lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales publicado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, se emite el siguiente:

AVISO POR EL CUAL SE DA A CONOCER EL INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2013 DE LOS PROGRAMAS DE ASISTENCIA “APOYO A NIÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA”, “SERVICIOS COMUNITARIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD”, “APOYO A MAESTROS JUBILADOS” Y “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO Ó INDIGENCIA”, DEL EJERCICIO FISCAL 2012.

Introducción General

Diseño del Proceso de Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez 2012.

Considerando los **Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales**, publicados en la **Gaceta Oficial del Distrito Federal el 26 de abril de 2013**, la Dirección General de Desarrollo Social estableció el siguiente modelo de investigación para recopilar, analizar y sistematizar la información pertinente respecto a los objetivos determinados.

1. Objeto de Investigación, descripción de las dimensiones generales que lo integran y objetivos específicos de investigación.

Tabla 1: Objeto, Descripción y Objetivos Específicos de Investigación.

Objeto de Investigación	Descripción de las dimensiones generales que lo integran	Objetivos Específicos
Evaluación Diagnóstica	<ul style="list-style-type: none">- Establecer la problemática social,- Pertinencia,- Problemas de operación y posibles soluciones,- Capacidades disponibles para evaluación en años sucesivos,- Justificación, Diseño, Operación y Factibilidad Evaluativa del Programa.	<ul style="list-style-type: none">- Identificar el problema o necesidad social prioritaria sobre la que va a actuar o actúa el programa, así como la situación deseada que se logrará con la intervención del programa.- Establecer los derechos sociales que se garantizan o garantizarán a través del programa propuesto o en curso;- Identificar 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
Sistemas de Información y Diseño de	<ul style="list-style-type: none">- Sistemas de Información	<ul style="list-style-type: none">- Sintetizar los principales hallazgos y alcances de los ejercicios de evaluación interna realizados con anterioridad.

Indicadores de Seguimiento	- Diseño	<ul style="list-style-type: none"> - Valorar la pertinencia de los objetivos, diseño, implementación y resultados del programa, - Realizar los ajustes que se consideren necesarios. - Determinar si la argumentación lógica muestra que el programa constituye una respuesta adecuada al problema previamente definido. - Determinar si los objetivos planteados y las estrategias (medios y acciones) utilizados o a utilizar permiten incidir efectivamente en la solución del problema. - Establecer si los resultados esperados al final de la ejecución del programa están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico. - Establecer si el programa ha identificado adecuadamente a la población objetivo, potencial y beneficiaria. - Establecer si existe coherencia entre los objetivos, estrategias y metas del programa. - Identificar si los programas determinan mecanismos para garantizar la participación ciudadana (a través de qué órganos, formas y procedimientos, y en qué aspectos del ciclo del programa). - Establecer 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 se alinea el Programa.
	- Operación	<ul style="list-style-type: none"> - Describir cuáles fueron o son los recursos empleados (humanos, técnicos, materiales, financieros), utilizados en el Programa. - Identificar el plan maestro de instrumentación del programa de corto, mediano y largo plazo. - Establecer si está llevándose a cabo el programa tal como se diseñó. - Analizar si el programa está alcanzando a su población objetivo. - Establecer si existen indicadores construidos para el programa, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, y si permiten o permitirán supervisarlos y evaluarlos. - Exponer 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. - Identificar si hubo avances en la elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa. - Analizar si la evaluación identificó, midió y valoró los resultados alcanzados. - Establecer 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.

	<p>- Evaluabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Analizar si se valoró la medida en que los resultados esperados del programa son verificables de manera fiable y creíble. - Analizar si se establecieron los criterios y parámetros de medición cuantitativos que se utilizarán en la evaluación. - Establecer si está definido un sistema y mecanismos de generación, recolección y registro de datos para generar información sobre indicadores del programa. - Identificar si las fuentes de información están especificadas para todos los indicadores. - Analizar si hay una clara concatenación entre indicadores y objetivos del programa. - Analizar si los indicadores establecidos son suficientes para medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos directos del programa. - Establecer si hay algún plan de seguimiento y evaluación que incluya la divulgación de información a los involucrados. - Identificar si se espera que los involucrados, incluyendo los beneficiarios, participen en el seguimiento y evaluación. - Analizar si se valoró la disponibilidad de tiempo para realizar la evaluación.
<p>Seguimiento de metas</p>	<p>- Evaluación global de resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar 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. - Analizar 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. - Establecer 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. - Identificar 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. - Establecer cuál fue el Cronograma para la instrumentación de las sugerencias y recomendaciones.

	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en el cumplimiento de metas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Definir si el establecimiento de metas es correcto. - Analizar cuál es la brecha que puede existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa. - Establecer 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). - Establecer 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. - Describir los resultados alcanzados atribuibles al programa, identificando los factores que condicionaron el logro de los resultados. - Describir si se establecieron reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continua con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación.
<p>Valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del Programa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Grado de satisfacción ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Describir cuáles fueron o son las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes, - Analizar el grado en que se sienten satisfechos con los programas.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información de los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 26 de abril de 2013.

2. Alcances

Los alcances de la investigación propuesta para realizar la Evaluación Interna de los Programas Sociales delegacionales aplicados durante el año 2012 en la Delegación Benito Juárez, son los siguientes:

- a. Descriptivo,
 - i. Presentar datos estadísticos por medio de Tablas y Gráficas¹ que nos permitan conocer las características de la población beneficiaria de los Programas Delegacionales durante 2012 a partir de los datos contenidos en los Padrones correspondientes.
 - ii. Presentar los datos de lo(a)s beneficiario(a)s según ubicación territorial que reportan en su domicilio, por medio de la elaboración de Mapas de población beneficiaria por colonia.
- b. Explicativo,
 - i. Establecer el planteamiento de los principales problemas de los Programas Sociales delegacionales respecto al diseño, operación y evaluación de los mismos en cada una de las dimensiones establecidas en los Lineamientos 2013.
 - ii. Identificar variables y causas de los principales problemas identificados a partir de las perspectivas de lo(a)s responsables internos de su aplicación y de lo(a)s beneficiario(a)s.
- c. Analítico,
 - i. Planteamiento de hipótesis y supuestos de cada Programa a partir de la aplicación del Modelo de Marco Lógico,
 - ii. Elaboración de propuestas de acción de mejora respecto de los problemas identificados para mejorar la pertinencia, consistencia, eficiencia, eficacia y satisfacción de las y los beneficiario(a)s de los Programas Sociales Delegacionales.

¹ Las tablas y gráficas de análisis de referencia se encuentran para consulta en los Reportes Metodológicos y Estadísticos de la Evaluación Interna de los Programas Sociales Delegacionales 2013, publicados en la página web oficial de la Delegación Benito Juárez (www.delegacionbenitojuarez.gob.mx).

3. Enfoque

La investigación se realiza a partir de un enfoque mixto; cualitativo, por que lo(a)s beneficiario(a)s tuvieron participación directa en la misma emitiendo juicios de valoración sobre la operación de los programas y sus resultados; y cuantitativo, en tanto que se realizó un análisis estadístico respecto del número y características de las y los beneficiarios de los mismos.

4. Estrategia

Para lograr los objetivos específicos planteados a partir de los Lineamientos 2013, así como los alcances y enfoque determinados, se establecieron una serie de preguntas de investigación para la obtención de indicadores que nos permitieron identificar si las categorías establecidas -a manera de objetivos- existieron o no en el proceso de diseño, operación y evaluación de los Programas Sociales. Para cada pregunta de investigación, se estableció una fuente de obtención de datos y una técnica de Recopilación de los mismos.

En el **Anexo 1** del Reporte Metodológico y Estadístico de la Evaluación Interna de los Programas Sociales Delegacionales 2013², se presenta el Cuadro correspondiente, en el que se consideran los siguientes elementos:

- a. Objeto de investigación,
- b. Objetivo específico,
- c. Pregunta,
- d. Fuente,
- e. Técnica de Recopilación de Datos.

5. Fuentes

Tabla 2: Tipos de Fuentes pertinentes para la Investigación y Documentos Consultados.

Fuente	Tipo	Documento
1. Documentales de carácter público	Normativo	<ol style="list-style-type: none">a. Leyes,b. Reglamentos,c. Manuales,d. Reglas de Operación y Adendas publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federale. Padrones publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal,f. Evaluaciones previas externas o internas,g. Programa Operativo Anual 2012 aprobado y modificado,h. Programa General de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012,i. Programa General de Desarrollo Delegacional Benito Juárez 2009-2012.
	Informes evaluaciones públicas oficiales y	<ol style="list-style-type: none">a. Censo de Población y Vivienda 2010.b. Otros informes oficiales temáticos.

² www.delegacionbenitojuarez.gob.mx

	Archivos Delegacionales	<ul style="list-style-type: none"> a. Matriz de indicadores, b. Informes delegacionales y tabuladores de avance, c. Informes de Avance Físico Presupuestal 2011, d. Carpetas de Documentación comprobatoria de recepción de apoyos, e. Carpetas de información general relacionada con los programas, f. Relación de Folios ingresados en CESAC para cada Programa en 2012, g. Informe de número y situación de quejas ante diversas instancias: CESAC, Contraloría Interna, CDHDF, h. Informes de revisiones y observaciones de la Contraloría Interna.
2. Documentales en archivos de las áreas operativas y protegidos por la Ley de Protección de Datos Personales	Padrones	<ul style="list-style-type: none"> a. Bases de Datos de Beneficiarios; b. Carpetas de Expedientes Físicos con documentación comprobatoria del derechohabiente.
3. Resultados de aplicación de técnicas e instrumentos de recopilación y análisis de datos	Reportes de análisis de datos	<ul style="list-style-type: none"> a. Reporte de análisis estadístico del padrón de beneficiarios por programa. (Anexo 8); b. Reporte de análisis estadístico y geográfico: Mapas por colonia a partir de datos de beneficiarios por programa. (Anexo 9); c. Reporte de análisis estadístico del sondeo aplicado a beneficiarios. (Anexo 10); d. Reporte de análisis del cuestionario aplicado a responsables de actividades del proceso de cada Programa. (Anexo 11); f. Reporte de análisis de información de la observación a partir de visita de campo a Centros de Atención. g. Reporte de entrevistas a profundidad a beneficiarios.

Fuente: Elaboración propia a partir de los Lineamientos 2013 y la Estrategia de Investigación.

6. Técnicas de recopilación de datos.

Para realizar la investigación propuesta y partiendo de los objetivos de investigación, se determinó utilizar las siguientes técnicas para la recopilación de datos:

- a) Investigación documental,
- b) Investigación de campo con los principales actores identificados: Beneficiario(a)s y funcionario(a)s involucrados en el diseño, operación y evaluación de los programas.

En el Anexo 1³ se presenta específicamente cómo se aplicó cada técnica de recopilación y las fuentes de referencia para responder a cada pregunta de investigación.

³ www.delegacionbenitojuarez.gob.mx

5. Instrumentos de recopilación de datos.

- Identificación de categorías de análisis (Preguntas) a partir de la revisión de documentación oficial (Ver Anexo 1),
- Cuestionario para aplicación de Sondeo de satisfacción al universo total de beneficiarios de los programas Educación, Discapacidad, Jubilados. (Anexos 2, 3, 4),
- Cuestionario para entrevistas a profundidad a usuarios de los programas Jubilados y Albergues. (Anexo 5),
- Cuestionarios digitales para conocer las perspectivas, opiniones y áreas de oportunidad de los Programas por parte de los servidores públicos involucrados en los mismos. (Anexos 6 y 7).
- Visita de campo para observación en los Centros de Atención a Población en situación de calle, riesgo y Vulnerabilidad.⁴

5. Técnicas de análisis de datos.

- Análisis estadístico de datos a partir del universo total de beneficiarios. (Anexo 8);
- Análisis estadístico y geográfico de datos por colonia en la que vive el universo total de beneficiarios. (Anexo 9);
- Análisis estadístico de los datos obtenidos a partir de la aplicación de sondeos a usuarios de los Programas “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”, “Apoyo a Niños de Educación Básica” y “Apoyo a Maestros Jubilados” (Anexo 10);
- Análisis de contenido a partir de las entrevistas a usuarios y cuestionarios a servidores públicos. (Anexo 12);
- Análisis de información recopilada en la visita de campo y entrevistas en los Centros de Atención a Población en situación de calle, riesgo y Vulnerabilidad.⁵

6. Proceso General de Instrumentación del Proceso de Evaluación Interna de los Programas Sociales ejecutados en 2012.

Tabla 3: Etapas Generales del Proceso de Evaluación 2013.

Etapa 1	Etapa 2	Etapa 3	Etapa 4	Etapa 5
Cuadro de Objetivos por programa. Descripción estadística y geográfica de padrones. Diseño de Instrumentos y preparación de la capacitación a evaluadores.	Presentación a Comité Técnico de Programas Sociales. Recopilación de información. Capacitación a ejecutores de técnicas de recopilación de datos.	Aplicación de instrumentos de recopilación de información y Codificación.	Análisis de la información y Elaboración de Reportes de Instrumentos de Recopilación y Análisis de datos	Presentación de Resultados y envío a instancias Legales.

Fuente: Elaboración propia a partir de la Estrategia Metodológica.

7. Responsables de evaluación por programa

- Apoyo a Niños de Educación Básica: Mtra. Paulina Gamallo Chaine.
- Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad: Mtra. Adriana Urbina Islas.
- Atención a Población en situación de calle, riesgo y Vulnerabilidad: Mtra. Ana Laura Hernández Rodríguez.
- Apoyo a Maestros Jubilados: C. Julio Enrique Chávez Suárez.

⁴ Todos los Anexos mencionados se encuentran a consulta en los Reportes mencionados.

⁵ *Ibidem.*

8. Cronograma de Actividades

Tabla 4: Actividades Realizadas y Fecha de Conclusión. Evaluación 2012.

Actividad	Fecha de conclusión
Primera reunión de Planeación de la Evaluación	1/05/2013
Diseño del Cuadro: Objeto de Investigación, Objetivos Específicos, Preguntas, Fuentes e Instrumentos de Recopilación de Datos (Anexo1)	5/30/2013
Envío de oficios de solicitud documental e informes a las Áreas responsables de actividades del Proceso de Diseño, Operación y Evaluación de los Programas Delegacionales	6/3/2013
Diseño de Cuestionarios: Aplicación de Sondeo de satisfacción al universo total de beneficiarios de los programas Apoyo a Educación Básica, Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad y Apoyo a Maestros Jubilados y Pensionados. (Anexos 2, 3, 4); Cuestionario para entrevistas a profundidad a usuarios de los programas Jubilados y Albergues. (Anexo 5); Cuestionarios digitales para conocer las perspectivas, opiniones y áreas de oportunidad de los Programas por parte de los servidores públicos involucrados en los mismos. (Anexos 6 y 7)	6/3/2013
Sesión Extraordinaria del Comité Técnico de Programas Sociales para la presentación de la Evaluación Interna de los Programas Sociales Delegacionales 2012	6/4/2013
Revisión documental de Reglas de Operación y sistematización de información en el Cuadro correspondiente (Anexo 1)	6/6/2013
Elaboración del Reporte de análisis estadístico de datos de beneficiarios por programa.	6/10/2013
Elaboración del Reporte de análisis estadístico y geográfico: Mapas por colonia a partir de datos de beneficiarios por programa	6/14/2013
Envío de Cuestionarios digitales para conocer las perspectivas, opiniones y áreas de oportunidad de los Programas por parte de los servidores públicos involucrados en los mismos. (Anexos 6 y 7)	6/14/2013
Capacitación a personal que aplicó cuestionarios telefónicos a beneficiarios	6/14/2013
Aplicación de cuestionarios telefónicos y Codificación	6/14/2013
Análisis de Codificación de Cuestionarios del Sondeo Telefónico a Beneficiarios	6/18/2013
Elaboración de los Reportes: Análisis estadístico del sondeo aplicado a beneficiarios; Análisis de entrevistas realizadas a beneficiarios; Análisis del cuestionario aplicado a responsables de actividades del proceso de cada Programa; Análisis de información de la observación a partir de visita de campo a Centros de Atención.	6/19/2013
Elaboración de Reporte Preliminar de Evaluación por Programa	6/21/2013
Elaboración del Reporte Final de Evaluación por Programa	6/25/2013
Envío de información a instancias legales correspondientes y solicitud de publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	6/28/2013
Finalización del Proceso de Evaluación Interna de los Programas Sociales Delegacionales 2012	6/30/2013
Publicación en la Página web delegacional de los documentos finales de Evaluación de los Programas Sociales 2013	07/01/13

Fuente: Elaboración Propia a partir de la Estrategia Metodológica definida.

9. Reporte de Instrumentación de Recopilación de Datos

Tabla 5: Instrumento, Características y Reporte de Aplicación.

Instrumento de Recopilación de datos	Características	Aplicación
<p>1. Aplicación de Sondeo de satisfacción al universo total de beneficiarios de los programas Educación, Discapacidad, Jubilados.</p>	<p>1. Se diseñaron 3 cuestionarios para aplicación telefónica (Anexos 2, 3, 4).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración de manuales de codificación por cuestionario. 2. Capacitación a aplicadores telefónicos: 11 de junio de 2013. 3. Programa Servicios Complementarios con Discapacidad: <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Se realizaron 100 llamadas y se respondieron 53. 3.2 Fecha de aplicación: 11 a 14 de junio de 2013. 3.3 Problemas: De las llamadas no exitosas la mayoría solo eran para dejar recado y no se encontró al beneficiario, en otro de los casos el teléfono estaba suspendido, se encontró también dos personas finadas y el teléfono en varias ocasiones no era el del beneficiario. 3.4 Responsables: Darío Mata Castillo/ Eduardo Benítez y Tapia. 4. Programa de Apoyo a Niños de Educación Básica: <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Se realizaron 145 llamadas, 93 con éxito. 4.2 Fecha de aplicación: 11 a 14 de junio de 2013. 4.3 Problemas: De las llamadas no contestadas la mayoría eran para recados, no contestaron, contestadora, números equivocados y en varios casos solo eran para dejar recados y no se encontró al beneficiario. 4.4 Responsables: María Magdalena Gutiérrez Rodríguez / Jesús García Casas. 5. Programa Apoyo a Maestros Jubilados: <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Fecha de aplicación: 12 y 13 de junio de 2013. 5.2 Cuestionario de 23 preguntas. 5.3 Se llamó a los 13 beneficiarios pero únicamente contestaron 9 por no contar con el número telefónico o no contestaron en el indicado. 5.4 Responsable: Julio Enrique Chávez Suárez.
<p>2. Entrevistas a profundidad a usuarios de los programas Jubilados y Albergues. (Anexo 5),</p>	<p>2. Se elaboró un cuestionario para visita a usuario(a)s.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Programa Apoyo a Maestros Jubilados: <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Fecha de aplicación: 12 y 13 de junio 1.2 Se visitó a 3 beneficiarios: Leonor Suárez Padilla y Jesús Fuentes Solís. 1.3 Responsable: Julio Enrique Chávez Suárez. 1.4 Se realizó grabación de las entrevistas pero aún no se han transcrito para su codificación y análisis. 2. Se realizaron visitas a los Albergues el 13 de junio de 2013. <ol style="list-style-type: none"> 5.5 Se aplicaron 3 entrevistas a usuarios de Albergues en cada uno. 5.6 Se encuentra en elaboración el Reporte de Visita a Albergues y Entrevistas aplicadas.

<p>3. Cuestionarios digitales para conocer las perspectivas, opiniones y áreas de oportunidad de los Programas por parte de los servidores públicos involucrados en los mismos. (Anexos 6 y 7).</p>	<p>3. Se elaboró cuestionario digital (Utilizando la plataforma Google Drive para crear un “Form”) Versiones 1 y 2 para Funcionarios responsables de los Programas.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se enviaron oficios por parte de la Dirección General de Desarrollo Social a los responsables de las áreas involucradas el 17 de junio de 2013. 2. Se enviaron correos electrónicos con el enlace al Google Form. 3. Problemática principal: <ol style="list-style-type: none"> a. Existe resistencia por parte del personal a responder cuestionarios electrónicos por falta de costumbre o por no conocer su funcionamiento. b. En muchos casos, los responsables de actividades de soporte no se consideran parte del proceso de los mismos. No obstante lo anterior, se logró obtener información por parte de las áreas: Comunicación, Administración, CESAC y la Oficina de Información Pública. c. Se dificulta identificar a todo el personal de base (Operativo y Administrativo) que participa en los programas, por lo que solamente respondieron los cuestionarios los involucrados directamente en las áreas responsables (Servicios Sociales y Albergues).⁶
---	---	---

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “APOYO A SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD”, EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2012

ÍNDICE

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

- II.1. Descripción del Objeto de Evaluación
- II.2. Línea Basal del Programa
- II.3. Población Objetivo del Programa
- II.4. El Árbol de Objetivos del Programa
- II.5. Contribuciones del Programa
 - II.5.1. Derechos Sociales que Garantiza
 - II.5.2. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

- III.1. La Evaluación Diagnóstica
 - III.1.1. Diseño del Programa
 - III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa
 - III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana
 - III.1.2. Operación del Programa
 - III.1.2.1. Estructura Operativa y Principales Procesos
 - III.1.2.2. Congruencia del Programa
 - III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios
 - III.1.2.4. Cobertura del Programa
 - III.1.3. Evaluabilidad
 - III.1.3.1. Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa

⁶ Los anexos mencionados se encuentran a consulta en los *Reportes Metodológicos y Estadísticos de la Evaluación Interna de los Programas Sociales Delegacionales 2013*, publicados en la página web oficial de la Delegación Benito Juárez (www.delegacionbenitojuarez.gob.mx).

- III.1.3.2. Mecanismos de Generación de Indicadores
- III.1.3.3. Diseño del Proceso de Evaluación Interna
- III.2. La Evaluación de Operación y Resultados
 - III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa
 - III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información
 - III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación
- III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios
 - III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa
 - III.3.2. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa
 - III.3.3. Principales Resultados del Programa
- IV.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

La presente evaluación tiene como principal base, la información generada por las Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad” que opera la Delegación Benito Juárez, y que indica como **Objetivo General** de su intervención:

Contribuir a reducir las brechas de desigualdades y con ello favorecer el mejoramiento en la calidad de vida mediante intervenciones focalizadas a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente, para incrementar las posibilidades de acceder una vida digna con oportunidad a recibir las herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad.

Y como su **Objetivo Específico**:

Integrar a 100 personas con alguna discapacidad permanente sensorial, física o intelectual al programa para la obtención de apoyos económicos que los beneficien.

II.2. Línea Basal del Programa

Marco conceptual de la discapacidad

Clasificaciones y esquemas de la discapacidad

El término de discapacidad ha cambiado en las últimas décadas; para aludir a la población con estas características se han usado términos como el de “impedidos”, “inválidos”, “minusválidos”, “incapacitados”, “discapacitados”, “personas con discapacidad”, “personas con alguna discapacidad”.

La Organización de las Naciones Unidas, a través de la Organización Mundial de la Salud, en la Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías (CIDDM) define tres términos implicados dentro de la temática que nos corresponde, cada una de estas definiciones son retomadas por la Clasificación Internacional de Enfermedades en su Décima Revisión:

- **Deficiencia:** se refiere a las anormalidades de la estructura corporal, de la apariencia y de la función de un órgano o sistema, cualquiera que sea su causa; en principio las deficiencias representan trastornos en el nivel del órgano (dimensión orgánica o corporal).
- **Discapacidad:** refleja las consecuencias de la deficiencia a partir del rendimiento funcional y de la actividad del individuo; las discapacidades representan, por tanto, trastornos en el nivel de la persona (dimensión individual).
- **Minusvalía:** hace referencia a las desventajas que experimenta el individuo como consecuencia de las deficiencias y discapacidades; así pues, las minusvalías reflejan dificultades en la interacción y adaptación del individuo al entorno (dimensión social).

Lo anterior implica la existencia de tres clasificaciones, cada una de ellas relacionada con un plano diferente, y que reconoce que la mayoría de los casos se asocian al proceso de salud – enfermedad.

Para entender mejor dichas diferencias podemos resumir los conceptos de la CIDDM en el Cuadro 2.1:

Cuadro 2.1

Resumen de conceptos de la CIDDM		
Deficiencia Situación intrínseca Dimensión orgánica	Discapacidad Exteriorizada Dimensión individual	Minusvalía Dimensión social
Pierna amputada	Dificultades para andar	Desempleo
Pérdida parcial de la vista	Dificultades para leer páginas impresas	Incapacidad para asistir a la escuela
Pérdida de sensibilidad de los dedos	Dificultades para asir o recoger objetos pequeños	Subempleo
Parálisis de los brazos o piernas	Limitación de movimiento	Hay que quedarse en casa
Deficiencia de la función vocal	Limitación de la capacidad para comprender lo que se dice	Reducción de la interacción
Retraso mental	Aprendizaje lento	Aislamiento social

Fuente: INEGI, 2001: 2

La visión del CIDDM genera una visión más amplia de la discapacidad que la integra dentro de un modelo biopsicosocial, que plantea la existencia de tres niveles:

- a) Nivel biológico, desde el que se puede plantear la existencia de la deficiencia;
- b) Nivel de la persona, referido a las actividades personales y sus limitaciones; y
- c) Nivel social, en función del cual se define el grado de participación social del individuo.

De este modo, el estado de salud del sujeto se da por su situación en un esquema tridimensional, en el que los ejes se construyen a partir de las dimensiones “deficiencia”, “actividad” y “participación”.

En este sentido, la deficiencia se determina por el hecho de que el cuerpo y/o la mente, no funciona de forma apropiada, lo que da lugar a una alteración en una determinada función o estructura. En cuanto a la actividad (y sus limitaciones) tiene que ver con las tareas y las acciones que las personas realizan, haciendo referencia a la existencia de una diferencia significativa entre las actividades que el sujeto puede realizar y las que le serían propias en condiciones normales. Finalmente, la participación hace referencia a la implicación del sujeto en situaciones específicas, definiéndose la restricción de la participación como una diferencia significativa entre lo observable y lo esperable en relación con este punto.

Estas tres dimensiones se ubican necesariamente dentro de una interacción con otros dos elementos: los factores contextuales (que tienen que ver con las condiciones ambientales y personales que han tenido y tienen impacto en el estado global de la persona) y los factores ambientales (que se determinan por el entorno físico, social y la actitud que rodea al sujeto). (Vaz Leal, 2009: 9)

El reciente esquema de discapacidad

El esquema lineal de la CIDDM propuesto por la OMS en 1980 se actualiza con un nuevo esquema de múltiples interacciones y dimensiones, que se plasma en la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). La CIF agrupa sistemáticamente los distintos dominios de una persona en un determinado estado de salud, por ejemplo, lo que una persona con un trastorno o una enfermedad hace o puede hacer. El concepto de funcionamiento se puede considerar como un término global, que hace referencia a todas las Funciones Corporales, Actividades y

Participación; de manera similar, discapacidad engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad, o restricciones en la participación.

Con este nuevo esquema, la CIF busca pasar de una clasificación de “consecuencias de enfermedades” (versión de 1980) a una clasificación de “componentes de salud”. Los “componentes de salud” identifican los constituyentes de la salud, mientras que las “consecuencias” se refieren al efecto debido a las enfermedades u otras condiciones de salud. Así, la CIF adopta una posición neutral, siendo una clasificación no sólo para personas con discapacidades; si no se propone como válida para todas las personas.

Cuadro 2.2

Visión de conjunto de la CIF				
	Parte 1: Funcionamiento y Discapacidad		Parte 2: Factores Contextuales	
Componentes	Funciones y Estructuras Corporales	Actividades y Participación	Factores Ambientales	Factores Personales
Dominios	Funciones Corporales Estructuras Corporales	Áreas vitales (tareas, acciones)	Influencias externas sobre el funcionamiento y la discapacidad	Influencias internas sobre el funcionamiento y la discapacidad
Constructos	Cambios en las funciones corporales (fisiológicos) Cambios en las estructuras del cuerpo (anatómicos)	Capacidad Realización de tareas en un entorno uniforme Desempeño/ realización Realización de tareas en el entorno real	El efecto facilitador o de barrera de las características del mundo físico, social y actitudinal	El efecto de los atributos de la persona
Aspectos positivos	Integridad funcional y estructural	Actividades Participación	Facilitadores	no aplicable
	Funcionamiento			
Aspectos negativos	Deficiencia	Limitación en la Actividad Restricción en la Participación	Barreras/ obstáculos	no aplicable
	Discapacidad			

Fuente: OMS, 2001: 16

En el Cuadro 2.2 podemos observar los componentes que integran la CIF. La CIF organiza la información en dos partes. La parte 1 se refiere al Funcionamiento y Discapacidad; y la parte 2 sobre Factores Contextuales. Cada una de estas partes consta a su vez de dos componentes:

1. Componentes de Funcionamiento y Discapacidad

El componente Cuerpo consta de dos clasificaciones, una para las funciones de los sistemas corporales, y otra para las estructuras del cuerpo. Como primer nivel de clasificación, las funciones y estructuras corporales constan de los siguientes aspectos:

- Funciones corporales: Funciones mentales; Funciones sensoriales y dolor; Funciones de la voz y el habla; Funciones de los sistemas cardiovascular, hematológico, inmunológico y respiratorio Funciones de los sistemas digestivo, metabólico y endocrino; Funciones genitourinarias y reproductoras; Funciones neuromusculares y relacionadas con el movimiento; Funciones de la piel y estructuras relacionadas

- Estructuras corporales: Estructuras del sistema nervioso; El ojo, el oído y estructuras relacionadas; Estructuras involucradas en la voz y el habla; Estructuras de los sistemas cardiovascular, inmunológico y respiratorio; Estructuras relacionadas con los sistemas digestivo, metabólico y endocrino; Estructuras relacionadas con el sistema genitourinario y el sistema reproductor; Estructuras relacionadas con el movimiento; Piel y estructuras relacionadas.

El componente Actividades y Participación cubre el rango completo de dominios que indican aspectos relacionados con el funcionamiento tanto desde una perspectiva individual como social. Como primer nivel de clasificación, las actividades y participación constan de los siguientes aspectos:

- Actividades y participación: Aprendizaje y aplicación del conocimiento; Tareas y demandas generales; Comunicación; Movilidad; Autocuidado; Vida doméstica; Interacciones y relaciones interpersonales; Áreas principales de la vida; Vida comunitaria, social y cívica.

2. Componentes de Factores Contextuales

Los Factores Contextuales pueden ser Ambientales y Personales; los primeros ejercen un efecto en todos los componentes del funcionamiento y la discapacidad y están organizados partiendo del contexto/entorno más inmediato al individuo y llegando hasta el entorno general. Mientras que, los Factores Personales son un componente de los Factores Contextuales pero no están clasificados en la CIF debido a la gran variabilidad social y cultural asociada con ellos. Como primer nivel de clasificación, los factores ambientales constan de los siguientes aspectos:

- Factores ambientales: Productos y tecnología; Entorno natural y cambios en el entorno derivados de la actividad humana; Apoyo y relaciones; Actitudes; Servicios, sistemas y políticas.

Como clasificación, la CIF no establece un modelo para el “proceso” del funcionamiento y la discapacidad; sino proporciona las “piezas de construcción” para poder crear modelos y estudiar los diferentes componentes. Es decir, la CIF se plantea como un lenguaje en donde los textos que se puedan crear a partir de ella, dependerán de los usuarios, de su creatividad y de su orientación científica. (OMS, 2001)

Tipos y definiciones de discapacidad

En el caso de México, el INEGI ha generado una clasificación que le ha ayudado a instrumentar la información del Censo de Población y Vivienda del año 2000, y la cual es la principal fuente de información para conocer las características de las personas con discapacidad. El Instituto agrupó su clasificación en cuatro primeras grandes áreas: motriz, sensorial, mental y múltiple; agrupamiento utilizado tradicionalmente por los profesionistas vinculados con el tema cuando se comunican en un lenguaje coloquial, no técnico. Dichos grupos se describen como sigue:

- Discapacidad motriz: incluye deficiencias y discapacidades para caminar, manipular objetos y coordinar movimientos, así como para utilizar brazos y manos. Estas discapacidades implican la ayuda de otra persona o de algún instrumento o prótesis para realizar actividades de la vida cotidiana.
- Discapacidades sensorial y de la comunicación: incluyen deficiencias y discapacidades oculares, auditivas y del habla.
- Discapacidad mental: incluye deficiencias intelectuales y conductuales que representan restricciones en el aprendizaje y el modo de conducirse, por lo que la persona no puede relacionarse con su entorno y tiene limitaciones en el desempeño de sus actividades.
- Discapacidad múltiple: contiene combinaciones de las restricciones antes descritas. En este grupo también se incluyen las discapacidades no consideradas en los grupos anteriores; así como enfermedades crónicas o degenerativas ya avanzadas que implican discapacidad.

En cuanto a los tipos, la discapacidad puede ser clasificada según diversas tipologías, el INEGI (2001), atiende a las áreas de desempeño en que una persona desarrolla sus actividades cotidianas, con el objetivo de que cada persona pueda comprobar la presencia o ausencia de cada uno de ellos respecto a su propia situación:

- Visión (incluso con lentes, sí procede);
- Audición (incluso con un aparato para la audición, sí procede);
- Habla (facultad para hablar);
- Movilidad (caminar, subir escaleras, permanecer de pie);
- Asir/sostener (utilizar los dedos para asir o manipular objetos);

- Aprendizaje (dificultades intelectuales, retraso);
- Dificultades de la conducta (problemas psicológicos o emocionales);
- Cuidado personal (bañarse, vestirse, alimentarse);
- Otros (especificar)

En cuanto a las tipologías también son importantes los grados de discapacidad, por lo que el INEGI (2001), utiliza la siguiente clasificación:

- Leve, cuando la reducción de la capacidad del individuo para desempeñar sus actividades cotidianas es mínima y no interfiere en su productividad.
- Moderada, cuando la reducción de la capacidad del individuo limita parcialmente sus actividades cotidianas y su productividad.
- Grave, cuando la reducción de la capacidad del individuo es tal que lo hace completamente dependiente y poco productivo.

Dicha clasificación puede resumirse como se muestra en el cuadro 2.3

Cuadro 2.3

Tipo y grado de discapacidad					
Grado	Tipo	Motriz	Mental	Sensorial	
				Visual	Auditiva
Leve		Realiza sus actividades de la vida diaria con dificultad o lentitud. Es de cualquier forma independiente.	Puede adquirir habilidades prácticas, aptitudes aritméticas y de lectura funcionales si recibe la educación especial; y puede orientarse hacia la integración social. Manifiesta un C.I. de 50 a 70.	Realiza tareas visuales de detalle, con ayuda de corrección óptica, adaptaciones o ayudas adicionales como la iluminación o magnificaciones (lupas, telescopios, circuito cerrado, etc.) Su rango de agudeza visual con su corrección es de 20/80 - 20/400.	Establece comunicación por sí sólo, ya sea por lenguaje de señas o lectura de señas o lectura de labios. Pérdida auditiva de 20 a 40 decibeles.
Moderada		Realiza sus actividades de la vida diaria con apoyo o ayuda de una órtesis, prótesis o ayuda funcional.	Puede aprender pautas simples de comunicación, hábitos elementales de salud, seguridad y habilidades manuales sencillas, pero no progresa en la lectura funcional ni en la aritmética. Manifiesta un C.I. de 35 a 49.	Realiza tareas visuales de poco detalle sólo con ayuda de corrección óptica de gran poder, de un lazarillo o de alguna persona que lo conduzca. Su rango de agudeza visual con su corrección óptica es de 20/400 - 20/800.	Establece comunicación sólo a través de la ayuda de un apoyo auditivo o un intérprete. Pérdida auditiva de 40 a 70 decibeles.
Grave		Es dependiente total o de custodia.	Puede responder a un adiestramiento de habilidades en la utilización de piernas, manos y mandíbulas. Manifiesta un C.I. de 34 o menos.	Sólo puede ver bultos o sombras y percibir luz o carece de la visión. Es dependiente total en tareas visuales. Su rango de agudeza visual es de 20/800 a percepción de luz. Ciego es aquella persona que no percibe luz.	No se comunica. Pérdida auditiva de más de 70 decibeles.

Fuente: INEGI, 2001: 4

Las diversas concepciones con respecto a la discapacidad han generado no sólo diversos esquemas en su análisis y tipología; también en su definición, lo que cambia en el ámbito internacional, nacional y, hasta local. Es así como la Organización Mundial de la Salud define a una persona con discapacidad como:

“Toda persona que presenta una deficiencia física, mental o sensorial, ya sea de naturaleza permanente o temporal, que limita la capacidad de ejercer una o más actividades esenciales de la vida diaria, la cual puede ser causada o agravada por el entorno económico y social”. (Secretaría de Salud, 2009b: 13)

Por su parte la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD), que entró en vigor en 2008, indicó que las personas con discapacidad:

“...incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás” (Secretaría de Salud, 2009: 35)

A nivel nacional también se han generado diversas definiciones que han influido en las cifras de su presencia en el territorio. Es así como tenemos que el INEGI definió en su Censo de Población y Vivienda del año 2000, a la discapacidad como:

Limitación o ausencia de la capacidad para realizar una actividad dentro del margen que se considera normal para un ser humano, como consecuencia de una deficiencia física o mental. Se consideran 5 tipos de discapacidad: motriz, auditiva, del lenguaje, visual y mental. (INEGI, 2000)

Sin embargo, para el Censo del año 2010, el INEGI decidió replantear su definición cambiando el concepto de discapacidad por el de Limitación en la actividad, lo que repercutió en sus instrumentos de medición y resultados. Sin embargo, no ha sido retomado por otras instancias, ya que a todavía, en general, todos los niveles de gobierno siguen utilizando el concepto de discapacidad.

