



DELEGACIÓN  
GUSTAVO A. MADERO

DELEGACIÓN GUSTAVO A. MADERO  
Dirección General de Desarrollo Social



## EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL “GRUPOS VULNERABLES” 2014

### I. Introducción

Las personas en situación de vulnerabilidad son aquellas que se encuentran en desventaja con respecto a la validación de sus derechos humanos debido a su condición, entre ellas se pueden encontrar edad, características físicas y situación civil, las cuales pueden presentar mayores obstáculos para su calidad de vida o supervivencia. Para hacer participe en la asistencia social se crearon los programas para adultos mayores, personas con discapacidad y madres solas, quienes se encuentran dentro de las personas en situación de vulnerabilidad.

Es por ello que para la atención del adulto mayor se toma en cuenta a la población que tiene la edad de 60 a 67 años, quienes se encuentra fuera del rango preestablecido por otros programas existentes a nivel gobierno federal, dejando de lado sus necesidades primordiales, con este programa se busca cumplir las normas y leyes establecidas referentes a este sector de la población y enfocándose a los derechos humanos como tener acceso a los satisfactores necesarios, considerando alimentos, bienes, servicios y condiciones humanas o materiales para su atención integral, coadyuvando con el apoyo a la economía familiar y mejorar su calidad de vida.

En la misma situación de vulnerabilidad se encuentran las personas con discapacidad a las cuales se les restringen las oportunidades para desenvolverse en la vida social, como educación y trabajo, alterando también la funcionalidad y economía de su familia, es por ello que se busca mejorar su calidad de vida y cubrir sus necesidades básicas, creando garantías de equidad e igualdad de oportunidades en el ejercicio de sus derechos.

De igual forma las madres solas se enfrentan con diversas problemáticas, como el desempleo, discriminación y violencia, además la edad en la que se encuentran sus hijos, como base un rango de edad de 0 a 4 años; tener acceso a alimentación y salud de sus hijos.

En general estos programas contribuyen a la igualdad social debido a que todos tienen las mismas oportunidades en algunos aspectos, tengan las oportunidades en la sociedad y vivir equitativamente, estos programas están dirigidos a todos los sectores de la población habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero, que cubran los requisitos y condiciones del perfil preestablecido, también busca la equidad de género con respecto a derechos y oportunidades, una de las prioridades para esta administración; se pretenderá lograr que las mujeres más desprotegidas, como lo son madres solas, alcanzando un efectivo ejercicio de sus derechos, los estragos económicos experimentados debido a su situación, rigiéndose además de la justicia distributiva que busca priorizar las necesidades de los grupos vulnerables sin importar su diversidad social, además de favorecer a una reinserción social, y sobre todo garantizan los derechos humanos, dando la oportunidad de satisfacer sus necesidades básicas.

Estos programas se ejecutan con transparencia ya que se realizan y se da a conocer la convocatoria a la ciudadanía por medio de la página de Internet de la Delegación Gustavo A. Madero, en dos periódicos de mayor circulación y carteles en el edificio Delegacional, se publican los resultados del programa en la página de Internet de la Delegación Gustavo A. Madero

### II. Metodología de la evaluación interna 2015

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

Este programa social inició su operación durante el ejercicio fiscal 2010 y, aunque no fue modificado la población objetivo a la cual se pretende beneficiar, Jefas de Familia, Madres Solas, Adultos Mayores y personas con Discapacidad, entonces el nombre “**Hagamos la Despensa Juntos**” fue modificado a **Programa de Grupos Vulnerables** que atiende a Madres Solas, Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.

#### Objetivo general:

Disminuir los índices de desigualdad entre los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero.

#### Objetivo específico:

Contribuir a la economía familiar de la población más vulnerable de la Delegación Gustavo A. Madero, como son los Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad, las Personas con Discapacidad y las Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad, todos en condiciones de pobreza y marginación, a través de una ayuda económica.

La entidad responsable del programa es la Delegación Gustavo A. Madero, a través de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Servicios Médicos. Este es un programa social de transferencias económicas a través de la entrega

de una tarjeta electrónica, para así Beneficiar al menos a (1000) Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad, (3000) Adultos Mayores de 60 a 67 años y (800) Personas con Discapacidad, a través de una ayuda económica.

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

La Dirección de Servicios Médicos es la encargada de manejar y evaluar el programa de acuerdo con lo establecido en el artículo 3° fracción XVII de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, apegándose a los **LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN INTERNA 2015 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DEL DISTRITO FEDERAL OPERADOS EN 2014** publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 48 de fecha 11 de marzo del 2015.

