

## **DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO**

El que suscribe, licenciado **VÍCTOR HUGO ROMO GUERRA**, en mi carácter de Jefe Delegacional en Miguel Hidalgo, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 117 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; artículo 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; artículos 27, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 38 Bis, 39, 40, 41 y 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; artículos 50, 64, 65, 67 y 69 de su Reglamento; y los “Lineamientos para la Evaluación Interna 2014 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2013”, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Número 1839, Décima Séptima Época, de fecha quince de abril de dos mil catorce; emito el siguiente:

**AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER LA EVALUACIÓN INTERNA 2014, DEL PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL “SALUD VISUAL”, A CARGO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL DE LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO, PARA EL EJERCICIO FISCAL 2013; PUBLICADO EN LA GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, NÚMERO 1533 BIS, DÉCIMA SÉPTIMA ÉPOCA, DE FECHA TREINTA DE ENERO DE DOS MIL TRECE.**

### **I. INTRODUCCIÓN.**

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 los programas de desarrollo social, 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 etapas del proceso de formulación y puesta en marcha de las acciones de la política social, incrementando el rendimiento de los recursos en favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la población.

Los resultados de la evaluación realizada al programa, permiten tomar decisiones orientadas a mejorar su implementación; derivado del análisis de su operación, de sus resultados, de la repercusión en el sector social al que está dirigido; se puede establecer su pertinencia, así como su eficiencia, eficacia, calidad y sustentabilidad.

La presente evaluación permitirá generar una visión precisa de los alcances que tuvo el programa “Salud Visual”, durante el primer año de su implementación, procurando así que su continuidad, corrija y enmiende cualquier inconsistencia, proporcionando una mejor satisfacción de las necesidades de las personas que requieren la utilización de anteojos y no cuentan con los medios económicos para adquirirlos.

El programa tiene su origen en una actividad institucional, implementada por la Delegación Miguel Hidalgo, a través de la cual, se realizaron mil treinta exámenes optométricos, entregando el mismo número de anteojos graduados. Para dos mil trece, la citada actividad institucional se convirtió en un programa de desarrollo social, sus reglas de operación fueron publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Número 1533 Bis, de fecha treinta de enero de dos mil trece; sufriendo una modificación en el presupuesto asignado a lo largo del año en el que realizó mil quinientos exámenes optométricos, entregando la misma cantidad de anteojos graduados.

### **II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN.**

#### **II.1. Descripción del Objeto de Evaluación.**

El programa consistió en la realización de mil quinientos exámenes optométricos y la entrega del mismo número de anteojos graduados a personas con problemas visuales que no tuvieran los medios económicos para adquirir anteojos.

La operación del programa estuvo a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social (coordinación), Dirección de Desarrollo Social (seguimiento y verificación), Jefatura de Unidad Departamental de Programas Sociales (operación, instrumentación, concentración y resguardo de expedientes), Jefatura de Unidad Departamental de Grupos Vulnerables (coadyuvante en la instrumentación), Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Estadística Social (evaluación y estadística) y Dirección General de Administración, a través de su Dirección de Recursos Materiales (pago convenido con la empresa que brindará el servicio subrogado de exámenes optométricos y elaboración de anteojos).

### **Objetivo General:**

- Brindar atención optométrica en comunidad, para coadyuvar a garantizar el pleno ejercicio del derecho a la salud de las personas que no tienen acceso a ningún sistema de salud institucional pública ni privada.

### **Objetivos Específicos:**

- Atender a 1,500 personas con problemas visuales que requieran atención optométrica;
- Atender las solicitudes presentadas en los diferentes módulos de recepción de documentos que se instalen para ello, recibir sus documentos y aplicar estudio socioeconómico;
- Instalar módulos de atención donde se practiquen exámenes optométricos y se valore la necesidad de la utilización de anteojos graduados por parte de la o el interesado;
- Proporcionar gratuitamente 1,500 anteojos graduados a las o los beneficiarios que derivado de su estado de salud visual, los requieran, después de la realización del examen optométrico y de la valoración de la necesidad de utilización de anteojos graduados;
- Difundir el derecho a la salud, mediante medios impresos que brinden recomendaciones para la prevención de enfermedades y fomentar una cultura del cuidado de la salud en diferentes temas;
- Invitar permanentemente a las y los beneficiarios, a las actividades culturales de fomento a la lectura; y
- Mantener actualizado el padrón de beneficiarios de este programa.