Limitaciones en la actividad: dificultades que una persona puede tener en la realización de tareas de la vida diaria. Se consideran las limitaciones para atender el cuidado personal; para caminar y moverse; para escuchar; para hablar o comunicarse; para poner atención o aprender y para ver. (INEGI, 2010)

Así mismo, en cuanto a las definiciones de los tipos de discapacidad, el Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, contiene las siguientes definiciones:

- Discapacidad Física: es la secuela o malformación que deriva de una afección en el sistema neuromuscular a nivel central o periférico, dando como resultado alteraciones en el control del movimiento y la postura, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás
- Discapacidad Mental: a la alteración o deficiencia en el sistema neuronal de una persona, que aunado a una sucesión de hechos que no puede manejar, detona un cambio en su comportamiento que dificulta su pleno desarrollo y convivencia social, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
- Discapacidad Intelectual: se caracteriza por limitaciones significativas tanto en la estructura del pensamiento razonado, como en la conducta adaptativa de la persona, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.
- Discapacidad Sensorial: es la deficiencia estructural o funcional de los órganos de la visión, audición, tacto, olfato y gusto, así como de las estructuras y funciones asociadas a cada uno de ellos, y que al interactuar con las barreras que le impone el entorno social, pueda impedir su inclusión plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

A nivel local, también se han generado diversas definiciones con respecto al tema de discapacidad, es así como, la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, entiende por persona con discapacidad a:

“...a todo ser humano que presenta permanentemente alguna deficiencia total en sus facultades físicas, intelectuales o sensoriales, que le limitan la capacidad de realizar una o más actividades de la vida diaria, y que puede ser agravada por el entorno económico o social”. (LIDPDDF)

Causas y consecuencias de la discapacidad

En cuanto a las causas de la discapacidad, existe gran diversidad; pueden estar relacionadas con lo biológico y sociocultural, teniendo un papel importante el medio físico y social. Son numerosos los factores identificados: genéticos, enfermedades agudas o crónicas, violencia, sedentarismo, tabaquismo, educación incompleta, creencias culturales, accesibilidad a servicios de salud, complicaciones perinatales, traumatismos –intencionales o no –, adicciones al alcohol y a las drogas, problemas nutricionales, estrés y características del entorno físico, entre otros. En específico, las causas de discapacidad pueden describirse como sigue:

- Discapacidad congénita, son aquellas existentes en el momento del nacimiento o preexistentes antes de que ocurra éste y se pueden presentar por causas patógenas, por cuestiones relacionadas al parto, por causas que proceden del medio natal o los trastornos que sufre el niño en los primeros años de vida, como la desnutrición o traumatismos
- Discapacidad adquirida, entre ellas se encuentran las enfermedades, accidentes y negligencia médica

La importancia del conocimiento de las causas de la discapacidad radica en que constituyen la herramienta fundamental para planear y evaluar los programas de prevención y con ello poder transformar la situación de marginación de las que han sido objeto las personas con discapacidad según la Organización de Naciones Unidas:

- Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el desempleo de las personas con discapacidad es de 2 a 3 veces más elevado que aquél de las personas sin discapacidad.
- No existe un sistema de transporte completamente accesible en los países para personas con discapacidad.
- Pocos países tienen legislaciones referentes al acceso a los edificios públicos, edificios gubernamentales, lugares de recreo, centros comerciales.
- En muchos países las personas con discapacidad no tienen derecho al voto, la posibilidad de casarse o de heredar propiedades.
- Las personas con discapacidad que no pueden hablar o escribir están consideradas como incapacitadas desde el punto de vista legal.
- Los niños con discapacidad en edad escolar no tienen acceso a escuelas.
- En todas partes del mundo las personas con discapacidad se cuentan entre la población más pobre y sus vidas están, a menudo, llenas de desventajas y privaciones. (INEGI, 2001: 11)

Discapacidad y cambio demográfico

En décadas recientes, el incremento de la población con discapacidad responde no sólo al crecimiento absoluto de la población sino en forma relativa como consecuencia del proceso de cambio por el que atraviesa el país: demográfico, epidemiológico y social. Algunas circunstancias que explican el aumento de los casos de discapacidad son:

- Disminución de la mortalidad, el avance de la tecnología médica ha logrado disminuir la mortalidad causada por un número importante de enfermedades; pero a expensas de aumentar el número de individuos con deficiencias y discapacidades.
- Modificaciones en el patrón de morbilidad, la disminución relativa de los padecimientos transmisibles y los estilos de vida tienden a aumentar los problemas crónico-degenerativos.
- Incremento de la esperanza de vida al nacer, se ha logrado que las personas vivan más años, aumentando la posibilidad de enfermedades degenerativas.
- Reducción de la fecundidad, el cambio en la estructura por edad condicionará un aumento en las enfermedades crónicas, propiciando mayores riesgos de discapacidad.
- Industrialización y mecanización, el incremento del número de accidentes tanto de trabajo, el tránsito y en el hogar, aumentan las deficiencias y discapacidades consecuentes.
- Acceso a los servicios de salud, lo que propicia la existencia un mayor número de personas que ahora sobreviven con lesiones muchas veces irreversibles.

Estos cambios demográficos y en el estilo de vida, son un factor importante que debe considerarse en el diseño e implementación de políticas públicas. Más aún, en territorios como la Delegación Benito Juárez, la cual cuenta con el mayor índice de envejecimiento del Distrito Federal. (INEGI, 2001)

Estructura y composición de la población de personas con discapacidad

Estimaciones internacionales

Las diferentes concepciones de la discapacidad han hecho difícil su medición a nivel mundial; sin embargo, organismos mundiales como la ONU y la Organización Mundial de la Salud (OMS), han llevado a cabo diversas estimaciones, y resultados para dimensionar el reto que representa para la sociedad en su conjunto. Es así como se estima que:

- Se estima que la media de la población con algún tipo de discapacidad, a escala mundial, es de un 10%
- En algunos países el 90% de los niños con discapacidad no viven más de 20 años.
- En América Latina y el Caribe, 78 de cada 1 000 niños que nacen vivos mueren antes de llegar a los cinco años de edad.
- Cada año, a causa de la desnutrición, un millón de niños se convierten en discapacitados.
- La OMS estima que el 98% de las personas con discapacidad que viven en los países en desarrollo están en total desamparo, puesto que no son beneficiarios de ninguna asistencia médica gratuita ni seguridad social.
- En cuanto al género, las deficiencias graves predominan entre los hombres y las leves o moderadas entre las mujeres.

Por su parte, el Banco Mundial estima que aproximadamente entre el 10% y el 12% de la población mundial tiene discapacidad y que en el 25% de los hogares hay un integrante con alguna discapacidad. Algunos ejemplos de las estimaciones se encuentran en el Cuadro 2.4 siguiente:

Cuadro 2.4

Prevalencia de discapacidad en países seleccionados, según fuente de información y año					
Censos			Encuestas		
País	Año	Porcentaje de la población con discapacidad	País	Año	Porcentaje de la población con discapacidad
Estados Unidos	2000	19.4	Nueva Zelanda	1996	20.0
Canadá	2001	18.5	Australia	2000	20.0
Brasil	2000	14.5	Uruguay	1992	16.0
Reino Unido	1991	12.2	España	1986	15.0
Polonia	1988	10.0	Austria	1986	14.4
Etiopía	1984	3.8	Zambia	2006	13.1
Uganda	2001	3.5	Suecia	1988	12.1
Mali	1987	2.7	Ecuador	2005	12.1
México	2000	2.3	Holanda	1986	11.6
Botswana	1991	2.2	Nicaragua	2003	10.3
Chile	1992	2.2	Alemania	1992	8.4
India	2001	2.1	China	1987	5.0
Colombia	1993	1.8	Italia	1994	5.0
Bangladesh	1982	0.8	Egipto	1996	4.4
Kenia	1987	0.7			

Fuente: Secretaría de Salud, 2009: 49

El BM indica que la prevalencia de discapacidad varía significativamente entre países y regiones del mundo. Esta variación es causada por diversos factores entre los que figuran los siguientes:

- Diferentes definiciones de discapacidad
- Diferentes metodologías de recolección de datos
- Variaciones en la calidad en el diseño de los estudios
- Diferentes estructuras de la población por grupos de edad

A ello debe sumarse que muchas veces el tipo de preguntas utilizadas en la captación de la información, tienden a captar únicamente la discapacidad más severa y por lo tanto, subestiman la verdadera magnitud de la discapacidad entre la población.

La discapacidad en México

En México se han realizado diversos esfuerzos para medir la prevalencia de la discapacidad desde hace varias décadas. Sin embargo, actualmente se desconoce la verdadera dimensión y comportamiento histórico de este indicador, ya que se han utilizado diferentes conceptos, clasificaciones y fuentes de información. Ejemplo de ello es lo mostrado en el Cuadro 2.5, donde podemos ver los distintos conceptos medidos no sólo por cada año, sino también el marco conceptual de cada uno, es así como en el 2000 la prevalencia de discapacidad entre la población fue del 1.84%, mientras que el cuestionario ampliado de la muestra censal arrojó una estimación de 2.31% al igual que la Encuesta Nacional de Salud, con quien comparte el marco de concepciones. (Secretaría de Salud, 2009)

Cuadro 2.5

Evolución de las características de discapacidad medias (México)			
Fuente	Año	Concepto medido	Porcentaje
Censo	1900	Defectos físicos y mentales	0.20
Censo	1910	Defectos físicos y mentales	0.21
Censo	1921	Defectos físicos y mentales	0.65
Censo	1930	Defectos físicos y mentales	0.66
Censo	1940	Defectos físicos y mentales	0.54
Censo	1980	Ausentismo escolar por invalidez	2.80
Encuesta Nacional de Inválidos	1982	Invalidez	0.03
Conteo de Población	1995	Discapacidad	2.33
Registro Nacional de Menores	1995	Discapacidad	6.35
Censo de Población	2000	Discapacidad	1.84
Censo de Población	2010	Con limitación en la actividad	4.03

Fuente: INEGI, 2001: 25

En contraste con las cifras estimadas por la OMS y el BM que estiman una prevalencia del 10%, el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), indicó que para el año 2010, de los 112'336,538 de habitantes, 4'527,784 presentaron algún tipo de limitación en la actividad, es decir, apenas el 4.03% de la población total. También sorprende cómo el cambio de marco conceptual entre ambos censos, duplicó el porcentaje, lo cual nos refleja lo observado a nivel mundial con respecto a la forma de medición de la discapacidad.

Cuadro 2.6

Población total en México con alguna limitación o discapacidad en 2000 y 2010

2000			2010		
Descripción	Cantidad	%	Descripción	Cantidad	%
Total	97,483,412		Total	112,336,538	
Con discapacidad	1,795,300	1.84	Con limitación en la actividad	4,527,784	4.03
Una discapacidad	1,592,838	1.63	1 limitación	3,871,222	3.45
Con 2 discapacidades	162,195	0.17	2 limitación	449,377	0.40
Con 3 discapacidades	24,203	0.02	3 limitación	129,249	0.12
Con 4 o más discapacidades	6,319	0.01	4 o más limitaciones	77,936	0.07

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

Datos estadísticos en el Distrito Federal

Los datos censales correspondientes al Distrito Federal indican que en el año 2000, el 1.86% de la población que habitaba su territorio, presentaba algún tipo de discapacidad; es decir, una cifra muy similar al porcentaje nacional del mismo año (1.84%). Dicha cantidad casi se triplicó para 2010; sin embargo es necesario hacer notar que esto ocurrió por los cambios en el marco conceptual de la discapacidad, que cambió a ser una limitación en la actividad. En consecuencia, para el Censo de Población y Vivienda realizado por el INEGI en 2010, se tuvo un total de 385,385 personas con alguna limitación, es decir, el 4.35%.

Cuadro 2.7

Población en el Distrito Federal con alguna limitación o discapacidad en 2000 y 2010

2000			2010		
Descripción	Cantidad	%	Descripción	Cantidad	%
Total de la Población	8,605,239		Total de la Población	8,851,080	
Con discapacidad	159,754	1.86	Con limitación en la actividad	385,385	4.35

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

Las personas con alguna limitación en la actividad en el Distrito Federal durante el año 2010, presentaron sólo una limitación el 85.38%, el resto presentó más de dos limitaciones. Del total de personas con alguna discapacidad, el 45.56% fueron hombres y el restante mujeres. En ambos casos, alrededor del 85% presentaron sólo una limitación y el restante dos o más.

Cuadro 2.8

Población en el Distrito Federal por número de limitación y sexo en 2010						
Descripción	Total		Hombres		Mujeres	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total de la Población	8,851,080		4,233,783		4,617,297	
Con limitación en la actividad	385,385	4.35	175,587	45.56	209,798	54.44
1 limitación	329,049	85.38	151,625	86.35	177,424	84.57
2 limitación	37,973	9.85	16,134	9.19	21,839	10.41

3 limitación	11,060	2.87	4,695	2.67	6,365	3.03
4 o más limitaciones	7,303	1.89	3,133	1.78	4,170	1.99

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

La población con discapacidad en la Delegación Benito Juárez

En el año 2000, el porcentaje de la población con alguna discapacidad en la Delegación Benito Juárez se presentó en mayor medida que el promedio nacional (1.84%) y del Distrito Federal (1.86). Sin embargo, el 2.2% de la población con alguna discapacidad en el 2000, se incrementó – gracias al cambio de definición – para el año 2010, pero en esta ocasión no superó la cifra nacional de 4.03 y la del Distrito Federal con 4.35.

Cuadro 2.9

Población en la Delegación Benito Juárez con alguna limitación o discapacidad en 2000 y 2010

2000			2010		
Descripción	Cantidad	%	Descripción	Cantidad	%
Total de la Población	360,478		Total de la Población	385,439	
Con discapacidad	8,090	2.2	Con limitación en la actividad	14,307	3.7

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda, 2000 y 2010

Del 3.7% de la población que presentó alguna limitación en 2010 en la Delegación, el 82.3% tenían una limitación, el 11.2% 2 limitaciones y el restante 3 o más, cifra con poca diferencia a lo observado a nivel nacional y Distrito Federal. De dicha población el 37.3% eran hombres y casi el 63% fueron mujeres, lo cual nos muestra el género en el que más se presentan las limitaciones. De dichos datos, entre el 81 y 85% tienen una sola limitación.

Cuadro 2.10

Población en la Delegación Benito Juárez por número de limitación y sexo en 2010

Descripción	Total		Hombres		Mujeres	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Total de la Población	385,439		176,410		209,029	
Con limitación en la actividad	14,307	3.7	5,332	37.3	8,975	62.7
1 limitación	11,773	82.3	4,487	84.2	7,286	81.2
2 limitación	1,609	11.2	541	10.1	1,088	11.9
3 limitación	510	3.6	169	3.2	341	3.8
4 o más limitaciones	415	2.9	135	2.5	280	3.1

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto al tipo de limitación, la población en la Demarcación presenta mayormente problemas para poder caminar o moverse, la siguiente mayor presencia es la limitación para ver y, posteriormente, para escuchar; siendo la de menor presencia la dificultad para poner atención o aprender. La presencia de las limitaciones es similar para ambos sexos, sin embargo, la limitación mental se presenta en mayor proporción dentro de los hombres, mientras que la limitación para caminar o moverse, es mayor en las mujeres.

Cuadro 2.11

Población con limitación en la actividad en la Delegación Benito Juárez por tipo de limitación y sexo en 2010

Descripción	Total	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Total con limitación	14,307	5,332	37.3	8,975	62.7
Mental	1,533	731	47.68	802	52.32
Poder escuchar	2,028	792	39.1	1,236	60.9
Poder caminar o moverse	8,679	2,717	31.3	5,692	65.6
Poder hablar o comunicarse	998	459	46.0	539	54.0
Poder ver	3,481	1,390	39.9	2,091	60.1
Poder atender el cuidado personal	1,097	339	30.9	758	69.1
Poner atención o aprender	673	280	41.6	393	58.4

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

La Delegación Benito Juárez cuenta con uno de los mayores índices de desarrollo social del país, por ello no sorprende que, entre la población con limitaciones, más del 70% cuenta con derechohabiencia, lo que aumenta las posibilidades de una mejor calidad de vida. En cuanto a las cifras por sexo, el número de mujeres que cuentan con servicios de salud es mayor en casi un 3%. Sin embargo, se debe hacer notar que existen 3,232 personas con algún tipo de limitación que no cuenta con derechohabiencia, lo que puede empeorar los problemas que de por sí ya enfrentan.

Cuadro 2.12

Población con limitación en la actividad en la Delegación Benito Juárez por derechohabiencia y sexo en 2010

Descripción	Total	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Total	14,307	5,332		8,975	
Con derechohabiencia	11,058	4,048	75.92	7,010	78.11
Sin derechohabiencia	3,232	1,277	23.95	1,955	21.78
No especificado	17	7	0.13	10	0.11

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Otra situación que puede marginar a la población en general es su condición de no saber leer y escribir. Por ello debemos tomar en cuenta que el porcentaje de la población delegacional de 5 años y más que sabe leer y escribir, supera el 96%. Sin embargo esta cifra es casi 3% menor que la población con alguna limitación en la Delegación Benito Juárez. En el mismo sentido, la población total que no sabe leer y escribir a nivel delegacional es el 1.42% (4,868 personas), mientras que, entre las personas con alguna limitación, es son el 5.23% (742 personas). Por su parte, en cuanto al género, existe cierta equidad entre los hombres y mujeres por su condición de leer y escribir.

Cuadro 2.13

Población con limitación en la actividad de 5 años y más en la Delegación Benito Juárez por condición de leer y escribir y sexo en 2010

Descripción	Total	Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Total	14,193	5,263		8,930	
Sabe leer y escribir	13,239	4,895	93.01	8,344	93.44
No sabe leer y escribir	742	284	5.40	458	5.13
No especificado	212	84	1.60	128	1.43

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Una de las limitaciones a las que se enfrentan las personas con alguna discapacidad es poder integrarse con facilidad a su entorno, sumado a ello se tienen limitaciones como para poder caminar o desplazarse, es por ello que no sorprende que más del 85% de la población mayor de 5 años del Distrito Federal con alguna limitación no asista a la escuela. Esta cifra es mayor para el caso de la Delegación Benito Juárez, situación que puede darse por muchas causas aparte de la propia discapacidad

Cuadro 2.14

Población con limitación en la actividad de 5 años y más por condición de asistencia escolar en 2010

	Distrito Federal		Benito Juárez	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	379,865		14,193	
Asiste a la escuela	39,416	10.38	1,050	7.40
No asiste a la escuela	334,956	88.18	12,874	90.71
No especificado	5,493	1.45	269	1.90

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Una de las características que no debe olvidarse para el trabajo de alguna política pública social en la Delegación Benito Juárez, es su alto índice de envejecimiento, el cual es el mayor - 115 en el 2010 - del presentado en el Distrito Federal. Su importancia radica en que, muchas de las discapacidades y limitaciones tienen su causa en el cambio demográfico actual, que ha incrementado la esperanza de vida al nacer al igual que el aumento de las enfermedades y discapacidades en las edades avanzadas.

Cuadro 2.15

Índice de envejecimiento* 2010

Entidad	Total
Distrito Federal	51.8
Álvaro Obregón	48.28
Azcapotzalco	69.41
Benito Juárez	115.12
Coyoacán	76.63
Cuajimalpa de Morelos	30.28
Cuauhtémoc	70.5
Gustavo A. Madero	56.67
Iztacalco	63.3
Iztapalapa	36.7
La Magdalena Contreras	42.01

Miguel Hidalgo	78.27
Milpa Alta	26.09
Tláhuac	27.89
Tlalpan	44.96
Venustiano Carranza	65.02
Xochimilco	37.05

* Número de personas adultas mayores (60 y más años de edad) por cada 100 niños y jóvenes (0 a 14 años de edad).

FUENTE: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010.

Volviendo al aspecto escolar, debemos recordar que 52.3% de la población de la Delegación Benito Juárez tiene educación superior, duplicando el 23.3% que tiene el Distrito Federal; es decir, la población juarense tiene el mayor nivel educativo de la entidad. En contraparte, y como muestra de las dificultades de acceso de la población con algún tipo de discapacidad, apenas el 31.83% cuenta con educación superior, mientras que el 18% tiene educación media superior a diferencia del 19.46% que tiene el total de la población en su conjunto. Estos datos nos muestran que son indispensables instrumentos que acerquen la población a los centros escolares o que tengan acceso, posiblemente por internet, ya que casi el 45% de quienes viven en la Demarcación, tienen sólo la educación básica.

Cuadro 2.15

Población de Benito Juárez de 5 años y más por condición de nivel de escolaridad en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	341,639		14,193	
Sin escolaridad	2,625	0.77	826	5.82
Educación básica	90,452	26.48	6,205	43.72
Educación media superior	66,477	19.46	2,555	18.00
Educación superior	178,635	52.29	4,518	31.83
No especificado	3,450	1.01	89	0.63

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto a la población que habla alguna lengua indígena en la Delegación, la cifra es muy similar para el total y para quienes tienen alguna limitación. Así mismo, son más las personas en esta situación que no hablan alguna lengua indígena.

Cuadro 2.16
Población de Benito Juárez de 5 años y más por habla indígena en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	341,639		14,193	
Habla lengua indígena	3,956	1.16	192	1.35
No habla lengua indígena	333,667	96.67	13,915	98.04
No especificado	4,016	1.18	86	0.61

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Con respecto a su situación conyugal, la población con alguna limitación, en proporción, tiene una menor presencia de solteros, casados y en unión libre, en comparación con el total de la población delegacional. En contraparte, las personas viudas son quienes tienen la mayor presencia dentro de las personas con alguna limitación (29.19%), situación que no llega ni al 7% dentro de la población delegacional total. Condición que puede responder al alto envejecimiento de la población delegacional.

Cuadro 2.17
Población de Benito Juárez de 12 años y más por situación conyugal en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	317,528		13,888	
Soltero (a)	126,193	39.74	3,917	28.20
Casado (a)	112,056	35.29	3,922	28.24
Unión libre	28,656	9.02	512	3.69
Separado (a)	11,423	3.60	651	4.69
Divorciado (a)	16,545	5.21	806	5.8
Viudo (a)	20,094	6.33	4,054	29.19
No especificado	2,561	0.81	26	0.19

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

El alto índice de desarrollo social de la Delegación es consecuencia tanto del alto nivel educativo como del ingreso percibido por los juarenses; lo cual depende en buena medida del acceso que se tenga al empleo. En este aspecto, la población económicamente activa, con alguna limitación, es menor en más de un 50% a la población total delegacional. Es así como el 25.51% de la Población Económicamente Activa (PEA) que tiene una discapacidad muestra el bajo acceso que se tiene para ello, a diferencia de la PEA total, de un 62.67%.

Cuadro 2.18
Población de Benito Juárez de 12 años y más por condición de actividad económica en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	317,528		13,888	
Económicamente activa	199,003	62.67	3,543	25.51
No económicamente activa	115,437	36.35	10,283	74.04
No especificado	3,088	0.97	62	0.45

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Por otro lado, los hogares censales son en su mayoría dirigidos por hombres en todo el territorio nacional, situación similar en la delegación Benito Juárez. No así en el caso de los hogares con personas con alguna limitación, los cuales son casi dirigidos en la misma proporción por hombres que por mujeres.

Cuadro 2.19
Población de Benito Juárez de los hogares censales por Sexo del jefe (a) en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		14,032	
Jefe hombres	238,379	66.57	7,110	50.67
Jefe mujeres	119,710	33.43	6,922	49.33

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

El nivel de escolaridad de los jefes de familia, refleja el nivel de educación que tiene en lo general, la población con algún tipo de limitación; por lo cual no sorprende que sólo el 44.02% tenga educación superior a diferencia del 62.43% de la población total delegacional. Esto implica tanto la calidad de educación que se tiene al interior del hogar, como las posibilidades de un empleo mejor remunerado para sostenerlo.

Cuadro 2.20
Población de Benito Juárez de los hogares censales por nivel escolaridad jefe (a) en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		14,032	
Sin escolaridad	2,499	0.70	292	2.08
Educación básica	66,377	18.54	4,953	35.30
Educación media superior	62,675	17.50	2,575	18.35
Educación superior	223,561	62.43	6,177	44.02
No especificado	2,977	0.83	35	0.25

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Benito Juárez es la delegación con el mayor número de población que vive en departamento (68.2% de su población), sin embargo, este porcentaje disminuye entre las personas con alguna limitación, aún cuando sí representa el lugar preferido para vivir. Es así como el 57.5% de la población con limitaciones viven en departamento a diferencia del 66.95% de la población total. En consecuencia, es mayor el porcentaje de población con limitación que vive en casa independiente (36.97%), que el promedio de la población total.

Cuadro 2.21
Población en hogares censales de la Delegación Benito Juárez por clase de vivienda particular en 2010

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		14,032	
Casa independiente	102,326	28.58	5,187	36.97
Departamento en edificio	239,738	66.95	8,096	57.50
Vivienda en vecindad	9,270	2.59	466	3.32
Vivienda en cuarto de azotea	3,945	1.10	171	1.22
Local no construido para habitación	199	0.06	6	0.04
Vivienda móvil	14	0.004	1	0.01
Refugio	2	0.001	0	0
No especificado	2,595	0.72	105	0.75

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

En cuanto al tipo y clase de hogar, las personas con algún tipo de limitación viven, al igual que la población en México, en hogares familiares, entendidos como aquellos hogares censales en el que al menos uno de los integrantes tiene parentesco con el jefe(a) (INEGI, 2010). Sin embargo el porcentaje es menor que para la población total delegacional. Dentro de este tipo de hogares también la población con limitación muestra diferencias, ya que el 49.42% son nucleares, es decir, está conformado por el jefe(a) y cónyuge; jefe(a) e hijos; jefe(a), cónyuge e hijos, porcentaje que para la población total es de 64.60%. De igual forma, la población total vive sólo en un 28.04% en hogares familiares ampliados (conformado por un hogar nuclear y al menos otro pariente, o por una jefe(a) y al menos otro pariente), a diferencia del 42.89% de los hogares con personas con alguna discapacidad.

En cuanto a los hogares familiares, es mayor el porcentaje de población con limitación que vive en ellos (17.59%), a diferencia que la población total delegacional (10.89). Dentro de este tipo, resalta que el 83.87% de la población con limitaciones habita en hogares unipersonales; hogares de un solo integrante.

Cuadro 2.22
**Población en Benito Juárez de los hogares censales por tipo
y clase de hogar en 2010**

Descripción	Total		Con limitación en la actividad	
	Cantidad	%	Cantidad	%
Total	358,089		14,032	
Familiares	317,063	88.54	11,526	82.14
Nucleares	204,832	64.60	5,696	49.42
Ampliados	88,914	28.04	4,943	42.89
Compuestos	20,217	6.38	799	6.93
No especificado	3,100	0.98	88	0.76
No familiares	38,992	10.89	2,468	17.59
Unipersonal	29,245	75	2,070	83.87
Corresidentes	9,747	25	398	16.13
No especificado	2,034	5.22	38	1.54

Fuente: INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

Marco normativo de las personas con discapacidad

Ámbito internacional

Desde que la Asamblea General de las Naciones Unidas proclamó en 1971, la Declaración de los Derechos del Retrasado Mental, se comenzó poco a poco a resaltar la importancia de todos los países, de adoptar medidas para la protección de los derechos políticos y civiles de las personas con discapacidad, incluyendo el derecho a la atención médica y al tratamiento físico, así como el derecho a la educación, la capacitación, la rehabilitación y la orientación para desarrollar al máximo su capacidad y sus aptitudes. (Secretaría de Salud, 2009)

El cambio de paradigma en la concepción de la discapacidad, generó que la ONU, desde los años ochenta, incrementara su participación para lograr una transformación mundial en el tema de la discapacidad. Es así como en más de 4 décadas, diversos organismos mundiales se han dado a la tarea de sensibilizar a la población mundial, y sobre todo a los gobiernos, para promover un modelo de derechos humanos para su integración social. Entre los distintos aportes internacionales se pueden contar los siguientes:

- Declaración de los Derechos del Retrasado Mental (1971),
- Declaración de los Derechos de los Impedidos (1975),
- Año Internacional de los Impedidos (1981),
- Programa de Acción Mundial para los Impedidos (1982),
- Decenio de las Naciones Unidas para los Impedidos (1983-1992),
- Convenio de la OIT sobre la readaptación profesional y el empleo de las personas inválidas (1983),
- Directrices de Tallin para el Desarrollo de los recursos humanos en la esfera de los impedidos (1990),
- Principios de las Naciones Unidas para la protección de los enfermos mentales y para el mejoramiento de la salud mental (1991),
- Se declara el 3 de diciembre como Día Internacional de las Personas con Discapacidad (1992),
- Normas Uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las Personas con Discapacidad (1993),
- Conferencia Mundial sobre Necesidades Educativas Especiales: Acceso y Calidad (1994),
- Resolución 1998/31 denominada “Los derechos humanos de las personas con discapacidad” aprobada por la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (1998),
- Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad (1999),
- Cumbre Mundial de las Organizaciones No Gubernamentales sobre discapacidad (2000),

- Declaración de Beijing sobre Derechos de las Personas con Discapacidad en el Nuevo Siglo (2000),
- Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y su Protocolo Facultativo (2006).

El listado anterior muestra el largo proceso que se ha llevado a nivel internacional con respecto al tema que nos atañe. Así mismo expresa los cambios de conceptualización que se ha tenido, de personas impedidas, inválidos a discapacitados. En el mismo sentido, México ha generado su propia discusión enmarcada, por supuesto, en dicho ámbito internacional

Ámbito Nacional

En México, la atención a las personas con discapacidad se ha realizado desde tiempos remotos. El primer hospital en el que se brindó atención a los enfermos mentales fue el Hospital de San Hipólito, el cual se fundó en la Ciudad de México en 1566. Poco después, en 1572, se fundó el Hospital de San Lázaro. Durante los siguientes años se sumaron otras iniciativas, como la fundación de la escuela de sordomudos en 1866, la fundación de la Escuela Normas para Maestros Especializados y la Escuela para ciegos en 1870 y el Centro Nacional de Rehabilitación “Francisco de P. Miranda”, en 1950, dedicado a la atención de pacientes con poliomeilitis, el cual dio origen al Instituto Nacional de Ortopedia. Se puede plantear que el primer esfuerzo nacional para la atención de personas con discapacidad se dio en 1977 con la creación del Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF) (Secretaría de Salud, 2009). Para que posteriormente, se fueran generando leyes, reglamentos y programas dirigidos a las personas con discapacidad, entre los cuales se cuentan con los siguientes:

- Plan Nacional de Desarrollo 1983-1988, incluyó acciones para impulsar la protección social a las personas con discapacidad,
- Ley sobre el Sistema Nacional de Asistencia Social (1986),
- Programa de Rehabilitación (1987), el cual incluyó servicios de atención al sistema neuro-músculo-esquelético, comunicación humana, ceguera o debilidad visual y la salud mental,
- Programa Nacional para el Bienestar y la Incorporación al Desarrollo de las Personas con Discapacidad (CONVIVE) (1995),
- Consejo Nacional Consultivo para la Integración de las Personas con Discapacidad (CODIS) (2001),
- Ley General de las Personas con Discapacidad (2005), que establece una política de Estado en la materia,
- Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONADIS), organismo dedicado a promover, apoyar, fomentar, vigilar y evaluar las acciones, estrategias y programas derivados de la Ley (2005),
- Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad (PRONADIS), 2009 – 2012,
- Norma Oficial Mexicana NOM-173-SSA1-1998, para la Atención integral a personas con discapacidad,
- Norma Mexicana MNX-R-050-SCFI-2006 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público - Especificaciones de Seguridad,
- Norma Oficial Mexicana NOM-034-SSA2-2002, para la prevención y control de los defectos al nacimiento.

La creación del CONADIS en 2005, y el respectivo PRONADIS, se propuso cambiar la política asistencialista para personas con discapacidad, en una política que facilite el pleno ejercicio de sus derechos y su participación efectiva en la vida social, económica y política del país, en condiciones de igualdad con todos los miembros de la sociedad. Para lograr ello, el PRONADIS, tiene como principios rectores del programa:

- a) El respeto de la dignidad inherente, la autonomía individual, incluida la libertad de tomar las propias decisiones, y la independencia de las personas.
- b) La no discriminación.
- c) La participación e inclusión plenas y efectivas en la sociedad.
- d) El respeto por la diferencia y la aceptación de las personas con discapacidad como parte de la diversidad y la condición humanas.
- e) La igualdad de oportunidades.
- f) La accesibilidad.
- g) La igualdad entre el hombre y la mujer.
- h) El respeto a la evolución de las facultades de los niños y las niñas con discapacidad y de su derecho a preservar su identidad. (Secretaría de Salud, 2009: 35)

En específico, el PRONADIS se propuso implementar siete programas de atención como instrumentos que logren sus objetivos:

Cuadro 2.23

Programas de atención a personas con discapacidad desarrollados en la Administración 2000-2006

Programa de Atención a Personas con Discapacidad	Prestar servicios de rehabilitación integral a la población con discapacidad o en riesgo de presentarla, con el propósito de contribuir a su integración social.
Programa de Integración Laboral para Personas con Discapacidad, 2001-2006	Lograr a nivel nacional la integración o la reintegración de las personas con discapacidad en actividades productivas, a través de la coordinación de las diferentes instancias de los sectores.
El Programa Nacional de Fortalecimiento de la Educación Especial y de la Integración Educativa	Garantizar una atención educativa de calidad para los niños, las niñas y los jóvenes con necesidades educativas especiales, otorgando prioridad a los que presentan discapacidad, mediante el fortalecimiento del proceso de integración educativa y de los servicios de educación especial.
Programa de Emprendedores con Discapacidad (ECODIS)	Incorporar a alguna actividad productiva o de empleo a las personas con discapacidad y con ello crear condiciones que fortalezcan el acceso a un proyecto de vida sustentable de derechos humanos y que fomente un cambio cultural en la población.
Programa de Acción para la Prevención y Rehabilitación de Discapacidades (PreveR-Dis)	Atender la discapacidad como problema emergente de salud pública. Impulsar y fortalecer el desarrollo de los programas de prevención y de atención a la discapacidad mediante la participación de las instituciones de los tres órdenes de gobierno y de la sociedad civil en general.
Programa de Apoyo a Personas con Discapacidad en el Medio Rural	Lograr la incorporación de las personas con discapacidad a proyectos productivos en igualdad de oportunidades.
Programa Nacional de Accesibilidad a Inmuebles Públicos Federales	Lograr la adecuación e implementación de accesibilidad tanto física, como al transporte y a las comunicaciones.

Fuente: Secretaría de Salud, 2009: 28

Sumado a los programas de atención, el PRONADIS reconoce siete retos que se enmarcan en el modelo social que promueve los derechos de las personas con discapacidad:

- Actualizar y armonizar el marco legal, jurídico y normativo en el que se sustentan las políticas públicas.
- Lograr un cambio de cultura en toda la sociedad mexicana en torno al tema de discapacidad, particularmente entre servidores públicos, políticos, líderes de opinión, empresarios, profesores, familia, comunidad y todos aquellos actores relacionados directamente con las personas con discapacidad.
- Incorporar la perspectiva de discapacidad en todos los programas y políticas públicas que permitan orientar los recursos a atender las demandas específicas de este grupo de la población, así como evaluar y dar seguimiento a las acciones bajo esta perspectiva.
- Garantizar la asignación permanente de presupuesto para la operación adecuada de los programas que promuevan los derechos humanos y la integración de las personas con discapacidad en todos los ámbitos: salud, educación, trabajo, desarrollo social, vivienda, cultura, deporte, entre otros.
- Establecer una coordinación interinstitucional e intersectorial, en los niveles federal, estatal y municipal, con la participación de la sociedad civil organizada, que permita sumar esfuerzos en el desarrollo y operación de acciones orientadas a lograr el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad.

- Asegurar la accesibilidad universal a espacios físicos, servicios públicos, medios de transporte, medios de comunicación, tecnologías de la información, para que las personas con discapacidad se incorporen y participen en la vida económica, social, política y cultural del país.
- Instrumentar políticas transversales en todos los programas del Ejecutivo Federal que permitan eliminar la discriminación hacia las personas con discapacidad, atender las necesidades particulares de este grupo de la población y potenciar sus habilidades para el desarrollo social y económico del país. (Secretaría de Salud, 2009: 88)

Ámbito Local

El Distrito Federal se ha ocupado de generar un marco jurídico propio en materia de discapacidad entre las leyes, reglamentos y programas, se tienen:

- La **Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal**, quienes tienen por objeto que la administración pública cumpla con la responsabilidad social del Estado, disminuir la desigualdad en sus diversas formas, derivada de la desigual distribución de la riqueza, los bienes y los servicios, entre los individuos, grupos sociales y ámbitos territoriales; impulsar la política de desarrollo social, con la participación de personas, comunidades, organizaciones, grupos sociales que deseen contribuir en este proceso; revertir los procesos de exclusión y de segregación socio-territorial en la ciudad e implementar acciones que busquen la plena equidad social para todos los grupos excluidos, en condiciones de subordinación o discriminación por razones de su condición socioeconómica, edad, sexo, pertenencia étnica, características físicas, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.
- La **Ley para Personas con Discapacidad para el Distrito Federal**, que señala la necesidad de normar las medidas y acciones que contribuyan a lograr la equiparación de oportunidades para la integración social de las personas con discapacidad.
- El **Reglamento de la Ley de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal**, el cual regula las atribuciones de la administración pública, el Consejo Promotor para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad, el sistema de registro de las personas con discapacidad, la promoción y defensa de los derechos de las personas con discapacidad, los descuentos, los estímulos fiscales y las recompensas, facilidades arquitectónicas y el desarrollo urbano, preferencias para el libre desplazamiento y transporte, así como las sanciones.
- La **Ley para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal**, la cual establece como obligación de las autoridades locales del Distrito Federal, garantizar que toda persona goce, sin discriminación de los derechos y libertades establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en las leyes y en los tratados en los que México sea parte; eliminar los obstáculos que limiten en la práctica, el ejercicio del derecho humano a la no discriminación, e impiden el pleno desarrollo de las personas con discapacidad, así como su efectiva participación en la vida política, económica, cultural y social del Distrito Federal.
- El **Consejo Promotor para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad**, cuyo objeto es proponer acciones específicas de concertación, coordinación, planeación, promoción de los trabajos necesarios para garantizar condiciones que favorezcan la plena integración al desarrollo de las personas con discapacidad, así como intervenir en la evaluación de programas destinados a personas con discapacidad en materia de orientación, prevención, rehabilitación y equiparación de oportunidades.
- El **Instituto para la Integración al desarrollo de las personas con discapacidad en el Distrito Federal**, organismo público descentralizado de la Administración Pública del Distrito Federal encargado de articular y diseñar las políticas públicas en materia de discapacidad en el Distrito Federal
- El **Programa General de Desarrollo 2007 a 2012**, que en su eje 2 referido a la Equidad, señala que el Estado es responsable de promover la equidad, dado que la marginación y la desigualdad limitan severamente las posibilidades de desarrollo de un amplio número de personas.
- El **Programa de Desarrollo Social 2007 a 2012**, que pretende lograr un adecuado nivel de calidad de vida para el conjunto de la sociedad a fin de disminuir las profundas desigualdades económicas, sociales y territoriales que prevalecen en la ciudad.
- El **Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF)**, el cual en su Capítulo 28 se refiere a los derechos de las personas con discapacidad.

El PDHDF contiene 9 derechos o temas relacionados, e igual número de objetivos específicos; 25 estrategias, 114 líneas de acción y 48 entes públicos responsables y corresponsables de su ejecución. Las líneas de acción del PDHDF pueden clasificarse en ocho grandes grupos:

- a) Adecuación y armonización del marco jurídico de conformidad con las normas y estándares internacionales en la materia,
- b) Realización de estudios, análisis, diagnósticos y evaluaciones,
- c) Fortalecimiento de mecanismos de interlocución, coordinación y colaboración interinstitucionales y con el sector privado,
- d) Diseño e implementación de programas de atención focalizada,
- e) Adecuación de infraestructura y presupuesto,
- f) Capacitación y sensibilización de servidores públicos,
- g) Diseño e implementación de campañas,
- h) Diseño e implementación de sistemas de acceso a la información (PDHDF, 2010).