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
JUD de Promoción Social y Grupos Vulnerables	Masculino	35 años	Licenciatura Trunca	Coordinar, supervisar, preparar, y Evaluar todo lo relacionado a los programas sociales a cargo de la JUD.	1 año evaluación y operación	Monitoreo, Evaluación y Operación
Asistente Administrativo	Femenino	59	Carrera Técnica	Apoyo administrativo	3 años en evaluación y operación	Monitoreo, Evaluación y Operación

### II.3. Metodología de la Evaluación

Desde antes de la realización de las Reglas de Operación del programa se lleva a cabo una planeación, diseño, instrumentación, seguimiento, control y evaluación conjuntamente con organizaciones civiles, sociales, culturales, educativas y empresariales, entre otras, a través del Consejo de Desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero. La evaluación se llevará a cabo bajo la técnica cualitativa, en la cual verificaremos el proceso del programa desde una perspectiva desde adentro del mismo. Así mismo para la construcción de los indicadores se seguirá la Metodología del Marco Lógico.

Acción	NOV 2013	ENE 2014	JUN-JUL 2014	OCT-DIC 2014	JUN 2015
Consejo de Desarrollo Social					
Publicación de Reglas de Operación					
Convocatoria, Recepción de Documentos, Revisión y Captura					
Entrega de Tarjetas Electrónicas a Beneficiarios					
Entrega de Evaluación para publicación					

En aras de contribuir a mejorar el nivel de bienestar y la calidad de vida de los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero. Se busca poder contribuir directamente en la economía de las madres solas, adultos mayores y personas con discapacidad, puesto que muchas veces no cuentan con los medios o, en otros casos, tienen una familia que mantener; por lo cual, se busca coadyuvar a los gastos alimentarios de cada persona beneficiada.

#### II.4. Fuentes de Información

“La protección de cara al futuro” CEPAL (2006)

“Programas de transferencia condicionada “CEPAL ONU (2011)

“Quince años de política social en la ciudad de México” revista nueva sociedad Pablo Yanes (2013)

“Reglas de operación de los programas de desarrollo social a cargo de la Delegación Gustavo a. Madero para el ejercicio fiscal 2014” gaceta oficial del distrito federal no 1788 bis; 30 de enero de 2014.

“Aviso que modifica al aviso por el que se dan a conocer las reglas de operación de los programas de desarrollo social a cargo de la Delegación Gustavo a. Madero para el ejercicio fiscal 2014” gaceta oficial del distrito federal no 1987 bis; 14 de noviembre de 2014.

Ley de desarrollo social para el distrito federal (2009).

Ley de protección de datos personales

Ley de transparencia y acceso a la información

Reglamento de la ley de desarrollo social

Manual administrativo Delegación Gustavo a. Madero, donde se incluye el programa “Grupos Vulnerables”

Manual de procedimientos del programa “Grupos Vulnerables”

Programa general de desarrollo del distrito federal 2013-2018

Programa delegacional de desarrollo 2012-2015

### **III. Evaluación del Diseño del Programa**

#### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	Satisfactorio	Se llegó al grado de parcial debido a que se cumplió en el apartado de Antecedentes y de Alineación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Se cumplió con lo solicitado en los lineamientos.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Se identificó la normatividad aplicable en la materia y se valoró el grado de cumplimiento de cada elemento detectando que se cumplió cabalmente con lo requerido..
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se identificó la normatividad aplicable en la materia y se valoró el grado de cumplimiento de cada elemento detectando que se cumplió cabalmente con lo requerido
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Se cumplió con el contenido solicitando, especificando los montos totales y unitarios.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Se identificó la normatividad aplicable en la materia y se valoró el grado de cumplimiento de cada elemento detectando que se cumplió cabalmente con lo requerido.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Se identificó la normatividad aplicable en la materia y se valoró el grado de cumplimiento de cada elemento detectando que se

		cumplió cabalmente con lo requerido.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Se detallaron los campos solicitados en una manera correcta.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Se detallaron los campos solicitados en una manera correcta.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Si se especificaron los procedimientos de evaluación e indicadores requeridos.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Se detallaron los campos solicitados en una manera correcta.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Se detallaron los campos solicitados en una manera correcta.

#### Contribución del programa social

	<b>CONTRIBUCION DE DERECHOS SOCIALES Y HUMANOS</b>
I UNIVERSALIDAD: La política de desarrollo social está destinada para todos los habitantes de la ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes;	El Programa Social Grupos Vulnerables cumplió el principio dándoles acceso al programa a todos los habitantes de la demarcación para los que iba destinado el programa.
II. IGUALDAD: Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales;	El Programa Social Grupos Vulnerables se distribuyó a los habitantes de esta demarcación, sin mostrar preferencias.
III. EQUIDAD DE GÉNERO: La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo;	Se difundió la invitación abiertamente y se realizó la recepción, revisión y trámites de igual manera tanto para hombres como para mujeres y personas con discapacidad.
IV. EQUIDAD SOCIAL: 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 Incluyo a los habitantes de la demarcación, respetando su pertenencia étnica, género, edad, credos, preferencias sexuales, características físicas y discapacidades con el propósito de beneficiar a la sociedad de bajos recursos económicos.
V. JUSTICIA DISTRIBUTIVA: 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	El Programa de Grupos Vulnerables otorgó apoyos económicos dándoles prioridad a las personas con escasos recursos de la demarcación.
VI. DIVERSIDAD: Reconocimiento de la	El Programa dio acceso al Programa, así como determinó

condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades;	beneficiarios a los habitantes de la demarcación, sin ningún tipo de desigualdad social.
VII. INTEGRALIDAD: 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;	Este Programa está vinculado con aquellas personas en situación de vulnerabilidad que buscan recibir algún ingreso extra para la alimentación y la salud, implementados por esta Delegación, a través de la Dirección General de Desarrollo Social.
VIII. TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socio-especial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del Desarrollo Social y de la articulación de este con las políticas de Desarrollo Urbano;	El Programa se planea y articula con otros programas de la Delegación de acuerdo a las necesidades de los habitantes de la demarcación y con el fin de lograr el desarrollo social de la manera más uniforme posible.
IX. EXIBILIDAD.- 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;	Las personas aspirantes al programa tienen el derecho de solicitar su registro y trámites correspondientes siempre y cuando cumplan con lo señalado en las Reglas de Operación que rigen este programa.
X. PARTICIPACIÓN: Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participaren el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello;	La planeación el diseño, la instrumentación, el seguimiento, el control y la evaluación del programa, son revisadas por diversas organizaciones civiles y sociales, a través del Consejo de Desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero.
XI. TRANSPARENCIA: La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información;	La forma de acceso del programa social es pública y podrá ser consultada en el portal de Internet, en el Módulo de Información Pública, en las Reglas de Operación publicadas en la Gaceta oficial del Distrito Federal, así como en la Coordinación de Control y Seguimiento que es el área responsable del programa. Este programa da cumplimiento al art. 38 de la Ley de Desarrollo Social del D.F.
XII. EFECTIVIDAD: Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes.	El Programa de Grupos Vulnerables, se lleva a cabo de manera austera, con los recursos administrativos mínimos, siempre enfocada al bienestar de los habitantes de la demarcación, el cual tiene un impacto directo en la búsqueda de un derecho indispensable como lo es la alimentación y la salud.

**Derechos sociales que se contribuye a garantizar a través del programa social.**

REFERENTE NORMATIVO	DERECHO SOCIAL	ANÁLISIS
<b>Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal</b> <b>Artículo 1.-</b> Las disposiciones de la presente Ley son de orden público e interés social y tiene por objeto:	<b>II.</b> 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. <b>IX.</b> Contribuir a construir una sociedad con pleno goce de sus derechos económicos, sociales y culturales.	El Programa Social “Grupos Vulnerables” contribuye a garantizar los derechos sociales que tienen los habitantes que ingresaron al Programa, quienes viven en la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero y solicitaron el apoyo de Alimentario.
<b>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos</b> <b>Artículo 3o.</b>	Todo individuo tiene derecho a la alimentación. El Estado - federación, estados, Distrito Federal y municipios-,	

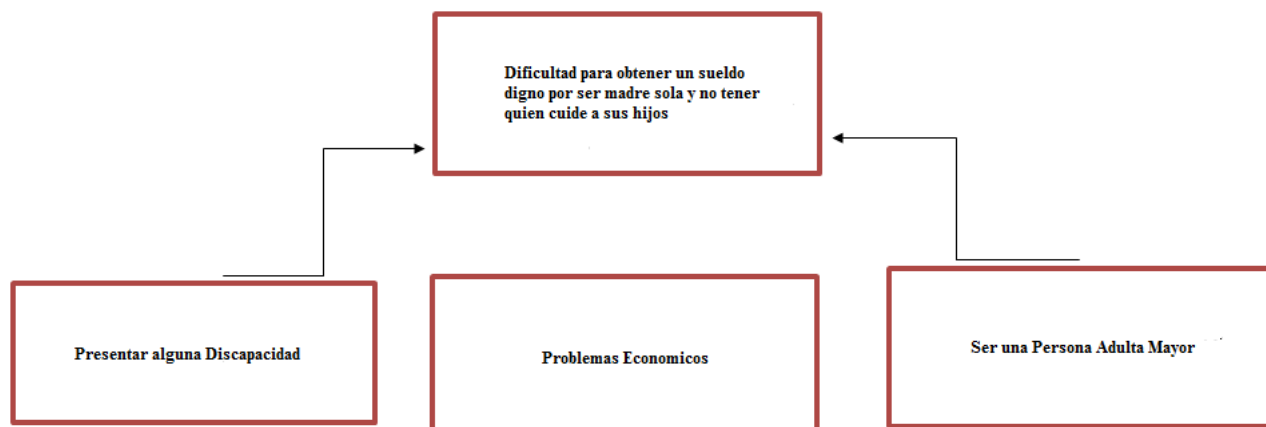
**Delegación Gustavo A. Madero: “PROGRAMA DE GRUPOS VULNERABLES” y sus vinculación con el Programa de Desarrollo Delegacional 2012-2015 y el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018**

Programa Social	Programa General Delegacional 2012-2015	Programa General del Distrito Federal 2013-2018
<b>Programa de Grupos Vulnerables</b>	Eje 2. Desarrollo Social y Humano	Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.
Disminuir los índices de desigualdad entre los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero.	Programas sociales para grupos vulnerables.	Discriminación y Derechos Humanos.
	Fortalecimiento a la cultura, el deporte y la recreación.	Salud.
	Promoción de la equidad de género.	Educación Cultura Violencia Alimentación Empleo con Equidad

III.2. Árbol del Problema

Como una prioridad del gobierno delegacional está el compromiso de contribuir a mejorar el nivel de bienestar y la calidad de vida de los maderenses. Compromiso que nace de las crecientes necesidades que la población ha venido experimentando debido a las crisis económicas y la inflación. Situación que afecta directamente la economía familiar de los más desprotegidos y los pone en una situación aún más sensible de la que han vivido durante años.