### **II.2. Área Encargada de la Evaluación.**

El área que realiza la evaluación interna, es la Jefatura de Unidad Departamental de Análisis y Estadística Social, la cual es liderada por un licenciado en Economía, con más de tres años de experiencia en la materia, encargado además, de realizar análisis estadísticos con los datos generados por la implementación de los programas de desarrollo social a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social.

### **II.3. Parámetros y Metodología de la Evaluación.**

Para la creación y posterior implementación del programa, se tomaron como base datos estadísticos obtenidos del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, se apreció que en México el 43.24% de la población total tiene problemas de salud visual, en una aproximación estadística, en la Delegación Miguel Hidalgo, representaría la cantidad de 161,237 personas con problemas de salud visual, de las cuales se calcula que aproximadamente 19,890 personas requieren utilizar anteojos y no cuentan con las posibilidades económicas para adquirirlos.

Para la evaluación interna del programa, se tomaron como indicadores básicos:

- Evaluación del cumplimiento final de los objetivos y metas del programa de acuerdo al número de personas que recibieron anteojos;
- Encuesta sobre la aplicación y mejoramiento del programa;
- Presupuesto ejercido; y
- Población beneficiada por género.

El proceso de evaluación de los alcances del programa, fue medido al finalizar la implementación del programa.

### **III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA.**

#### **III.1. Problema o Necesidad Social Prioritaria que Atiende el Programa (Línea de Base).**

Con la implementación del programa, se pretende coadyuvar en resolver el problema de salud visual en que viven las personas que no cuentan con los recursos para adquirir anteojos.

#### **III.2. Población Potencial, Objetivo y beneficiaria del Programa.**

La población afectada por la problemática, es toda aquella con problemas de salud visual, que no cuenta con los recursos económicos para adquirir anteojos graduados.

#### **III.3. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa.**

Con la implementación del programa, se pretende contribuir en mejorar en la calidad de vida de las personas que requieren la utilización de anteojos y no cuentan con los medios económicos para adquirirlos.

Para ello, se siguió la siguiente ruta crítica:

- Someter a la aprobación del Comité de Planeación del Desarrollo Social, la creación y operación del programa de desarrollo social;
- Una vez conseguida la aprobación, fueron publicadas las reglas de operación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal;
- Fue creada y publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, la convocatoria pública para informar a las personas interesadas, sobre la implementación del programa de desarrollo social;
- Fueron establecidos cinco puntos de registro, donde las personas interesadas pudieron solicitar la incorporación al programa;
- Fue solicitada al Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, una modificación a las reglas de operación del programa, a efecto de aumentar en \$60,000.00 (sesenta mil pesos 00/100 M. N.) el monto presupuestal aprobado; lo anterior, a efecto de estar en condiciones de cumplir la meta programada;
- Fue sistematizada de manera física y digital, la información proporcionada por las personas interesadas en ser beneficiarias del programa;
- Fue elaborado un padrón de personas beneficiarias del programa, mismo que fue publicado en la página oficial de Internet de la Delegación;
- Fue publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el padrón de personas beneficiarias del programa, de acuerdo a lo estipulado en la legislación aplicable; y
- Fue elaborada la evaluación interna del programa.

#### **III.4. Análisis de Involucrados del Programa.**

Para la implementación del programa de desarrollo social, intervienen diversas áreas de la Delegación Miguel Hidalgo, así como los solicitantes de incorporación y personas beneficiarias. En ese contexto, se aprecia que se requiere de una mayor comunicación entre las áreas administrativas, a efecto de poder entregar el apoyo en los plazos dispuestos en las reglas de operación.

No obstante lo anterior, se logró dar cumplimiento al cien por ciento de las metas y objetivos del programa, lo cual representó el aprovechamiento de los recursos económicos disponibles; pudiendo atender al número de personas programado.