El marco jurídico en materia de discapacidad se ha ido incrementando en las últimas décadas; sin embargo, todavía existen deficiencias y, sobre todo, incongruencias entre todas ellas. A ello debe sumarse la concatenación necesaria con las leyes y reglamentos que tengan injerencia en la accesibilidad de las personas con discapacidad; y los que ya han explicitado tal derecho, carecen de obligatoriedad o de mecanismos de exigibilidad y justiciabilidad. (CCPDHDF, 2009)

En cuanto a las instancias gubernamentales, responsables de supervisar la implementación de este marco jurídico y sus consecuentes políticas públicas, no responden todavía con congruencia por lo que en diversas ocasiones se ha recomendado su rediseño, para responder a las necesidades de las personas con discapacidad. Y es que por un lado, el Consejo para Prevenir y Erradicar la Discriminación en el Distrito Federal (COPRED) tiene deficiencias que le han impedido un funcionamiento adecuado. La Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal (SEDESO), a pesar de tener entre sus atribuciones formular políticas públicas, programas y acciones para promover y vigilar el respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad, no cuenta dentro de su estructura con ninguna área que realice tales atribuciones. En el mismo caso se encuentra la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad, quien no cuenta con las facultades para cumplirlas. Por otro lado, el Consejo Promotor para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad no es suficientemente amplio ya que no tiene la capacidad de articular ni transversalizar las políticas públicas; tampoco tiene la responsabilidad de crear los mecanismos para la participación ciudadana en el diseño, la implementación y la evaluación de las mismas. (CCPDHDF, 2009)

Los derechos de las personas con discapacidad

En las décadas recientes, se ha transformado la visión que se tiene de la discapacidad. En principio, un modelo médico que mantenía un enfoque o paradigma biologista en el que la discapacidad es considerada como un problema de la persona causado por una enfermedad, trauma o estado de salud, que requiere de cuidados médicos prestados por profesionales en forma de tratamiento individual, encaminado a una mejor adaptación de la persona y a un cambio de conducta. Dicho modelo fue censurado por considerar que asumía una presunción de inferioridad de las personas con discapacidad, por lo que se planteó un modelo social, que considera a la discapacidad como un complejo conjunto de condiciones, muchas de las cuales son creadas por el ambiente social. Bajo esta perspectiva, la discapacidad es considerada como una idea socialmente construida que surge del fracaso del entorno social para ajustarse a las necesidades y las aspiraciones de los ciudadanos con carencias, más que de la incapacidad de las personas con discapacidad para adaptarse a las exigencias establecidas por la sociedad. (INEGI, 2004)

Sin embargo, es un hecho que ambos modelos se presentan en la sociedad simultáneamente. Por un lado, una visión médico – reparadora, protectora y asistencialista prevaleciente entre la sociedad y que a su vez se refleja en las políticas públicas, que promueve una imagen estereotipada de las personas con discapacidad, considerándolas como individuos que requieren asistencia y no como personas sujetos de derechos. En consecuencia, siguen siendo insuficientes los programas y servicios adecuados para la población con discapacidad, y las acciones, aisladas y escasas, denotan una visión protectora y asistencial que tiende a compensar con becas y subsidios el incumplimiento de su obligación de garantizar los derechos de este sector

de la sociedad. Es decir, los programas de transferencias financieras a personas en situación de discapacidad son necesarios, pero no pueden suplir la responsabilidad de garantizar la integralidad de las obligaciones en materia de protección social; estos programas no tienen enfoque de derechos, sino de asistencia, con las desventajas que ello implica.

Aunque existe ya un marco jurídico que ha ido integrando poco a poco la concepción de que las personas con discapacidad gozan de los mismos derechos que cualquier persona; siguen siendo objeto de discriminación y se ven obligadas, a superar obstáculos impuestos y desventajas creadas por la sociedad, para obtener un nivel de vida adecuado y lograr su plena integración. Y es que, la desventaja social se determina sobre todo en términos de la discapacidad y de la forma discriminatoria en que ésta se percibe, pero hay que señalar que se añaden otros factores, como el género, la condición socioeconómica y la pertenencia étnica. (CCPDHDF, 2009)

Otra vertiente de las consecuencias que genera la presencia de esta visión estereotipada, es la reproducción de actitudes minusvalidantes y discriminatorias. Como por ejemplo, requerir que las personas con discapacidad tengan que ir acompañadas a realizar trámites, ya que de no hacerlo, los servidores públicos se niegan a prestarles servicios. Esto evidencia la necesidad de hacer visible sus derechos y situación que viven las personas con discapacidad, a través de campañas de concientización dirigidas a la población en general y enfocadas al personal de la administración pública para combatir los estereotipos y estigmas. Todo ello necesario para la toma de conciencia de su contribución en la creación y perpetuación de las barreras que mantienen excluidas y discriminadas a las personas con discapacidad. (CCPDHDF, 2009)

Algunos de los factores que han permitido los cambios de concepción, es la demostración de que la deficiencia puede ser atendida clínicamente a través de la prevención y la rehabilitación. Sumado al reconocimiento de que la discapacidad es más una consecuencia social de la exclusión que de un origen orgánico biológico como causa; es decir, no es la misma en las diferentes esferas de la vida social. Por ello, el objetivo del nuevo paradigma es desarrollar la autonomía de las personas que presentan una discapacidad, transformando los ambientes socioeducativos y laborales de la sociedad en general. Partiendo del hecho de que si la discapacidad afecta a la persona, al núcleo familiar y a la comunidad; también su transformación mejorará a dicho conjunto. (INEGI 2001)

La sociedad civil como actor estratégico en la integración de las personas con discapacidad

Desde los años cincuenta, existe en México, por parte de la sociedad civil, la demanda por promover el desarrollo de las personas con alguna discapacidad. Entre sus protagonistas se encuentran las asociaciones religiosas, los padres de familia, maestros, médicos, terapeutas y psicólogos, que han ido desarrollando un movimiento social que logró importantes avances en los años ochenta y noventa. (INEGI, 2004)

Y es que las organizaciones no gubernamentales no sólo han participado en la provisión de servicios y acciones para atender a las personas con discapacidad, sino que también han servido como mecanismos de exhortación para impulsar el diseño y la implementación de leyes y programas nacionales, de ahí su importancia como actores estratégicos en la integración de las personas con alguna discapacidad. (Cortés, 2009)

En el año 2000, existían en México 988 asociaciones de y para personas con discapacidad, de las cuales 871 estaban reconocidas oficialmente: 111 se registraron como instituciones de asistencia privada, 637 como asociaciones civiles, 40 como sociedades civiles y otras 83 con otro tipo de registro. Datos que muestran la importancia que tiene dentro de la sociedad, el tema de la discapacidad.

Sin embargo, la organización es diferenciada a lo largo del territorio nacional; ejemplo de ello es que en el año 2000, en el Distrito Federal se ubicaron 166 asociaciones, de y para personas con discapacidad, mientras que en Guerrero sólo se registraron seis. A nivel nacional existen 5.5 asociaciones de este tipo por cada 10 mil personas con discapacidad; en Baja California Sur esta tasa asciende a 29.3, mientras que en Guerrero es de apenas 1.2 asociaciones por cada 10 mil personas con discapacidad.

Entre los principales problemas que enfrentan estas asociaciones, se encuentran la carencia de instalaciones o instalaciones inadecuadas, la falta de financiamiento, la escasez de personal profesional y la falta de información o difusión. Su financiamiento se realiza mediante donativos (29.6%), organización de eventos (17.2%), cuotas de recuperación (14.2%), cuotas de los socios (10.4%), coletas (7.9%) y otro tipo de aportación (20.7%). (INEGI, 2004)

En resumen, a pesar de las dificultades y presencia diferenciada, la participación de estos actores, han rendido frutos en favor de las personas con discapacidad; por lo que es importante reconocer el papel que juega la sociedad civil en la promoción de dichas acciones.

II.3. Población Objetivo del Programa

Las Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez” indica que la población beneficiada son 100 personas que presenten alguna discapacidad permanente ya sea sensorial, física o intelectual que limiten su capacidad para realizar su actividad. En este contexto, en el año 2000 en la Delegación Benito Juárez había 8,090 personas con discapacidad; cifra que aumentó tras el cambio del marco conceptual por parte del INEGI, por lo que en 2010 fue un total de 14,307 personas con alguna limitación en la actividad. De este total, el 63% son mujeres (8,975), y el 37% hombres (5,332). Para una mayor comprensión y congruencia en la descripción de la población y los datos censales obtenidos en 2010, podemos agrupar las variables como sigue:

Cuadro 2.24

Población delegacional por clasificación general

Limitación según Programa	Sensorial	Física	Intelectual
Limitación según Censo en 2010	Limitación para poder escuchar Limitación para poder hablar o comunicarse Limitación para poder ve	Limitación para poder caminar o moverse Limitación para poder atender el cuidado personal	Limitación mental Limitación para poner atención o aprender
Cantidad	6,507	9,776	2,206
Total *	14,307		

* La suma no proporciona el total de la población con limitación ya que el desglose por tipo de limitación no toma en cuenta que varias personas presentan más de 2 limitaciones

Realización propia en base a datos de INEGI, Censo General de Población y Vivienda del 2010

La población con algún tipo de limitación que vive en la Delegación Benito Juárez, presenta cifras similares en cuanto a su condición de saber leer y escribir, así como de derechohabencia comparado con los datos de la población total delegacional. Sin embargo, presentó un bajo nivel educativo en comparación con el resto de la población; teniendo en su mayor porcentaje (43.72%) una educación básica. En el mismo sentido, el promedio de asistencia a la escuela es también menor entre la población con limitación, en comparación con el resto. Este bajo nivel educativo y de posible capacitación, ha hecho que se tenga un muy bajo porcentaje de Población Económicamente Activa con alguna limitación.

Aunque en general, en el territorio nacional, son preponderantes los hogares con jefes de familia hombres, en el caso de la población con limitación, el porcentaje es casi igual entre ambos sexos. Esto puede responder a diversas características, en principio la alta presencia de personas viudas (29.19%), en comparación con el total delegacional (6.33%). Por otro lado, la población con limitación, vive en mayor proporción en casas independientes que en departamentos y, en hogares ampliados más que en hogares nucleares; en el mismo sentido, cuando viven en hogares no familiares suelen hacerlo en mayor porcentaje en hogares unipersonales, es decir, solos.

II.4. El Árbol de Objetivos del Programa

El cambio de paradigma de la discapacidad ha logrado transformar la visión asistencialista hacia un modelo social que promueve el ejercicio pleno de los derechos humanos por parte de quienes tienen una deficiencia corporal. Es decir, las anormalidades de la estructura corporal, de la apariencia y de la función de un órgano o sistema sólo llegan a ser discapacidades sólo cuando se limitan las actividades del individuo, y se genera una minusvalía cuando se dificulta la interacción y adaptación del individuo en el entorno social. Es por ello que, en el modelo social es indispensable un reconocimiento del proceso de construcción social de las discapacidades como consecuencia de su adaptación limitativa de quienes presentan algún trastorno motriz, sensorial o mental.

Es por ello indispensable que familiares, amigos, servidores públicos y comunidad en general, logren sensibilizarse del tema, para tener conciencia del proceso que se genera en la sociedad con respecto a las deficiencias de las personas y, con ello, fomentar actitudes receptivas (o incluyentes) y percepciones positivas, así como el respeto a sus derechos y libertades fundamentales.

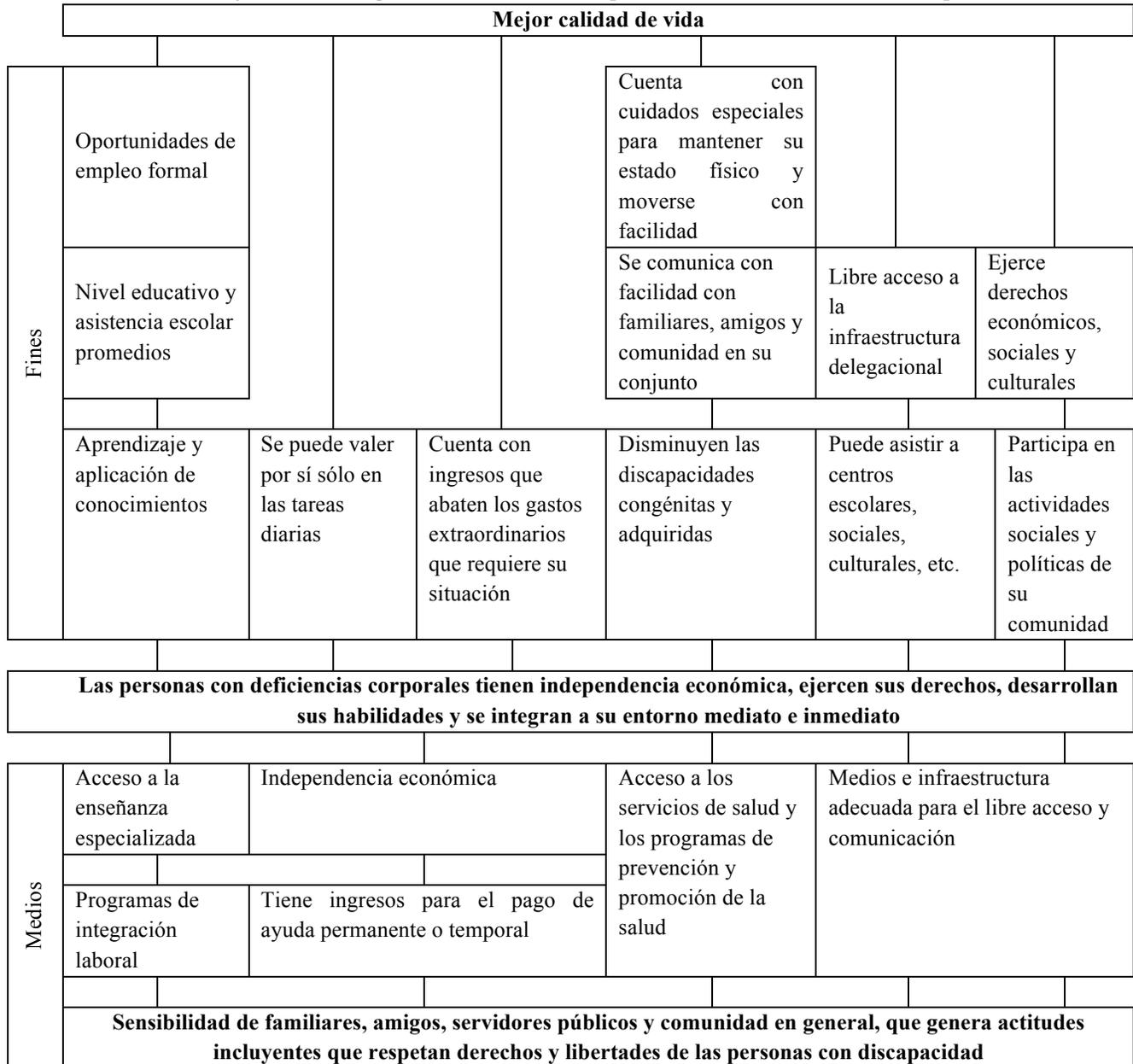
La falta de esta sensibilidad con respecto a la construcción social de la discapacidad, genera distintas barreras para las personas con alguna discapacidad. En principio, la falta de capacitación genera desempleo, por ello se requiere tener acceso a programas de enseñanza especializada y programas de integración laboral que permitan tener un mayor aprendizaje y aplicación de conocimientos que incrementen el nivel educativo y asistencia escolar de todas las personas con alguna discapacidad y, en consecuencia logren tener mayores oportunidades de empleo formal. El aumento de posibilidades laborales puede permitir tener independencia económica al lograr ingresos que abatan las necesidades extraordinarias de la canasta básica, y que surjan como consecuencia de las características de la misma discapacidad. Como resultado, sería posible que las personas afectadas puedan valerse por sí solas en su autocuidado y las tareas y demandas diarias de su vida doméstica.

Las características mismas de una deficiencia, suele demandar cuidados, apoyo y/o asistencia médica temporal o permanente, lo cual en muchas ocasiones significa gastos extraordinarios individuales o familiares, por ello es indispensable el fácil acceso a los servicios de salud, para poder contar con los cuidados especiales necesarios y tener una comunicación y movilidad eficiente con familiares, amigos y comunidad en su conjunto. Así mismo, el acceso e información que generan los programas de prevención y promoción de la salud, puede disminuir las causas de las discapacidades, ya sean congénitas o adquiridas.

Un mejor nivel sociocultural y económico puede proporcionar los medios para incrementar la movilidad y comunicación que se tenga con el entorno mediato e inmediato, lo cual también implica tener acceso a centros sociales y culturales, es decir, participar en la vida pública. No obstante, es necesario tener una infraestructura y medios que lo permitan, para con ello, ejercer los derechos humanos a los que todos podemos aspirar, pero también los derechos económicos, sociales y culturales.

Con todo ello, el objetivo principal es que las personas con deficiencias corporales tengan independencia económica y puedan ejercer todos sus derechos y, con ello, desarrollar sus habilidades e integrarse a su entorno mediato e inmediato

Cuadro 2.25

Árbol de objetivos del Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad

Fuente: Elaboración propia

II.5. Contribuciones del Programa**II.5.1. Derechos Sociales que Garantiza**

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. En este contexto, las deficiencias de algunas personas pueden convertirse en condición que restrinja su movilidad y comunicación con los demás. Dicha situación limita el ejercicio pleno del derecho de la igualdad y de circular libremente, al generar desventajas en las personas que no cuentan con medios para desenvolverse y el difícil acceso a aspectos tan importantes como la educación y el empleo. Es decir, como consecuencia del libre tránsito, se puede tener acceso a la educación, otro de los derechos

convenidos en la Declaración Universal de los Derechos del Hombre. En este sentido, el programa busca abatir la desigualdad y la restricción de la libertad social e individual de una deficiencia que genera discapacidad y su posterior minusvalía.

Los seres humanos, bajo la Declaración Universal, tenemos derecho a la no discriminación, la cual puede ser consecuencia de la discapacidad que tenga una persona por su condición física o mental, al ser tratados de forma desfavorable o innecesaria y, con ello, tener un trato distinto que los excluya o restrinja de alguna forma en la sociedad. Es por ello que el programa pretende ser una fuente de sensibilización o concientización del proceso social que genera una discapacidad.

A lo anterior debe sumarse que la promoción y protección de los derechos humanos son el eje central de cualquier sistema democrático, por lo que es indispensable velar por los derechos humanos de participar, en condiciones de igualdad, en las funciones de la esfera pública y tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, lo cual suele estar restringido a personas con discapacidad por su condición. Por ello el interés del presente Programa para favorecer la igualdad que puede generar un mejor ingreso para las personas con discapacidad. Es decir, el ingreso extra que puede proporcionar un apoyo económico, puede ejercer el derecho que tiene todo ser humano por asegurar una existencia conforme a la dignidad humana, lo cual indica la Carta Internacional, que puede “ser completada por cualesquiera otros medios de protección social” (AGNU, 1948: 36)

II.5.2. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

El Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez se enmarca en la política social del Distrito Federal, partiendo en principio del segundo eje de Equidad del Programa General de Desarrollo 2007 – 2012 del Distrito Federal, el cual reconoce y garantiza el goce de los derechos para todos y todas, incrementando con ello las oportunidades de desarrollo de todos. Con esta visión se pretende que la equidad se constituya como el “valor fundamental y el medio privilegiado para que las personas ganen autonomía y capacidad de realizar sus aspiraciones” (GDF, 2007: 21).

Dicho documento reconoce las dificultades que existen en la ciudad con respecto a la poca accesibilidad que tiene la infraestructura urbana y los espacios públicos que limitan las posibilidades de apropiación del entorno inmediato y de la ciudad en general y, también, la situación de vulnerabilidad que tiene la gente con discapacidad. En sus líneas de política de equidad social propone ampliar “las políticas y programas de atención para las personas con discapacidad para garantizarles el goce de sus derechos sociales y de su derecho a la ciudad” (Op cit: 34).

Por su parte, el Programa de Desarrollo Social (PDS) 2007 – 2012 del Distrito Federal, asumió el compromiso de velar por los derechos de los y las ciudadanos para lograr el progreso social, sustentando el ejercicio pleno de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales. En dicho contexto el PDS, propuso elaborar un programa específico de Personas con Discapacidad ya que reconoce las desigualdades en el Distrito Federal que agravan las relaciones de exclusión y discriminación por su condición de discapacidad. Es por ello que dos de sus objetivos específicos, plantean:

- “Abatir el rezago en materia de vivienda y de manera particular garantizar su acceso a la población sin empleo formal y con bajos ingresos y para aquellos grupos sociales con mayores dificultades: personas con discapacidad, jóvenes, adultos mayores, madres jefas de familia e indígenas
- “Avanzar en el abatimiento y superación de las condiciones de inequidad, desigualdad y exclusión social en el goce de derechos en que se encuentran, entre otros, niñas y niños, jóvenes, mujeres, personas con discapacidad, personas adultas mayores, personas, familias y comunidades indígenas, personas con preferencia sexual distinta a la heterosexual, comunidades étnicas de otros orígenes nacionales” (PDS, 2007: 21 – 22)

En el mismo sentido, la línea programática 2: Equidad social, de género e igualdad sustantiva, del PDS pretende:

- “Garantizar el goce de derechos integrales para las personas con discapacidad y de su capacidad de uso y disfrute de la ciudad
- “Avanzar en la accesibilidad plena de la infraestructura urbana, edificios y servicios públicos, establecimientos mercantiles, calles y banquetas, y transporte público para las personas con discapacidad”

El PDS también da cuenta que una de las formas para lograr mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad es tener acceso a una vivienda digna, por ello, entre las principales 50 metas de la política social del Gobierno del Distrito Federal plantea:

- Avanzar significativamente en la eliminación del rezago en vivienda con atención especial a la población con ingresos menores a dos salarios mínimos, mujeres jefas de familia, jóvenes, indígenas y personas con discapacidad

En dichas metas, se hace énfasis en el derecho de las personas con discapacidad para que puedan mejorar la accesibilidad a la “infraestructura urbana, servicios públicos y establecimientos mercantiles. Así mismo se tiene como meta la tendencia al derecho universal del apoyo económico para las personas con discapacidad, es decir, el Gobierno del Distrito Federal es también un actor estratégico como fuente de sustento complementario a través del programa de apoyo económico a personas con discapacidad que opera desde el año 2010 apoyando a 80, 609 personas con discapacidad en 2012 y con una meta para 2013 de 80,985.

En cuanto a los principios de la política social planteados en el Programa de Desarrollo Social 2007 – 2012 del Distrito Federal, se incorporan al Programa de la manera siguiente:

Cuadro 2.26

Incorporación de los principios de la política social en el Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez		
Principio establecido en el Programa de Desarrollo Social	¿Cumple el programa con este principio?	Argumentos
Universalidad	Parcialmente	El Programa está propuesto para toda población que presente algún tipo de discapacidad sensorial, intelectual y física, sin embargo, la población objetivo son 100 personas, menos del 1% de las personas con alguna limitación que fueron censadas por el INEGI en 2010
Igualdad	Si	El Programa reconoce que existe una desigualdad entre las personas que presentan alguna discapacidad lo que reduce las posibilidades para favorecer la calidad de vida.
Equidad de género	Si	El Programa no distingue en el género al que está dirigido el apoyo, por lo que promueve la equidad de género
Equidad social	Si	Al reconocer la desigualdad que viven las personas con discapacidad, el Programa tiene como objetivo, reducir y superar dicha situación
Justicia distributiva	Si	Una característica del programa es la distribución de los recursos priorizados, en este caso, entre las personas con discapacidad
Diversidad	Si	El programa reconoce como principio implícito, que existe una diversidad de capacidades dentro de la población de la Delegación Benito Juárez
Integralidad	Parcialmente	El programa propone la articulación con otros programas sociales de la Delegación, sin embargo, restringe dicho derecho a la disponibilidad, cupo y cumplimiento de la regulación interna de cada programa
Territorialidad	No	El Programa no estipula la integración de la variable territorial entre sus reglas de operación, sino de las características de la población que presente algún tipo de discapacidad

Exigibilidad	Si	El Programa estipula en sus Reglas de Operación, las obligaciones de los servidores públicos responsables de la ejecución de los programas, los compromisos que genera y el órgano competente para conocer las denuncias y violaciones a dichas obligaciones
Participación	Si	El programa explicita que pueden participar los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones médicas y todas aquellos cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad.
Transparencia	Si	Ya que las convocatorias al Programa son publicadas en la Gaceta Oficial, así como los padrones de beneficiarios
Efectividad	Parcialmente	Ya que el Programa, hasta ahora, tiene como objetivo proporcionar apoyos económicos sin ocuparse del ejercicio pleno de todos los derechos de las personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

III.1. La Evaluación Diagnóstica

III.1.1. Diseño del Programa

III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa

La evaluación actual del programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad que lleva a cabo la Delegación Benito Juárez muestra que necesita una herramienta metodológica, como es el marco lógico, que facilite el proceso de construcción de las etapas de conceptualización, diseño, ejecución y evaluación de los objetivos y metas que se fijen a favor de la población con alguna discapacidad, además de promover la participación de los beneficiarios, especialistas, organizaciones no gubernamentales y servidores públicos, basados en responsabilidades sociales y derechos mutuos. Con ello se podrá eliminar esfuerzos innecesarios, focalizar voluntades, definir claramente las responsabilidades y contar con métodos adecuados de seguimiento.

Una de las cuestiones básicas para lograr un apoyo eficaz y eficiente a las personas con discapacidad es tener una información de su situación en general y específica, por lo que es necesario que una de las principales actividades sea tener un censo confiable de quienes solicitan el programa y de aquellos que logran ser beneficiarios del mismo. Lo cual requiere en principio, la creación previa de una base de datos que permita una evaluación inicial, durante y al final del proceso, sobre todo para conocer los avances de los mismos beneficiarios. Como una segunda actividad es necesario contar con un programa de campañas permanentes de sensibilización para no sólo los involucrados en el Programa de Servicios Complementarios, sino a todos los servidores públicos de la Delegación ya que también son ellos los involucrados indirectamente en el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad.

En cuanto a los componentes del Marco, se requiere tener la participación activa tanto de los beneficiarios como de la ciudadanía interesada en el tema. Para ello se requieren mecanismos que permitan y promuevan su participación y, por supuesto, de su evaluación. Son también formas de participación las quejas que existan al Programa, por lo que se debe informar al inicio, durante y al final del Programa de los medios de presentación de quejas que tienen todos los beneficiarios, lo cual retroalimentará al Programa. Como consecuencia de la sensibilización de los servidores públicos delegacionales y la aplicación del marco jurídico en materia de discapacidad, es indispensable que las personas con discapacidad tengan mejor accesibilidad a los inmuebles que tiene a su cargo. Para lo cual, la Dirección General de Desarrollo Social debe de coordinarse con las áreas pertinentes dentro de la Delegación Benito Juárez para que los inmuebles cumplan con la Norma Mexicana MNX-R-050-SCFI-2006 de Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a

Espacios Construidos de Servicio al Público - Especificaciones de Seguridad. Para conocer la eficacia del Programa, se requiere de estipular los periodos mínimos y máximos para la entrega de los recursos, y con ello, se puede conocer tanto su eficacia como el número de apoyos otorgados en su totalidad. Para ello, es necesaria una coordinación estrecha con la Dirección de Finanzas que proporcione la información del número y fecha de cheques entregados y, tener una base de datos que nos permita conocer el avance en tiempo y forma de la entrega de recursos.

El Programa de Servicios Complementarios, es sólo uno de los cuales apoya a personas con discapacidad en el Distrito Federal, y tiene una cobertura muy limitada con respecto a la población con alguna limitación en su actividad censada por el INEGI; sin embargo, es necesario conocer a quienes logra llegar el apoyo a partir de los solicitantes que se acercan al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC). En el mismo sentido, es necesario conocer la evolución y resultado que tiene el programa, para lograr una mejor eficiencia y eficacia de sus objetivos. Para ello se necesita generar una encuesta con reactivos que permitan la evaluación del programa y, con ello si es posible, poder enmendar problemas que se presenten en el periodo presupuestal y al final del mismo.

Se necesita conocer cómo mejora la calidad de vida, lo cual puede ser un gran reto para poder cuantificarse dentro del Programa, por lo cual se encuestará a los beneficiarios con respecto a su percepción de mejoría en su calidad de vida, al final del Programa. Es decir, para lograr un mejor rediseño del Programa y una constante retroalimentación es indispensable como mecanismo la realización de una base de datos confiable de solicitantes y beneficiarios y, cuatro encuestas a beneficiarios al inicio, final y dos durante el periodo presupuestal, que proporcione información de las características específicas de las personas y su contacto con el Programa mismo.

Cuadro 2.27

Marco lógico del Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez

	Objetivos	Indicadores	Medios de verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa	Beneficiarios de afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	Encuesta a beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo	No realización de la encuesta final de evaluación
Propósitos	Lograr mayor accesibilidad en todos los inmuebles a cargo de la Delegación Benito Juárez	Porcentaje de inmuebles delegacionales que garantizan el libre acceso a personas con discapacidad	Padrón de bienes inmuebles de la Delegación. Número de inmuebles que cumplan con la norma oficial de accesibilidad para las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público	No realización de la revisión a los bienes inmuebles a cargo de la Delegación
	Sensibilizar a los servidores públicos para la creación de una cultura de aceptación y respeto de las personas con discapacidad	Número de campañas internas de sensibilización	Reporte de las pláticas y/o talleres realizados a favor de la concientización de los servidores públicos delegacionales en materia de personas con discapacidad	No realización de pláticas y/o talleres de sensibilización a personas con discapacidad
	Retroalimentar el Programa con participación de la ciudadanía en general	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación	Falta de participaciones ciudadanas
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo total del Programa	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en el reporte de emisión de cheques

	Beneficiarios que recibieron el apoyo del Programa en el tiempo estipulado	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad, en el tiempo estipulado.	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación, con fecha de entrega y recepción a los beneficiarios	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en la información del reporte de emisión de cheques
Actividades	Evaluar el seguimiento y resultado de las quejas y/o incidencias realizadas al Programa	Porcentaje de incidencias resueltas	Reporte de quejas realizadas al CESAC, buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx , y/o al órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez	No entrega de los reportes de quejas de una o ninguna instancia
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa de manera periódica	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios	Encuestas a beneficiarios del programa al inicio, final y en dos ocasiones durante el periodo presupuestal	Falta de realización de encuestas a beneficiarios del programa al inicio, final y en dos ocasiones durante el periodo presupuestal
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiados con el Programa	Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en las solicitudes realizadas en el CESAC
	Tener una base de datos confiable con el número y características de los solicitantes y beneficiarios del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	Falta de información específica de las características de los solicitantes del Programa
		Número de las personas con discapacidad beneficiarias del Programa	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	Falta de información específica de las características de los beneficiarios del Programa

Fuente: Elaboración propia

III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

La sociedad civil es un actor estratégico en la integración de las personas con discapacidad, ejemplo de ello es que según el Directorio Nacional de Asociaciones de y para personas con discapacidad (2000c), en el año 2000 había en el territorio nacional 988 Asociaciones, de las cuales el 17% se ubicaban en el Distrito Federal, el mayor número en todo el país. De las Asociaciones en el Distrito Federal, sólo 12 tenían menos de 3 años de fundadas y 47, de 20 años y más (INEGI, 2000c), lo cual nos habla del nivel de presencia que se tiene en el tema por parte de la sociedad en su conjunto. Los tipos de servicios que proporcionan son atención médica, rehabilitación física, educación especial, orientación psicológica, capacitación laboral, servicios deportivos y recreativos, artísticos y culturales, es decir, son una fuente de información que puede retroalimentar el Programa para personas con discapacidad de la Delegación Benito Juárez.

Por lo anterior, vemos como indispensable que las Reglas de Operación expliciten con detalle la forma de participación ciudadana de las organizaciones civiles y sociales, instituciones médicas y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de las personas con discapacidad. Sino que en lo posible, se realice como mínimo una convocatoria para evaluar el Programa pero también para proporcionar información que lo retroalimente y que también sea un medio que permita la cooperación y retroalimentación entre los organismos especializados en el tema.

Las Reglas de Operación indican que el ciudadano que desee quejarse y/o inconformarse con el Programa puede hacerlo a través del siguiente procedimiento:

- 1) Solicitando audiencia o presentar su queja mediante escrito libre dirigido a la Presidencia del Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC.
- 2) A través del buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx, y/o
- 3) Ante el Órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez
J.U.D. de Quejas, Denuncias y Responsabilidades
Edificio Delegacional 1er. piso
5422 5300 Ext. 1215 ó 1139, 5422 5400 y 5422 5500

Dicho procedimiento debe ser explicado a los solicitantes y beneficiarios al inicio del trámite, pero también durante el proceso y al final del Programa. Así mismo se requiere darle seguimiento a cada una de las quejas y/o inconformidades.

Las quejas e inconformidades son en parte una forma de participación, sin embargo, también es necesario que el Programa promueva la participación entre los beneficiarios a través de las encuestas planteadas dentro del Marco Lógico.

III.1.2. Operación del Programa

III.1.2.1. Estructura Operativa y Principales Procesos

El procedimiento de instrumentación del Programa de Servicios Complementarios a personas con Discapacidad que ejerce la Delegación Benito Juárez se realiza como sigue:

1. La Delegación Benito Juárez emite la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, misma que es publicada en dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante difusión impresa con carteles colocados en escuelas públicas, comités vecinales, mercados y puntos de afluencia poblacional en la Delegación.
2. El interesado acude personalmente al Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) a presentar su solicitud de ingreso al “Programa Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad Permanente”, mediante escrito libre, dirigido al Director General de Desarrollo Social ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), en caso de que el interesado sea menor de edad o adulto en estado de interdicción la solicitud se presentada por el padre, tutor o su representante legal, si es adulto y únicamente está imposibilitado para su traslado además de las personas anteriores lo puede realizar un familiar, amigo o vecino solidario.
3. El CESAC hace llegar la solicitud a la Dirección General de Desarrollo Social, para su trámite correspondiente.
4. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, localiza y tramita una cita con el interesado o su representante, mismo que presenta en fotocopia, y original únicamente para cotejo, la documentación enlistada en los requisitos, corrobora que la documentación coincida y cumpla con los requisitos señalados, de no ser así informa al interesado que no cumple con los requisitos y cancela la solicitud, en caso que el solicitante no cuente con algún documento de los señalados se otorga una prórroga para subsanar la omisión y ser atendido en forma posterior.
5. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales direcciona al interesado con la documentación a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para la aplicación de la Cédula de Características Socioeconómicas.
6. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realiza la aplicación de la Cédula de Características Socioeconómicas en las fechas y horarios establecidos, al iniciar su aplicación se le informa al solicitante los lineamientos y causas de cancelación de la misma. El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales puede realizar una visita domiciliaria para corroborar la información proporcionada. Al concluir la aplicación de la Cédula de Características Socioeconómicas se le entrega al solicitante una ficha de conclusión de trámite.
7. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales envía una relación de expedientes con el puntaje obtenido en forma impresa y electrónica, así como la entrega física de los expedientes a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.
8. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales elabora la propuesta de padrón de beneficiarios, con base en el puntaje obtenido y los resultados se entregarán en forma impresa y electrónica al Secretario Técnico del Comité de Programas Sociales.
9. El Secretario Técnico del Comité de Programas Sociales, envía a los miembros del Comité la información de casos favorables, lista de espera y casos desfavorables, para su revisión y aprobación.

10. El Secretario Técnico informa a la Dirección de Cultura, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la determinación del Comité, con el fin de que ésta prepare la entrega de apoyos a los beneficiarios a través de la Dirección de Finanzas de la Delegación Benito Juárez.
11. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales notifica a los beneficiados sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos. Entregar los apoyos correspondientes. Y publica el padrón de beneficiarios en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, así como en la página Web de Transparencia de la Delegación Benito Juárez
12. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales informa de acuerdo a las entregas el estado de avance y grado de cumplimiento al Secretario Técnico del Comité, quién convoca a sus integrantes para conocer los resultados del programa.

En cuanto a las autoridades responsables y sus actividades dentro del programa

Cuadro 2.28

Autoridades y responsabilidades dentro del Programa

Autoridad	Responsabilidad
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Recibe solicitud de ingreso al programa y envía a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.
Dirección de Cultura	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso
Dirección de Finanzas	Emite los cheques correspondientes de acuerdo al padrón de beneficiarios
	Realiza la entrega física de los apoyos
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Revisa que los interesados cumplan con los requisitos y documentación, y direcciona a los solicitantes a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Elabora propuesta de padrón de beneficiarios conforme a la información enviada por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales
	Envía información al Comité Técnico de Programas Sociales
	En función de la información presentada, asigna los apoyos sociales a los beneficiarios
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Aplica la Cédula de Características Socioeconómicas y asigna puntaje de acuerdo a la información proporcionada
	Envía resultados de las Cédulas de Características Socioeconómicas a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales

Fuente: Delegación Benito Juárez, 2012: 315 – 316

En cuanto al monto presupuestal es el que sigue:

- Monto total \$660,000.00
- Monto unitario por persona \$2,200.00
- Frecuencia de ministración: tres exhibiciones

III.1.2.2. Congruencia del Programa

Las Reglas de Operación del Programa parten del reconocimiento de que "la discapacidad afecta tanto a la persona que la padece como al núcleo familiar y a la comunidad de que forma parte aunado a las repercusiones sociales, económicas, culturales y en la salud pública." Lo cual es congruente con la respuesta que se le da al problema planteado en cuanto a buscar "contribuir a garantizar el derecho de las personas con discapacidad a gozar de una vida digna procurando otorgar apoyos a las personas más necesitadas con la finalidad de atender sus requerimientos económicos básicos." Es decir, el Programa pretende apoyar a las personas con discapacidad para solventar sus necesidades básicas a través de un apoyo económico. No obstante, según los datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), indicó que el costo de la canasta básica a nivel urbano en 2012 fue en promedio de \$1,112.60 por persona al

mes. Por lo que, si la persona no cuenta con otro ingreso, los \$6,600 proporcionados por persona permitieron obtener el 50% de la canasta básica en 2012. En consecuencia, el programa soluciona parcialmente los requerimientos económicos básicos de la persona con discapacidad.

Por su parte, el objetivo actual del programa es “Contribuir a reducir las brechas de desigualdades y con ello favorecer el mejoramiento en la calidad de vida mediante intervenciones focalizadas a personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente, para incrementar las posibilidades de acceder una vida digna con oportunidad a recibir las herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad”, lo cual es congruente con la descripción del problema y la respuesta que se le da al mismo.