Dentro de los sectores de la población considerados más vulnerables se encuentran los Adultos Mayores, las Personas con Discapacidad y las Madres Solas.



Por su parte, la equidad de género es una de las prioridades para esta administración, se pretende lograr que las mujeres más desprotegidas, como lo son las Madres Solas, alcancen un efectivo ejercicio de sus derechos y sean menores los estragos económicos experimentados debido a su situación.

Este es un Programa social de transferencias monetarias con el que se pretende avanzar hacia una Delegación más justa y equitativa donde todas las personas conozcan y ejerzan sus derechos ciudadanos y tengan acceso a los beneficios de la política social, así como mitigar la marginación de las familias, en especial de los sectores más vulnerables

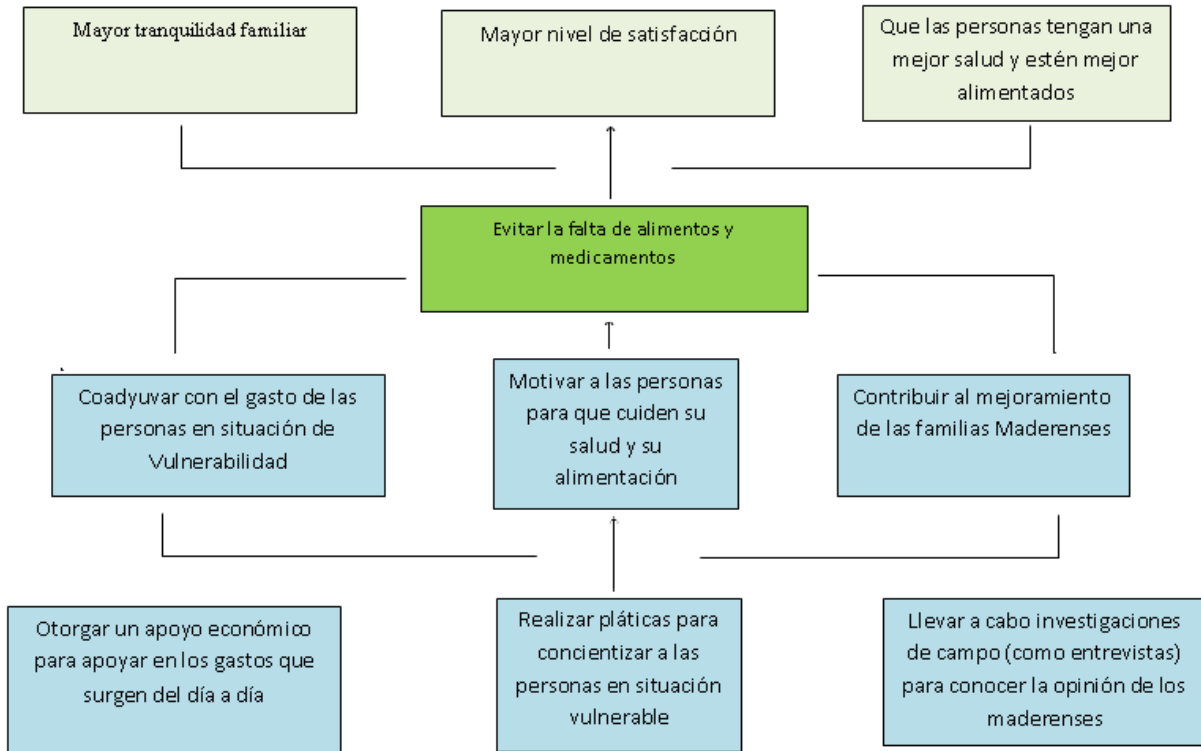
Las personas en situación de vulnerabilidad son aquellas que se encuentran en desventaja con respecto a la validación de sus derechos humanos debido a su condición entre ellas se pueden encontrar edad, características físicas y situación civil, las cuales pueden presentar mayores obstáculos para su calidad de vida o supervivencia. Para hacer participe en la asistencia social se crearon los programas para adultos mayores, personas con discapacidad y madres solas, quienes se encuentran dentro de las personas en situación de vulnerabilidad

Es por ello que para la atención del adulto mayor se toma en cuenta a la población que tiene la edad de 60 a 67 años, quienes se encuentra fuera del rango preestablecido por otros programas existentes a nivel gobierno federal, dejando de lado sus necesidades primordiales, con este programa se busca cumplir las normas y leyes establecidas referentes a este sector de la población y enfocándose a los derechos humanos como tener acceso a los satisfactores necesarios, considerando alimentos, bienes, servicios y condiciones humanas o materiales para su atención integral, coadyuvando con el apoyo a la economía familiar y mejorar su calidad de vida.