### III.5. Consistencia Interna del Programa (Vinculación del Programa con el Problema Social Identificado).

Sin lugar a dudas, el programa constituye una respuesta adecuada al problemática que presentan las personas que requieren la utilización de anteojos y no cuentan con los medios económicos para adquirirlos.

Si bien es cierto que, con la implementación del programa, no se resuelve de raíz el problema, cierto es que coadyuva a mejorar las condiciones de vida de la población a la cual está destinado.

Es así como se puede llegar a la conclusión de que los resultados de la implementación del programa, están claramente vinculados a los problemas y necesidades identificados en el diagnóstico.

### III.6. Alineación del Programa con la Política Social del Distrito Federal.

El programa de desarrollo social, está relacionado con el ejercicio de los Derechos Humanos consagrados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, 2013-2018, al contribuir al pleno ejercicio del derecho a la alimentación y a la participación ciudadana; como se aprecia a continuación:

<b>PROGRAMA GENERAL DE DESARROLLO DEL DISTRITO FEDERAL</b>	<b>PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL, “SALUD VISUAL”</b>	<b>PROGRAMA DELEGACIONAL DE DESARROLLO</b>	<b>PROGRAMA DE DESARROLLO SOCIAL, “SALUD VISUAL”</b>
<b>Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano</b>	<b>X</b>	Reforma Política: Derechos Plenos a la Ciudad y sus Habitantes	
Gobernabilidad, Seguridad y Protección Ciudadana		<b>Equidad: Desarrollo Social</b>	<b>X</b>
Desarrollo Económico Sustentable		Seguridad y Justicia Expedita	
Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura		Economía Competitiva e Incluyente	
Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción		Intento Movimiento Cultural	
		Desarrollo Sustentable y de Largo Plazo	
		Nuevo Orden Urbano: Servicios Eficientes y Calidad de Vida, para Todos	

### III.7. Matriz de FODA del Diseño del Programa.

#### Fortalezas:

- Se contó con un diagnóstico oficial sobre la problemática que se pretende coadyuvar a resolver con la implementación del programa;
  - Se contó con asesoría jurídica para la elaboración de los materiales requeridos de acuerdo a la legislación aplicable;
- y

- Derivado del diseño del programa, no se requirió de una modificación a las reglas de operación.

#### **Oportunidad:**

- Se pueden generar mecanismos para que todas las personas involucradas en la implementación del programa, conozcan los alcances de las reglas de operación del mismo.

#### **Debilidad:**

- Equipamiento viejo;
- Capital de trabajo mal utilizado;
- Al ser la primera vez que se implementó el programa de desarrollo social, no se tenía muy clara la respuesta a la convocatoria ni a la necesidad de cumplir con los requisitos para ser parte de un número limitado de personas beneficiarias.

#### **Amenaza:**

- Implementar mecanismos para llevar a cabo en caso de que las personas beneficiarias no recojan sus anteojos en los tiempos previstos por las reglas de operación del programa.

### **IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.**

#### **IV.1. Los Recursos Empleados por el Programa.**

El monto destinado para la implementación del programa ascendió a la cantidad de \$375,000.00 (trescientos setenta y cinco mil pesos 00/100 M. N.); cerca de cuarenta personas de la Dirección de Desarrollo Social, de la Jefatura de Unidad de Programas Sociales y de la Jefatura de Unidad Departamental de Grupos Vulnerables; trabajaron de manera directa e indirecta en la implementación del programa de desarrollo social, desde la elaboración de la documentación necesaria para someterlo a la aprobación del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, elaborar las reglas de operación y convocatoria, de recibir la documentación y solicitudes de las personas interesadas en ser beneficiarias, y de elaborar el padrón de personas beneficiarias.

#### **IV.2. Congruencia con la Operación del Programa con su Diseño.**

La operación del programa, estuvo apegada a lo dispuesto en las reglas de operación.

#### **IV.3. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes.**

Para la elaboración del padrón de personas beneficiarias del programa de desarrollo social, se contó con el apoyo del personal adscrito a la Jefatura de Unidad de Programas Sociales, quienes sistematizaron el material físico con el que se contaba, a efecto de generar una base de datos donde, con base, principalmente en el resultado del estudio socioeconómico que se implementó, se seleccionaron las personas beneficiarias.