Para cumplir con dicho objetivo, el Programa tiene como estrategia apoyar a personas “con alguna discapacidad permanente sensorial, física o intelectual al programa para la obtención de apoyos económicos que los beneficien.”. Lo cual es parcialmente congruente con el problema, su propuesta de solución y objetivos, ya que en un principio el Programa reconoce que las discapacidades repercuten en diversos ámbitos y que también lo padecen tanto las personas individualmente como la familia y comunidad, por lo que el Programa restringe la solución al ámbito económico, olvidando lo social, cultural y de salud pública.

III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios

Las Reglas de Operación no establecen con mecanismos ni instrumentos que den seguimiento al Padrón de beneficiarios, sin embargo, la integración del mismo se lleva a cabo conforme a las disposiciones legales pertinentes. El padrón se integra en una base de datos en excel a partir de los expedientes documentales correspondientes y se publican en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

III.1.2.4. Cobertura del Programa

El Programa tiene como población objetivo el apoyo a 100 personas con alguna discapacidad permanente sensorial, física o intelectual. Cifra que ha aumentado en los últimos años, ya que en 2010 el padrón de beneficiarios fue apenas de 35 y en 2011 de 70 personas. Sin embargo, en el contexto de la población potencial de las 14,307 personas con alguna limitación, que habitaban la Demarcación y que fueron censadas por el INEGI en 2010; significan menos del 1% de cobertura.

No obstante, se debe hacer notar que Benito Juárez, cuenta con otros programas sociales de apoyo social y servicios de salud que en 2012 sumaron en conjunto, 145.25 millones de pesos, lo que representa casi el 42% del presupuesto otorgado para la Dirección General de Desarrollo Social y el 12.5% del presupuesto total de la Delegación Benito Juárez en 2012. (SFDF, 2012)

En el mismo sentido, el Distrito Federal, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF – DF), cuenta con el Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad, el cual proporcionó 80,609 apoyos a personas con discapacidad en 2012, es decir, al 21% de la población censada con alguna discapacidad en 2010. Lo cual no habla del gran reto y esfuerzo que requiere el problema.

III.1.3. Evaluabilidad

III.1.3.1. Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa

Las actuales Reglas de Operación plantean como actuales indicadores, la realización de encuestas de satisfacción, en las que se medirá el grado de satisfacción ciudadana y de los beneficiarios, siendo estas:

- 1) Cumplimiento en la calidad a la atención de la demanda ciudadana:
80% de calificación como mínimo en las encuestas de satisfacción ciudadana.
- 2) Cumplimiento en la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiados:
85% de calificación como mínimo en las encuestas de satisfacción a beneficiarios

Sin embargo, dichos indicadores se observan como restringidos en cuanto al proceso y resultados esperados, por lo que se rediseñan nuevos indicadores que abarquen los cuatro niveles del Marco Lógico, con respecto a cuatro grandes aspectos:

1. Solicitantes y beneficiarios, con el objetivo de conocer el número y características de los beneficiarios y con ello contrastar la cobertura que se está dando actualmente. Para ello se requiere de un padrón de solicitantes y beneficiarios en una base de datos confiable, que permita conocer las características sus características integrales para lograr su seguimiento.
2. Sensibilización, que implica, principalmente, una campaña permanente dentro de todas las autoridades responsables del programa; seguida de la participación de los servidores públicos de toda la Delegación. Como corolario de lo anterior, es el derecho de las personas con discapacidad para el libre acceso a la ciudad, por lo que, en principio, la Demarcación necesita ser la principal garante del cumplimiento de la Norma Mexicana MNX-R-050-SCFI-2006 Accesibilidad de las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público - Especificaciones de Seguridad.
3. Eficacia del procedimiento para otorgar el apoyo económico, esto ya está estipulado parcialmente, en las actuales Reglas de Operación; aunque no se explicitan los tiempos en la entrega de los apoyos. No obstante se necesitan indicadores que lo midan para tener prueba fehaciente de su evolución y retroalimentación
4. Resultados del Programa según la percepción de los beneficiarios.

Cuadro 2.29

Matriz de Indicadores del Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez

	Objetivos	Indicadores	Fórmula de cálculo	Medios de verificación	Supuestos
Propósitos	Contribuir a mejorar la calidad de vida de los beneficiarios del programa	Beneficiarios de afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa	(Número de beneficiarios encuestados al final del programa que afirman haber mejorado su calidad de vida / Número de beneficiarios) *100	Encuesta a beneficiarios del programa para la Evaluación final del mismo	No realización de la encuesta final de evaluación
	Lograr mayor accesibilidad en todos los inmuebles a cargo de la Delegación Benito Juárez	Porcentaje de inmuebles delegacionales que garantizan el libre acceso a personas con discapacidad	Número de inmuebles delegacionales que garantizan el libre acceso a personas con discapacidad / Número de inmuebles delegacionales	Padrón de bienes inmuebles de la Delegación. Número de inmuebles que cumplan con la norma oficial de accesibilidad para las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público	No realización de la revisión a los bienes inmuebles a cargo de la Delegación
	Sensibilizar a los servidores públicos para la creación de una cultura de aceptación y respeto de las personas con discapacidad	Número de campañas internas de sensibilización	Número de asistentes a las pláticas de sensibilización en el periodo t / Número de asistentes a las pláticas de sensibilización en el periodo t+1)*100	Reporte de las pláticas y/o talleres realizados a favor de la concientización de los servidores públicos delegacionales en materia de personas con discapacidad	No realización de pláticas y/o talleres de sensibilización a personas con discapacidad
	Retroalimentar el Programa con participación de la ciudadanía en general	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa	Número de participaciones ciudadanas externas que recibe el programa al inicio del periodo t / Número de participaciones	Participaciones ciudadanas recibidas por el órgano interno de control de la Delegación	Falta de participaciones ciudadanas

			ciudadanas externas que recibe el programa al final del periodo t		
Componentes	Personas beneficiarias que recibieron el apoyo total del Programa	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad	(Número de apoyos otorgados en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación.	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en el reporte de emisión de cheques
	Beneficiarios que recibieron el apoyo del Programa en el tiempo estipulado	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad, en el tiempo estipulado.	(Número de apoyos otorgados según el tiempo estipulado en el periodo t / Número total de beneficiarios en el periodo t) *100	Padrón de beneficiarios y el reporte de la emisión de cheques realizada por la Dirección de Finanzas de la Delegación, con fecha de entrega y recepción a los beneficiarios	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en la información del reporte de emisión de cheques
Actividades	Evaluar el seguimiento y resultado de las quejas y/o incidencias realizadas al Programa	Porcentaje de incidencias resueltas	(Número de incidencias resueltas en el periodo t / total de incidencias reportadas en el periodo t) *100	Reporte de quejas realizadas al CESAC, buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx , y/o al órgano Interno de Control de la Delegación Benito Juárez	No entrega de los reportes de quejas de una o ninguna instancia
	Evaluar el procedimiento y resultados del Programa de manera periódica	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios	(Número de beneficiarios encuestados al inicio, final y en dos ocasiones durante el periodo presupuestal / Número de beneficiarios) *100	Encuestas a beneficiarios del programa al inicio, final y en dos ocasiones durante el periodo presupuestal	Falta de realización de encuestas a beneficiarios del programa al inicio, final y en dos ocasiones durante el periodo presupuestal
	Evaluar la cobertura del programa en cuanto a beneficiarios y solicitantes del Programa	Solicitantes beneficiados con el Programa	(Número de beneficiados por el Programa / Número de solicitantes del Programa) * 100	Padrón de beneficiarios y solicitudes al programa realizadas en el CESAC	Negligencia en la sistematización del padrón de beneficiarios y en las solicitudes realizadas en el CESAC
	Tener una base de datos confiable con el número y características de las los solicitantes y beneficiarios del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa	Número de personas con discapacidad con datos completos y especificación de sus características que solicitan el Programa / Número de solicitantes del programa	Listado de solicitantes del programa según sus características específicas	Falta de información específica de las características de los solicitantes del Programa
		Número de las personas con discapacidad	Número de personas con discapacidad con datos completos y especificación	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	Falta de información específica de las

	beneficiarias del Programa	de sus características que se benefician del Programa / Número de solicitantes del programa	características de los beneficiarios del Programa
--	----------------------------	---	---

Elaboración propia

III.1.3.2. Mecanismos de Generación de Indicadores

Varias son las autoridades responsables del Programa, las cuales requieren optimizar sus procedimientos y bases de información. Sumado a ello se requiere diseñar nuevos mecanismos para obtenerla de manera confiable y eficaz. Para ello se propone:

Cuadro 2.30

Autoridades responsables en la generación de información para los indicadores propuestos

Autoridad responsable	Información para la generación de indicadores	Indicador generado
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Reporte de quejas e inconformidades	Porcentaje de incidencias resueltas
	Listado de solicitantes del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa
Dirección de Finanzas	Reporte de la emisión de cheques con fecha de entrega y recepción a los beneficiarios	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad y los entregados en el tiempo estipulado.
Dirección de Cultura en coordinación con la Subdirección de Protección Civil	Número de inmuebles que cumplen con la norma oficial de accesibilidad para las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público	Porcentaje de inmuebles delegacionales que garantizan el libre acceso a personas con discapacidad
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Encuestas de evaluación del programa al inicio, final y dos intermedias en el transcurso del periodo presupuestal	Beneficiarios de afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa
	Promoción y participación ciudadana en el tema de discapacidad	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios
	Reporte de las pláticas y/o talleres realizados a favor de la concientización de los servidores públicos delegacionales en materia de discapacidad	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	Número de campañas internas de sensibilización
		Número de las personas con discapacidad beneficiarias del Programa
		Solicitantes beneficiados con el Programa

Elaboración propia

III.1.3.3. Diseño del Proceso de Evaluación Interna

La evaluación interna requiere una coordinación con todas las autoridades y áreas involucradas y, sobre todo, la entrega de información para una óptima evaluación interna que permita mejorar todo el procedimiento. Por ello se propone el siguiente cronograma:

Cuadro 2.31

Procedimiento de la Evaluación Interna

No.	Actividad	Periodo	Responsable
1	Entrega información del número y solicitantes del Programa	Mes 1	CESAC
2	Genera base de datos de solicitantes	Mes 2	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
3	Genera cronograma para realizar la campaña de sensibilización entre los funcionarios de la Dirección General de Desarrollo Social	Mes 3	Dirección de Cultura y J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
4	Genera base de datos de solicitantes con la información específica que surja de la Cédula de Características Socioeconómica	Mes 3	J.U.D. de Servicios Sociales
5	Realiza encuesta de satisfacción a los solicitantes aceptados ya como beneficiarios	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
6	En coordinación con la Subdirección de Protección Civil, solicita el número de inmuebles que cumplen con la accesibilidad para personas con discapacidad	Mes 3	Dirección de Cultura
7	Realiza la Convocatoria para la participación de la ciudadanía en general que retroalimente al Programa en materia de discapacidad	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
8	Entrega información del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 4	Dirección de Finanzas
9	Realiza primer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mes 4	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
10	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 5	CESAC
11	Realiza primera encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 5	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
12	Entrega información del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 7	Dirección de Finanzas
13	Realiza segundo reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos dados a beneficiarios	Mes 7	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
14	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
15	En coordinación con la Subdirección de Protección Civil, solicita un nuevo reporte del número de inmuebles que cumplen con la accesibilidad para personas con discapacidad	Mes 8	Dirección de Cultura
16	Recibe las participaciones de la ciudadanía en general y les da seguimiento	Mes 8	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
17	Reporte de las pláticas y/o talleres de sensibilización a funcionarios de la Dirección General de Desarrollo Social	Mes 9	Dirección de Cultura y J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
18	Realiza segunda encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
19	Actualización del padrón de beneficiarios según características específicas	Mes 10	J.U.D. de Servicios Sociales
20	Entrega información final del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 11	Dirección de Finanzas
21	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 11	CESAC

22	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
23	Tercer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
24	Reporte final de talleres y/o platicas de sensibilización a funcionarios de la Dirección General de Desarrollo Social	Mes 12	Dirección de Cultura y J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
25	Realiza reporte final del número y calidad en la entrega de los apoyos entregados a beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
26	Realiza encuesta y reporte final de satisfacción a los beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
27	En coordinación con la Subdirección de Protección Civil, solicita un reporte final del número de inmuebles que cumplen con la accesibilidad para personas con discapacidad	Mes 12	Dirección de Cultura

Elaboración propia

III.2. La Evaluación de Operación y Resultados

III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa

Actualmente el programa tiene algunas debilidades al interior del procedimiento, las cuales son reconocidas por los funcionarios involucrados al interior de la Dirección de Cultura. Sin embargo, a lo externo, la Dirección de Finanzas y el CESAC tienden a no involucrarse en las responsabilidades que les asignan las Reglas de Operación. Así mismo, algunos de los beneficiarios y funcionarios han dado cuenta de la parcial entrega de apoyos durante el periodo presupuestal. Así mismo, podemos contar como amenaza la posibilidad de que exista una disminución en los recursos otorgados al programa.

No obstante lo anterior, también se cuenta con fortalezas, como el hecho de que todos los años se han cumplido con las metas físicas especificadas en las Reglas de Operación, lo que demuestra que, aún el aumento constante del número de beneficiarios, se sigue logrando mantener el esfuerzo por entregar un apoyo extra para las personas con discapacidad. Así mismo, se tiene un área de oportunidad con respecto a la articulación con otros programas sociales que tiene la Delegación, aspecto que hasta hoy no se ha realizado, por lo que es necesario el uso de esta posibilidad.

Debemos resaltar que todas estas debilidades y amenazas pueden transformarse en fortalezas gracias a la posibilidad que da un cambio de gobierno que reconozca las dificultades que se han presentado en los programas sociales, lo cual es una oportunidad para mejorar el Programa.

Cuadro 2.32

Matriz de Indicadores del Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez

	Fortalezas	Debilidades
Interno	Las Reglas de Operación estipulan la articulación con otros programas de la Delegación, lo cual debe promoverse a favor de los beneficiarios	Falta una actualización a la tabla de puntaje que califique las Cédulas de Características Socioeconómicas para seleccionar a los beneficiarios
		No se informa de los derechos y obligaciones de los beneficiarios, como el calendario de apoyos, la notificación de aceptación o rechazo
	Se cumplen todas las metas físicas que estipulan las Reglas de Operación	No existe una actualización de los beneficiarios en el transcurso del periodo
	Es una forma más de apoyo a la población del D.F. con discapacidad	No se tiene accesibilidad en el inmueble donde se realiza el trámite
		Falta de vehículos, trabajadores sociales y material necesario

		para quienes tienen que aplicar las entrevistas a domicilio
		Falta de difusión y/o corto tiempo en la recepción de solicitudes
	Oportunidades	Amenazas
Externo	Que el cambio de gobierno logre un rediseño de los Programas Sociales de la Delegación	Las áreas involucradas externas a la Dirección de Cultura y ambas J.U.D., es decir CESAC y Finanzas, no se involucran activamente en el procedimiento
		Ineficiencia en la entrega de apoyos.
		Disminución en los recursos otorgados al programa

Fuente: Elaboración propia

III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información

Actualmente se cuenta con información parcial y de difícil consulta por parte de las áreas internas, por lo que es necesario un rediseño de las variables necesarias para su registro, así como la forma de sistematizar y archivar la información del Programa.

III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación

Las encuestas de satisfacción a beneficiarios se plantean como mecanismos de retroalimentación para el Programa. En el mismo sentido, se necesita información con respecto a los tiempos reales de entrega de apoyos, información que puede ayudar para conocer las problemáticas que pueden estar generando tardanzas o faltas en el otorgamiento.

III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios

III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa

Existe diversos involucrados en el Programa que pueden participar o generar conflictos para su óptimo proceso. En principio se encuentran las áreas delegacionales, en principio está el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) que recibe quejas y solicitudes del programa; mientras que la Dirección de Finanzas es quien emite los cheques y hace entrega de los apoyos. En cuanto a los involucrados dentro de la Dirección General de Desarrollo Social, está la Dirección de Cultura, Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales y la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales, quienes están a cargo de la mayor parte del procedimiento al interior. Finalmente, la ciudadanía que interviene como solicitante, beneficiario o formulador de información y propuestas de mejoría para el Programa y el tema de la discapacidad en general.

Cuadro 2.33

Matriz del análisis de los involucrados en el Programa

Autoridad	Nivel de injerencia	Responsabilidad	Capacidad de participación	Posición de conflicto
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Bajo	Recibe solicitudes Recibe quejas o inconformidades	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
Dirección de Finanzas	Medio	-Emite los cheques según padrón de beneficiarios -Realiza la entrega física de los apoyos	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	-Genera tardanza en la entrega de apoyos -Faltas en las entregas totales de los apoyos
Dirección de Cultura	Medio	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	-Deja pasar faltas al procedimiento. -Las faltas pueden

				implicar problemas con la contraloría interna
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Alto	-Revisa requisitos y documentación -Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales -Propone padrón de beneficiarios -Envía información al Comité de Programas Sociales -Asigna beneficiarios	-Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado -Envía en tiempo y forma la información al Comité	-Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje -La tardanza en sus responsabilidades alenta el procedimiento
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Alto	-Aplica Cédula de Características Socioeconómicas -Asigna puntaje -Envía resultados de Cédulas de Características Socioeconómicas a J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	-Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas -Asigna y envía de manera los puntajes para ser supervisados posteriormente	-No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma -Asigna erróneamente los puntajes de las solicitudes
Beneficiarios	Alto	-Hacer la notificación correspondiente en caso de cambio de domicilio -Dar cuenta de cualquier irregularidad o queja con respecto al procedimiento del Programa	-Cumple con las notificaciones en caso de cambios de domicilio -Propone y da cuenta de cualquier inconformidad que detecte o le afecte del Programa	--La falta de notificación de algún cambio deja desactualizada la información y el seguimiento que se pueda dar a los beneficiarios -Su falta de participación alienta la repetición de errores en el Programa
Solicitantes	Medio	-Presentar en tiempo y forma la solicitud -Proporcionar y cumplir con los requisitos señalados en la convocatoria -Dar cuenta de cualquier irregularidad o queja con respecto al procedimiento del Programa	-Cumple con la presentación de documentos y requisitos -Propone y da cuenta de cualquier inconformidad que detecte o le afecte del Programa	-La tardanza o error en la entrega de documentación puede alentar desde un inicio el Procedimiento del Programa -Su falta de participación alienta la repetición de errores en el Programa
Ciudadanía interesada	Medio	-Participar en el Programa a través de propuestas que atiendan al mejoramiento del mismo y de la calidad de las personas con discapacidad	-Participa activamente en la mejoría del Programa y del ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad	-Su falta de participación alienta la repetición de errores en el Programa

Fuente: Elaboración propia

III.3.2. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa

De acuerdo a nuestro análisis, se cuentan como factores internos, lo realizado por los funcionarios de la Dirección de Cultura y sus dos Jefaturas de Unidad Departamental, que intervienen en cuanto a su capacidad y seguimiento al procedimiento del Programa. Su falta de cumplimiento tiene como riesgo la tardanza en los tiempos y la eficiencia del Programa. Por su parte también se encuentra la Dirección de Finanzas y el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC), que son áreas internas de la Delegación que también intervienen con la información inicial del procedimiento y la entrega de apoyo a los beneficiarios, por lo que se pueden ser un factor clave en el inicio y resultados del Programa.

No debemos olvidar la participación de la ciudadanía como beneficiarios y solicitantes que son los actores claves dentro del Programa, y que dan sentido al mismo; al igual que las participaciones ciudadanas que permitan la mejoría del Programa y la sensibilización de los derechos de las personas con discapacidad.

III.3.3. Principales Resultados del Programa

El Programa Social de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez es, ciertamente un apoyo mínimo dentro de las grandes dificultades que tienen las personas con alguna limitación. Sin embargo, lo cierto es que el Programa es una de las múltiples políticas sociales a favor de las personas con discapacidad que tiene México y el Distrito Federal en específico.

Reconociendo el anterior contexto, los números indican un incremento constante y permanente dentro del número de beneficiarios que tiene el Programa. De 2010 a la fecha, la meta planteada se ha incrementado significativamente. Así mismo, debe recalcar que todas las metas indicadas en las Reglas de Operación se han logrado en todos los años

Cuadro 2.34

Número de beneficiarios del Programa

Año	2010	2011	2012
Número de beneficiarios	35	70	100
Incremento	N/A	50%	43%

Elaboración propia con datos de los padrones publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

IV.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

En principio, el padrón de beneficiarios del Programa durante 2012, constó de 58 de mujeres y de 42 hombres, de los cuales más del 56% eran mayores de 50 años, siendo de 86 años el beneficiario de mayor edad. En cuanto a su lugar de nacimiento, 70 de los beneficiarios son oriundos del Distrito Federal, aunque existen beneficiarios de Chihuahua, Guanajuato, Hidalgo, Guerrero, y otros ocho estados. Del total, 74 eran solteros, de los cuales 38 eran mayores a los 50 años. De manera similar a los datos registrados en el Censo de Población y Vivienda de 2013, la escolaridad preponderante fue la educación básica, representando entre los beneficiarios, el 61%, de las cuales 36 eran mujeres. Su ocupación preponderante entre hombres y mujeres fue el hogar. Cabe destacar que la mayoría de los jóvenes menores de 17 años son estudiantes, mientras que los jóvenes de 18 a 29 años no asisten a la escuela y están desempleados, es decir, se genera una población en edad productiva que no desarrolla algún tipo de capacitación. También la información del padrón muestra que la característica de los empleos son comerciantes o de bajos ingresos, como ayudante general, mensajero, niñera, lavado de ropa ajena, empleada doméstica.

La mayoría de los beneficiarios no cuenta con otro tipo de apoyo (72), y 66 de ellos tienen dos o menos salarios mínimos como ingresos mensuales. Por lo anterior es comprensible que 25 de ellos viven en un cuarto de servicio, vecindad o cuarto redondo, mientras que 35 de ellos, el mayor número, viven en departamento popular. Por su parte, 29 de las personas beneficiarias viven solas, de las cuales 26 son mayores de 50 años.

A 52 del total de beneficiarios (100), se les realizó una encuesta telefónica de 15 siguientes reactivos:

- 1) ¿Considera que el recurso que le otorga el programa a usted / (nombre de beneficiario), ha logrado solventar sus necesidades básicas?
- 2) ¿Considera que el apoyo económico que recibió /(nombre de beneficiario) contribuyó a mejorar su calidad de vida?
- 3) En caso afirmativo, ¿Puede decirme como utilizo el recurso?
- 4) ¿Por qué medio se enteró de la convocatoria al Programa en el año 2012?
- 5) ¿Cuáles fueron los problemas a los que se enfrentó en el trámite del programa?
- 6) ¿Cuánto tiempo pasó desde que comenzó el trámite para el programa hasta que recibió el primer apoyo?
- 7) ¿Ha recibido en otros años el apoyo del programa?
- 8) ¿Ha realizado alguna queja o propuesta de mejora ante la Delegación con respecto al programa del que es beneficiario?
- 9) ¿Cuál fue la queja y/o propuestas
- 10) ¿Recibió durante el año 2012 el apoyo total de \$6,600 por parte de la Delegación?
- 11) En una escala del 0 al 5, en donde 0 es la menor calificación y 5 la mayor, ¿Qué calificación otorga a los siguientes aspectos del programa?
 - a) Difusión del programa
 - b) Atención por parte del personal de CESAC
 - c) Atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas
 - d) Atención por parte del personal directivo de la Delegación
 - e) Atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación

En cuanto al primer reactivo, el 94% de los beneficiarios encuestados afirmaron que el recurso sí solventa sus necesidades básicas y el 92% afirmó que el recurso mejoró su calidad de vida. El uso que los beneficiarios le dieron al recurso proporcionado, fue en gran medida los alimentos, los medicamentos, ropa y calzado (38 de los 52 encuestados). Los medios por los que se enteraron de la convocatoria o existencia del Programa fueron muy variados, siendo el principal (21), algún vecino de la colonia, y el segundo más mencionado fue el inmueble delegacional (13). Los restantes se enteraron por un amigo, un conocido, familiar, otras personas discapacitadas, volantes, radio, Gobierno del Distrito Federal, cartel de la colonia, junta vecinal y participación ciudadana. 45 de los 52 encuestados indicaron no haber tenido ningún problema con el trámite del Programa; sin embargo las siete personas restantes, señalaron tener problema con los requisitos, el maltrato de una trabajadora social, falta de información, realizar la visita domiciliaria el mismo día que se le llamó por teléfono o la dificultad para no aceptar alguna documentación.

En cuanto al tiempo del trámite, los encuestados indicaron periodos muy diferenciados de un mes y medio hasta 10 meses para obtener el primer apoyo; no obstante 32 de los 52 encuestados tardaron de 3 a seis meses desde que comenzaron el trámite hasta recibir el primer apoyo. Lo que nos habla de un proceso arduo y sin claridad en sus tiempos. Por su parte 36 de los 52 encuestados afirmaron no haber recibido el apoyo en otros años, lo que nos habla del poco seguimiento que se tiene del padrón de beneficiarios o los criterios de puntaje para aceptarlos. En cuanto a las quejas generadas, sólo dos personas presentaron alguna inconformidad, por un lado, la falta del servicio de elevador en el inmueble delegacional y, por otro lado, el no haber dado el apoyo completo.

En cuanto a la calificación de algunos de los involucrados en el programa los resultados fueron como sigue:

Calificación de los Beneficiarios a los involucrados del Programa

Involucrados del Programa	Mal	Regular	Suficiente	Bueno	Muy bueno
Difusión del programa	3	3	10	10	26
Atención por parte del personal de CESAC	0	2	2	8	40
Atención por parte del personal de trabajo social que realiza las entrevistas y aplica la Cédula de Características Socioeconómicas	1	2	1	7	41
Atención por parte del personal directivo de la Delegación*	0	1	0	3	17
Atención por parte del personal que entrega los apoyos por parte de la Delegación	1	1	3	6	41

* 31 de los encuestados no calificaron al personal directivo de la Delegación

Fuente: Encuesta a beneficiarios del Programa de Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad, 2013

Los resultados de calificación de los involucrados en el Programa, por parte de los beneficiarios, indican que la atención del personal del CESAC, junto con los trabajadores sociales y el personal que entrega los apoyos en la Delegación son mayoritariamente calificados como muy buenos, es decir, con la mayor calificación que se les dio como opción. En contraparte, la difusión del programa fue calificada de suficiente a muy buena, lo que indica que se requiere mejores formas de promoción, sobre todo, teniendo las características de las personas con discapacidad que tienen como primer medio de difusión, los vecinos. En cuanto al personal directivo, 31 de los 52 encuestados no contestó, lo que puede deberse al poco contacto que se tiene con ellos.

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Asamblea General de las Naciones Unidas (AGNU) (1948), Declaración Universal de Derechos del Hombre, Asamblea General de las Naciones Unidas, Organización de las Naciones Unidas, Francia.
- Comisión Interinstitucional de Desarrollo Social del Distrito Federal (CIDSDF) (2007), Programa de Desarrollo Social 2007 – 2012, Comisión Interinstitucional de Desarrollo Social del Distrito Federal – Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, México.
- Comité Coordinador para la elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (CCPDHDF) (2009), Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, Secretaría Técnica del Comité Coordinador para la elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Dirección de Difusión y Publicaciones de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Cortés Delgado, Martha, et.al. (2009), Programa de Atención a personas con discapacidad. Cuadernos del Consejo de Desarrollo Social, Consejo de Desarrollo Social de Nuevo León, Gobierno del Estado de Nuevo León, México.
- Delegación Benito Juárez (2012), Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”, Delegación Benito Juárez, Gaceta Oficial del Distrito Federal, México
- Gobierno del Distrito Federal (2007), General de Desarrollo 2007 – 2012 del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, México.
- Gobierno del Distrito Federal (LIDPD) (2012), Ley para la integración al desarrollo de las personas con discapacidad del Distrito Federal, Gaceta Oficial del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, 10 de septiembre, México.
- Gobierno del Distrito Federal (2013), Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2013, Gaceta Oficial del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, 30 de Enero, México.
- Instituto Mexicano de Derechos Humanos y Democracia A.C. (IMDHD) (2008), Evaluación de Diseño y Operación 01 – 2008 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal DIF-DF, Instituto Mexicano de Derechos Humanos y Democracia A.C., México.
- Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (Sin año), Clasificación de Tipo de Discapacidad, INEGI, México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2000), XII Censo General de Población y Vivienda, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2000b), Manual del entrevistador. Censo General de Población y Vivienda, INEGI, México.

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2000c), Directorio Nacional de Asociaciones de y para personas con discapacidad, INEGI, México.

Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (2001), Presencia del tema de Discapacidad en la Información Estadística. Marco Teórico – Metodológico, INEGI, México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2004), Las personas con discapacidad en México: una visión censal, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), Censo General de Población y Vivienda, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México

Organización Mundial de la Salud (2001), Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud: CIF, Organización Mundial de la Salud, Organización Panamericana de la Salud, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad. Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), España.

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) (2010) Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal en materia de derechos de las personas con discapacidad. Folleto de divulgación para la vigilancia social, Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Mecanismo de Seguimiento y Evaluación, México.

Secretaría de Finanzas del Distrito Federal (SFDF) (2012), Presupuesto de Egresos 2012. Programa Operativo Anual de la Delegación Benito Juárez, Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, México.

Secretaría de Salud (2009), Programa Nacional para el Desarrollo de las Personas con Discapacidad, 2009 – 2012, Secretaría de Salud, Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, México.

Secretaría de Salud (2009b), Programa de acción específico 2007 – 2012. Atención integral a la salud de las personas con discapacidad, Secretaría de Salud, Subsecretaría de Prevención y Promoción de la Salud, México.

Secretaría de Salud (RLGIPD) (2012), Reglamento de la Ley General para la Inclusión de las Personas con discapacidad, Diario Oficial de la Federación, Secretaría de Salud, 30 de Noviembre, México.

Vaz Leal, Francisco J. y Cano Carrasco, María Ángeles (2009), Clasificación de las deficiencias, discapacidades y minusvalías, Facultad de Medicina de Badajoz, España.

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “APOYO A NIÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA” EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2012

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

II.2. Línea Basal del Programa

II.3. Población Objetivo del Programa

II.4. El Árbol de Objetivos del Programa

II.5. Contribuciones del Programa

II.5.1. Derechos Sociales que Garantiza

II.5.2. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

III.1. La Evaluación Diagnóstica

III.1.1. Diseño del Programa

III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa

- III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana
- III.1.2. Operación del Programa
 - III.1.2.1. Estructura Operativa y Principales Procesos
 - III.1.2.2. Congruencia del Programa
 - III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios
 - III.1.2.4. Cobertura del Programa
- III.1.3. Evaluabilidad
 - III.1.3.1. Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa
 - III.1.3.2. Mecanismos de Generación de Indicadores
 - III.1.3.3. Diseño del Proceso de Evaluación Interna
- III.2. La Evaluación de Operación y Resultados
 - III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa
 - III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información
 - III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación
- III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios
 - III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa
 - III.3.2. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa
 - III.3.3. Principales Resultados del Programa
- IV.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

I. INTRODUCCIÓN

El Programa Social denominado “Apoyo a niños de Educación Básica”, instrumentado durante 2012 en la Delegación Benito Juárez, estableció como objetivo general: Proporcionar a los menores en educación básica las herramientas necesarias para generar una mejora en su desarrollo intelectual, físico y psicosocial, evitando así un incremento en la deserción escolar en la población en situación económica vulnerable. (Reglas de operación, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 31 de enero de 2012).

Es importante resaltar que los estudios sobre rezago educativo y sobre medición de pobreza elaborados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), entre otros, afirman que la pobreza se acentúa en las personas que no han concluido sus estudios de educación media básica. Por ello es importante incidir desde todos los niveles de gobierno para abatir la deserción escolar.

El Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, publicó el 31 de abril del 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales.

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (2007-2012) 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.

La evaluación, de acuerdo a la Gaceta Oficial del D.F., publicada el 31 de enero de 2013, 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 programa consistió en brindar una ayuda económica y en especie a 150 beneficiarios para apoyar los gastos que conlleva concluir la educación básica en los hogares que cuentan con niños que estudian dicho nivel y así abatir la deserción de los mismos.

Este programa tiene gran relevancia, pues a pesar de que la Delegación tiene alto nivel de desarrollo social de acuerdo al índice de Desarrollo Social, determinado por el Evalúa D.F., permite identificar situaciones específicas en hogares con necesidades y circunstancias de pobreza, en donde los menores de edad tienen que dejar la escuela por razones económicas, integrándose al campo laboral para complementar el ingreso del hogar.

Es necesario mencionar las limitaciones a las que nos enfrentamos, entre las que destacan: el cambio de administración ya que imposibilita conocer los criterios de los funcionarios operativos que cambiaron de puesto o fueron sustituidos, existe una importante área de oportunidad en materia de diagnóstico, lo que se convierte en un obstáculo para evaluar los resultados con respecto a cobertura y la evaluación de la satisfacción de los beneficiarios fue instrumentada de manera muy posterior a la conclusión del programa lo que limita tener su opinión con respecto a la operación día a día en cada etapa del proceso de instrumentación, la técnica de recolección de datos se determinó respecto del universo total de beneficiarios sin embargo, no todos respondieron debido a cambio de teléfono, datos inexistentes o incompletos errores de captura inicial de expedientes en base de datos, cambios de domicilio o la negativa del beneficiario a contestar.

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

El programa de “Apoyo a niños de Educación Básica 2012” tiene vigencia a partir de la publicación de las Reglas de Operación en la Gaceta del Gobierno del Distrito Federal del 26 de abril de 2012, éstas se refieren al documento que integra los requisitos, los documentos a entregar, los procesos de acceso, selección, instrumentación, la difusión, las autoridades responsables, los mecanismos de exigibilidad, de evaluación y de indicadores, las obligaciones, los motivos de cancelación, la participación ciudadana e incluso de quejas e inconformidad ciudadana, así como sus alcances y objetivos, los cuales tuvieron como fin integrar a 150 menores para recibir apoyo económico y en especie 8 (uno por familia). Contó con un monto presupuestal de \$1, 260,000.00 destinado a dar apoyos económicos de \$ 4,000.00 por beneficiario, ministrado en tres exhibiciones. Así como con un monto de \$ 540,000.00, que corresponde a un monto unitario de \$ 311.11, entregado en 12 exhibiciones.

El propósito del documento es hacer un diagnóstico de los resultados del programa en 2012 con la finalidad de evaluar la eficacia y la eficiencia del programa, así como su dimensión y el grado de satisfacción logrado en los beneficiarios, tomando en cuenta también la opinión de cada uno de los involucrados en todo el proceso desde la planeación, operación, distribución de los recursos presupuestales, y por último, este que es el de la evaluación.

Finalmente se aprecian los sistemas de información, las técnicas de evaluación y se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones que marcan los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, que emitió el Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA, DF).

II.2. Línea Basal del Programa

En la historia moderna de México, se ha considerado a la educación como la condición básica para que los individuos alcancen la igualdad de oportunidades y la justicia social; para ello, se le ha conferido la calidad de derecho humano, asignando a la escuela la tarea de acercar a los individuos a la cultura, a la formación cívica, al conocimiento científico y tecnológico y a la oportunidad de aprender a aprender.

Si bien es cierto que desde mediados del siglo pasado, ha existido un avance importante y sistemático en el nivel educativo de los mexicanos, el acceso a la educación, e incluso la permanencia en el sistema educativo, el acceso a la educación, la deserción escolar, el rezago educativo siguen siendo motivo de inequidad, lo que ha afectado la consecución de objetivos sociales como justicia, libertad, cohesión social y democracia.

La deserción escolar en los niveles educativos medio y medio superior (secundaria y bachillerato, normal o tecnológico) constituyen, actualmente, una problemática que conlleva al rezago de la población en esta materia y, con ello, al atraso social y económico.

Para la Organización de las Naciones Unidas en su “Manual de encuestas sobre Hogares” (1987:210), la deserción escolar es dejar de asistir a la escuela antes de la terminación de una etapa dada de la enseñanza, o en algún momento intermedio o no terminal de un ciclo escolar.

Según Vincent Tinton (1989), la deserción escolar puede ser voluntaria (por iniciativa del alumno) o forzada (por impedimento de los padres, motivos económicos, migratorios, etc.) e involucra aspectos sociales, individuales o psicológicos del alumno, del ambiente escolar, etc.

La deserción escolar obedece a diversas causas. Es común que sólo una de ellas sea identificada como la que originó la decisión de abandonar los estudios. Los datos del XII Censo General de Población y Vivienda 2000, presentan las causas principales de la deserción escolar:

- ✓ Personal. Porque la persona no quiso o no le gustó estudiar: 37.4%.
- ✓ Económica. Falta de dinero o porque tenía que trabajar: 35.2%.
- ✓ Escolar. Porque la escuela está muy lejos o no hay: 2.3%.
- ✓ Familiar. La familia ya no le permitió a la persona continuar estudiando o por ayudar en las tareas del hogar: 2.4%.
- ✓ Matrimonio y unión. La persona no continuó sus estudios por haber contraído matrimonio o haberse unido en pareja: 5.8%.
- ✓ Terminó sus estudios. Sí concluyó una carrera (de cualquier nivel) o dejó los estudios en el grado o nivel que tenía como objetivo alcanzar: 5.4%.
- ✓ Otra causa: 3.1%.

Además de lo anterior destaca que son las causas personales y económicas las que integran casi tres cuartas partes de la deserción; los resultados registrados evidencian lo siguiente:

- ✓ La necesidad de analizar el contexto familiar de quienes contestaron haber perdido el gusto e interés por los estudios.
- ✓ La importancia de considerar que la escuela, como facilitadora de interacciones varias, influye en el interés por estudiar entre los alumnos.
- ✓ La falta de dinero o la necesidad de trabajar son causas de deserción escolar en una proporción importante de jóvenes.

Partiendo del análisis estadístico y territorial de la información del Censo 2010, diversas fuentes oficiales como el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), el Consejo Nacional de Población (CONAPO), el Consejo Nacional de Evaluación (CONEVAL) y el Consejo de Evaluación del Distrito Federal (Evalúa DF), así como Encuestas nacionales y locales relativas a Salud y Nutrición (ENSANUT), se identificó a la falta de equidad en materia de acceso a la educación, como una de las 2 problemáticas principales respecto del desarrollo social en la Delegación Benito Juárez, seguida de la salud.