En la misma situación de vulnerabilidad se encuentran las personas con discapacidad a las cuales se les restringen las oportunidades para desenvolverse en la vida social, como educación y trabajo, alterando también la funcionalidad y economía de su familia, es por ello que se busca mejorar su calidad de vida y cubrir sus necesidades básicas, creando garantías de equidad e igualdad de oportunidades en el ejercicio de sus derechos.

De igual forma las madres solas se enfrentan con diversas problemáticas, como el desempleo, discriminación y violencia, además de la edad en la que se encuentran sus hijos tomándolo como base para crear un rango de edad de 0 a 4 años; quienes no cuentan con otras oportunidades, creando un apoyo para tener acceso a *alimentación* y salud de su *Árbol de objetivos*

III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones



III.4. Resumen Narrativo

Resumen Narrativo del Programa Social	
Fin	Apoyar para que las personas en situación de vulnerabilidad tengan acceso a una mejor alimentación.
Propósito	Contribuir en la reducción de desnutrición y enfermedades por no contar con recursos económicos para sustentar esos gastos.
Componentes	Se otorga un apoyo económico por medio de una tarjeta electrónica.
Actividades	1.-Recepción de documentos de los beneficiarios en el programa 2.- Depuración del padrón de beneficiarios 3.- Entrega de becas en tiempo y forma de acuerdo a las fechas establecidas en el programa



III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a la economía familiar de las personas en situación de vulnerabilidad que viva dentro de la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas.	Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100	Eficacia	Porcentaje	Base de datos de aspirantes registrados y Padrón de Beneficiarios del Programa, Social.	Dirección General de Desarrollo Social y Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social.
Propósito	Coadyuvar con el gasto familiar de las personas en situación de vulnerabilidad residentes de la Delegación Gustavo A. Madero, con el fin de buscar garantizar y apoyar el derecho a la alimentación y a la salud	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de ayudas económicas entregadas, con respecto a las programadas en las Reglas de Operación del Programa Social.	Número de ayudas económicas entregadas / Número de ayudas económicas programadas X 100	Eficacia	Porcentaje	Reglas de Operación, Padrón de Beneficiarios del Programa e Informes Trimestrales entregados a la Dirección General de Desarrollo Social en Gustavo A. Madero.	Dirección General de Desarrollo Social y Dirección de Educación
Componentes	Ayudas económicas a través de la entrega de una tarjeta electrónica a los beneficiarios que cumplan con los requisitos establecidos.	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de ayudas económicas entregadas, con respecto a las programadas.	Número de ayudas económicas entregadas / Número de ayudas económicas programadas X 100	Eficacia	Porcentaje	Reglas de Operación, Padrón de Beneficiarios del Programa e Informes Trimestrales entregados a la Dirección General de Desarrollo Social en Gustavo A. Madero	Dirección General de Desarrollo Social y Dirección de Educación.
Actividades	Recepción de documentación, así como la solicitud por	Variación en puntos porcentuales de la	Número de solicitudes beneficiadas / Número de	Eficacia	Porcentaje	Base de datos de aspirantes registrados,	Dirección General de Desarrollo Social

	escrito, a personas que cumplan con los requisitos.	cantidad de solicitudes beneficiadas , con respecto a las solicitudes recibidas.	solicitudes recibidas X 100			Padrón de Beneficiarios e Informes Trimestrales entregados a la Dirección General de Desarrollo Social en Gustavo A. Madero	y Dirección de Educación.
	Entrega de ayudas económicas a las personas en situación de vulnerabilidad que resulten ser beneficiarios en base al proceso de selección	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de ayudas económicas entregadas, con respecto a las programadas.	Número de ayudas económicas entregadas / Número de ayudas económicas programadas X 100	Eficacia	Porcentaje	Padrón de Beneficiarios del Programa social, Reglas de Operación e Informes Trimestrales entregados a la Dirección General de Desarrollo Social en Gustavo A. Madero	Dirección General de Desarrollo Social y Dirección de Educación.

### III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

El Programa Social “Grupos Vulnerables” está diseñado para apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad como lo son los Adultos Mayores, Las madres solas y las personas con Discapacidad de escasos recursos.

Mediante una convocatoria pública, se le da acceso a los solicitantes; Adultos Mayores, Madres Solas y personas con Discapacidad. Después del proceso de selección claramente marcado en las Reglas de Operación publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, se procede a entregar a las personas un apoyo económico.

El propósito de este programa tendría mayor impacto si el presupuesto otorgado fuera aún mayor, ya que se lograría beneficiar a más familias maderenses, por lo consiguiente no se tiene un resultado final completamente satisfactorio.

### III.7. Análisis de Involucrados del Programa

<b>Beneficiarios Directos</b>	Adultos mayores de 60 a 67 años, Madres solas con hijos de 0a 4 años y personas con Discapacidad.
<b>Beneficiarios Indirectos</b>	Las familias de los alumnos beneficiados, ya que al recibir el apoyo el beneficiario directo, los indirectos pueden aligerar la carga del gasto familiar y utilizar esos recursos para la mejor alimentación familiar.