El padrón se vio modificado en primera instancia, por errores de captura que fueron hechos del conocimiento de la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Sociales, por los mismos beneficiarios.

Además, se fue depurando y subsanado, derivado de las personas que solicitaron incorporación al programa de desarrollo social, no recogieron en tiempo y forma.

El padrón de personas que recibieron el apoyo, motivo de la implementación del programa, fue debidamente publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Número 1828, de fecha treinta y uno de marzo de dos mil catorce.

#### **IV.4. Cobertura del Programa.**

Con la implementación del programa de desarrollo social, se realizaron mil quinientos exámenes optométricos y se entregaron mil quinientos anteojos graduados, en claro cumplimiento de las metas programadas en las reglas de operación del programa, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Número 1533 Bis, de fecha treinta de enero de dos mil trece.

#### **IV.5. Mecanismos de Participación Ciudadana.**

Con base en lo dispuesto por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad participó activamente en la implementación del programa de desarrollo social. Lo hizo en la modalidad de información, consulta y evaluación; lo llevó a cabo de manera individual y colectiva; a través de algún órgano de representación ciudadana.

La participación se hizo efectiva a petición de la persona interesada; las propuestas realizadas, fueron tomadas en cuenta por la Dirección General de Desarrollo Social, quien determinó la forma en la que se aplicaron.

#### **IV.5. Matriz de FODA de la Operación del Programa.**

##### **Fortalezas:**

- Se contó con los recursos económicos suficientes para la implementación del programa y la consecución de las metas planteadas;
- Se logró una convocatoria exitosa y copiosa participación social;
- Se logró incidir en la participación social del sector social al que está enfocada la implementación del programa; y
- Se logró la entrega del apoyo económico al número de personas establecido.

##### **Oportunidad:**

- Se puede generar mejor coordinación en las áreas administrativas, a efecto de entregar los apoyos económicos, en los tiempos establecidos en las reglas de operación.

##### **Debilidad:**

- Se deben difundir mejor los alcances del programa de desarrollo social, así como los requisitos de acceso y los criterios de selección de las personas beneficiarias.

##### **Amenaza:**

- Se debe informar con mayor precisión sobre las fechas en las que se entregará el apoyo, a efecto de evitar molestias entre las personas beneficiarias.

#### **V. EVALUACIÓN DEL MONITOREO DEL PROGRAMA.**

##### **V.1. Sistema de Indicadores de Monitoreo del Programa.**

Para la elaboración de la evaluación interna, se tomaron como base los siguientes indicadores:

- **Evaluación del cumplimiento final de los objetivos y metas del programa de acuerdo al número de personas que recibieron anteojos.-** Para monitorear el avance del programa, la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Sociales, informaba periódicamente sobre la cantidad de beneficiarios que habían recogido los anteojos graduados.

- **Encuesta sobre la aplicación y mejoramiento del programa.-** Derivado del número total de beneficiarios, se realizaron trescientas seis encuestas telefónicas.

Se creó una encuesta con siete preguntas, las primeras cinco podían ser respondidas en un parámetro de cinco reactivos, (excelente, muy bueno, bueno, regular y malo), mismas que servían para medir la aprobación de la implementación del programa, las últimas tres preguntas eran abiertas, que sirven para medir el impacto del programa en la búsqueda de resolver el problema planteado.

De las trescientas seis personas encuestadas, doscientas veintinueve consideraron que el programa es excelente, lo que representa el 74.86 %; doscientas noventa, consideran que el trato que se les brindó fue excelente, lo que representa el 94.77 %; doscientas personas consideran que la etapa de registro fue excelente, lo que representa el 62.53 %; doscientas noventa y ocho personas consideran que la fue excelente el proceso de entrega de los apoyos, lo que representa el 97.38 %.

De las preguntas abiertas, se desprende que el programa cumplió el objetivo de servir de coadyuvante en la satisfacción de necesidades básicas de alimentación, que se requiere agilizar los procesos y que las personas esperan la implementación y mejora del programa, para el año dos mil catorce.

- **Presupuesto ejercido.-** Se ejerció el 100 % del presupuesto destinado para la implementación del programa.
- **Población beneficiada por género.-** De los mil quinientos beneficiarios, mil cincuenta, fueron mujeres, representando el 70 %; y cuatrocientos cincuenta fueron hombres, representando el 30 %.