La población del Distrito Federal se caracteriza por tener uno de los mayores niveles educativos a nivel nacional; sin embargo existen algunos rezagos. Es el caso de la población mayor de 5 años que no sabe leer y escribir, en 1995 era del 5.2% y para 2010 bajó a 3.9%. Por su parte, en la Benito Juárez el porcentaje era mucho menor en 1995 (2.1%), mientras que en 2010 representa menos del 1.5%. (Véase Cuadro 1)

Cuadro 1.- Población de 5 años y más, según condición para leer y escribir (1995-2010)							
Distrito federal							
Año	Total	Sabe leer y escribir	%	No sabe leer y escribir	%	No especificado	%
1995	7,689,652	7,270,417	94.5	400,151	5.2	19,084	0.2
2000	7,738,307	7,328,968	94.7	388,686	5.0	20,653	0.3
2005	7,794,967	7,392,011	94.8	360,030	4.6	42,926	0.6
2010	8,034,809	7,596,465	94.5	316,837	3.9	121,507	1.5
Benito Juárez							
1995	345,590	336,855	97.5	7,424	2.1	1,311	0.4
2000	330,626	323,029	97.7	7,033	2.1	564	0.2
2005	316,577	305,456	96.5	5,983	1.9	5,138	1.6
2010	341,639	330,698	96.8	4,868	1.4	6,073	1.8

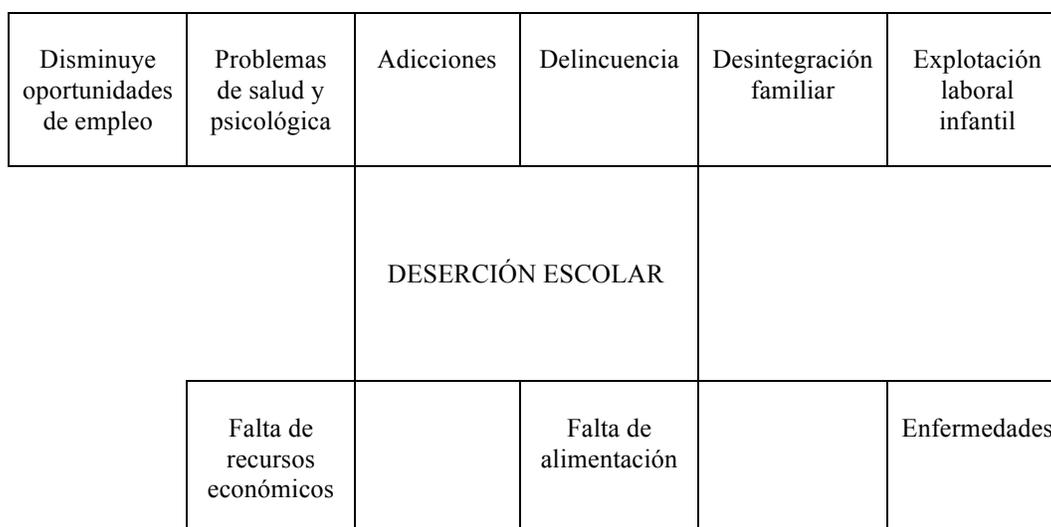
Fuente: INEGI, Censos Generales y Conteos de Población y Vivienda 1995, 2000, 2005, 2010

En el caso de Benito Juárez, los menores que se encuentran en edad escolar y que cursan el nivel de educación básica en las escuelas públicas, se ven obligados a desertar en su formación escolar derivado a la falta de recursos económicos en la familia y/o falta de aprovechamiento escolar aunado a diversos factores generados por las mismas circunstancias, tal es el caso de la falta de recursos para una alimentación adecuada.

Las familias en situación económica vulnerable están obligadas por las circunstancias a buscar un ingreso adicional a la economía familiar, motivo por el cual los menores empiezan a trabajar en temprana edad dejando su formación académica.

Es por ello que el Programa Delegacional de Desarrollo Social, ha planteado como uno de sus principales compromisos con la comunidad, establecer una política social que propicie condiciones de equidad para que la población en situación de riesgo o vulnerabilidad tenga acceso a los principales bienes y servicios sociales que ofrece, principalmente en materia de educación, salud, deporte y cultura para promover el Desarrollo Humano. En el caso del Programa en cuestión se tiene el siguiente árbol de problemas.

Cuadro 2.- Árbol de problemas



Fuente: Elaboración propia.

II.3. Población Objetivo del Programa

De acuerdo a la Administración Federal de Servicios Educativos en el Distrito Federal (AFSEDF) se encarga de la prestación de los servicios de educación inicial, básica -incluyendo la indígena-, especial, normal y para adultos en escuelas con sostenimiento público, además de que supervisa el funcionamiento de las escuelas privadas.

El Programa de Becas para Alumnos de Escuelas Oficiales de Educación Primaria, Secundaria y Especial en el Distrito Federal, tiene dos objetivos fundamentales:

1. Contribuir a ampliar las oportunidades de los alumnos de educación Básica mediante el otorgamiento de becas escolares.
2. Favorecer con una beca a niñas y niños que estudian la educación primaria, secundaria y especial, en escuelas oficiales del Distrito Federal y que presentan una situación socioeconómica desfavorable, a fin de propiciar que permanezcan dentro del sistema educativo hasta que concluyan su educación básica.

Este mismo organismo, menciona que las becas otorgadas durante el periodo que comprende de los ciclos escolares 2007-2008 al 2011-2012, el número total de becas que se han otorgado es de 345,392 (trescientos cuarenta y cinco mil trescientos noventa y dos becas), que en recursos económicos equivale a un total de \$809'316,171.00 (ochocientos nueve millones, trescientos dieciséis mil ciento setenta y un pesos 00/100 M.N.).

Estos apoyos se distribuyen por nivel educativo, en este sentido el 50% le correspondió a los beneficiarios inscritos en Educación Primaria, 42% en Secundaria y 8% en Educación Especial, asimismo por género el 49% son hombres y el 51% mujeres.

En el ciclo escolar 2011-2012, se otorgaron 73,595 becas a alumnos distribuidos en 2,905 escuelas de las 16 delegaciones del Distrito Federal, de los cuales 35,085 son alumnos de Educación Primaria; 32,503 de Educación Secundaria; y 6,007 de Educación Especial.

En ese ciclo escolar, en educación especial las becas se distribuyen de la siguiente manera: el 19% (1,143) para nuevas asignaciones y el 81% (4,864) a renovaciones, para educación primaria el 36.2% (12,685) fue de nuevas asignaciones y 63.8% (22,400) renovantes y para educación secundaria fue de 25.7% (8,356) y 74.3% (24,147) respectivamente.

Aunque las cifras son mínimas, en 2010 el INEGI reportó casi 5,000 personas en la Demarcación que no saben leer ni escribir, de las cuales 2,871 son mujeres, es decir, el 59% del total. Porcentaje muy similar registrado en el Distrito Federal donde también las mujeres son quienes menos saben leer y escribir, más aún la población femenina mayor de 60 años. Del mismo modo, una tercera parte de la población que no sabe leer y escribir en Benito Juárez, es femenina y mayor de 60 años. Importante es señalar que entre los 5 y 12 años, es la población masculina quien representa el mayor porcentaje sin saber leer ni escribir, ya sea casi el 70% del total en el D.F., o más del 81% en Benito Juárez. (Véase Cuadro 2)

Cuadro 3.- Población de 5 años y más que no saben leer y escribir 2010						
Estratos de edad	Total		Hombres		Mujeres	
	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
D.F.	316,837	3.9	131,877	41.6	184,960	58.4
De 5 a 12 años	175,572	55.4	90,948	69.0	84,624	45.8
De 13 a 29 años	12,068	3.8	6,071	4.6	5,997	3.2
De 30 a 59 años	50,178	15.8	16,636	12.6	33,542	18.1
60 en adelante	79,019	24.9	18,222	13.8	60,797	32.9
Benito Juárez	4,868	1.4	1,997	41.0	2,871	59.0
1995	3,141	64.5	1,631	81.7	1,510	52.6
2000	154	3.2	62	3.1	92	3.2
2005	568	11.7	166	8.3	402	14.0
2010	1,005	20.6	138	6.9	867	30.2

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda 2010

Así como es bajo el porcentaje de la población que no sabe leer ni escribir, también es bajo el porcentaje sin escolaridad en el Distrito Federal y en Benito Juárez. Dicha cantidad ha disminuido en 10 años como lo muestran los datos arrojados por los más recientes Censos de Población y Vivienda del 2000 y 2010; sin embargo, en el Distrito Federal existen todavía 198,533 habitantes de más de 5 años sin escolaridad y, en la Demarcación 2,625, menos del 1% (véase Cuadro 3).

Cuadro 4.- Población de 5 años y más según nivel de escolaridad(2000- 2010)								
Nivel de Escolaridad	Distrito federal				Benito Juárez			
	2000	%	2010	%	2000	%	2010	%
Total	7,738,307		8,034,809		330,626		341,639	
Sin escolaridad	244,229	3.2	198,533	2.5	4,164	1.3	2,625	0.8
Educación Básica	4,615,182	59.6	4,226,217	52.6	123,387	37.3	90,452	26.5
Nivel Medio	1,570,879	20.3	1,691,263	21.0	79,022	23.9	66,477	19.5
Nivel Superior	1,236,055	16.0	1,869,760	23.3	121,094	36.6	178,635	52.3
No especificado	71,962	0.9	49,036	0.6	2,959	0.9	3,450	1.0

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda 2010

En el mismo sentido, la población analfabeta en Benito Juárez se concentra en cuatro distintos puntos geográficos, al norte en la colonia Narvarte Poniente, al oriente las colonias Albert y Zacahuitzco, al poniente en San Juan y al sur, su mayor concentración, en la colonia Xoco.

Cabe señalar que de la población sin escolaridad en la Demarcación, el 60% son mujeres (3,200), de las cuales el 36.4% tienen más de 60 años; siendo el mayor porcentaje sin escolaridad, la población masculina de entre 3 a 12 años, lo cual responde a quienes se encuentran en proceso de su educación básica. En otro sentido, en el 2010, el porcentaje de la población con educación superior en Benito Juárez (52.3%), duplicaba al porcentaje del Distrito Federal (23.3%). Es importante señalar que la población con educación superior es casi equitativa en su género, representando los hombres el 49.1% y las mujeres el 50.9%; siendo el grupo etario entre 30 a 59 años, poco más del 60% de quienes cuentan con algún tipo de educación superior. (Véase Cuadro 4)

Cuadro 5.- Población delegacional de 3 años y más sin escolaridad y educación superior, 2010							
Condición	Estratos de edad	Total		Hombres		Mujeres	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Sin escolaridad	Total	5,274		2,074	39.3	3,200	60.7
	De 3 a 12 años	2,872	54.5	1,474	71.1	1,398	43.7
	De 13 a 29 años	207	3.9	99	4.8	108	3.4
	De 30 a 59 años	758	14.4	228	11.0	530	16.6
	60 en adelante	1,437	27.2	273	13.2	1,164	36.4
Educación superior	Total	178,635		87,774	49.1	90,861	50.9
	De 3 a 12 años	---	----	----	----	----	----
	De 13 a 29 años	41,338	23.1	19,221	21.9	22,117	24.3
	De 30 a 59 años	112,779	63.1	55,279	63.0	57,500	63.3
	60 en adelante	24,518	13.7	13,274	15.1	11,244	12.4

Fuente: INEGI, Censo de Población y Vivienda 2010

La población sin escolaridad en el territorio está ubicada en concordancia con la población analfabeta, es decir, en las colonias Narvarte Poniente, Albert, Zacaquitco, San Juan y Xoco. Sin embargo, existe una mayor dispersión en todo el territorio.

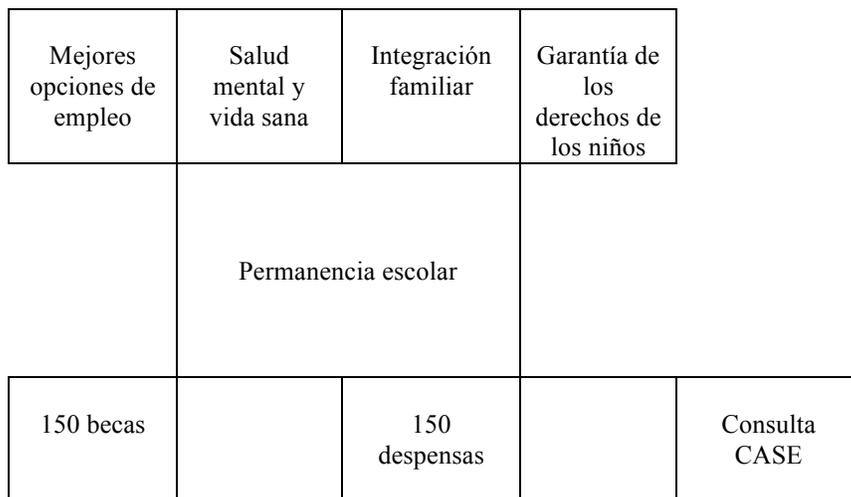
De acuerdo al cuadro anterior, con este programa se busca proporcionar a los 2,872 menores en educación básica las herramientas necesarias para generar una mejora en su desarrollo intelectual, físico y psicosocial, evitando así un incremento en la deserción escolar en la población en situación económica vulnerable. Integrando a 150 estudiantes inscritos en el sistema de educación pública a nivel básico al programa para la obtención de apoyos económicos y en especie.

En cuanto al ingreso de la población, la delegación Benito Juárez tiene uno de los mayores porcentajes con ingresos de más de 10 Salarios Mínimos (S.M.), con el 32.16% de los hogares en viviendas particulares habitadas en el año 2010, a diferencia del 14.61% de los hogares en el D.F. Sin embargo, en el D.F. existe un 8.67% de hogares en viviendas particulares habitadas que no reciben ingresos, mientras que en Benito Juárez es el 12.73%, es decir, 14,748 hogares. Por su parte, los hogares que viven con menos de 5 S.M. en el D.F. representan el 48.77%, mientras el Benito Juárez son sólo el 25.50%, es decir, 29,549 hogares.

En lo que respecta con la Delegación Benito Juárez, ésta cuenta con 186 escuelas oficiales y 375 particulares, 23 escuelas secundarias diurnas federales, 10 para trabajadores federales, 46 incorporadas y 15 secundarias técnicas. En muchas de ellas el programa complementa las acciones del Gobierno del D.F. apoyando con 150 becas y 150 despensas.

II.4. El Árbol de Objetivos del Programa

Cuadro 6.- Árbol de objetivos



Fuente: Elaboración propia.

II.5. Contribuciones del Programa

El apoyo que otorga este programa a través de las becas, servicio médico y despensas, permite como contribución principal; la permanencia escolar de los niños que estudian la educación básica, así como mejores opciones de empleo a futuro. Se promueve el cuidado de la salud mental, lo que se refleja en una vida sana, además de una integración familiar y sobretodo la garantía de los derechos de los niños al no ser obligados a integrarse al mercado laboral.

II.5.1. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

Las Contribuciones al Programa General del Desarrollo 2007-2012 son:

Eje 1. Reforma política: derechos plenos a la ciudad y sus habitantes. En su objetivo: Incorporar los derechos humanos en el ejercicio gubernamental, como parte de la Democracia Gobernable.

Eje 2. Equidad. El estado es responsable de promover la equidad. La marginación y desigualdad limitan severamente las posibilidades de desarrollo de un amplio número de personas.

La pobreza, la discriminación y la inequidad reducen las opciones de vida y amenazan la capacidad de elección y la libertad. Además, son un lastre para la prosperidad de las ciudades y naciones, porque reducen las oportunidades de contribuir al crecimiento y bienestar social.

La gente es la razón esencial y motivo fundamental de existencia de un gobierno socialmente responsable. Para el Gobierno del Distrito Federal, respaldar a la población, invertir en la gente y expandir sus posibilidades de desarrollo, es una obligación.

Se señala que es prioridad del gobierno combatir las causas que originan la pobreza y la exclusión, dotar a los grupos excluidos de las herramientas necesarias, para que tengan la capacidad de hacer frente a las condiciones adversas del entorno.

Entendemos el buen gobierno como aquel que defiende los derechos, busca el progreso social y asume el compromiso inquebrantable con el combate de la desigualdad, la discriminación y la pobreza. Sólo podremos ser una economía creciente y competitiva en el sistema global de ciudades, si logramos construir un estado de bienestar que nos permita contar con una ciudad igualitaria, equitativa con fuerte cohesión social.

Se contribuye en la Perspectiva:

Se tiene como visión una ciudad que sea reconocida por su carácter humanista, donde el progreso adquiere su sentido auténtico: incrementar las oportunidades de Desarrollo para todos. De forma que la ciudad ofrezca a sus habitantes las condiciones para su crecimiento personal, donde los servicios, bienes e infraestructura públicos sean realmente públicos, accesibles a todos. De esta manera la equidad habrá de constituirse como el valor fundamental y el medio privilegiado para que las personas ganen autonomía y capacidad de realizar sus aspiraciones.

Asimismo se señala que los ámbitos de mayor vulnerabilidad en nuestra sociedad se ubican en la población infantil. El compromiso con el cuidado en cada una de las etapas de desarrollo del niño debe fortalecerse, fundamentalmente entre la población que vive en pobreza. La inversión que se realiza a favor de las niñas y niños, está probado que alcanza altos rendimientos en beneficio de la sociedad en su conjunto.

Y en los objetivos:

1. Eliminar las brechas de desigualdad -en escolaridad, ingreso, condiciones de salud, vivienda y tiempo libre- y garantizar el respeto a la diversidad y pluralidad, para hacer efectivos los derechos sociales.

En sus líneas de Política:

Se organizará un amplio esfuerzo interinstitucional para erradicar el trabajo infantil, la violencia contra los niños y niñas; y se extenderán los programas de ayuda a la infancia.

La Creación de un sistema de becas para estudiantes de las escuelas públicas del Distrito Federal y se garantizará la educación hasta el nivel medio superior para todos los niños y niñas cuya madre o padre fallezca.

Contribución al Programa de Desarrollo Social.- Dentro de las principales **50 metas de la política social** del gobierno del Distrito Federal tenemos:

Garantizar la asistencia de todas y todos los niños a la educación primaria y reducir la deserción en la secundaria.

En las tendencias estructurales en el Distrito Federal y los retos para la cuestión social tenemos que:

Atención especial requerirá la infancia de la Ciudad de México para garantizarle sus derechos básicos, la universalidad de la educación con calidad y sentido social, el crecimiento en un ambiente libre de violencia, la dotación de servicios públicos de cuidado, recreación y desarrollo para revertir los actuales procesos de callejerización y abandono. Las nuevas realidades demográficas de la ciudad con hogares más pequeños y mujeres incorporadas al mercado de trabajo obligan a la construcción de servicios pertinentes para la infancia que les garanticen el goce temprano de derechos y oportunidades.

En los objetivos se contempla:

Priorizar el acceso y goce efectivo del derecho a la educación como instrumento clave de integración, movilidad y cohesión social, recuperando la educación pública, ampliando la cobertura en los niveles medio superior y superior, demandando la descentralización de la educación básica y construyendo el conjunto de derechos asociados que garanticen su gratuidad y universalidad.

De acuerdo con la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, la promoción y protección de los derechos humanos son el eje central de cualquier sistema democrático, así como también indicadores de bienestar y de gobernabilidad. El respeto total a los derechos humanos es indispensable para la consolidación de la democracia, para el fortalecimiento del Estado de Derecho y para fortalecer la cohesión social.

México ha contraído diversos compromisos en materia de derechos humanos, a través de la firma de una serie de instrumentos internacionales. Entre estos, cabe destacar, el compromiso que surge a partir de la Conferencia Mundial de Derechos Humanos 1993, donde los Estados se comprometieron a buscar mecanismos y herramientas para mejorar la situación y el cumplimiento de los derechos humanos al interior de los Estados. Como consecuencia de esos acuerdos, se tiene la elaboración del Programa de Derechos Humanos del D.F., que tiene por objeto proponer soluciones estableciendo estrategias, líneas de acción, plazos y unidades responsables, a partir del enfoque de derechos humanos en la legislación, las políticas públicas y el presupuesto.

Dicho Programa, plantea los derechos y grupos de población donde el derecho a la educación queda dentro del núcleo problemático 3, denominado seguridad humana, dirigida a todos los grupos de población como son; mujeres, niños, jóvenes, pueblos y comunidades indígenas, poblaciones callejeras, población LGBTTTI, personas con discapacidad, así como a personas víctimas de trata y explotación sexual.

Es así que los Derechos Sociales que Garantiza son: promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación y educación.

II.5.2. Objetivos de corto, mediano y largo plazo del Programa

Las Reglas de Operación del programa no contemplan objetivos según plazos, solamente indican que se otorgarán 150 apoyos a menores que cursan la educación básica.

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

III.1. La Evaluación Diagnóstica

Establecida la población objetivo, el árbol de problemas y el árbol de objetivos es de considerarse que el diagnóstico realizado fue pertinente en tanto que reconoce un problema y plantea actividades para solucionarlo, sin embargo es necesario complementar dicho diagnóstico con nuevos indicadores, más instrumentos de evaluación, actualización de datos según los resultados del censo 2010, incluir en el análisis estudios, encuestas y todo tipos de investigación relativas a la problemática, establecer de manera correcta el problema social, el propósito y el fin mediante la aplicación de la Matriz de Marco Lógico.

III.1.1. Diseño del Programa

III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa

El Marco Lógico del Programa de “Apoyo a niños de Educación Básica” se concibe de la siguiente manera:

Cuadro 7.- Matriz de Marco Lógico.

Nivel de objetivo	Objetivo (Resumen Narrativo)	Indicador	Medios de Verificación	Supuestos
FIN	Estudiantes beneficiarios concluyen la educación básica	Eficiencia Terminal	Estadísticas Básicas del Sistema Educativo Nacional del inicio y fin de cursos del INEGI	La permanencia escolar contribuye a la conclusión de la educación básica.
PROPÓSITOS	Permanencia Escolar	Número de beneficiarios que no dejaron la escuela	Encuesta telefónica a los beneficiarios	La familia no requiere complementar ingresos con el trabajo infantil, por lo que el menor permanece en la escuela.
COMPONENTES	Apoyo económico	Monto presupuestal económico	Reporte trimestral de avance físico presupuestal	La familia del beneficiario al recibir apoyo económico y alimentación no requiere complementar ingresos con el trabajo infantil.
	Apoyo alimenticio	Número de despensas	Monto ejercido en especie	
ACTIVIDADES	150 becas otorgadas	Número de becas otorgadas	Padrón de beneficiarios	La familia del beneficiario recibe beca, despensa y consulta médica
	Dotación de 150 despensas	Número de despensas entregadas		
	Consultas CASE	Número de consultas a los beneficiarios		

Fuente: Elaboración propia

III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

Las Reglas de Operación establecen que la participación se dará a través de propuestas formuladas al Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones académicas, y todas aquellas cuyos objetivos están dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de los menores juarenses que cursen educación básica. Sin embargo, de acuerdo a las encuestas realizadas a los diferentes funcionarios, no se recibieron propuestas por esta vía.

III.1.2. Operación del Programa

III.1.2.1. Recursos empleados por el programa

1. El CESAC hará llegar la solicitud a la Dirección General de Desarrollo Social, para su trámite correspondiente.
2. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, localizará y tramitará una cita con el padre o tutor del menor, mismo que deberá presentar en fotocopia, y original únicamente para cotejo, la documentación enlistada en los requisitos, corrobora que la documentación coincida y cumpla con los requisitos señalados, de no ser así informa al interesado que no cumple con los requisitos y cancela la solicitud, en caso que el solicitante no cuente con algún documento de los señalados podrá otorgar una prórroga para subsanar la omisión y ser atendido en forma posterior.
3. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales direcciona al interesado con la documentación a la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales para la aplicación de la Cédula de Características Socioeconómicas.
4. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales realizará la aplicación de la Cédula de Características Socioeconómicas en las fechas y horarios establecidos, al iniciar su aplicación se le informa al solicitante los lineamientos y causas de cancelación de la misma. El personal designado por la Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales podrá realizar una visita domiciliaria para corroborar la información proporcionada (solo en caso de ser necesario como se indica en la selección). Al concluir la aplicación de la Cédula de Características Socioeconómicas se le entregará al solicitante una ficha de conclusión de trámite.
5. La Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales envía una relación de expedientes con el puntaje obtenido en forma impresa y electrónica, así como la entrega física de los expedientes a la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales.
6. La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales elaborará la propuesta de padrón de beneficiarios, con base en el puntaje obtenido y los resultados se entregarán en forma impresa y electrónica al Secretario Técnico del Comité de Programas Sociales.
7. El Secretario Técnico del Comité de Programas Sociales enviará a los miembros del Comité la información de casos favorables, lista de espera y casos desfavorables, para su revisión y aprobación.
8. El Secretario Técnico informará a la Dirección de Cultura, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales, la determinación del Comité, con el fin de que ésta prepare la entrega de apoyos a los beneficiarios a través de la Dirección de Finanzas de la Delegación Benito Juárez.

El Comité instruirá al Secretario Técnico para que verifique y dé seguimiento a las responsabilidades normativas de la Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales consistentes en:

- Notificar a los beneficiados sobre el apoyo otorgado, proporcionando para ello el calendario de entrega de apoyos.
- Entregar los apoyos correspondientes. Los cuales ascienden a un monto total de 1, 260,000.00.
- Publicar el padrón de beneficiarios en la Gaceta Oficial del Distrito Federal así como en la página Web de Transparencia de la Delegación Benito Juárez de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

La Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales informará de acuerdo a las entregas el estado de avance y grado de cumplimiento al Secretario Técnico del Comité, quién será responsable de convocar a sus integrantes para conocer los resultados del programa.

La Delegación Benito Juárez emitirá la convocatoria mediante su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, misma que será publicada en dos diarios de mayor circulación en el Distrito Federal y mediante carta a los comités vecinales.

III.1.2.2. Congruencia del Programa

En términos generales la operación del programa se llevó a cabo según las reglas establecidas, se identifica como área de oportunidad el realizar un censo para identificar a los posibles beneficiarios que se encuentren en la mayor situación de vulnerabilidad.

III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios

Conforme a la Ley de Desarrollo Social en su capítulo Sexto. “De la Planeación, Programación y Presupuestación” en su artículo 31, inciso 1 que señala: se creará un Sistema de Información en materia de Desarrollo Social, que estará disponible para la sociedad y que contendrá la información básica para la planeación sobre el Desarrollo Social, la información referente a la Política Social del Gobierno del Distrito Federal y las actividades relacionadas con el Desarrollo Social; es que se cuenta con un listado en Excel de las acciones emprendidas, así como los folios de las personas que han sido beneficiarias del programa, que se actualiza continuamente, sin embargo, es una recomendación de este documento contar con un Sistema Único de Información en línea para el área de Desarrollo Social que contenga actualizada, ordenada y disponible para efectos de eficiencia y eficacia la información generada trimestralmente en cada una de las áreas y programas que conciernen a esta área.

En la delegación, el padrón se integra en Excel a partir de los expedientes documental correspondientes para su posterior publicación en la Gaceta Oficial conforme a la ley.

III.1.2.4. Cobertura del Programa

El programa tiene como población objetivo a 150 menores de escasos recursos que estudian los niveles básicos. A partir del análisis del padrón de beneficiarios, identificamos que se apoyó a personas que habitan en colonias determinadas por el EVALUA D.F. con un Índice de Desarrollo Social Medio como son: Independencia, Nativitas, Niños Héroes y Portales Oriente. Cabe señalar que además de intervenir en materia educativa con transferencias económicas, el programa es complementario a diversas actividades delegacionales en la materia, como lo muestra el presupuesto invertido en el año 2012 para atención a CENDI’S y Educación Básica, el cual, de acuerdo al Programa Operativo Anual, en 2011 era de \$33,638,693.00 y que tuvo un aumento para 2012 con un monto de 36, 432,452.00. (Ver cuadro 8).

Cuadro 8.- Programa Operativo Anual 2011-2012				
Año	2011		2012	
	Monto	% D.S.	Monto	% D.S.
Protección Social	4.314.000,00	1,39	5.526.000,00	1,60
Servicios de Salud a la Comunidad	133.202.466,00	43,05	139.721.235,00	40,35
Atención a CENDI’S y Educación Básica	33.638.693,00	10,87	36.432.452,00	10,52
Cultura	7.467.688,00	2,41	7.288.243,00	2,10
Deporte	130.757.252,00	42,26	157.346.974,00	45,43
Total Anual Desarrollo Social	309.380.099,00	100,00	346.314.904,00	100,00
Total Anual POA	1.153.130.669,00	26,83	1.159.655.601,00	29,86

Fuente: Elaboración Propia

III.1.3. Evaluabilidad

No se consideran como pertinentes o suficientes por parte del personal directivo y operativo los indicadores para medir los efectos directos del Programa y tampoco se consideran suficientes para medir los resultados porque no se tiene claro cómo y qué se debe medir. Se reporta la existencia de un plan de seguimiento y evaluación de los programas, sin embargo al no tener objetivos a corto, mediano y largo plazos, queda también sesgada la forma de establecer indicadores o en su defecto se tiende a utilizar los menos pertinentes en el proceso de evaluación.

III.1.3.1. Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa

Cuadro 9.-Diseño de Indicadores de Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa de Apoyo a niños de Educación Básica

Nivel de objetivo	Indicador de desempeño	Fórmula de cálculo
FIN	Eficiencia terminal	Egresado del ciclo actual / alumnos de nuevo ingreso (n-2)*100
PROPÓSITOS	% de beneficiarios que permanecieron en el año escolar	No. De beneficiarios que concluyeron el años escolar/ No. Total de beneficiarios * 100
COMPONENTES	% de apoyos económicos entregados	No de pagos monetarios/ no. Total de beneficiarios *100
	% de despensas entregadas	Gastos en despensa/ no. De beneficiarios *100
ACTIVIDADES	150 becas	150 becas/ no. Total de beneficiarios *100
	150 despensas	150 despensas/ no. De beneficiarios *100
	Número de beneficiarios que obtienen servicio médico	No. de beneficiarios que tuvieron servicio médico/ No. Total de beneficiarios * 100

Fuente: Elaboración propia

III.1.3.2. Mecanismos de Generación de Indicadores

Varias son las autoridades responsables del Programa, las cuales requieren optimizar sus procedimientos y bases de información. Sumado a ello se requiere diseñar nuevos mecanismos para obtenerla de manera confiable y eficaz. Para ello se propone:

Cuadro 10.- Autoridades responsables en la generación de información para los indicadores propuestos

Autoridad responsable	Información para la generación de indicadores	Indicador generado
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Reporte de quejas e inconformidades	Porcentaje de incidencias resueltas
	Listado de solicitantes del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa
Dirección de Finanzas	Reporte de la emisión de cheques con fecha de entrega y recepción a los	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad y los entregados en el

	beneficiarios	tiempo estipulado.
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Encuestas de evaluación del programa al inicio, final y dos intermedias en el transcurso del periodo presupuestal	Beneficiarios de afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa
		Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	Número de las personas con beneficiarias del Programa
		Solicitantes beneficiados con el Programa

Fuente: Elaboración propia

III.1.3.3. Diseño del Proceso de Evaluación Interna

La evaluación interna requiere una coordinación con todas las autoridades y áreas involucradas y, sobre todo, la entrega de información para una óptima evaluación interna que permita mejorar todo el procedimiento. Por ello se propone el siguiente cronograma:

Cuadro 11.- Procedimiento de la Evaluación Interna

No.	Actividad	Periodo	Responsable
1	Entrega información del número y solicitantes del Programa	Mes 1	CESAC
2	Genera base de datos de solicitantes	Mes 2	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
3	Genera base de datos de solicitantes con la información específica que surja de la Cédula de Características Socioeconómica	Mes 3	J.U.D. de Servicios Sociales
4	Realiza encuesta de satisfacción a los solicitantes aceptados ya como beneficiarios	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
5	Realiza la Convocatoria para la participación de la ciudadanía en general que retroalimente al Programa en materia de discapacidad	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
6	Entrega información del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 4	Dirección de Finanzas
9	Realiza primer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mes 4	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
7	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 5	CESAC
8	Realiza primera encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 5	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
9	Entrega información del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 7	Dirección de Finanzas
10	Realiza segundo reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos dados a beneficiarios	Mes 7	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
11	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
12	Recibe las participaciones de la ciudadanía en general y les da seguimiento	Mes 8	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales

13	Realiza segunda encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
14	Actualización del padrón de beneficiarios según características específicas	Mes 10	J.U.D. de Servicios Sociales
15	Entrega información final del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 11	Dirección de Finanzas
16	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 11	CESAC
17	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
18	Tercer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
19	Realiza reporte final del número y calidad en la entrega de los apoyos entregados a beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
20	Realiza encuesta y reporte final de satisfacción a los beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales

Fuente: Elaboración propia

III.2. La Evaluación de Operación y Resultados

III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa

Fortalezas	Oportunidades
<p>El programa atiende a una población vulnerable de acuerdo a su condición económica y contribuye a mantener a la permanencia de los usuarios de educación básica en el ciclo escolar.</p> <p>El programa operó conforme a las reglas establecidas.</p> <p>La mayoría de los usuarios manifiesta sentirse satisfechos con el apoyo otorgado.</p>	<p>Se requiere ampliar, ejecutar y medir los servicios complementarios a los usuarios como servicios médicos, participación en casa de cultura y eventos deportivos.</p> <p>Es importante mencionar que la mayoría de los beneficiarios apoyados son mujeres y reportan en un 48 % como estado civil “soltera”.</p> <p>Una población en condición de vulnerabilidad identificada es la de madres solas que gana hasta 2 salarios mínimos, por lo que sería posible instrumentar un programa de apoyo para este sector poblacional.</p>
Debilidades	Amenazas
<p>Falta una evaluación diagnóstica correcta y con fundamento en datos censales.</p> <p>Se requieren indicadores de impacto social respecto a la medición de la permanencia escolar y cómo ésta contribuye a la eficiencia terminal.</p> <p>No se cuenta con mecanismo para retroalimentación social.</p>	<p>La asignación presupuestal es insuficiente para cubrir a la población potencial por lo que la cobertura es limitada.</p> <p>Es necesario revisar el diseño del programa para incidir en la población escolar que tiene el mayor índice de deserción, que es la que cursa secundaria.</p>

<p>La periodicidad de las entregas de apoyos económicos impide a los usuarios contar con seguridad respecto a su planeación de gastos en el hogar.</p> <p>Los beneficiarios reportan en su mayoría haber ganado entre 1 salario mínimo hasta 3 salarios mínimos, sin embargo 12 beneficiarios reportan haber obtenido de 3 a 4.5 salarios mínimos mensuales.</p>	
--	--

Fuente: Elaboración propia

III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información

A pesar de que se cuentan con bases de datos en Excel y carpetas con información, es necesario crear un Sistema de Información y Evaluación de la Gestión Social Delegacional en el Consejo Delegacional de Desarrollo Social.

I

II.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación

Las encuestas de satisfacción a beneficiarios se plantean como mecanismos de retroalimentación para el programa, en el mismo sentido, se necesita información con respecto a los tiempos reales de entrega de apoyos, información que puede ayudar para conocer las problemáticas que pueden estar generando tardanza o falta en el otorgamiento.

III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios

III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa

Cuadro 12.- Matriz del análisis de los involucrados en el Programa

Autoridad	Nivel de injerencia	Responsabilidad	Capacidad de participación	Posición de conflicto
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Bajo	Recibe solicitudes Recibe quejas o inconformidades	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	-Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
Dirección de Cultura	Medio	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	-Deja pasar faltas al procedimiento. -Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
Dirección de Finanzas	Medio	-Emite los cheques según padrón de beneficiarios -Realiza la entrega física de los apoyos	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	-Genera tardanza en la entrega de apoyos -Faltas en las entregas totales de los apoyos
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Alto	-Revisa requisitos y documentación -Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales -Propone padrón de beneficiarios -Envía información al Comité de Programas Sociales -Asigna beneficiarios	-Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado -Envía en tiempo y forma la información al Comité	-Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje -La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
Jefatura de Unidad	Alto	-Aplica Cédula de	-Aplica de forma ágil y	-No cuenta con los

Departamental de Servicios Sociales		Características Socioeconómicas -Asigna puntaje -Envía resultados de Cédulas de Características Socioeconómicas a J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	eficiente las Cédulas Socioeconómicas -Asigna y envía de manera los puntajes para ser supervisados posteriormente	recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma - Retrasa los puntajes de las solicitudes
-------------------------------------	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

III.3.2. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa

a. Internos

- Las actividades del programa dependen de diversas áreas de la delegación que con cuentan con el mismo nivel de compromiso y responsabilidad.
- Los tiempo de los procesos administrativos (requisiciones, compras, licitaciones, adjudicaciones, solicitudes de servicio cuentas con tiempos propios según la normatividad en muchas ocasiones no se consideran los mismos para la operación de los pagos y entregas de beneficios.

c. Externos

- La ejecución del gasto delegacional está supeditado la normatividad y autorización de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Distrito Federal.
- La aprobación de las Reglas de Operación depende del COPLADE.
- Las publicaciones de reglas, padrones y evaluaciones dependen de la Dirección General Jurídica y de Estudios legislativos de la Consejería Jurídica del D.F.

III.3.3. Principales Resultados del Programa

En 2012, se apoyó a 150 personas al igual que en el años 2011, como se puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro 13.- Número de beneficiarios del Programa		
Año	2011	2012
Número de beneficiarios	150	150
Fuente: Elaboración propia con datos de los padrones publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.		

IV.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

El mecanismo determinado para la generación de indicadores que nos permitieran evaluar el Programa, fue la aplicación de una encuesta vía telefónica realizada del 11 al 14 de junio, al universo total del padrón de beneficiarios teniendo como meta estadística al menos la cobertura del 30%, sin embargo se contó con 56 cédulas contestadas, de las cuales destacan los siguientes hallazgos:

El 36% de las beneficiadas son niñas y el 20% niños, de los cuales, la mayor parte de beneficiados se encuentran en un rango de edad de 7 a 11 años, cubriendo así la expectativa de apoyo a niños en educación básica e incidiendo en las estadísticas que señalan a las niñas como una población con mayor vulnerabilidad.

Quienes tramitan mayoritariamente la beca son las madres de familia, de las cuales, reportan como actividad: ser empleadas domésticas o amas de casa. El 2% reporta que sus hijos abandonaron la escuela para trabajar y apoyar a la economía familiar, todos señalaron que con el apoyo fue suficiente para continuar con sus estudios, beneficiándose con la beca no exclusivamente el menor sino todo el entorno familiar.

Gracias al apoyo, el 40% de los beneficiados también se han integrado a alguna actividad cultural y/o deportiva en la delegación; lo cual consideramos contribuye a la formación integral y prevención de adicciones y situaciones de riesgo en los menores, además de desarrollar o potencializar habilidades y gustos básicos en el desarrollo humano.

Asimismo se calificó al CESAC, el procedimiento y la atención de los funcionarios públicos con “muy bueno” bajo un criterio que contempló una escala de medición como: “muy Bueno”, “bueno”, “regular” y “malo”.

Así mismo, cuando se señala que si el programa cumple con sus expectativas, los beneficiarios señalan que preferirían recibir solamente la ayuda económica y no la despensa.