En lo que respecta a los involucrados del programa, se ha identificado como una limitación el hecho de que la gran mayoría de estos, viven en casas o departamentos rentados, por lo que esto hace que se alejen un poco del programa ya que a veces no cuentan con la documentación que cumpla con los requisitos para acceder y ser beneficiados con el programa

III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales.

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Grupos Vulnerables	Delegación Gustavo A. Madero	Coadyuvar con el gasto familiar de las familias maderenses que estén en situación de vulnerabilidad	Adultos mayores de 60 a 67 años, madres solas con hijos de 0 a 4 años y personas con discapacidad	Apoyo económico a través de una tarjeta electrónica	Coadyuvar con el gasto familiar	

III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo

En este apartado se debe elaborar una matriz de efectos y plazos del programa social, como se muestra a continuación.

Efectos/Plazos	En el problema o derecho social atendido	Sociales	Económicos	Políticos
Corto plazo	Apoyar económicamente a las personas en situación de vulnerabilidad que resulten beneficiados para que puedan sustentar gastos de alimentos y medicamentos	Igualdad para la selección de beneficiarios lo cual deriva en equidad uniforme	Otorgar un beneficio a los beneficiarios seleccionados	
Mediano Plazo		Difusión de la alimentación y la salud	Que distribuyan el beneficio entre sus gastos de alimentos y medicamentos	
Largo Plazo	Tener en los padrones de beneficiados personas que realmente necesiten del apoyo y así generar una mejor salud entre los maderenses.			

**IV. Evaluación de Cobertura y Operación**

IV.1. Cobertura del Programa Social

**Población Potencial**

Son todos y cada uno de las personas en situación de vulnerabilidad.

Adultos mayores cuya edad sea de 60 a 67 años, madres solas con hijos de 0 a 4 años y personas con discapacidad permanente.

**Población Objetivo**

Son todas aquellas personas en situación de vulnerabilidad residentes de la Delegación Gustavo A. Madero a quienes, por cuestión de edad, situación civil y/o física, adultos mayores cuya edad sea de 60 a 67 años, madres solas con hijos de 0 a 4 años y personas con alguna discapacidad permanente, residentes de la Delegación Gustavo A. Madero.

### **Beneficiarios Efectivos**

Fueron tod@s aquellas personas en situación de vulnerabilidad, que cumplieron con cada uno de los requisitos establecidos en el programa y completaron el proceso de selección y acudieron al llamado para la entrega del beneficio en los lugares y fechas asignados. En total el padrón registra 3000 adultos, 1000 madres solas y 800 personas con discapacidad, por lo que se cumplió con el propósito publicado en las Reglas de Operación.

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

<b>Apartado</b>	<b>Nivel de cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	La Dirección de Servicios médicos, en apoyo con sus áreas dependientes, fue la encargada de la operación y supervisión del programa y en todo momento se tuvo coordinación y apoyo de la Dirección General de Desarrollo Social.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	El Programa fue dirigido y operado para lograr los objetivos y/o acercarse a los alcances establecidos.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se llegó a la meta de al menos 3000 adultos mayores, 1000 madres solas y 800 personas con discapacidad, beneficiados que cumplieron con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Se cubrió el monto unitario por beneficiario en las fechas establecidas utilizando adecuadamente el monto presupuestal asignado al Programa.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Se apegó estrictamente a lo establecido en este apartado, dando de baja del progreso de selección a las personas que no cumplían con los requisitos, trámites o con la documentación señalada.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Se siguieron correctamente todos y cada uno de los procesos en la operación del programa, así como mencionar en los formatos utilizados para los trámites que se trataba de un Programa Social sin fines políticos y/o de lucro.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Se plasmo en las Reglas de Operación los procedimientos a seguir por parte de los aspirantes inconformes con la atención y/o forma de proceder por parte del personal. En este apartado cabe mencionar que no se llevó a la práctica.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Al igual que los Procedimientos de queja o inconformidad ciudadana, estos mecanismos fueron debidamente establecidos pero no realizados, ya que no se tienen registros de quejas o inconformidades.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	El área que está llevando a cabo esta Evaluación Interna correspondiente al ejercicio fiscal 2014 es la Dirección de Educación, misma área que fue la

		responsable de operar éste programa. En el apartado de indicadores, aunque no fueron satisfactoriamente establecidos en las Reglas de Operación aplicables.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Toda la información, invitación, padrón de beneficiarios en su versión pública y orientación, fue difundida de forma pública ante la ciudadanía e instituciones educativas. Así mismo se atienden cada una de las solicitudes por parte del sistema INFOMEX, por lo que se garantiza el derecho a la información y supervisión por parte de organizaciones civiles y/o la ciudadanía en general.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Parcial	Este Programa está vinculado con aquellos programas que buscan atender el derecho a la salud y la alimentación, pero no necesariamente se encuentra articulado, debido a que el Programa Social Grupos Vulnerables se dirige a un sector de la población distinto a los demás programas sociales instrumentados por la Delegación Gustavo A. Madero.

#### IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social

Los recursos empleados durante la operación del programa en su versión 2014 fueron diversos. Se contó con el apoyo del personal de la Dirección, así como del personal de la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Social y Grupos Vulnerables. En total se contempla el apoyo operativo y administrativo de aproximadamente 3 personas entre personal de estructura, base y honorarios. En todo momento se procedió con lo establecido en las Reglas de operación, siguiendo las instrumentaciones y requisitos ahí estipulados. Se utilizaron recursos materiales de papelería y logística para el correcto desempeño del programa. Como recursos financieros se contabilizan únicamente los montos presupuestales y unitarios asignados al programa.

Principales procesos seguidos en las diferentes etapas de la operación del programa social.

Se realizó la publicación de la invitación en el portal institucional dando difusión al programa, estableciendo el lugar, la fecha y el horario de la recepción de documentos para el proceso de selección.

Se realizó la recepción de aspirantes.

Se verificó que cumplieran con los requisitos establecidos para formar parte de la población potencial.

Fueron recibidos los documentos, así como la solicitud de acceso al programa por parte de los posibles beneficiarios que cumplieron en su totalidad los requisitos y fueron anexados al proceso de selección.

Recibidas las solicitudes, se realizaron expedientes de los solicitantes que contenían su debida documentación.

Se realizó el proceso de selección en base al estudio socioeconómico llenado y firmado por los solicitantes.

El personal localizó e informó a los solicitantes acerca de su situación en el programa.

Se integró el padrón de beneficiarios de acuerdo a la selección y procesos de instrumentación.

Se contactó a los aspirantes seleccionados para la entrega del beneficio indicando fecha, lugar y hora de la entrega.

Se solicitaron las tarjetas con los montos unitarios asignados a cada estudiante beneficiado

Las tarjetas fueron etiquetadas para su entrega en base a la coordinación realizada con el área de Finanzas delegacional.

Se llevó a cabo un evento masivo con la presencia de las personas integradas al padrón para realizar la entrega del beneficio.

Se cumplió con el objetivo general establecido puesto que los recursos y procedimientos empleados en la operación del programa fueron suficientes y eficientes para el éxito del mismo. Así mismo, el fin de ésta evaluación es para valorar si para futuros ejercicios es necesario y posible ampliar los recursos y mejorar o modificar los procesos.

#### IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Los procesos existentes para el procesamiento de la información de los beneficiarios, se realiza la recepción de documentos por parte de la Dirección de Servicios Médicos a los aspirantes que cubran los requisitos establecidos. Recibidos los documentos, se integra un expediente con la documentación, estudio socioeconómico y solicitud de cada aspirante con el que se llevará a cabo el proceso de selección.

No se cuenta con área encargada específicamente para eso, sin embargo, se contó con el personal y áreas adscritas a ésta Dirección.

El manejo del padrón de beneficiarios ha sido eficaz y oportuno, pues ha brindado información en el momento oportuno para agilizar y hacer fluido el proceso del programa.

#### IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

En el cuadro presentado Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño, apartado IX de esta evaluación interna se plantea que en el próximo ejercicio fiscal se implementara una encuesta de satisfacción que se realizará por medio de un muestreo a los beneficiarios del programa. En este sentido, en este apartado se deberá analizar la existencia y periodicidad de los procedimientos que permitan la concentración y tratamiento de la información de dichos indicadores; la caracterización de las áreas encargadas de ejecutar tales procesos; las acciones de monitoreo a los resultados de tales indicadores y la retroalimentación y/o mejoras que han sufrido; entre otras.

Los indicadores diseñados para evaluar y medir el programa social han sido eficaces y continuos. Manejados por la JUD de Promoción Social y Grupos Vulnerables, se realiza un estudio interno de cómo ha procedido el Programa en cuanto a metas y objetivos y el avance que se ha conseguido en el periodo actual, arrojando posibles mejoras y fijando estándares de metas próximas.

Así mismo se presentan Avances Trimestrales del Programa, mismos que son entregados para su revisión y valoración a la Dirección General de Desarrollo Social.

#### IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014

De acuerdo con los Lineamientos para la Evaluación Interna 2014, el año anterior se solicitó que las evaluaciones internas realizadas, derivado de las conclusiones a las que se llegaban, plantearan medidas correctivas o de reorientación y un cronograma de seguimiento, incluyendo las áreas encargadas de su instrumentación. En ese sentido, durante la presente evaluación se deberá reportar el avance en la instrumentación de dichas recomendaciones y/o sugerencias, mediante el siguiente cuadro.