## **V.2. Valoración de la Consistencia del Sistema de Indicadores.**

Con los indicadores, se puede constatar que se cumplieron las metas del programa en más del 99 %, es menester precisar que en los casos en los que se no pudo entregar el apoyo en tiempo y forma, se debió, principalmente, a que las personas beneficiarias no acudieron a recoger sus anteojos.

## **V.3. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.**

La información sobre la consecución de los objetivos del programa, se basa en la información sobre la entrega y cobro de los apoyos económicos; para lo cual, el primer indicador ha sido eficaz y certero.

## **V.4. Principales Resultados del Programa.**

Para el veintiuno de marzo de marzo de dos mil catorce, veintiséis beneficiarios no habían recogido los anteojos; lo que representa el 1.73 %; El programa ha tenido una efectividad superior al 98 %.

## **V.5. Matriz FODA del Monitoreo del Programa.**

### **Fortalezas:**

- Se cuenta con un registro preciso de entrega de anteojos.

### **Oportunidad:**

- Se puede generar mejor coordinación en las áreas administrativas, a efecto de conocer la forma de solucionar problemas en el manejo de monederos electrónicos.

### **Debilidad:**

- Se debe solicitar a la empresa, coadyuve de mejor manera en la implementación del programa.

**Amenaza:**

- Se debe informar de mejor manera sobre el correcto uso de los medios a través de los cuales se entrega el apoyo económico.

**VI. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.****VI.1. Conclusiones de la Evaluación (FODA General de la Evaluación).**

Se trata de un programa social exitoso, en donde el mayor problema fue que la primera entrega del apoyo, se vio retrasada por cuestiones atribuibles a las personas beneficiarias.

**Fortalezas:**

- Se dio cumplimiento a las metas del programa.

**Oportunidad:**

- Se deben agilizar los procesos de recepción de documentación y sistematización de información.

**Debilidad:**

- Se debe procurar que todos los involucrados en el proceso de implementación del programa, conozcan el contenido de las reglas de operación.

**Amenaza:**

- Se debe tener mejor coordinación con todas las áreas que intervienen en la implementación del programa.

**VI.2. Medidas correctivas o de Reorientación Propuestas (Sugerencias y/o recomendaciones).**

- Mejorar el proceso de atención de las personas interesadas en ser beneficiarias del programa.
- Agilizar el proceso de sistematización de información recabada.
- Coordinar de mejor manera, todas las áreas administrativas encargadas de la implementación del programa, a efecto de que la entrega del apoyo, se pueda llevar a cabo de acuerdo a lo estipulado en las reglas de operación.

**VI.3. Cronograma de Seguimiento.**

- Elaborar las reglas de operación del programa y someterlas a la aprobación del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal (enero de 2014);
- Publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, las reglas de operación y la convocatoria correspondiente (febrero de 2014);
- Instalar un mayor número de centros de recepción de solicitudes de personas interesadas en ser beneficiarias del programa de desarrollo social (mayo de 2014);
- Sistematizar la información de las personas solicitantes y crear un padrón del cual se desprenda el nombre de las personas beneficiarias (junio de 2014); y
- Entregar los apoyos económicos correspondientes a las personas beneficiarias del programa de desarrollo social (julio, octubre y diciembre de 2014).



## **VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.**

¿Qué es la Matriz FODA? <http://www.matrizfoda.com/>

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal será sancionado con la Ley aplicable y ante la autoridad competente.”

### **TRANSITORIOS**

**PRIMERO.-** Publíquese el presente aviso, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal;

**SEGUNDO.-** Publíquese el presente aviso, en el Sistema de Información del Desarrollo Social;

**TERCERO.-** Remítase el presente aviso, a la Comisión de Desarrollo Social, a la Comisión de Vigilancia y Evaluación de Políticas y Programas Sociales, de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, VI Legislatura; y

**CUARTO.-** Remítase el presente aviso al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

México, Distrito Federal, a veintitrés de junio de dos mil catorce.

**Lic. Víctor Hugo Romo Guerra**  
Jefe Delegacional en Miguel Hidalgo