Por otro lado, la Contraloría interna realiza diversas revisiones a la operación de los Programas, de las recomendaciones más importantes señalamos las siguientes:

- 1) La Dirección General de Desarrollo Social deberá cumplir literalmente con la publicación de los padrones de beneficiarios de los Programas Sociales a su cargo como lo señala la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del DF.
- 2) Que los estímulos económicos y en especie sean entregados en tiempo y forma, conforme a lo indicado en las publicaciones relativas a la entrega de los mismos.
- 3) Que los recursos presupuestales, sean ejercidos conforme a los calendarios establecidos, a efecto de lograr el cumplimiento de metas programadas en la ejecución de los Programas Sociales autorizados a la Delegación Benito Juárez.
- 4) La integración y revisión de los expedientes con la información y documentación indicada en las reglas de operación, a fin de evitar la omisión de documentos, señalados como requisitos en las reglas de operación.
- 5) En materia de Control y Supervisión es necesario tener un control y supervisión integral de los Programas Sociales por parte del Comité técnico de Programas Sociales de conformidad con el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité Técnico de Programas Sociales.

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Gobierno del Distrito Federal (2012), Reglas de Operación del Programa de Apoyo a niños de Educación Básica, Gaceta Oficial del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, 6 de abril, México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), Censo General de Población y Vivienda, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México.

Organización de las Naciones Unidas, “Manual de Encuestas Sobre Hogares, Nueva York”, ONU, 1987, p. 210.

Organización de las Naciones Unidas, Conferencia Mundial de Derechos Humanos, Viena, Austria, 14 al 25 de junio de 1993.

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) (2010) Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal en materia de derechos de las personas con discapacidad. Folleto de divulgación para la vigilancia social, Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Mecanismo de Seguimiento y Evaluación, México.

Tinto, Vincent (1989) Una reconsideración de las teorías de la deserción estudiantil. En trayectoria Escolar en la educación superior. ANUIES-SEP. México

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “APOYO A MAESTROS JUBILADOS”, EJECUTADO EN LA DELEGACION BENITO JUAREZ EN EL AÑO 2012

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

- II.1. Descripción del Objeto de Evaluación
- II.2. Línea Basal del Programa
- II.3. Población Objetivo del Programa
- II.4. El Árbol de Objetivos del Programa
- II.5. Contribuciones del Programa
 - II.5.1. Derechos Sociales que Garantiza
 - II.5.2. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

- III.1. La Evaluación Diagnóstica
 - III.1.1. Diseño del Programa
 - III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa
 - III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana
 - III.1.2. Operación del Programa
 - III.1.2.1. Estructura Operativa y Principales Procesos
 - III.1.2.2. Congruencia del Programa
 - III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios
 - III.1.2.4. Cobertura del Programa
 - III.1.3. Evaluabilidad
 - III.1.3.1. Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa
 - III.1.3.2. Mecanismos de Generación de Indicadores
 - III.1.3.3. Diseño del Proceso de Evaluación Interna
- III.2. La Evaluación de Operación y Resultados
 - III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa
 - III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información
 - III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación
- III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios
 - III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa
 - III.3.2. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa
 - III.3.3. Principales Resultados del Programa
- IV.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

IV. REFERENCIAS DOCUMENTALES

I. INTRODUCCIÓN

El Programa Social denominado “Apoyo a Maestros Jubilados” instrumentado durante el año 2012 en la Delegación Benito Juárez estableció como objetivo general: Reconocer el esfuerzo y dedicación de maestros que han aportado sus conocimientos a la niñez y juventud juarense. (Reglas de Operación, 2012),

El Programa consistió en brindar un apoyo económico a aquellos maestros que siendo jubilados ofrecen su dedicación y aportación de conocimientos, a través de talleres de formación, regularización y tareas dirigidas a los estudiantes de educación básica con los que cuenta la Delegación. Este programa tiene como beneficiarios a 13 personas que durante los últimos 15 años han colaborado en alguno de los Centros de Desarrollo Social, Bibliotecas y/o Casas de Cultura de la demarcación.

La evaluación es una tarea importante en la gestión pública democrática ya que aporta elementos técnicos y políticos para una mejora continua en 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.

Es para el presente documento objeto de evaluación el Programa “Apoyo a Maestros Jubilados” analizar si el programa está alcanzando a su población objetivo, establecer si existen indicadores construidos para el programa y si permiten o permitirán supervisarlo y evaluarlo, si dan o darán cuenta de sus resultados y avances, analizar si el diagnóstico y los indicadores identificó, midió y valoró los resultados alcanzado.

Asimismo una limitación a la que se enfrenta esta evaluación es el cambio de administración, lo que implicó cambios de personal operativo y eso complica conocer la perspectiva de quienes realmente instrumentaron el Programa.

La evaluación de satisfacción de los beneficiarios fue instrumentada meses posteriores a la conclusión del programa, lo que nos limita conocer su opinión respecto a la operación día a día en cada etapa del proceso de instrumentación.

La técnica de recolección de datos se determinó respecto del universo total de beneficiario(a)s, sin embargo, nos enfrentamos a diversas complicaciones como cambios de teléfonos, datos inexistentes, defunciones de beneficiario(a)s, errores de captura inicial de expedientes en bases de datos, cambios de domicilio, teléfonos para recados o negativa del beneficiario(a) a responder.

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación.

Según información de las áreas operativas, el Programa cuenta con un antigüedad de aproximadamente 15 años, inicialmente se implementó en colaboración con la Secretaria de Desarrollo Social del Gobierno Federal, SEDESOL y el Departamento del Distrito Federal.

El día 31 de enero de 2012 se publicaron las Reglas de que establecieron lo siguiente:

BASES GENERALES

Primero. Que de acuerdo a las necesidades de brindar apoyos a la comunidad juarense se ha considerado aplicar mecanismos específicos de acceso para los servicios diversos que se otorgan por parte de la Delegación Benito Juárez.

Segundo. Que los programas para la asistencia y desarrollo social a cargo de la Delegación Benito Juárez para el ejercicio dos mil doce, estarán sujetos a los Lineamientos de Operación del Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez; que fueron publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 516 con fecha 30 de enero de 2009.

Tercero. El Comité técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez es un Órgano Colegiado integrado por servidores públicos y personas de la sociedad que deberán en todos sus actos fomentar la transparencia dar certeza a los solicitantes y beneficiarios de los Programas de Asistencia y Desarrollo Social así como vigilar el cumplimiento de las Reglas de Operación de dichos programas, en estricto apego a la normatividad vigente, fomentando en todo momento los principios de legalidad e igualdad de oportunidades de acceso de la población a los beneficios que se otorguen. Siempre encaminando sus esfuerzos para que los beneficiarios y habitantes de la Delegación Benito Juárez puedan vivir mejor.

Cuarto. Que conforme al marco normativo aplicable, la Delegación Benito Juárez establece las “Reglas de Operación para los Programas Sociales de Asistencia y Desarrollo Social” para el ejercicio fiscal 2012, como sigue:

- Programa de Asistencia “Apoyo a Maestros Jubilados”

Requisitos:

- Presentar solicitud de continuidad para el otorgamiento de apoyos a maestros jubilados, mediante escrito libre, dirigido al Director General de Desarrollo Social ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).
- Ser persona jubilada y/o pensionada.
- Apegarse a la justificación del programa conforme al presente lineamiento; en caso de existir algún apoyo vacante tendrá que ceñirse a los siguientes requisitos complementarios:

1. Presentar solicitud para el otorgamiento de apoyos a maestros jubilados, mediante escrito libre, dirigido al Director General de Desarrollo Social y ante el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).
2. Ser residente de la Delegación Benito Juárez.
3. Contar con Documentación que avale su grado de Estudios Normalistas o profesionales en educación.
4. Presentar credencial y/o documento de alguna institución de Seguridad Social que avale su estado de Pensionado y/o jubilado.
5. Ser adulto mayor de conformidad con los parámetros establecidos por el Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores.

Acceso:

- La Delegación Benito Juárez hace del conocimiento a los 13 beneficiarios de este programa en el ejercicio fiscal del año anterior de la apertura del plazo para entrega de escrito libre en el que haga constar su interés por continuar en el presente programa de apoyo.
- Los 13 beneficiarios de este programa en el ejercicio fiscal del año anterior; en caso de presentar el escrito señalado anteriormente deberán actualizar la siguiente documentación:

1. Identificación Oficial pudiendo ser, credencial de elector, pasaporte, cédula profesional, credencial de jubilado de alguna Institución de Seguridad Social o cartilla del Servicio Militar Nacional;
2. Comprobante de domicilio, que puede ser recibo de arrendamiento de vivienda, boleta predial, agua, luz ó teléfono, no mayor a tres meses de antigüedad;
3. Documentación que avale su grado de Estudios como Docente o Normalista, y
4. Documentación que lo acredite como jubilado y/o pensionado.

Se integraron los expedientes de los solicitantes y se entregaron los apoyos económicos. El día 5 de abril del presente año se publicó, por parte de la Dirección General de Desarrollo Social en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el padrón de beneficiarios quedando de la siguiente manera:

AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LOS LISTADOS DE LOS PADRONES DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES 2012, QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN:

TABLA 2.1 RELACIÓN DEL PROGRAMA DE MAESTROS JUBILADOS 2012

N ^o	NOMBRE	SEXO	EDA D	GRADO MÁXIMO DE ESTUDIOS	COLONIA	OCUPACIÓN
1	CADENA PADILLA ARCELIA	F	76	NORMAL	TACUBAYA	JUBILADA
2	BLANCO VILLASIS MIRIAN TERESA	F	76	NORMAL	MODERNA	JUBILADA
3	FERREIRA SÁNCHEZ MA. TERESA	F	74	LIC. EN EDU. PREESCOLAR	ALVARO OBREGON	JUBILADA
4	FUENTES SOLÍS JESÚS	M	96	MAESTRO DE INGLES	LETRAN VALLE	JUBILADO
5	MORENO GARCÍA ELÍAS	M	72	NORMAL	ESPARTACO	JUBILADO
6	GARCÍA MONTESINOS GRACIELA	F	75	NORMAL	ALBERT PORTALES	JUBILADA
7	GUTIÉRREZ SAÚLES MARIA ANTONIETA	F	72	NORMAL	NATIVITAS	JUBILADA
8	SUÁREZ PADILLA	F	62	NORMAL	LETRAN	JUBILADA

	LEONOR				VALLE	
9	SUÁREZ PADILLA MARIA DEL CARMEN	F	62	NORMAL	LETRAN VALLE	JUBILADA
10	SÁNCHEZ LOVERA OLGA	F	76	NORMAL	ALBERT	JUBILADA
11	ALFARO AVILA SILVIA	F	70	NORMAL	PORTALES	JUBILADA
12	ROSAS ZUMAYA SILVIA NOEMI	F	75	NORMAL	PORTALES	JUBILADA
13	VILLA JIMÉNEZ MARIA EUGENIA	F	73	NORMAL	NAPOLES	JUBILADA

Fuente: Padrón de Beneficiarios (GODF, 2013)

El Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, divulgó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 26 de abril del 2013, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales.

El Programa General de Desarrollo Social 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 del Distrito Federal 2007-2012 (PDSDF) indica que dicho sistema deberá estar integrado por la evaluaciones internas y externas de las políticas y programas sociales.

El propósito de este documento es hacer un diagnóstico de los resultados del programa ejecutado en 2012 con la finalidad de evaluar la eficacia y la eficiencia del mismo, así como su dimensión y el grado de satisfacción logrado en los beneficiarios, tomando en cuenta también la opinión de cada uno de los involucrados en todo el proceso desde la planeación, operación, distribución de los recursos presupuestales, y por último, presentar una evaluación general del mismo.

Finalmente se aprecian los sistemas de información, las técnicas de evaluación y se dan a conocer las conclusiones, recomendaciones que marcan los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, que emitió el Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA DF).

II.2 Línea Basal del Programa

Un obstáculo al que nos enfrentamos para esta evaluación es la imposibilidad de determinar el número total de maestros jubilados y/o pensionados que forman parte de la población de la Delegación Benito Juárez. Por lo tanto tomaremos como referencia los datos de la población adulta mayor de acuerdo a los siguientes datos proporcionados por el INEGI:

El envejecimiento de la población al que se enfrentará la sociedad mexicana durante la primera mitad de este siglo, se traducirá en una serie de desafíos de distinta índole, entre los que destacan: el monto de los recursos destinados al cuidado de la población en edades avanzadas; el incremento en las presiones hacia las instituciones públicas de seguridad social (tanto en el ámbito de las pensiones como en el de la atención a la salud) y las distintas formas de apoyo familiar a la vejez, en las que ha descansado principalmente el sostenimiento de la población en edades avanzadas.⁷

Entre 1990 y 2010 la población en su conjunto se incrementó a una tasa promedio anual de 1.61%, en tanto que la tasa de crecimiento de las personas de 60 años y más fue de 3.52 por ciento; de este modo el número de adultos mayores pasó de 5 a 10.1 millones en dicho periodo y su proporción respecto a la población total creció de 6.2 a 9 por ciento.

En la mayoría de las ocasiones los adultos mayores tienen múltiples roles dentro del hogar, que van desde la aportación de un ingreso hasta el cuidado de nietos, cónyuge u otros familiares dependientes. En los hogares familiares, 58.1% de los adultos mayores son jefes del hogar y 26.5% son cónyuges. En los hogares ampliados⁸ y compuestos,⁹ 52.2% de los adultos mayores son jefes del hogar, 19% son cónyuges y 13.4% es madre, padre o suegro del jefe del hogar.

Para una minoría de los adultos mayores, el retiro del trabajo con la protección de una pensión es un evento posible, en tanto que la gran mayoría, ante la necesidad de obtener ingresos para costear la subsistencia, se ve obligada a seguir en la actividad económica hasta que sus fuerzas y capacidades se lo permiten.¹⁰ Los datos de la muestra censal indican que en

⁷ Zúñiga Herrera, Elena (2004). "Tendencias y características del envejecimiento demográfico en México", en: La situación demográfica de México, 2004. México, Consejo Nacional de Población, pág. 31.

⁸ Conformado por un hogar nuclear y al menos otro pariente, o por un(a) jefe(a) y al menos otro pariente.

⁹ Conformado por un hogar nuclear o ampliado y al menos un integrante sin parentesco.

¹⁰ Tuirán, Rodolfo (1999). "Desafíos del envejecimiento demográfico en México", en: El envejecimiento demográfico en México: retos y perspectivas. Consulta agosto de 2011 en: <http://www.conapo.gob.mx/publicaciones/Otras/Otras2/envejeci.pdf>.

junio de 2010, 32.7% de los adultos mayores que viven solos realizaron una actividad económica o buscaron trabajo, de éstos, 96.5% están ocupados y 3.5% buscan empleo. Para los adultos mayores que forman parte de hogares familiares, la tasa de participación económica es de 30.9% y la tasa de desocupación es de 3.8 por ciento.

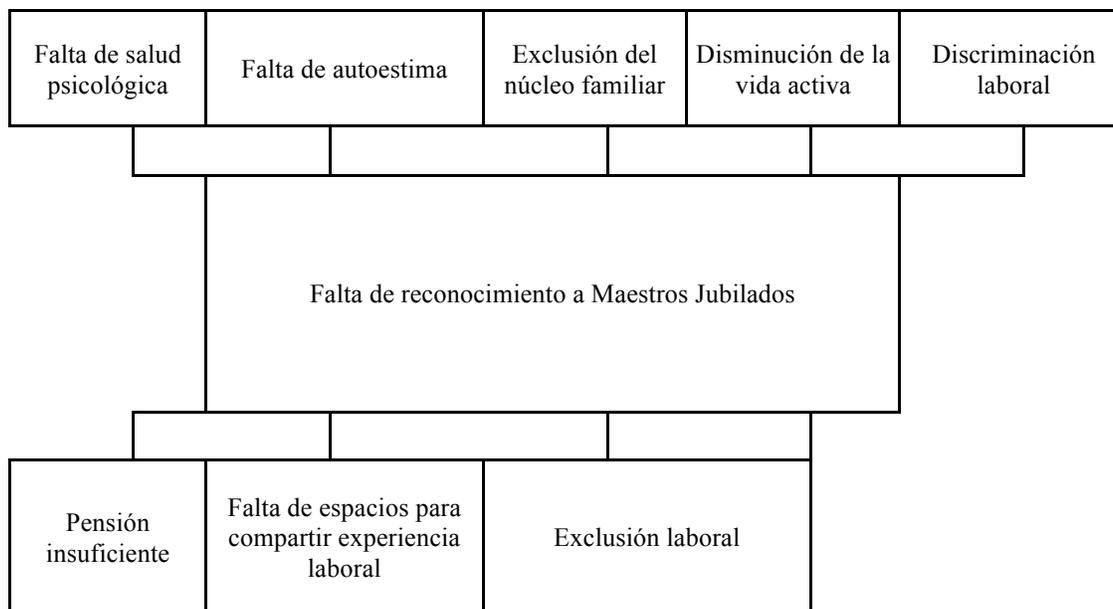
La mayoría de la población de 60 años y más que trabaja no tienen acceso a prestaciones laborales. De los adultos mayores ocupados, 34.6% laboran de manera remunerada o subordinada; de éstos, sólo 38% recibe aguinaldo, 33.9% es derechohabiente por su trabajo, 31.1% recibe vacaciones con goce de sueldo, 21.9% recibe un ahorro para el retiro (SAR o Afore) y 19.8% recibe reparto de utilidades o prima vacacional. En general, entre los adultos mayores que viven solos la proporción de personas con prestaciones son menores a la de aquellos que forman parte de un hogar familiar

Una parte considerable de los adultos mayores subsiste de contribuciones suministradas por el Estado, de recursos provenientes de sus hogares y redes sociales y familiares. Tales opciones no son excluyentes, por lo que es muy frecuente la combinación de varias. Conforme a la muestra censal, en 2010, 38.8% de los adultos mayores que viven solos declararon recibir algún apoyo gubernamental; 15.2% recibe ayuda de familiares que residen en el país y 6.9% de personas que residen en otro país.

El Distrito Federal es la entidad del país con mayor porcentaje de personas mayores de 60 años, representando un 8% de la población total, asimismo el número de adultos mayores de 70 años ha tenido un incremento poblacional de 3.8% del año 2000 a 4.7% en el año 2006.

Como parte fundamental de una política social orientada a la generación de derechos y la atención prioritaria se inició por parte de la Delegación una serie de estrategias que permitieran atender de manera integral un reconocimiento al esfuerzo a aquellos hombres y mujeres que siendo pensionados han aportado sus conocimientos intelectuales, técnicos, científicos o cualesquiera otros que sirvan al desarrollo de los niños y jóvenes en edad escolar dentro de la Delegación Benito Juárez.

Cuadro 2.2 Árbol del Problema



Fuente: Elaboración propia.

II.3. Población Objetivo del Programa

Se plantea en las reglas de operación apoyar a 13 maestros jubilados La educación es la plataforma para alcanzar el proceso de integración social y el desarrollo de los niños y jóvenes que se forman en las escuelas, por ello con el Programa de Apoyo a Maestros Jubilados se tiene como eje prioritario, el desarrollo de los niños y jóvenes para ampliar las oportunidades y mejorar las condiciones de vida, factores determinantes para lograr la equidad de oportunidades educativas y sociales.

Esta política social se encuentra orientada a los 2 objetivos del Programa:

- 1.- Reconocimiento a los maestros jubilados
- 2.- Apoyar al desarrollo de los niños y jóvenes en edad escolar dentro de la Delegación Benito Juárez.

El Distrito Federal ha ido presentando en las últimas décadas un proceso de envejecimiento, donde la delegación Benito Juárez tiene el mayor porcentaje. En 1995 en el Distrito Federal el 7.67% de la población tenía más de 60 años, mientras que en el 2010 este porcentaje llegó al 11.34%. Por su parte, en Benito Juárez había en 1995 un 13.37% de habitantes mayores de 60 años, y para 2010 representó el 15.72%. Con respecto a los niños menores de 12 años, en el D.F. ha disminuido su porcentaje de 24.01% en el año 1995 a menos del 19% en 2010; mientras que en Benito Juárez, en 2010, los niños menores de 12 años fueron menos del 12% de la población.

Una de las principales características demográficas de la Demarcación es que no sólo refleja la tendencia de envejecimiento que ya existe a nivel estatal, sino que cuenta con el mayor porcentaje de población adulta y adulta mayor a nivel D.F. Ejemplo de ello es el Índice de envejecimiento que para 1995 era de 69.01, y para 2010 fue de 115.12, es decir, el más alto de toda la entidad

Cuadro 2.3.1 Índice de envejecimiento 2010*

Distrito Federal	Total	Entidad	Total
Azcapotzalco	69.41	Álvaro Obregón	48.28
Coyoacán	76.63	Tláhuac	27.89
Cuajimalpa de Morelos	30.28	Tlalpan	44.96
Gustavo A. Madero	57.67	Xochimilco	37.05
Iztacalco	63.3	Benito Juárez	115.12
Iztapalapa	36.7	Cuauhtémoc	7.05
La Magdalena Contreras	42.01	Miguel Hidalgo	78.27
Milpa Alta	26.09	Venustiano Carranza	65.02
* Número de personas adultas mayores (60 y más años de edad por cada 100 niños y jóvenes) 0 a 14 años de edad)			

Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010

Aunque en Benito Juárez el índice de envejecimiento es el más alto del D.F., la población mayor de 60 se encuentra distribuida de forma diferenciada en su territorio. Mayoritariamente los adultos mayores se concentran en las colonias centrales de la Demarcación, es decir, en las colonias Del Valle Norte, Centro y Sur y, en la Narvarte Poniente, Narvarte Oriente y Vértiz Poniente. Mientras el resto del territorio delegacional cuenta con una densidad menor de población mayor de sesenta años.

Cuadro 2.3.2 Población Municipal por Género y Grupos Quinquenales 1.2

Grupos Quinquenales	Población Total	Hombres	Mujeres
60 a 64 años	17,692	7,382	10,310
65 a 69 años	12,553	5,072	7,481
70 a 74 años	10,388	3,784	6,604
75 a 79 años	8,018	2,850	5,168
80 a 84 años	6,276	1,995	4,281
85 a 89 años	3,675	1,173	2,502
90 a 94 años	1,452	415	1,037
95 a 99 años	479	129	350
de 100 y más años	74	19	55
Total	60,607	22,819	37,788

Fuente: INEGI. Censo de Población y Vivienda 2010

De acuerdo a los datos anteriores 60.533 adultos mayores que conforman el grupo de 65 a 99 años son candidatos a participar en el Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años.

Datos aportados por el Instituto de Atención para los Adultos Mayores en el Distrito Federal, en la Delegación Benito Juárez, se tiene registrado un Padrón del Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años registrado al mes de junio de 2013, de 28,237 adultos mayores, lo que representa un 47% de adultos mayores de la Delegación Benito Juárez que ese encuentran en el Padrón del Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años.

II.4. El Árbol de Objetivos del Programa

La El propósito de construir un árbol de problemas, y de un consecuente árbol de soluciones, es identificar de entre todos los problemas el que resulta central; sin embargo para el presente Programa identificaremos que precisamente no es un problema social el que se quiere atender.

El Programa “Apoyo a Maestros Jubilados” buscó dar continuidad a un programa de reconocimiento que desde hace 15 años se lleva y brindar un apoyo económico a maestros jubilados o pensionados por su dedicación y aportación de conocimientos, a través de talleres de formación, regularización y tareas dirigidas a los estudiantes de educación básica con los que cuenta la Delegación. Este programa tiene como grupo de atención a 13 personas que durante los últimos 11 años han colaborado en alguno de los Centros de Desarrollo Social, Bibliotecas y/o Casas de Cultura de la demarcación.

Cuadro 2.4.1 Árbol de Objetivos



Fuente: Elaboración propia.

II.5. Contribuciones del Programa

Contribuye al cumplimiento del desarrollo de integración social, por medio de ofrecer talleres enfocados en las capacidades del individuo a ampliar y fomentar el cuidado de la Salud a través de actividades deportivas y recreativas que permitirá desarrollar en los niños sus competencias y aprendizajes para la vida a través de Programas de la Secretaría de Educación Pública en Educación Inicial y Preescolar.

Se articula con actividades Institucionales a cargo de las diferentes áreas Adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social como lo son la del Deporte, Cultura y de Servicios Médicos y Sociales como lo son:

1. Centros de Atención Social Especializada (CASE), con la finalidad de brindar asistencia Básica de Salud.
2. Centros de Desarrollo Social, Bibliotecas y Casas de Culturas. Espacios destinados a los Servicios culturales y así brindar talleres.
3. Centros Deportivos e Instalaciones para el desarrollo de la cultura física y deporte. Encaminados a ampliar y fomentar el cuidado de la Salud a través de actividades deportivas recreativas.
4. Centros de Desarrollo Infantil. Enfocados para desarrollar en los niños sus competencias y aprendizajes para la vida a través de Programas de la Secretaría de Educación Pública en Educación Inicial y Preescolar. Brindando servicios educativos y asistenciales a los niños de 6 meses a 5 años 11 meses. (Reglas de operación 2012)

II.5.1. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal Garantiza

Ley de Desarrollo Social, Artículo 1 inciso II: Promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social.

Inciso V: Impulsar la política de desarrollo social, con la participación de personas, comunidades, organizaciones y grupos sociales que deseen contribuir en este proceso de modo complementario al cumplimiento de la responsabilidad social del Estado y a la ampliación del campo de lo público.

Inciso IX: Contribuir a construir una sociedad con pleno goce de sus derechos económicos, sociales y culturales.

El envejecimiento poblacional ha sido un proceso gradual en la mayoría de los países desarrollados, es decir, se ha dado de manera paulatina a lo largo de varias décadas y a través de varias generaciones, lo que ha hecho posible que vaya acompañado de un crecimiento socioeconómico regular. Para los países en desarrollo, como México, la dinámica ha sido diferente, pues el proceso se ha condensado en dos o tres décadas solamente; esto significa que mientras los países desarrollados han prosperado antes de envejecer, los países en desarrollo están envejeciendo antes de haber prosperado.

El Distrito Federal no escapa al proceso de envejecimiento poblacional. De acuerdo con el Diagnóstico de Derechos Humanos para el Distrito Federal y los datos arrojados por el II Censo de población y vivienda de 2005, en el Distrito

Federal viven 8 720 916 personas (8.4% del total de la población nacional), de las cuales 859 438 –que representan 9.85%– son adultas mayores. (1).

Por esta razón, es indispensable, crear los mecanismos y acciones necesarias para que las personas adultas mayores: gocen de una igualdad real y efectiva respecto del resto de la población del Distrito Federal; puedan participar activamente en la elaboración de programas y políticas que atañen directamente con el respeto y ejercicio de sus derechos; puedan vivir en condiciones de dignidad y respeto a su integridad física, emocional, sexual, patrimonial, y societaria y ejerzan de manera plena y efectiva sus derechos a la salud, educación, trabajo y seguridad social, entre otros.

El Programa “Apoyo a Maestros Jubilados” se alinea con el punto IV referente a la Equidad Social, misma que determina la superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.

Se alinea con el punto VII referente a la Integralidad, la cual determina la Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos.

Con el punto IX referente a la Exigibilidad, la cual determina el derecho de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente.

Con el punto X Participación el cual determina el derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello

Con el Programa General de Desarrollo Social:

En el rubro de Educación, en la erradicación del analfabetismo y establecer un sistema de promoción de participación de alumnos, padres de familia y maestros en formulación, desarrollo y evaluación de las políticas educativas.

En sus programas específicos de Adultos Mayores, en la dimensión socio-demográfica, en el caso de las personas adultas mayores, el riesgo es que se desarrolle en la ciudad un proceso de envejecimiento con pobreza, exclusión y aislamiento social.

En las metas del Programa General de Desarrollo Social:

Mejora y ampliación de la infraestructura, servicios y uso del espacio público por parte de las personas adultas mayores.

II.5.2. Objetivos de corto, mediano y largo plazo del Programa

Las reglas de operación del Programa “Apoyo a Adultos Mayores” no establecen objetivos de corto, mediano y largo plazo, únicamente se establece el apoyo a 13 maestros jubilados y/o pensionados, sin embargo es importante considerar los elementos del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal 2009 en las siguientes líneas de acción:

Realizar un estudio de proyección socio-demográfica por décadas, que permita conocer el proceso de envejecimiento poblacional en el Distrito Federal, y desde luego en la Delegación Benito Juárez, que considere al menos los siguientes elementos: sexo, edad, etnia, ubicación geográfica, nivel de marginación, presencia de alguna discapacidad, adscripción a seguridad social, empleo, nivel educativo, entre otros

- **Plazo: corto plazo, diciembre 2013.**

Realizar un estudio en las escuelas públicas de la demarcación a nivel primaria y secundaria sobre los índices de reprobados, índice de materias que reprueban seguido, avances del conocimiento del idioma inglés para la adecuada asignación de maestros en casas de cultura o bibliotecas de la Delegación, para formar grupos focalizados en tareas y asesorías dirigidas a niños y jóvenes.

- **Plazo: corto plazo diciembre 2013.**

Homologar, conforme a los estándares internacionales, la edad a la que se deberá de considerar una persona adulta mayor que consagre derechos y contemple beneficios para las personas adultas mayores.

- **Plazo: corto plazo diciembre 2013.**

Diseñar y evaluar mecanismos para incrementar la participación activa de las personas adultas mayores, jubiladas y pensionadas, contando con la colaboración de organizaciones privadas y sociales, para que evalúen el diseño, monitoreo y políticas públicas integrales en la materia.

- **Plazo: mediano plazo diciembre 2013.**

Diseñar, implementar y evaluar el sistema de información, actualizado de manera permanente, que permita establecer las variables de pobreza, sexo, nivel educativo, discapacidad, etnia, ocupación, situación familiar y edad, para formular políticas adecuadas.

- **Plazo: mediano plazo diciembre 2013.**

Elaborar un diagnóstico que contemple la actualización anual de cuántas personas adultas mayores jubiladas o pensionadas desempeñan algún tipo de trabajo, el tipo de régimen laboral en el que se ubican, las condiciones en que laboran, el tiempo que dedican a sus empleos y el tipo de remuneración que reciben por su trabajo.

- **Plazo: mediano plazo.**

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

III.1. La Evaluación Diagnóstica

Establecida la población objetivo, el árbol de problemas y el árbol de objetivos, es de considerarse que el diagnóstico realizado fue pertinente en tanto reconoce un problema social y plantea actividades para solucionarlo, sin embargo, es necesario complementar el diagnóstico con las siguientes acciones: 1) Actualizar datos según los resultados del CENSO 2010; 2) Incluir en el análisis de diagnóstico estudios, censos, encuestas y todo tipo de investigaciones relativas a la problemática; 3) Establecer de manera correcta el problema social, los fines, propósitos y medios para lograrlos mediante la aplicación del Marco Lógico construido; 4) Es importante considerar que en el diagnóstico que según el INEGI, la población adulta mayor que recibe una pensión por su jubilación es minoritaria respecto del universo total de adultos mayores en México, por lo que se deberá considerar la pertinencia de entregar ayudas monetarias a quienes ya están recibiendo un apoyo económico por parte del Estado.

III.1.1. Diseño del Programa

III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa

Cuadro 3.1.1.1.1 Matriz de Marco Lógico

	Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Inclusión social de la población de maestros jubilados	Grado de percepción positiva del beneficiario	Reporte de encuestas a entrevistas a profundidad	El maestro se perciba incluido en la sociedad
Propósito	Reconocer el esfuerzo y dedicación de los maestros	Grado de percepción positiva respecto a reconocimiento	Reporte de Encuestas de satisfacción	Maestro se percibe reconocido por la sociedad
Componentes	Apoyo económico	Monto económico	Avance físico presupuestal	Maestro recibe apoyo económico y un espacio para desarrollar sus actividades
	Espacios para desarrollar sus actividades	Espacios brindados	Sistema de indicadores de Desarrollo Social	
Actividades	Entrega de \$4000	numero de exhibiciones	Sistema de información de indicadores	Maestro recibe apoyo económico
	Acceso a talleres de espacios públicos	Numero de talleres ejecutados	Padrón de beneficiarios	

Fuente: Elaboración propia

III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

Las reglas de operación del Programa “Apoyo económico a Maestros Jubilados”, establecen lo siguiente: Podrán participar a través de propuestas formuladas al Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones educativas, y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de los adultos mayores. (Reglas de Operación, 2012)

La existencia de una demanda efectiva por parte de la población y la posibilidad de detección por parte de la autoridad y la construcción real de una población objetivo a la que se beneficie con la entrega de los beneficios o recursos que sirva de indicador de evaluación en la medida en que se respete esa instrumentación, al respecto no existen mecanismos de confrontación de las necesidades de la población y sus demandas desde su perspectiva.

Para todo Programa social, se define a la población objetivo de manera lo más concretamente posible. En algunos casos, la propia determinación de la población objetivo es complicada o imposible toda vez que no hay registros consolidados por ejemplo, de los maestros jubilados que viven en la demarcación.

La dimensión de una población objetivo, por mejor definida que esté, no es indicativa de la población que demanda el servicio o las acciones de los Programas, esta depende de varios factores

En la mayoría de los casos la participación de la población es únicamente como beneficiarios de los Programas. No existe, de acuerdo con lo aseverado por los entrevistados, ninguna especie de contraloría ciudadana que dé seguimiento a las obras y acciones que en materia de desarrollo social lleva a cabo la Delegación.

III.1.2. Operación del Programa

El Programa cuenta con una antigüedad de aproximadamente 15 años; inicialmente se originó en colaboración con la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal y el Departamento del Distrito Federal sin embargo, hasta el momento no se tiene información que dé cuenta de la realización de un diagnóstico que justifique su operación como Programa Social de Asistencia. para justificar su creación.

Las Reglas de Operación del programa no identifican de manera precisa el problema a atender, su objetivo único es el de brindar un reconocimiento al esfuerzo a aquellos hombres y mujeres que siendo pensionados han aportado sus conocimientos intelectuales, técnicos, científicos o cualesquiera otros que sirvan al desarrollo de los niños y jóvenes en edad escolar dentro de la Delegación Benito Juárez. (Reglas de operación, 2012)

El Programa solo atiende la demanda de los que ya estaban considerados en el Programa No cuenta con mecanismos de captación de la demanda, pero en las Reglas de Operación se refiere que los ciudadanos deberán acudir personalmente a solicitar el apoyo en las fechas, horarios y lugares establecidos en la convocatoria para entregar los documentos solicitados.

Se describe en las Reglas de Operación que el grado de satisfacción ciudadana y de los beneficiarios, se medirá respecto a los siguientes criterios:

- 1) Cumplimiento en la calidad a la atención de la demanda ciudadana:
80% de calificación como mínimo en las encuestas de satisfacción ciudadana.
- 2) Cumplimiento en la calidad de los servicios proporcionados a los beneficiados:
85% de calificación como mínimo en las encuestas de satisfacción a beneficiarios

Sin dejar de ser importante lo anterior, el hecho que se considere la opinión de los beneficiarios como mecanismo de participación social refleja la intención de las áreas correspondientes respecto a la posible confusión que existe en la concepción y mecanismos con los que el gobierno delegacional puede promover la participación ciudadana.

III.1.2.1. Los Recursos Empleados en el Programa, Estructura Operativa y Principales Procesos.

Recursos

Metas Físicas:

- 13 Personas

Programación Presupuestal

- Monto total \$156,000.00
- Monto unitario por persona \$4,000.00
- Frecuencia de Ministración: Tres exhibiciones

Procesos:**Dirección de Cultura**

Rectifica y valora los escritos de intención presentados por los beneficiados del programa en el año fiscal anterior.

En caso de existir algún apoyo vacante deberá:

Supervisar la adecuada integración y valoración de cada caso.

J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales

Recibe la documentación y da seguimiento a la integración y actualización de conformidad con el procedimiento señalado.

En caso de existir algún apoyo vacante deberá:

Recibir documentación, así como entrevistar, integrar y enviar los expedientes de los postulantes a la vacante a la J.U.D. de Servicios Sociales.

J.U.D. de Servicios Sociales

Para el caso de los apoyos vacantes se seguirá lo siguiente:

Aplicar estudio socioeconómico, asignar puntaje de acuerdo a los resultados obtenidos,

Enviar información al Comité Técnico de Programas Sociales.

Comité Técnico de Programas Sociales.

En función de la información presentada, asignará los apoyos vacantes.

III.1.2.2. Congruencia del Programa.

En términos generales, la operación se llevó a cabo conforme a reglas, sin embargo, se identifica a partir de la investigación documental, de campo, encuestas de satisfacción y entrevistas diversas áreas de oportunidad.

Hallazgos:

En el caso del Programa de Apoyo a Maestros Jubilados, la Delegación hizo del conocimiento de los 13 beneficiarios de este programa en el ejercicio fiscal del año anterior (2011), de la apertura del plazo para entrega de escrito libre en el que constó su interés por continuar en el programa de apoyo.

Las áreas operativas no reportan la existencia de vacantes en el año 2012 para el Programa de Apoyo a Maestros Jubilados.

En el caso del Programa de Apoyo a Maestros Jubilados se reportan parcialmente los documentos de integración de los expedientes.

Perspectivas de los responsables respecto a la evaluación de los Programas Sociales:

En el caso del Programa de Apoyo a Jubilados no es posible identificar si se recibieron y validaron 12 informes mensuales de actividades de los beneficiarios en los talleres de asesoría.

Otro elemento importante es que en el año 2013 se decidió no llevar a cabo el Programa de Apoyo a Maestros Jubilados debido a que el responsable de operación renunció a su cargo durante el proceso de evaluación.

No se identifican criterios ni parámetros cuantitativos de medición para la evaluación, independientes al avance físico presupuestal.

No se reconocen por parte del personal directivo y operativo los indicadores para medir los efectos directos del Programa y no se consideran suficientes para medir los resultados porque no se tiene claro “cómo y qué se debe medir”.

Al no haber realizado mediciones, es imposible determinar por parte del personal si se consideran suficientes los indicadores para medir los resultados y efectos directos del programa.

El personal directivo indica que no se recibieron en el Comité Técnico de Programas Sociales propuestas de mejora para el programa por parte de la ciudadanía.

No se identifica la participación ciudadana a través de organizaciones interesadas en el Programa.

Los días 12 y 13 de junio del presente año se realizó una encuesta telefónica a los usuarios a partir del reporte de investigación se encontraron los siguientes hallazgos:

- El programa de “Apoyo a Maestros Jubilados”, se llevó a cabo lo establecido en sus objetivos específicos y general, ya que se dio el apoyo económico a los 13 beneficiarios.

Las encuestas de satisfacción que se llevaron a cabo con los beneficiarios nos permitieron conocer el grado de satisfacción conforme a los resultados y expectativas del Programa, la cual fue en términos generales bueno en cuanto a la perspectiva y resultados del Programa.

Por otra parte, en la cuestión de revisión documental por parte de la Contraloría Interna de la Delegación Benito Juárez, se detectaron algunas irregularidades en los soportes documentales.

1. Durante el año 2012 se descubrió que 3 beneficiarios no contaban con su domicilio dentro del perímetro de la Delegación Benito Juárez, siendo que ellos habían venido continuamente apareciendo en el padrón de beneficiarios desde hace 15 años, según datos de la Administración saliente correspondiente al año 2012, sin embargo por ser un programa de continuidad se solventó el hallazgo del Órgano de Control Interno.

III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios

El padrón se integra en Excel a partir de los expedientes documentales correspondientes y se publican en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. Las Reglas de Operación no cuentan con mecanismos ni instrumentos que den seguimiento al Padrón de beneficiarios, por lo que es un tema pendiente dentro de esta evaluación.

De conformidad con lo estipulado con la Ley de Desarrollo Social en sus artículos siguientes:

Artículo 32.- Los programas sociales específicos de la Administración Pública del Distrito Federal deberán enmarcarse en los principios de esta Ley y ser congruentes con el contenido del Programa General de Desarrollo Social.

Artículo 33.- Todos los programas sociales deberán contar con reglas de operación en las que se incluirán, al menos:

- a) La entidad o dependencia responsable del programa,
- b) Los objetivos y alcance.
- c) Sus metas físicas,
- d) Su programación presupuestal,
- e) Los requisitos y procedimientos de acceso,
- f) El procedimiento de queja o inconformidad ciudadana,
- g) Los mecanismos de evaluación y los indicadores,
- h) Las formas de participación social,
- i) La articulación con otros programas sociales.

Las convocatorias para los programas sociales de la Administración Pública del Distrito Federal deberán publicarse en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en los demás medios oficiales de difusión del Gobierno del Distrito Federal y mínimo, en dos de los periódicos de mayor circulación en el Distrito Federal. Dichas convocatorias deberán contener, por lo menos, un resumen de los elementos establecidos en los incisos a) al i) del párrafo primero de este artículo.

Artículo 34.- Cada uno de los programas sociales de la Administración Pública del Distrito Federal deberá tener actualizado un padrón de participantes o beneficiarios. Dichos programas serán auditables en términos de la legislación por los órganos facultados para ello.

Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, y en los artículos 33 y 35 de esta ley, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que tengan a su cargo programas destinados al desarrollo social, deberán:

I. Publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal a más tardar el 31 de enero del año de ejercicio, las reglas de operación de los diferentes programas de desarrollo social, en términos de la presente ley;

II. Publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, a más tardar el 31 de marzo del año de ejercicio y en un solo formato, los padrones con nombres, edad, sexo, unidad territorial y delegación de los beneficiarios de los programas sociales. Dichos padrones deberán ser entregados en el mismo plazo a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, en medio electrónico e impreso

El padrón se integra en formato Excel a partir de los expedientes documentales correspondientes y se publican en la Gaceta Oficial del Distrito Federal En cuanto a las reglas de operación se tiene lo siguiente, al tratarse de un Programa de continuidad se les solicita a los beneficiarios lo siguiente:

- Presentar escrito libre en el que manifieste su intención de continuar con el beneficio brindado por el programa.
- Firmar una carta compromiso para impartir talleres de asesoría a jóvenes y niños en edad escolar dentro de los Centros Sociales, Bibliotecas y/o Casas de Cultura de la Delegación Benito Juárez.
- Presentar la documentación requerida para actualizar su expediente de conformidad con el presente lineamiento.
- Entregar un Informe mensual sobre sus actividades en los talleres de asesoría.
- Recoger el apoyo asignado de forma oportuna en el lugar y fechas estipuladas.

En caso de que exista algún apoyo vacante:

- Presentar solicitud mediante escrito libre con los requisitos mínimos indispensables para su localización y seguimiento.
- Asistir a la entrevista el día y hora fijados para la misma.
- Proporcionar la documentación que le sea requerida a efecto de validar la información proporcionada.
- Firmar una carta compromiso para impartir talleres de asesoría a jóvenes y niños en edad escolar dentro de los Centros Sociales, Bibliotecas y/o Casas de Cultura de la Delegación Benito Juárez.
- Entregar un Informe mensual sobre sus actividades en los talleres de asesoría.
- Recoger el apoyo asignado de forma oportuna en el lugar y fechas estipuladas.
- En caso de cambio de domicilio, hacer la notificación correspondiente mediante escrito libre dirigido a la Presidencia del Comité Técnico de Programas Social de la Delegación Benito Juárez; mismo que deberá ser entregado al CESAC ubicado en Av. División del Norte No. 1611. Edificio UNAC – Primer Piso. Colonia Santa Cruz Atoyac CP. 03310 Tel. 54225300 o bien a través del buzón ciudadano del portal www.delegacionbenitojuarez.gob.mx.

III.1.2.4. Cobertura del Programa.

El Programa tiene como población objetivo el apoyo a 13 maestros jubilados. Sin embargo, en el contexto de la población potencial de las 60,607, que habitan la Demarcación y que fueron censadas por el INEGI en 2010; significan menos del 1% de cobertura.

No obstante, se debe hacer notar que Benito Juárez, cuenta con otros programas sociales de apoyo social y servicios de salud que en 2012 sumaron en conjunto, 145.25 millones de pesos, lo que representa casi el 42% del presupuesto otorgado para la Dirección General de Desarrollo Social y el 12.5% del presupuesto total de la Delegación Benito Juárez en 2012. (POA, 2012).

La Delegación Benito Juárez cuenta con 2 campus de la Universidad de la Tercera Edad: Mixcoac y Cumbres en las cuales durante el 2012 se atendió a 3,768 personas adultas mayores.

En el mismo sentido, el Distrito Federal, por conducto del Instituto de Atención para los Adultos Mayores en el Distrito Federal, en la Delegación Benito Juárez, se tiene registrado un Padrón del Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años registrado al mes de junio de 2013, de 28,237 adultos mayores.

III.1.3. Evaluabilidad

III.1.3.1. Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa

Tabla 3.1.3.1.1 Indicadores de Marco Lógico

Indicadores	Formula
Grado de percepción positiva del beneficiario	Número de beneficiarios que tienen una percepción positiva de inclusión/números de beneficiarios * 100
Grado de percepción positiva respecto a reconocimiento	Número de beneficiarios que al final del programa afirman haber mejorado su percepción de reconocimiento y que tienen una percepción positiva de inclusión/ números de beneficiarios * 100
Monto económico	Apoyo monetario/número total de beneficiarios*100
Espacios brindados	Número de beneficiarios que reportan actividades en espacios delegacionales/ número de beneficiarios*100
Número de exhibiciones	Número de beneficiarios que realizaron alguna actividad/ el número de beneficiarios*100

III.1.3.2. Mecanismos de Generación de Indicadores

Varias son las autoridades responsables del Programa, las cuales requieren optimizar sus procedimientos y bases de información. Sumado a ello se requiere diseñar nuevos mecanismos para obtenerla de manera confiable y eficaz. Para ello se propone:

Tabla 3.1.3.1.2 Autoridades responsables en la generación de información para los indicadores propuestos

Autoridad responsable	Información para la generación de indicadores	Indicador generado
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Reporte de quejas e inconformidades	Porcentaje de incidencias resueltas
	Listado de solicitantes del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa
Dirección de Finanzas	Reporte de la emisión de cheques con fecha de entrega y recepción a los beneficiarios	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad y los entregados en el tiempo estipulado.
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Encuestas de evaluación del programa al inicio, final y dos intermedias en el transcurso del periodo presupuestal	Beneficiarios afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa
	Promoción y participación ciudadana en el tema de adultos mayores	Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa
		Número de los maestros beneficiarios del Programa
		Solicitantes beneficiados con el Programa

Fuente: Elaboración propia

III.1.3.3. Diseño del Proceso de Evaluación Interna

La evaluación interna requiere una coordinación con todas las autoridades y áreas involucradas y, sobre todo, la entrega de información para una óptima evaluación interna que permita mejorar todo el procedimiento. Por ello se propone el siguiente cronograma

Tabla 3.1.3.1.3 Procedimiento de la Evaluación Interna

No.	Actividad	Periodo	Responsable
1	Entrega información del número y solicitantes del Programa	Mes 1	CESAC
2	Genera base de datos de solicitantes	Mes 2	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
3	Genera base de datos de solicitantes con la información específica que surja de la Cédula de Características Socioeconómica	Mes 3	J.U.D. de Servicios Sociales
4	Realiza encuesta de satisfacción a los solicitantes aceptados ya como beneficiarios	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
5	Realiza la Convocatoria para la participación de la ciudadanía en general que retroalimente al Programa Apoyo a Maestros Jubilados	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
6	Entrega información del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 4	Dirección de Finanzas
7	Realiza primer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mes 4	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
8	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 5	CESAC
9	Realiza primera encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 5	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
10	Entrega información del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 7	Dirección de Finanzas
11	Realiza segundo reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos dados a beneficiarios	Mes 7	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
13	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
14	Recibe las participaciones de la ciudadanía en general y les da seguimiento	Mes 8	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
15	Realiza segunda encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
17	Actualización del padrón de beneficiarios según características específicas	Mes 10	J.U.D. de Servicios Sociales
18	Entrega información final del número y fechas de la entrega – recepción de los cheques a beneficiarios	Mes 11	Dirección de Finanzas
19	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 11	CESAC
20	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
21	Tercer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
22	Realiza reporte final del número y calidad en la entrega de los apoyos entregados a beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
24	Realiza encuesta y reporte final de satisfacción a los beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales

Fuente: Elaboración propia

III.2. La Evaluación de Operación y Resultados.

III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa.

Tabla 3.2.1.1 Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Los beneficiarios manifiestan sentirse satisfechos con la operación del programa.• Los beneficiarios manifiestan sentirse incluidos y reconocidos socialmente realizando talleres de asesoría a estudiantes de la Delegación Benito Juárez	<ul style="list-style-type: none">• Identificar otros medios no necesariamente monetario para mantener activos a la población de maestros jubilados• Evaluar la posibilidad de abrirles espacios laborales.• De los 13 maestros jubilados, 11 de ellas son mujeres
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• No existen hay indicadores pertinentes para medir el impacto real del Programa respecto de un problema social.• No existen diagnóstico inicial del Programa.• No cuenta con mecanismos de retroalimentación.• No cuenta con una bases de datos fiable para conocer los informes que presentan los beneficiarios• No todos los beneficiarios son parte de la población delegacional.	<ul style="list-style-type: none">• Se ha concedido equivocadamente al instrumento como un programa social de transferencia económica para personas que cuentan un apoyo económico del estado como maestros jubilados pensionados

Fuente: Elaboración propia

III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información.

A pesar de que se cuenta con bases de datos en Excel y carpetas con información, es necesario crear un sistema de información y evaluación de la gestión social delegacional en el Consejo Delegacional de Desarrollo Social.

III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación

Las encuestas de satisfacción a beneficiarios se plantean como mecanismos de retroalimentación para el Programa. En el mismo sentido, se necesita información con respecto a los tiempos reales de entrega de apoyos, información que puede ayudar para conocer las problemáticas que pueden estar generando tardanzas o faltas en el otorgamiento.

III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios.

III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa

Tabla 3.3.1.1 Matriz del análisis de los involucrados en el Programa

Autoridad	Nivel de injerencia	Responsabilidad	Capacidad de participación	Posición de conflicto
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Bajo	Recibe solicitudes Recibe quejas o inconformidades	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
Dirección de Cultura	Medio	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	-Deja pasar faltas al procedimiento. -Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
Dirección de Finanzas	Medio	-Emite los cheques según padrón de beneficiarios -Realiza la entrega física de los apoyos	Emite y entrega los apoyos en tiempo y forma	-Genera tardanza en la entrega de apoyos -Faltas en las entregas totales de los apoyos
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Alto	-Revisa requisitos y documentación -Direcciona solicitantes a la J.U.D. de Servicios Sociales -Propone padrón de beneficiarios -Envía información al Comité de Programas Sociales -Asigna beneficiarios	-Revisa, propone y asigna beneficiarios con riguroso seguimiento a los puntajes asignado -Envía en tiempo y forma la información al Comité	-Puede generar una calificación errónea que no permita que un solicitante obtenga el beneficio que merecería por puntaje -La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Alto	-Aplica Cédula de Características Socioeconómicas -Asigna puntaje -Envía resultados de Cédulas de Características Socioeconómicas a J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	-Aplica de forma ágil y eficiente las Cédulas Socioeconómicas -Asigna y envía de manera los puntajes para ser supervisados posteriormente	-No cuenta con los recursos humanos necesarios para aplicar las Cédulas a todos los solicitantes en tiempo y forma -Asigna erróneamente los puntajes de las solicitudes

Fuente: Elaboración propia

III.3.2. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa

Factores internos.

- Las actividades del programa dependen de diversas áreas del programa que no cuentan con el mismo nivel de compromiso y responsabilidad.
- Los tiempos de los procesos administrativos, adquisiciones, licitaciones, solicitudes de servicio cuentan con tiempos propios según la normatividad, en muchas ocasiones o se consideran los mismos para la entrega.

Factores externos

- La ejecución del gasto delegacional está supeditada a la normatividad y autorización de la Secretaria de Finanzas del GDF.
- La Aprobación de las Reglas de Operación depende del COPLADE.

III.3.3. Principales Resultados del Programa

Por ser un programa de continuidad en los últimos 15 años se han beneficiado anualmente a 13 maestros jubilados.

IV.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

Datos de encuestas a beneficiarios:

- El padrón de beneficiarios del Programa durante 2012, constó de 11 de mujeres y 2 hombres.
- Los 13 encuestados fueron beneficiarios del Programa desde hace 15 años.
- Los encuestados consideran el apoyo económico como un reconocimiento por la aportación de sus conocimientos.
- Los 13 maestros de manera parcial entregaron sus informes mensuales.
- Los 13 maestros reconocen que no se les aplicó de manera precisa alguna encuesta de satisfacción con respecto al Programa.
- 10 de 13 maestros reconocen que la Delegación dio respuesta a sus necesidades en el Programa.
- Los 13 maestros reconocen que el trato del personal de la Delegación hacia su persona fue en términos generales bueno.
- Los 13 maestros reconocen que los resultados del Programa se cumplieron de manera satisfactoria.

Datos de encuestas a Operadores del Programa:

- El Programa de Apoyo a Maestros Jubilados la Delegación hizo del conocimiento de los 13 beneficiarios de este programa en el ejercicio fiscal del año anterior (2011) de la apertura del plazo para entrega de escrito libre en el que constó su interés por continuar en el programa de apoyo.
- Las áreas operativas no reportan la existencia de vacantes en el año 2012 para el Programa de Apoyo a Maestros Jubilados.

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Delegación Benito Juárez (2012), Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Apoyo a maestros jubilados”, Delegación Benito Juárez, Gaceta Oficial del Distrito Federal, México.

Gobierno del Distrito Federal (2013), Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2013, Gaceta Oficial del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, 30 de Enero, México.

Gobierno del Distrito Federal (2007), Programa General de Desarrollo 2007 – 2012 del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, México.

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2010), Censo General de Población y Vivienda, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) México

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) (2010) Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal en materia de derechos de las personas adultas mayores.

REPORTE DE EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA SOCIAL “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO O INDIGENCIA “EJECUTADO EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ EN EL AÑO 2012

I. INTRODUCCIÓN

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.

El Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, publicó el 26 de abril del 2013 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales.

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.

En este sentido, de acuerdo con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

Es para el presente documento objeto de evaluación el Programa de Asistencia “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia”. La población callejera es un grupo social diverso, conformado por niñas, niños, personas jóvenes, mujeres, familias, personas adultas mayores, personas con discapacidad y otras con diversos problemas de salud y adicciones. En general el término se refiere a toda persona o grupos de personas con o sin relación entre sí, que subsisten en la calle o el espacio público utilizando recursos propios y precarios para satisfacer sus necesidades elementales. (COPRED, 2013)

El término “poblaciones callejeras” se usa para nombrar “a quienes comparten la misma red social de sobrevivencia y en conjunto han gestado una cultura callejera.”

Una definición más amplia incluye no sólo al status de la vivienda sino a la condición general que conlleva un proceso asociado al fenómeno de la pobreza extrema en las ciudades, siendo preciso puntualizar que se trata de un grupo poblacional que se caracteriza por ser heterogéneo en su composición, teniendo en común la extrema pobreza, los vínculos familiares quebrados o fragilizados, y la inexistencia de vivienda convencional regular, factores que obligan a estas personas a buscar espacios públicos (calles, veredas, plazas, puentes, etc.) y áreas degradadas (edificios, coches abandonados, etc.) como espacio de vivienda y subsistencia, de manera temporal o permanente, utilizando para pernoctar lugares administrados institucionalmente como albergues, o casas de asistencia, además de diferentes tipos de viviendas provisorias.

El propósito del documento es hacer un diagnóstico de los resultados del programa en 2012 con la finalidad de evaluar la eficacia y la eficiencia del programa, así como su dimensión y el grado de satisfacción logrado en los beneficiarios, tomando en cuenta también la opinión de cada uno de los involucrados en todo el proceso desde la planeación, operación, distribución de los recursos presupuestales, y por último, este que es el de la evaluación.

Finalmente se aprecian los sistemas de información, las técnicas de evaluación y se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones que marcan los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, que emitió el Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA DF).

Como limitaciones podemos señalar: que el cambio de administración imposibilita el punto de vista de los funcionarios operativos que cambiaron de puesto o fueron sustituidos.

Existe una importante área de oportunidad en materia de diagnóstico lo que también es un obstáculo para evaluar los resultados en cuanto a cobertura e impacto social de los mismos.

La evaluación de la satisfacción de los beneficiarios fue instrumentada de forma posterior a la conclusión del programa lo que limita conocer su opinión respecto a la operación en cada etapa del proceso.

II. DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

El 31 de Enero de 2012 se publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal las Reglas de Operación de Programa de Asistencia “Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia” que tiene como objetivo:

Brindar protección y apoyo mediante la prestación de servicios a la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, ubicada principalmente dentro del perímetro delegacional mediante el ofrecimiento temporal de espacios y servicios que les ayuden a mejorar sus expectativas de vida.

Y como objetivo específico:

Según datos históricos se considera que anualmente deambulan por la Delegación Benito Juárez aproximadamente 1,200 personas de todas las edades, en situación de calle, riesgo o indigencia, para quienes se requiere generar las condiciones propicias a través de una serie de servicios y apoyos que les permitan mejorar su calidad de vida como beneficiarios del Programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental.

Por ello, con el presente Programa se pretende atender durante el año 2012 a aproximadamente 1000 personas de ambos géneros y de cualquier rango de edad, que se encuentren en situación de calle, riesgo o indigencia.

Metas Físicas:

1000 personas, a quienes se pretende ofrecer una serie de servicios de acuerdo a lo establecido en cada uno de los cuatro Centros de Asistencia Social, como; alimentación, servicio de dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, reinserción familiar, laboral, educativo, canalización y trámite para ingresos a Centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o Centros de rehabilitación en adicciones, apoyo psicológico, asesoría legal, canalización, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras, hasta alcanzar un total programado de 141,000 acciones.

Con un presupuesto total de \$650,000, con una frecuencia de ministración conforme a los Lineamientos que rigen el funcionamiento de cada uno de los cuatro Centros de Asistencia.

Con los siguientes requisitos:

Para tener acceso a los servicios que se ofrecen en alguno de los cuatro Centros de Asistencia Social y considerando las características propias de ésta población, no es requisito presentar solicitud por escrito, no obstante y de acuerdo al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y al estado físico y mental del sujeto de atención, se solicitará que proporcione los datos personales de que disponga a través de documento de identificación o de manera verbal, de igual manera el sujeto de atención deberá encontrarse prioritariamente dentro del perímetro de la Delegación Benito Juárez, cubrir el perfil señalado en alguno de los cuatro Centros que se mencionan a continuación, así como y aceptar las disposiciones marcadas en los Lineamientos, mediante su firma o huella digital.

II.2. Línea Basal del Programa

El fenómeno de la población en situación de calle o callejera, es expresión de la pobreza extrema en el ámbito de lo urbano. A nivel nacional los datos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) en relación a la medición multidimensional de la pobreza, son los siguientes:

Cuadro 1. Medición de la pobreza en México, 2010

Medición de la Pobreza, Estados Unidos Mexicanos, 2010						
incidencia, número de personas y carencias promedio en los indicadores de pobreza, 2008-2010						
Indicadores	Porcentaje		Miles de personas		Carencias promedio	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Pobreza						
Población en situación de pobreza	44,5	46,2	48,8	52	2,7	2,5
Población en situación de pobreza moderada	33,9	35,8	37,2	40,3	2,3	2,1
Población en situación de pobreza extrema	10,6	10,4	11,7	11,7	3,9	3,7
Población vulnerable por carencias sociales	33	28,7	36,2	32,3	2	1,9
Población vulnerable por ingresos	4,5	5,8	4,9	6,5	0	0
Población no pobre y no vulnerable	18	19,3	19,7	21,8	0	0
Privación social						
Población con al menos una carencia social	77,5	74,9	85	84,3	2,4	2,3
Población con al menos tres carencias sociales	31,1	26,6	34,1	29,9	3,7	3,6
Indicadores de carencia social						
Rezago educativo	21,9	20,6	24,1	23,2	3,2	3
Carencia por acceso o a los servicios de salud	40,8	31,8	44,8	35,8	2,9	2,8
Carencia por acceso o a la seguridad social	65	60,7	71,3	68,3	2,6	2,5
Carencia por calidad y espacios de la vivienda	17,7	15,2	19,4	17,1	3,6	3,5
Carencia por acceso o a los servicios básicos en la vivienda	19,2	16,5	21,1	18,5	3,5	3,3
Carencia por acceso o a la alimentación	21,7	24,9	23,8	28	3,3	3
Bienestar						
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	16,7	19,4	18,4	21,8	3	2,7
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar	49	52	53,7	58,5	2,5	2,2

Los datos de medición de la pobreza multidimensional que emite el CONEVAL para el Distrito Federal, son los siguientes:

Cuadro 2. Medición de la Pobreza, Distrito Federal, 2010

Medición de la Pobreza, Estados Unidos Mexicanos, 2010						
incidencia, número de personas y carencias promedio en los indicadores de pobreza, 2008-2010						
Indicadores	Porcentaje		Miles de personas		Carencias promedio	
	2008	2010	2008	2010	2008	2010
Pobreza						
Población en situación de pobreza	28	46,2	48,8	52	2,7	2,5
Población en situación de pobreza moderada	25,8	35,8	37,2	40,3	2,3	2,1
Población en situación de pobreza extrema	2,1	10,4	11,7	11,7	3,9	3,7
Población vulnerable por carencias sociales	37,4	28,7	36,2	32,3	2	1,9
Población vulnerable por ingresos	4,7	5,8	4,9	6,5	0	0
Población no pobre y no vulnerable	29,9	19,3	19,7	21,8	0	0
Privación social	65,4					
Población con al menos una carencia social	77,5	74,9	85	84,3	2,4	2,3
Población con al menos tres carencias sociales	31,1	26,6	34,1	29,9	3,7	3,6
Indicadores de carencia social						
Rezago educativo	21,9	20,6	24,1	23,2	3,2	3
Carencia por acceso o a los servicios de salud	40,8	31,8	44,8	35,8	2,9	2,8
Carencia por acceso o a la seguridad social	65	60,7	71,3	68,3	2,6	2,5
Carencia por calidad y espacios de la vivienda	17,7	15,2	19,4	17,1	3,6	3,5
Carencia por acceso o a los servicios básicos en la vivienda	19,2	16,5	21,1	18,5	3,5	3,3
Carencia por acceso o a la alimentación	21,7	24,9	23,8	28	3,3	3
Bienestar						
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	16,7	19,4	18,4	21,8	3	2,7
Población con un ingreso inferior a la línea de bienestar	49	52	53,7	58,5	2,5	2,2

Fuente: CONEVAL

De acuerdo a las estadísticas del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), había en Distrito Federal en 2010 2'525,792 personas en condición de pobreza (28.7% de la población total vs. 28.0% en 2008), 193,392 en condición de pobreza extrema (2.2% vs. 2.1% en 2008) y 2'332,400 en condición de pobreza moderada (26.5% vs. 25.8% en 2008). Tanto en números absolutos como relativos, las condiciones de pobreza empeoraron en relación a las cifras de 2008, como consecuencia de la recesión económica que afectó al país en 2009.

En 2011, el CONEVAL difundió Indicadores de pobreza por municipio del 2010. Esta información es de gran utilidad porque nos permite observar que los porcentajes de pobreza son muy diferenciados por delegaciones: ya que van de un 8.7% en Benito Juárez hasta un 48.6% en Milpa Alta. En términos absolutos, las cifras van desde 28,653 personas en Benito Juárez hasta 727,128 en Iztapalapa.

Al considerar los porcentajes de pobreza extrema, de nueva cuenta Benito Juárez registra el porcentaje más bajo (0.4%) y Milpa Alta el más elevado (6.2%). En términos absolutos, Benito Juárez aporta el menor número de pobres extremos (1,179), mientras que el mayor número de pobres extremos fue en Iztapalapa (63,017).

Respecto a la población con ingreso inferior a la línea de bienestar, en el Distrito Federal 2'987,552 estaban en esta condición, esto es, 34.0% de la población total. También, los porcentajes se elevan a nivel delegación y fluctuaban desde un 12.0% en Benito Juárez hasta un 51.9% en Milpa Alta; en términos absolutos, las cifras iban desde 39,161 en Benito Juárez hasta 836,319 personas con esta condición en Iztapalapa.

Las múltiples condiciones de vulnerabilidad de las personas en situación de pobreza, son un factor de riesgo que puede ser determinante para que terminen viviendo en las calles y bajo una condición precaria. Este fenómeno no está siendo suficientemente dimensionado, al no contar con datos sobre la población que carece de hogar en las mediciones oficiales de la pobreza a nivel regional, nacional y local.

Por otra parte, No hay una convención o tratado internacional específico para que los Estados se comprometan a respetar y vigilar los derechos de la población en situación de calle, dado su perfil heterogéneo y por tratarse de un grupo social excluido y discriminado, en el que coexisten niñas, niños, jóvenes, mujeres, familias, personas adultas y adultas mayores; su baja visibilización y clandestinidad obstaculizan el ejercicio de los derechos humanos de este grupo social.

Los entes públicos del Distrito Federal reconocen esta situación y en consecuencia, fijaron estrategias y líneas de acción para enfrentarlas y superarlas a través del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF).

A estas estrategias y líneas de acción se suma el esfuerzo de la Delegación Benito Juárez a través del Programa de Asistencia "Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia".

El Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF 2009) es una herramienta para el diseño, programación y presupuestación de políticas públicas con enfoque de derechos humanos. Propone estrategias transversales para todos los órganos del Gobierno local, contenidos en 2412 líneas de acción agrupadas en 25 capítulos sobre derechos y grupos de población en tres núcleos problemáticos. El PDHDF contempla en su capítulo 26 los siguientes temas y derechos relacionados con este grupo:

- 26.1 Legislación y políticas públicas integrales para las poblaciones callejeras
- 26.2 Derecho a una vivienda adecuada de las poblaciones callejeras
- 26.3 Derecho al trabajo y derechos humanos laborales de las poblaciones callejeras
- 26.4 Derecho a la salud de las poblaciones callejeras
- 26.5 Derecho a una vida libre de violencia de las poblaciones callejeras
- 26.6 Derecho a la integridad, a la libertad y a la seguridad personales de las poblaciones callejeras
- 26.7 Derecho al acceso a la justicia de las poblaciones callejeras

Las condiciones de desigualdad social expresadas en la extrema pobreza y la polarización económica han ido en detrimento de la base de nuestra sociedad, esto es la familia, y han generado condiciones de exclusión social para diversos sectores de la población, cuyos miembros han buscado alternativas de supervivencia en las calles. Este grupo social carece de condiciones para el ejercicio pleno de sus derechos civiles, económicos, políticos, sociales y culturales.

Las principales causas que orillan a las personas a tomar la decisión de abandonar sus hogares son la desintegración familiar, drogadicción, alcoholismo, maltrato familiar, orfandad, prostitución y drogadicción de los padres, problemas económicos, entre otras.

Los grupos que se encuentran en situación de calle o abandono social son niños, niñas, jóvenes y adultos mayores, los que no pudieron acceder al sistema educativo o al mundo laboral, así como a satisfactores mínimos de bienestar, por lo que vivir en la calle se convierte (y los convierte) en motivo de atención pública.

Cuadro 3. Árbol de problemas

Falta de oportunidades laborales	Enfermedad física y mental	Adicciones y delincuencia	Falta de autosuficiencia económica	Desintegración familiar	Falta de opciones educativas
			POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE CALLE		
Hambre	Violencia Intrafamiliar	Mortalidad padre o tutor	Deserción escolar	Accidente o discapacidad	Enfermedades y/o falta de higiene

Fuente: Elaboración Propia

II.3. Población Objetivo del Programa

El programa en sus Reglas de Operación plantea atender 1000 personas en situación de calle, vulnerable o en riesgo.

En la ciudad de México se han realizado dos conteos a los llamados niños callejeros. El último fue en 1995; el entonces Departamento del Distrito Federal y Unicef realizaron el conteo en las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal y en 1 214 puntos donde se concentran estas personas. Este registro arrojó un total de 13 373 niños y niñas, de los cuales 31.5% eran niñas y 68.5% niños. Cabe señalar que del total, 14.8% eran indígenas. El 77% de estos niños y niñas tenían menos de 16 años. En el rango de cero a cinco años, 53.3% eran niños y 46.7% niñas. En los siguientes grupos de edad el número de los varones es aún mayor.

El mismo documento contemplaba que las principales actividades económicas de las personas menores de edad en la calle eran: comercio (53%), mendicidad (10%) y limpia de parabrisas (10%). Por grupos de edad, destaca la de vendedores e indigentes (en el grupo de cero a cinco años). Estos niños y niñas trabajaban para ayudar a la familia (67%), para mantenerse a sí mismos (9%), en busca de libertad (1.6%), por los amigos (0.7%) y por otros motivos (6%). Los datos del censo en cuestión señalan que 74% de los niños y niñas que estaban en la calle son originarios del Distrito Federal.

En otros ámbitos, 27% de la población entrevistada manifestó tener vida sexual activa. Es importante señalar que los hogares de este sector vulnerable se componen en el mayor de los casos por madre, padre, hijos(as) y otros familiares (66%). De este porcentaje, 25% de los niños y niñas reportó maltrato por la gente, y 13% declaró haber sido víctima de hostigamiento sexual. Aunque no se tengan datos, como en el resto de los ámbitos sociales, el acoso, el hostigamiento sexual y la violencia tienden a afectar sobre todo a niñas y jóvenes.

Éstas son las únicas fuentes de referencia con datos estadísticos. Los datos relativos al nacimiento de bebés en las calles o la muerte de personas callejeras son cifras imprecisas que impiden conocer el cambio demográfico de esta población. Así que es posible afirmar que se carece de un mecanismo confiable para actualizar la información y conocer los cambios significativos del fenómeno social ya que, entre otros detalles, la población callejera no está contemplado en los censos de población y vivienda que realiza el Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). (Censo: tú también cuentas 2011-2012)

Según datos históricos se considera que anualmente deambulan por la Delegación Benito Juárez aproximadamente 1,200 personas de todas las edades, en situación de calle, riesgo o indigencia, para quienes se requiere generar las condiciones propicias a través de una serie de servicios y apoyos que les permitan mejorar su calidad de vida como beneficiarios del Programa, hasta en tanto se logre su reingreso al seno familiar, social y productivo o bien su canalización a un lugar acorde a su condición física y/o mental.

Por ello, con el presente Programa se pretende atender durante el año 2012 a aproximadamente 1000 personas de ambos géneros y de cualquier rango de edad, que se encuentren en situación de calle, riesgo o indigencia.

Ofreciendo una serie de servicios de acuerdo a lo establecido en cada uno de los cuatro Centros de Asistencia Social, como; alimentación, servicio de dormitorio, regaderas, servicio médico, trabajo social, reinserción familiar, laboral, educativo, canalización y trámite para ingresos a Centros de alfabetización, instituciones de capacitación laboral o Centros de rehabilitación en adicciones, apoyo psicológico, asesoría legal, canalización, actividades recreativas, culturales y deportivas, entre otras, hasta alcanzar un total programado de 141,000 acciones.

II.4. El Árbol de Objetivos del Programa

Cuadro 4. Árbol de objetivos

Oportunidades laborales	Salud física y mental	Integración familiar	Oportunidades educativas	Autosuficiencia económica
		POBLACIÓN REINSERTADA		
Empleo	Dormitorio transitorio, comidas y ropa	Consultas médicas	Redes e instituciones de apoyo	Integración familiar
Talleres de capacitación técnica y oficios		Consulta CASE	Canalizaciones	Apoyo psicológico y trabajo social

Fuente: Elaboración propia en base a la metodología de MML

II.5. Contribuciones del Programa

Contribuye al cumplimiento de la meta relacionada con la disminución de los 3000 habitantes en promedio calculados para el Distrito Federal de niños, niñas, jóvenes, adultos, adultos mayores, personas con discapacidad y enfermos terminales que se encuentran en situación de abandono, calle, vulnerabilidad y/o indigencia, mediante la protección y apoyo para mantener sus derechos y garantías individuales como ciudadanos.

II.5.1 Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal

II.5. Derechos Sociales que Garantiza

Principios básicos de los derechos humanos:

La **universalidad** es inherente a la idea misma de los derechos humanos y se refiere a que todas las personas en todos los lugares del mundo tienen derecho a ellos. Desde la adopción de la Declaración Universal de Derechos Humanos se reconoció que: “Artículo 1. Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos [...]. Artículo 2. Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición”.

Inalienabilidad: Nadie puede renunciar a los derechos humanos voluntariamente y nadie puede despojar a otras personas de ellos. “Los derechos humanos son inalienables, ninguna persona puede ser despojada de sus derechos [...]”.⁷ “[...] conforme a los principios enunciados en la Carta de las Naciones Unidas, la libertad, la justicia y la paz, en el mundo tienen por base el reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la familia humana y de sus derechos iguales e inalienables”.

Indivisibilidad: “Los derechos humanos son indivisibles. Sean de carácter civil, cultural, económico, político o social, todos ellos son inherentes a la dignidad de toda persona. En consecuencia, todos ellos tienen la misma condición como derechos y no pueden ser clasificados, a priori, por orden jerárquico”.

Interdependencia: Se refiere a que “los derechos humanos traen consigo otros derechos y dependen de ellos, la violación de un derecho afecta al ejercicio de otros [...] sobre esta base, el enfoque de derechos humanos hace énfasis en que el respeto de todos los derechos es un requisito fundamental para la paz y el desarrollo sostenibles”. Asimismo, “la realización de un derecho a menudo depende, totalmente o en parte, de la realización de otros”.

Igualdad y no discriminación: este principio no solamente establece la obligación de los Estados de no discriminar, sino también en algunos casos la adopción de medidas afirmativas para garantizar la inclusión de grupos o sectores de la población tradicionalmente discriminados y/o excluidos.

Del mismo modo promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social.

Se alinea con el punto IV referente a la Equidad Social, que determina la superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.

Con el V Justicia Distributiva, que señala la obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social.

Punto VII Integralidad, referente a la articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos. (Ley de Desarrollo Social)

Contribuciones al Programa General de Desarrollo 2007-2012:

En su línea programática 1, Ejercicio de los derechos sociales, combate a la desigualdad y la pobreza. En su eje 2 acerca de la equidad subtema Infancia que señala:

El abandono infantil en la población en situación de calle ha ido creciendo durante los últimos años, lo que remite a una problemática social con variadas y heterogéneas características que comparten entre sí una serie de dimensiones comunes: pobreza severa, aislamiento social, desarraigo, ruptura de vínculos sociales y familiares, deterioro personal y carencia de un lugar donde vivir.

En su objetivo de: mejorar la distribución del ingreso, disminuir la incidencia y la intensidad de la pobreza, con especial énfasis en los grupos más vulnerables y las zonas territoriales de alta marginación.

LINEAS DE POLITICA

Mediante una instrumentación del sistema de asistencia social en el Distrito Federal, se aumentará y mejorará la prevención y atención a personas y familias en condiciones de abandono o extrema necesidad.

Para lo cual se implementarán estrategias que favorezcan la rehabilitación y la reinserción social.

PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL

Contribuye a una de las 50 metas de la política social del gobierno del Distrito Federal:

Incrementar la reinserción social digna y con derechos de las personas abandonadas o en situación de calle.

Y a las tendencias estructurales en el Distrito Federal y los retos para la cuestión social:

Fortalecer, desde una perspectiva de derechos e inclusión social, las políticas y programas de asistencia social dirigidas a las personas abandonadas, en situación de calle, con enfermedades terminales o con problemas de adicciones o padecimientos psiquiátricos.

II.5.2.2 Objetivos de corto, mediano y largo plazo

Las reglas de operación no establecen plazos de corto mediano y largo plazo solo contemplan la atención de 1000 personas en calle mediante 141,000 acciones.

III. SISTEMATIZACIÓN DE LOS HALLAZGOS Y ALCANCES DE LOS PROCESOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS

III.1. La Evaluación Diagnóstica

Establecida la población objetivo, el árbol de problemas y el árbol de objetivos, es de considerarse que el diagnóstico realizado fue pertinente en tanto reconoce un problema social y plantea actividades para solucionarlo...sin embargo, es necesario complementar el diagnóstico con las siguientes acciones: 1) Actualizar datos según los resultados del CENSO 2010; 2) Incluir en el análisis de diagnóstico estudios, censos, encuestas y todo tipo de investigaciones relativas a la problemática; 3) Establecer de manera correcta el problema social, los fines, propósitos y medios para lograrlos mediante la aplicación del Marco Lógico construido.

III.1.1. Diseño del Programa

III.1.1.1. El Marco Lógico del Programa

Cuadro 5. El Marco Lógico

	Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Población reinsertada	Número de solicitudes atendidas de denuncia por parte de la ciudadanía	Registro de albergues	Con la disminución de la población en calle y los servicios se logra la reinsertión.
Proposito	Disminución de población callejera	Número de ingresos al albergue por reportes de ciudadanos	Folios CESAC	Disminuye la población en calle
Componentes	Empleo	Porcentaje de usuarios que obtuvieron empleo	Registro de albergues	La población ya captada recibe durante su estancia alimentos más elementos para disminución de la población en calle
	Acceso a educación	Porcentaje de usuarios que obtuvieron acceso a educación		
	Integración social y familiar	Porcentaje de usuarios integrados a la vida familiar y social		
	Redes y apoyo institucional	Porcentaje de usuarios que obtuvieron acceso a diversas instituciones		
	Salud	Porcentaje de usuarios que obtuvieron atención médica		
	Atención de necesidades básicas	Monto ejercido en alimentos	Reporte trimestral de avance físico presupuestal	
Actividades	Talleres de oficios y capacitación técnica	Porcentaje de usuarios que accedieron a talleres	Padrón de beneficiarios	La población callejera recibe atención a sus necesidades básicas de manera transitoria.
	Canalización a instituciones educativas	Porcentaje de usuarios canalizados a instituciones		
	Apoyo psicológico	Porcentaje de usuarios que accedieron a sesiones psicológicas		
	Servicio de trabajo social	Porcentaje de usuarios que accedieron a sesiones de trabajo social		
	Trámites de documentos oficiales	Porcentaje de usuarios que tramitaron documentos oficiales		
	Búsqueda de familiares y labor de reintegración	Porcentaje de usuarios que encontraron y se reintegraron a la familia		
	Canalización a instituciones diversas	Porcentaje de usuarios que fueron canalizados a instituciones		
	Baños	Porcentaje de usuarios que accedieron a baños		
	Comidas	Porcentaje de usuarios que accedieron a alimentos		
	Ropa	Porcentaje de usuarios que accedieron a ropa		
	Vivienda transitoria	Porcentaje de usuarios que vivieron en el albergue		
	Consultas médicas	Porcentaje de usuarios que accedieron a consultas médicas		

III.1.1.2. Mecanismos de Participación Ciudadana

Podrán participar a través de propuestas formuladas al Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, los residentes en Benito Juárez, las organizaciones civiles y sociales, las instituciones académicas, las organizaciones empresariales y todas aquellas cuyos objetivos estén dirigidos a la atención y mejoramiento en la calidad de vida de la población vulnerable en situación de calle, riesgo o indigencia, según lo dispuesto en los artículos 39, 40 y 41 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

III.1.2. Operación del Programa

Procedimientos de Instrumentación:

Actores e Instancias Responsables:

Dirección de Programas DIF.

- Recibe la petición ingresada en el CESAC y canaliza para la adecuada integración y valoración de cada caso.

Subdirección de Albergues.

- Recibe documentación y/o al interesado, entrevista, e integra el expediente con los generales de cada caso para los Centros: “Albergue Benito Juárez” y “Albergue Temporal de Invierno”.
- Otorga los servicios de asistencia social a personas en situación de calle, riesgo o indigencia.
- Envía un informe al Comité Técnico de Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez, (De acuerdo a su calendario de sesiones) por medio de la Dirección de Programas DIF, para conocimiento de las acciones que se realizan dentro del Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle.

- Recibe documentación y/o al interesado, entrevista, e integra el expediente con los generales de cada caso para los Centros: “Atención Integral a Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo” y “Hogar para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social”.
- Otorga los servicios de asistencia social a personas en situación de calle o riesgo.

Comité Técnico de Programas Sociales.

- Toma conocimiento del informe presentado por la Dirección de Programas DIF, referente a las acciones que se realizan dentro del Programa de Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia.

III.1.2.1. Estructura Operativa y Principales Procesos

Programación Presupuestal:

- Monto total: \$650,000.00
- Monto unitario por persona: Variable de acuerdo al tipo de servicios que reciba.
- Frecuencia de ministración: Conforme a los Lineamientos que rigen el funcionamiento de cada uno de los cuatro Centros de Asistencia.

Requisitos y Procedimientos de Acceso:

Requisitos

Para tener acceso a los servicios que se ofrecen en alguno de los cuatro Centros de Asistencia Social y considerando las características propias de ésta población, no es requisito presentar solicitud por escrito, no obstante y de acuerdo al Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y al estado físico y mental del sujeto de atención, se solicitará que proporcione los datos personales de que disponga a través de documento de identificación o de manera verbal, de igual manera el sujeto de atención deberá encontrarse prioritariamente dentro del perímetro de la Delegación Benito Juárez, cubrir el perfil señalado en alguno de los cuatro Centros que se mencionan a continuación, así como y aceptar las disposiciones marcadas en los Lineamientos, mediante su firma o huella digital.

Centro de Asistencia Social Transitorio para Adultos en Situación de Indigencia, Calle o Riesgo “Albergue Benito Juárez”:

- Ser adulto.
- Ambos géneros.
- Estar en situación de indigencia, calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: Subdirección de Albergues

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel: 55 98 13 27

Horario de atención ciudadana: 8:00 a 21:00 hrs. de lunes a domingo

Horario de servicio a beneficiarios: las 24 hrs. los 365 días del año.

Centro de Asistencia Social para Niñas, Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”.

- Tener entre cero y 29 años de edad.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona o bien del padre o tutor para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle

Dirección: Calle Guipúzcoa N° 56, Col. Josefa Ortiz de Domínguez, Tel: 55 79 58 97 y 91 80 39 65

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios: de 9:00 a 15:00 hrs. y de 17:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes

Centro de Asistencia Social para Jóvenes en Proceso de Reinserción Social “Hogar Puente de Vida”.

- Ser varón y tener entre 16 y 29 años.
- Estar en situación de calle o riesgo.
- Contar con la voluntad verbal o tácita de la persona para ser acreedor al servicio
- Preferentemente haber formado parte del Centro de Atención Integral a Niños y Jóvenes en Situación de Calle o Riesgo “Centro de Día Benito Juárez”.

Área Responsable: J.U.D. de Apoyo a Niños en Situación de Calle

Dirección: Calle Guipúzcoa N° 56, Col. Josefa Ortiz de Domínguez, Tel: 55 79 58 97 y 91 80 39 65

Horario de atención ciudadana: 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes

Horario de servicio a beneficiarios: las 24 hrs. los 365 días del año.

Centro de Asistencia Social Temporal para Población en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia “Albergue Temporal de Invierno Benito Juárez”.

- Persona en situación de calle, riesgo o indigencia.
- Que el servicio sea solicitado de forma voluntaria de manera verbal o tácita durante la época de invierno de acuerdo a la periodicidad establecida por la Delegación Benito Juárez.
- En el caso de menores de edad, contar con la voluntad verbal o tácita del padre o tutor para ser acreedor al servicio.

Área Responsable: Subdirección de Albergues

Dirección: Cerrada de Miguel Ángel S/N, Col. Mixcoac, Tel: 55 98 13 27

Horario de atención ciudadana: 8:00 a 21:00 hrs. de lunes a domingo

Horario de servicio a beneficiarios: de 19:00 a 8:00 hrs. del día siguiente, de lunes a domingo, durante la vigencia de la Campaña de Invierno.

Acceso

Las personas en situación de calle, riesgo o indigencia podrán acceder al servicio a través de los siguientes instrumentos:

- Que el ciudadano solicite el apoyo de servicio de asistencia social a personas en situación de calle, riesgo o indigencia por medio de demanda ciudadana presentada en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC) o vía telefónica.
- Cuando él o la interesada solicita voluntariamente de forma verbal o tácita el servicio en alguno de los Centros de Asistencia.
- Ofrecimiento del servicio por parte del personal que labora en los Centros de Asistencia, durante las visitas a puntos de encuentro y recorridos programados.

Selección

La respuesta será de manera inmediata, una vez recibida la solicitud de atención por cualquiera de las vías arriba indicadas.

En todos los casos, los servicios se limitarán a la disponibilidad de espacios y a lo estipulado en los respectivos Lineamientos que rigen cada uno de los Centros de Asistencia.

Considerándose para ello todos aquellos servicios y artículos que les sean proporcionados a los beneficiarios durante su permanencia dentro de alguno de los cuatro Centros, siendo entre otros, los siguientes:

- Alimentación
- Artículos y accesorios para la higiene personal
- Medicamentos y artículos de curación
- Dulces
- Juguetes

- Uniformes y artículos deportivos
- Gastos para traslados a actividades culturales y deportivas
- Blancos
- Colchones
- Camas
- Catres
- Artículos y accesorios de cocina
- Artículos para lavado de ropa y utensilios de cocina
- Artículos desechables
- Papelería para uso de los beneficiarios (libretas, lápices, colores, mochilas, plumas...)
- Gastos funerarios

Todos los servicios señalados en las presentes Reglas de Operación son totalmente gratuitos. (Reglas de operación, 2012).

Como parte del proceso intervienen también otras áreas que como recomendación deben asumirse como parte del programa y por tanto entenderlo como una estrategia transversal que requiere se asuma la responsabilidad conjunta y no delegar la responsabilidad del mismo sólo a una persona.

III.1.2.2. Congruencia del Programa

En cuanto a las reglas de operación podemos decir en términos generales que sí existe congruencia entre las reglas de operación y el proceso de operación, sin embargo sí es conveniente señalar recomendaciones:

- Las fichas técnicas que se llenan en cada uno de los Centros de Asistencia, así como los expedientes de cada uno de los beneficiarios deben sistematizarse en un archivo de Excel ya que físicamente no es conveniente tenerlos. Se pueden agrupar en archivos trimestrales que permitirán una evaluación y ubicación de información de manera más sencilla.
- Para lo cual se requiere de equipo de cómputo eficiente, actualizado, protegido de virus, funcional y de sencillo manejo para el personal que atiende los centros.
- Renovar o firmar nuevos acuerdos de colaboración con distintas instituciones y/o asociaciones que refuercen el compromiso en cuanto a la atención oportuna y de calidad a la población que sea canalizada.
- Realizar una revisión de cada uno de los servicios ofrecidos para evaluar su eficiencia y eficacia, de tal modo que nos permita detectar aquellos servicios que pueden ser mejorados, potencializados o sustituidos por unos de mayor impacto, con la finalidad de alcanzar las metas.

III.1.2.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios

Conforme a la Ley de Desarrollo Social en su capítulo Sexto. “De la Planeación, Programación y Presupuestación” en su artículo 31, inciso 1 que señala: Creará un Sistema de Información en materia de Desarrollo Social, que estará disponible para la sociedad y que contendrá la información básica para la planeación sobre el Desarrollo Social, la información referente a la Política Social del Gobierno del Distrito Federal y las actividades relacionadas con el Desarrollo Social; es que se cuenta con un listado en Excel de las acciones emprendidas, así como los folios de las personas que han sido beneficiarias del programa, que se actualiza continuamente, sin embargo, es una recomendación de este documento contar con un Sistema Único de Información en línea para el área de Desarrollo Social que contenga actualizada, ordenada y disponible para efectos de eficiencia y eficacia la información generada trimestralmente en cada una de las áreas y programas que conciernen a esta área.

Para el caso de la Delegación el padrón se integra en Excel a partir de los expedientes documentales correspondientes y se publican en la Gaceta Oficial conforme a la Ley.

III.1.2.4. Cobertura del Programa

Las 1000 personas atendidas por el programa representan el 33% de la población censada para 2011-2012 por el IASIS en “Tú también cuentas”, considerando que la delegación Benito Juárez es considerada con el mayor índice humano y con el menor porcentaje de indigentes según el IASIS, sin embargo de las 16 delegaciones es una de las que cuenta con mayor número de albergues contribuyendo a los propósitos del IASIS y en respuesta al PDHDF en su capítulo 26.

III.1.3. Evaluabilidad

III.1.3.1. Diseño de Indicadores de Marco Lógico del Programa

Cuadro 6. Indicadores del Marco Lógico

	Indicadores	Fórmula
FIN	Número de solicitudes atendidas de denuncia por parte de la ciudadanía	$\frac{\text{Número de usuarios dados de alta por autosuficiencia}}{\text{Número total de usuarios}} \times 100$
PROPÓSITO	Número de ingresos al albergue por reportes de ciudadanos	$\frac{\text{Número de ingresos al albergue por reporte de ciudadanos}}{\text{Número reportes}} \times 100$
COMPONENTES	Porcentaje de usuarios que obtuvieron empleo	$\frac{\text{Número de usuarios que obtuvieron empleos}}{\text{Número usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que obtuvieron acceso a educación	$\frac{\text{Número de usuarios que obtuvieron acceso a la educación}}{\text{Número usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios integrados a la vida familiar y social	$\frac{\text{Número de usuarios que fueron integrados a la vida familiar}}{\text{Número usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que obtuvieron acceso a diversas instituciones	$\frac{\text{Número de usuarios que obtuvieron acceso a instituciones}}{\text{Número usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que obtuvieron atención médica	$\frac{\text{Número de usuarios que obtuvieron atención médica}}{\text{Número total de usuarios}} \times 100$
	Monto ejercido en alimentos por usuario	$\frac{\text{Monto ejercido}}{\text{Número de usuarios totales}}$
ACTIVIDADES	Porcentaje de usuarios que accedieron a talleres	$\frac{\text{Número de usuarios que accedieron a talleres}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios canalizados a instituciones	$\frac{\text{Número de usuarios canalizados}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que accedieron a sesiones psicológicas	$\frac{\text{Número de usuarios que accedieron a sesiones psicológicas}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que accedieron a sesiones de trabajo social	$\frac{\text{Número de usuarios que accedieron a sesiones de trabajo social}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que tramitaron documentos oficiales	$\frac{\text{Número de usuarios que tramitaron documentos oficiales}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que encontraron y se reintegraron a la familia	$\frac{\text{Número de usuarios que se reintegraron a la familia}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que fueron canalizados a instituciones	$\frac{\text{Número de usuarios canalizados a instituciones}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que accedieron a baños	$\frac{\text{Número de usuarios que accedieron a baños}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que accedieron a alimentos	$\frac{\text{Número de usuarios que accedieron a alimentos}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que accedieron a ropa	$\frac{\text{Número de usuarios que accedieron a ropa}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que vivieron en el albergue	$\frac{\text{Número de usuarios que vivieron en albergue}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$
	Porcentaje de usuarios que accedieron a consultas médicas	$\frac{\text{Número de usuarios que accedieron a consultas médicas}}{\text{Número de usuarios totales}} \times 100$

Fuente: Elaboración propia.

III.1.3.2. Mecanismos de Generación de Indicadores

Varias son las autoridades responsables del Programa, las cuales requieren optimizar sus procedimientos y bases de información. Sumado a ello se requiere diseñar nuevos mecanismos para obtenerla de manera confiable y eficaz. Para ello se propone:

Cuadro 7. Autoridades responsables en la generación de información para los indicadores propuestos

Autoridad responsable	Información para la generación de indicadores	Indicador generado
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Reporte de quejas e inconformidades	Porcentaje de incidencias resueltas
	Listado de solicitantes del Programa	Número de las personas con discapacidad solicitantes del Programa
Dirección de Finanzas	Reporte de la emisión de cheques con fecha de entrega y recepción a los beneficiarios	Porcentaje de apoyos entregados en su totalidad y los entregados en el tiempo estipulado.
Dirección de Cultura en coordinación con la Subdirección de Protección Civil	Número de inmuebles que cumplen con la norma oficial de accesibilidad para las Personas con Discapacidad a Espacios Construidos de Servicio al Público	Porcentaje de inmuebles delegacionales que garantizan el libre acceso a personas con discapacidad
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales	Encuestas de evaluación del programa al inicio, final y dos intermedias en el transcurso del periodo presupuestal	Beneficiarios de afirman haber mejorado su calidad de vida al final del programa Evaluación del proceso y resultados del Programa, por parte de los beneficiarios
	Promoción y participación ciudadana en el tema de discapacidad	Participaciones ciudadanas que retroalimentan el programa
	Reporte de las pláticas y/o talleres realizados a favor de la concientización de los servidores públicos delegacionales en materia de discapacidad	Número de campañas internas de sensibilización
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Sociales	Listado de los beneficiarios del programa según sus características específicas	Número de las personas con discapacidad beneficiarias del Programa
		Solicitantes beneficiados con el Programa

Fuente: Elaboración propia

III.1.3.3. Diseño del Proceso de Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez 2012.

La evaluación interna requiere una coordinación con todas las autoridades y áreas involucradas y, sobre todo, la entrega de información para una óptima evaluación interna que permita mejorar todo el procedimiento. Por ello se propone el siguiente cronograma:

Cuadro 8. Procedimiento de la Evaluación Interna

No.	Actividad	Periodo	Responsable
1	Entrega información del número y solicitantes del Programa	Mes 1	CESAC
2	Genera base de datos de solicitantes	Mes 2	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
3	Genera base de datos de solicitantes con la información específica que surja de la Cédula de Características Socioeconómica	Mes 3	J.U.D. de Servicios Sociales
5	Realiza encuesta de satisfacción a los solicitantes aceptados ya como beneficiarios	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
4	Realiza la Convocatoria para la participación de la ciudadanía en general que retroalimente al Programa en materia de discapacidad	Mes 3	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
5	Realiza primer reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos otorgados a beneficiarios	Mes 4	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
6	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 5	CESAC

7	Realiza primera encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 5	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
8	Realiza segundo reporte de la entrega en tiempo y forma de los apoyos dados a beneficiarios	Mes 7	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
9	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
10	Recibe las participaciones de la ciudadanía en general y les da seguimiento	Mes 8	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
11	Realiza segunda encuesta de seguimiento y satisfacción a beneficiarios	Mes 9	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
12	Actualización del padrón de beneficiarios según características específicas	Mes 10	J.U.D. de Servicios Sociales
13	Información de quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 11	CESAC
14	Reporte al seguimiento de las quejas y/o inconformidades del Programa	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
15	Realiza reporte final del número y calidad en la entrega de los apoyos entregados a beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales
16	Realiza encuesta y reporte final de satisfacción a los beneficiarios	Mes 12	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales

Fuente: Elaboración propia

III.2. La Evaluación de Operación y Resultados

III.2.1. Matriz FODA de la Operación del Programa

Cuadro 9. Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
<p>El Programa lleva a cabo su operación con base en las Reglas de Operación publicadas.</p> <p>Se observa congruencia entre lo diseñado y la forma de operar.</p> <p>Observa los diferentes códigos, reglamentos y leyes de Administración Pública y la legislación específica concerniente a población en situación de calle y aquella que garantiza el ejercicio de los Derechos Humanos, con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente.</p> <p>Se tiene que existen convenios de colaboración con dependencias del Gobierno del Distrito Federal, asociaciones civiles y/o instituciones privadas y delegacionales (CASE) con las cuales se realizan los diversos trámites de documentos oficiales y se otorgan los apoyos en el ámbito de la salud.</p> <p>Se lleva a cabo procesos de evaluación de manera periódica con la intención de realizar seguimiento y control del programa; para detectar áreas de oportunidad y poder incidir y mejorar el desempeño de éste; así como, conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios y la calidad de los procesos.</p> <p>Se han implantado medidas correctivas sobre los procesos de operación y la atención a los beneficiarios.</p> <p>Se llevan a cabo diversas acciones, como son talleres de lectura, actividad física y deportiva, así como culturales y de salud, conforme al Programa en</p>	<p>Establece indicadores correctos para medir impacto social.</p> <p>Establecer acciones conjuntas con un mayor número de organizaciones especializadas.</p> <p>Ampliar la oferta de talleres de capacitación para encaminarla a la obtención de empleo o autoempleo, por ejemplo en oficios, tales como carpintería, electricidad.</p> <p>Aprovechar el espacio del albergue Mixcoac para concentrar las actividades de todos los centros de atención.</p> <p>Potencializar el espacio del albergue ubicado en Guipúzcoa para un Programa de Atención a Adicciones.</p>

temas como prevención de ETS y anticonceptivos; recorridos de Supervisión; acompañamientos; trámites; eventos; seguimiento de casos; y estudio cualitativo.	
Debilidades	Amenazas
<p>Falta de recursos humanos: Existen registros de situaciones de riesgo sanitario por personas con enfermedad activa contagiosa sin conocimiento de ella, que al ser atendidos por personal de los Centros han sido detectados al ser llevados a revisión al Case o Centros de Salud que colaboran con los centros; sin embargo, esta ausencia de médico en el Centro de Asistencia pone en riesgo tanto al personal que atiende el Centro como al resto de la comunidad atendida.</p> <p>Así como personal de limpieza, ya que las trabajadoras sociales, psicólogas y encargados(as) realizan esta actividad desatendiendo sus actividades principales.</p> <p>Acción Social: Dentro de los medios con que se cuenta esta un vehículo con el cual se atienden las llamadas de solicitud de atención a población en calle, los recorridos etc, sin embargo un vehículo no es suficiente para cubrir la múltiples actividades que se requieren. Los voluntarios no siempre son suficientes o su periodo de colaboración al ser breve deja inconclusa la preparación y capacitación de los usuarios.</p> <p>Falta de capacitación: No existe una intervención en los diferentes puntos de trabajo o con la población canalizada, que fomente la posibilidad de generar un impacto significativo y de trascendencia, para ello el personal debería contar con talleres y capacitaciones continuas que le permite abordar las problemáticas de manera más acertada.</p> <p>Se requiere una constante capacitación sobre aspectos muy específicos que tengan relación con el fenómeno social de población de calle y sus nuevas aristas o la grabación de estas, tales como: adicciones, habilidades de entrevista en virtud de que estos cursos no se circunscriben a un plan de capacitación formalmente establecido.</p>	<p>Planificación Social: ausencia de trabajo con el entorno inmediato (vecinos) genera incomodidades que pueden traducirse en quejas, maltrato o incluso abuso hacia los usuarios.</p> <p>La ausencia de servicios sociales de una determinada zona, para introducir posteriormente el desarrollo de programas y la planificación en el bienestar social: vivienda, salud pública y educación. Entornos social, impide la reinserción por la estigmatización, rechazo y discriminación de la población</p> <p>Existe una visión paternalista- asistencialista de la atención de las poblaciones callejeras que puede generar incentivos negativos que desmotivan una vida independiente.</p>

III.2.2. Valoración de los Sistemas de Información

A pesar de que se cuentan con bases de datos en Excel y carpetas con información, es necesario crear un Sistema de Información y Evaluación de la Gestión Social Delegacional en el Consejo Delegacional de Desarrollo Social.

III.2.3. Acciones de Retroalimentación en la Operación

Las encuestas de satisfacción a beneficiarios se plantean como mecanismos de retroalimentación para el programa, en el mismo sentido se necesita información con respecto a los tiempos reales de entrega de apoyo, información que pueden estar generando tardanzas o faltas en el otorgamiento.

III.3. La Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios

III.3.1. Análisis de Involucrados en el Programa

Cuadro 10. Matriz del análisis de los involucrados en el Programa

Autoridad	Nivel de injerencia	Responsabilidad	Capacidad de participación	Posición de conflicto
Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Bajo	Recibe solicitudes Recibe quejas o inconformidades	Entrega sin restricciones ni tardanza el registro de solicitudes, quejas e inconformidades	Restringe la entrega de información, lo que genera lentitud en el procedimiento
Subdirección de Albergues	Medio	Supervisa la adecuada integración y valoración de cada caso	Supervisa adecuadamente el procedimiento del Programa	-Deja pasar faltas al procedimiento. -Las faltas pueden implicar problemas con la contraloría interna
Dirección General de Administración	Medio	-Emite pagos para compra de alimentos.	Entrega vales de alimentos	-Genera tardanza en la entrega de apoyos -Faltas en las entregas totales de los apoyos
Subdirección de Albergues	Alto	-Revisa requisitos y documentación -Propone padrón de beneficiarios -Envía información al Comité de Programas Sociales -Asigna beneficiarios	Envía en tiempo y forma la información al Comité	-La tardanza en sus responsabilidades retrasa el procedimiento
Subdirección de Albergues	Alto	-Realiza proceso de ingreso y valoración de solicitantes	Otorga servicios a solicitantes	No cuenta con los recursos humanos necesarios para evaluación y seguimiento de casos.

Fuente: Elaboración propia

III.3.2. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa

Factores internos:

1. Las actividades del programa dependen de diversas áreas de la Delegación que no cuentan con el mismo nivel de compromiso y responsabilidad.
2. Los tiempos de los procesos administrativos (requisiciones, licitaciones, adjudicaciones, solicitudes de servicio y adquisiciones) cuentan con tiempos propios según la normatividad, en muchas ocasiones no se consideran los mismos para la operación de los pagos y entrega de beneficios.

Factores externos:

1. La ejecución del gasto delegacional está supeditada a la normatividad y autorización de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Distrito Federal.;
2. La aprobación de Reglas de Operación depende del COPLADE; 3. Las publicaciones de Reglas, Padrones y Evaluaciones dependen de la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos de la Consejería Jurídica del GDF.

III.3.3. Principales Resultados del Programa

Se apoyó a 1108 personas, según el Padrón publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 5 de abril de 2013.

IV.4. Seguimiento y Retroalimentación de los Beneficiarios y Operadores del Programa

El día 13 de junio del 2013 se realizaron visitas a los Centros de Asistencia con la finalidad de llevar a cabo una observación participativa, así como realizar entrevistas a los encargados de dichos espacios. Asimismo se realizaron entrevistas a tres usuarios de los Centros.

En base a lo cual, se identifican los siguientes hallazgos:

- Los Centros de Atención deberían considerar la posibilidad de dar atención diurna a mujeres con hijos, ya que es la población infantil la más vulnerable en cuanto a carencia de la posibilidad de cubrir las necesidades básicas.
- Se hace la petición de contar con un médico en cada uno de los Centros.
- Se solicita que se de autorización de pernoctar en el albergue también a mujeres.
- Se requiere de equipo de cómputo actualizado y capacitación para utilizarlo.
- Se requiere el aprovechamiento del espacio de Mixcoac, incorporando ahí los otros centros y realizar un seguimiento y otorgamiento de servicios con mayor eficacia.

V. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Comisión Interinstitucional de Desarrollo Social del Distrito Federal (CIDSDF) (2007), Programa de Desarrollo Social 2007 – 2012, Comisión Interinstitucional de Desarrollo Social del Distrito Federal – Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal, México.
- Comité Coordinador para la elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (CCPDHDF) (2009), Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, Secretaría Técnica del Comité Coordinador para la elaboración del Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Dirección de Difusión y Publicaciones de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Delegación Benito Juárez (2012), Reglas de Operación del Programa de Asistencia “Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad”, Delegación Benito Juárez, Gaceta Oficial del Distrito Federal, México
- Gobierno del Distrito Federal (2007), General de Desarrollo 2007 – 2012 del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, México.
- Gobierno del Distrito Federal (2013), Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2013, Gaceta Oficial del Distrito Federal, Gobierno del Distrito Federal, 30 de Enero, México.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal (PDHDF) (2010) Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal en materia de derechos de las personas con discapacidad. Folleto de divulgación para la vigilancia social, Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. Mecanismo de Seguimiento y Evaluación, México.
- Secretaría de Finanzas del Distrito Federal (SFDF) (2012), Presupuesto de Egresos 2012. Programa Operativo Anual de la Delegación Benito Juárez, Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, México.
- INICIA, Indicadores para la evaluación del cumplimiento de los derechos fundamentales de las y los jóvenes, 2005.
- CONEVAL, Análisis y Medición de la Pobreza, anexo Estadístico de Pobreza 2010, Entidades Federativas, 2010.
- COPRED, Programa Anual para prevenir y eliminar la discriminación 2013, México DF.
- Protocolo de Intervención Multidisciplinaria a Poblaciones Callejeras. Documento de Trabajo, Mesa Interinstitucional, julio 2012. Documento de Trabajo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2013 DE LOS PROGRAMAS DE ASISTENCIA “APOYO A NIÑOS DE EDUCACIÓN BÁSICA”, “SERVICIOS COMUNITARIOS A PERSONAS CON DISCAPACIDAD”, “APOYO A MAESTROS JUBILADOS” Y “ATENCIÓN A POBLACIÓN VULNERABLE EN SITUACIÓN DE CALLE, RIESGO Ó INDIGENCIA”, DEL EJERCICIO FISCAL 2012 EN LA DELEGACIÓN BENITO JUÁREZ.

Cuadro 1: Recomendaciones de Aplicación General para todos los Programas

Área de oportunidad identificada	Recomendación	Acciones específicas	Responsable	Áreas involucradas	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
En general, los indicadores establecidos son insuficientes y poco pertinentes para conocer el impacto social de los Programas	Aplicar la MML para el diseño y evaluación de indicadores de los programas	Realizar evaluaciones según los indicadores establecidos en la MML	J.U.D. de Servicios Sociales	Dirección General de Desarrollo Social	Corto: Diciembre de 2013
No queda claro si la cédula de características socioeconómicas es pertinente para el análisis de la problemática social de referencia	Revisar el diseño de la Cédula de Características Socioeconómicas	Proponer un nuevo diseño de Cédula de Características Socioeconómicas que permita una calificación pertinente según el problema que se pretende solucionar	J.U.D. de Servicios Sociales	Dirección General de Desarrollo Social	Corto: Diciembre de 2014
Se requiere la participación activa de todas las autoridades internas involucradas en responsabilidades de los Programas Sociales Delegacionales	Promocionar obligaciones y concientizar respecto a responsabilidades de todos los involucrados en los Programas según las Reglas de Operación	Elaborar un programa de información y capacitación permanente a las áreas involucradas.	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Finanzas y Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Mediano Plazo: Diciembre 2014
No existe un mecanismo interno de coordinación institucional formal para el diseño, operación y evaluación de los programas sociales delegacionales	Establecer un mecanismo de coordinación interna	Crear la Comisión de Diseño, Operación y Evaluación de los Programas Sociales	J.U.D. de Servicios Sociales	Consejo Delegacional de Desarrollo Social	Corto Plazo: Junio 2013
Se necesita retroalimentación de los beneficiarios, organizaciones especializadas y ciudadanía en general interesada en los temas relacionados con los Programas	Generar mecanismos que permitan la participación activa de beneficiarios, organizaciones sociales y ciudadanía	Convocatoria anual para la participación de personas interesadas en el tema a través de encuentros académicos y sociales. Convocar a beneficiarios, organizaciones	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales; Subdirección de Albergues; Directora de Programas DIF; Director de Cultura	Dirección General de Desarrollo Social y Dirección General de Participación Ciudadana	Corto Plazo: Diciembre 2014

Sociales Delegacionales		sociales y ciudadanos a los Consejos Delegacionales Correspondientes.			
Se requiere información confiable y congruente respecto del número total de solicitantes y el padrón de beneficiarios de los Programas Sociales	Identificar las principales problemáticas en la base de datos actual de solicitantes y los padrones de beneficiarios y Rediseñar una base de datos con puntos de verificación y supervisión para ofrecer información confiable respecto a la operación del programa y la participación de cada uno(a) de lo(a)s beneficiario(a)s	Crear el Sistema de Indicadores de Gestión de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez	Dirección General de Desarrollo Delegacional: CESAC y Dirección de Informática; J.U.D. de Servicios Sociales	Consejo Delegacional de Desarrollo Social	Corto Plazo: Junio de 2013
Se requiere tener eficiencia en la entrega de apoyos del Programa conforme a los calendarios establecidos	Estipular un calendario de entrega de apoyos considerando los tiempos normativos de las áreas administrativas	Dar seguimiento al calendario de entrega de apoyos para que los beneficiarios cuenten con certeza de los tiempos	Dirección de Finanzas, Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección General de Desarrollo Social y Dirección de Finanzas	Mediano Plazo: Diciembre 2014
Se requiere aplicar evaluaciones constantes durante el proceso operativo de los programas y de los resultados finales	Identificar los reactivos más eficientes para realizar encuestas de satisfacción a los beneficiarios	Diseñar cuatro encuestas durante el periodo presupuestal del apoyo proporcionado: al momento de ser beneficiado, dos veces intermedias para conocer el seguimiento del Programa y una al final del periodo	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección General de Desarrollo Social	Corto Plazo: Junio 2013

Se requiere una supervisión integral respecto a la aplicación de las Reglas de Operación en los procedimientos del Programa	Identificar los factores y obstáculos que impiden la aplicación de los procesos conforme a las Reglas de Operación	Establecer la Comisión de diseño, operación y evaluación de programas sociales	J.U.D. de Servicios Sociales	Consejo Delegacional de Desarrollo Social	Corto Plazo: Junio 2013
Es necesario reforzar la participación de los beneficiarios durante la operación del Programa	Promoción y Difusión del derecho de cada beneficiario para externar sus quejas e inconformidades	Informar de los medios con los que cuenta el beneficiario para presentar alguna queja e inconformidad con respecto al Programa	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección de Cultura/ Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC)	Corto Plazo: Diciembre 2013
En las Reglas de Operación no se plantean Objetivos de corto, mediano y largo plazos	Plantear por programa los objetivos de corto, mediano y largo plazos	Aplicar en el diseño de las reglas de Operación 2014 el establecimiento de objetivos de corto, mediano y largo plazos	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Consejo Delegacional de Desarrollo Social	Corto Plazo: Diciembre 2013

Cuadro 2: Recomendaciones de Aplicación Específica para el Programa "Servicios Complementarios a Personas con Discapacidad"

Área de oportunidad identificada	Solución	Acciones específicas	Responsable	Áreas involucradas	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
El Programa debe propiciar el cumplimiento del derecho a la accesibilidad de las personas con discapacidad a los espacios públicos	Garantizar de forma gradual que los principales inmuebles delegacionales consideren el criterio "Accesibilidad Total"	Elaborar y Ejecutar el Programa de Accesibilidad Total en los principales Edificios Públicos de la Delegación Benito Juárez	Consejo Delegacional para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad de la Delegación Benito Juárez.	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, Dirección General de Servicios Urbanos y Dirección General de Administración	Largo Plazo: Octubre 2015

El Programa debe ir acompañado de una estrategia de concientización de los funcionarios públicos delegacionales respecto de la situación de las personas con discapacidad	Campañas permanentes de sensibilización a los servidores públicos delegacionales para propiciar una cultura de aceptación y respeto a las personas con discapacidad desde una perspectiva de derechos	Pláticas y/o talleres de sensibilización impartidos a los funcionarios de la Dirección General de Desarrollo Social con la meta de ampliarlo a todos los funcionarios delegacionales	Subdirección de Albergues	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección de Programas DIF y Direcciones Generales delegacionales	Mediano Plazo: Diciembre 2014
No es posible establecer directamente de qué manera el Programa se ha complementado con otros servicios y actividades delegacionales	Se requiere fortalecer la red de servicios y apoyos complementarios a las Personas con Discapacidad	Difundir y promover los servicios médicos, de rehabilitación, culturales, deportivos y de capacitación para el empleo que ofrece la Delegación para las y los beneficiarios de los programas	J.U.D. de Servicios Sociales	Dirección General de Desarrollo Delegacional, Dirección de Cultura, Dirección de Deporte, Dirección de Servicios Médicos y Sociales, Dirección de Programas DIF	Corto Plazo: Diciembre 2013

Cuadro 3: Recomendaciones de Aplicación Específica para el Programa "Apoyo a Niños de Educación Básica"

Área de oportunidad identificada	Recomendación	Acciones específicas	Responsable	Áreas involucradas	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
Se ha identificado en el padrón de beneficiario(a)s que la mayoría de quienes reciben los apoyos son mujeres que declaran como estado civil "solteras"	Considerar la creación de un programa específico para atención a madres solas	Diseñar y operar el Programa de Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad	J.U.D. de Servicios Sociales	Dirección General de Desarrollo Delegacional, Dirección de Cultura, Dirección de Deporte, Dirección de Servicios Médicos y Sociales, Dirección de Programas DIF	Corto Plazo: Agosto 2013

En el padrón de beneficiarios existen personas que declaran vivir en colonias de Alto Índice de Desarrollo Social, además de tener un ingreso mayor a los 4 S.M.M.	Por la situación socioeconómica delegacional es necesario considerar en el diseño de los requisitos de los programas un criterio socioeconómico para beneficiar a los hogares con menores ingresos que por vivir en zonas de alto ingreso no son consideradas en los programas de atención social del GDF y Federales	Establecer como requisito el ingreso máximo hasta 2 S.M.M.	J.U.D. de Servicios Sociales	Consejo Delegacional de Desarrollo Social	Corto Plazo: Agosto 2013
--	---	--	------------------------------	---	-----------------------------

Cuadro 4: Recomendaciones de Aplicación Específica para el Programa "Apoyo a Maestros Jubilados"

Área de oportunidad identificada	Recomendación	Acciones específicas	Responsable	Áreas involucradas	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
En la evaluación diagnóstica no se cuenta con información de la población total de maestros jubilados en la Delegación	Se requiere contar con información oficial al respecto	Realizar investigación documental para identificar indicadores de la población pensionada en la Delegación	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección de Cultura	Corto Plazo: Diciembre de 2013
Es imposible determinar si los beneficiario(a)s cumplieron con la obligación de presentar informes trimestrales de actividades	Integrar la carpeta completa de informe de actividades de los beneficiario(a)s	Requerir al área operativa responsable la integración del expediente	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección de Cultura	Corto Plazo: Diciembre de 2013

Es difícil determinar de qué manera el programa atiende una problemática social específica de la población delegacional en condiciones de vulnerabilidad ya que los Maestros jubilados reciben un ingreso por parte del Estado al ser pensionados.	Se requieren identificar mecanismos de reconocimiento no necesariamente monetarios a los maestros jubilados y continuar ofreciendo espacios de desarrollo para que compartan sus conocimientos	Cancelar el Programa para el Ejercicio Fiscal 2013	J.U.D. de Proyectos Sociales y Culturales	Dirección de Cultura	Corto Plazo: Enero 2013
--	--	--	---	----------------------	----------------------------

Cuadro 5: Recomendaciones de Aplicación Específica para el Programa "Atención a Población Vulnerable en Situación de Calle, Riesgo o Indigencia"

Área de oportunidad identificada	Recomendación	Acciones específicas	Responsable	Áreas involucradas	Plazo (Corto, Mediano o Largo)
Los espacios de los Centros de Atención están desaprovechados	El Albergue "Benito Juárez" ubicado en Mixcoac, puede ser remodelado para concentrar la atención de los demás Centros	Reubicar los Centros de Atención que actualmente funcionan en Guipuzcoa en el Albergue Benito Juárez	Directora de Programas DIF	Dirección General de Desarrollo Social, Dirección General de Administración, Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, Dirección de Servicios Médicos y Sociales	Mediano Plazo: Diciembre 2014
No se cuenta con servicio médico permanente ni personal de limpieza	Organizar al personal existente para cubrir las necesidades de los centros	Designar responsables según horarios	Subdirección de Albergues	Dirección de Programas DIF	Mediano Plazo: Diciembre 2014
No se atiende para pernocta a mujeres con niños, a pesar de que la población infantil es la más vulnerable	Valorar si es posible atender a mujeres con niños	Determinar si es posible atender a esta población por las condiciones del Centro	Subdirección de Albergues	Dirección de Programas DIF	Mediano Plazo: Diciembre 2014

No se identifican talleres enfocados a la capacitación técnica para el autoempleo	Diseñar talleres y cursos para autoempleo (Oficios)	Brindar talleres en coordinación con asociaciones especializadas	Subdirección de Albergues	Dirección de Programas DIF	Mediano Plazo: Diciembre 2014
---	---	--	---------------------------	----------------------------	----------------------------------

Proceso de Ejecución de las Recomendaciones de la Evaluación Interna:

- a. Las acciones determinadas se llevarán a cabo por parte de las áreas involucradas en los plazos establecidos.
- b. Se instrumentará la creación de la Comisión de Diseño, Operación y Evaluación de los Programas Sociales de la Delegación Benito Juárez en el Consejo Delegacional de Desarrollo Social.
- c. Se llevará a cabo la institucionalización de un Sistema de Evaluación y Seguimiento de la Gestión del Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez por parte del Consejo Delegacional de Desarrollo Social.

TRANSITORIO

Único.- Publíquese el Reporte de Evaluación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

México Distrito Federal, a los veintiocho días del mes de junio del año dos mil trece.

C. Jorge Romero Herrera

Jefe Delegacional en Benito Juárez