Plazo	Recomendación o sugerencia	Etapa de incidencia en el Programa				Situación al primer semestre de 2015			
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En proceso	No iniciada	Desecha
Corto plazo (hasta 6 meses)	Atender las solicitudes no solo por requisito cumplido sino en favor de atender la vulnerabilidad del solicitante. En este sentido, se propone se revise el expediente para determinar la colonia donde habita y el grado de vulnerabilidad que le precede		x			x			
Mediano plazo (hasta un año)	Aumentar los apoyos de 500 a 1,000	x				x			
Largo plazo (más de un año)	Promover entre las personas en situación de vulnerabilidad los beneficios tanto del programa.				x			x	

El área encargada de dar seguimiento a las recomendaciones expuestas es la JUD de Promoción Social y Grupos Vulnerables.

#### **V. Evaluación de Resultados y Satisfacción**

##### V.1. Principales Resultados del Programa.

Se logró la meta fijada al iniciar el programa, misma que coincide con el objetivo general publicado en las reglas de operación. Se observó el logro de objetivos debido a que en todo momento las áreas y personal dependientes a ésta Dirección de Servicios Médicos, procedieron y cumplieron cabalmente con lo establecido en las Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2014.

Los indicadores establecidos fueron acatados y se observó una demanda similar a la esperada, pues se recibieron más solicitudes en comparación con los Adultos Mayores, Madres Solas y Personas con Discapacidad seleccionados como beneficiarios.

V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes

El programa contó con una gran participación y demanda por parte de los solicitantes, lo cual deja ver claramente que era del interés público resultar beneficiado con el apoyo del Programa Social.

La participación por parte de los beneficiados fue, en su gran mayoría, satisfactoria, pues fue posible localizarlos en todo momento para dar a conocer su estado en el programa. Acudieron al llamado para la entrega del beneficio en el lugar y fecha establecidos y en todo momento se observó interés y aceptación hacia el programa y sus procesos, desde la recepción de documentos hasta su entrega del beneficio, logrando el cumplimiento de metas y objetivos planeados.

La satisfacción por parte de las personas en situación de vulnerabilidad beneficiadas del Programa de Grupos Vulnerables puede ser establecida si se observa que a la fecha no se han recibido quejas, inconformidades o exigencias

V.3. FODA del Programa Social

<p><b>Objetivo Central del Programa</b>          Éste Programa Social se centra en el objetivo de contribuir en el apoyo alimentario y de salud de las personas en situación de vulnerabilidad residentes de la Delegación Gustavo A. Madero que sean de escasos recursos económicos.</p>	<p><b>Fortalezas</b>          Cuenta con la aceptación de la comunidad.          Los beneficiarios manifestaron satisfacción con la atención y el apoyo brindados.          El programa se desarrolla conforme a las Reglas de Operación Publicadas en la Gaceta Oficial del D.F. de fecha 31 de enero de 2014.          La estructura operativa y administrativa se encuentra comprometida en todo momento con la ejecución del programa.</p>	<p><b>Debilidades.</b>          El incumplimiento de los solicitantes por requisitos específicos.          Se recibió exceso de solicitudes, por lo que no se pudo beneficiar a los solicitantes en su totalidad.</p>
<p><b>Oportunidades</b>          Las personas en situación de vulnerabilidad encuentran un apoyo en forma económica para ayudar a sus gastos.</p>	<p><b>Potencialidades</b>          La difusión por parte de los aspirantes entre sus conocidos y amigos para dar a conocer el Programa.          La difusión de la invitación por medio de la página de internet institucional, misma que puede ser consultada por cualquier persona que tenga acceso a internet y algún dispositivo.          La participación efectiva por parte de la comunidad y los aspirantes.</p>	<p><b>Desafíos</b>          Llevar a cabo el programa de una manera eficiente y apegada en todo momento a las Reglas de Operación vigentes.          Extender la población potencial para cubrir aún más sectores.          Que el apoyo sea realmente utilizado en apoyo a la economía por parte de los beneficiados.</p>
<p><b>Amenazas</b>          Que la comunidad pierda la credibilidad de este programa o se desanime a participar.          La falta de difusión entre la población para dar a conocer el Programa.          Que no se autorice el presupuesto para llevar a cabo el programa y/o</p>	<p><b>Riesgos</b>          Errores humanos.          Falta de difusión del programa.          Fallos en la programación, supervisión y ejecución de uno o varios procedimientos.          Sanciones por parte de alguna instancia o institución.</p>	<p><b>Limitaciones</b>          Escasa cobertura de la población potencial por contar con un presupuesto establecido, lo cual limita a otorgar un número definido de beneficios.          La difusión por medio de la página de internet institucional no asegura que ésta llegue a todos los</p>



las Reglas de Operación futuras. El incumplimiento del personal operativo para desarrollar el programa. La falta de autorización para operar el programa.		sectores que sufren del problema que se busca erradicar.
---	--	--

Potencialidades	Se aprovecha la difusión por parte de los mismos solicitantes para intentar llegar a un sector más amplio de la población potencial. Procediendo con lo establecido en las Reglas de Operación, se asegura en todo momento el enfoque para lograr las metas y objetivos establecidos.
Desafíos	El fin no se modifica, por lo que en todo momento la prioridad es cumplir con el objetivo central del programa.
Riesgos	Se procede en total cumplimiento con lo estipulado en las Reglas de Operación, por lo que la forma de proceder está firmemente sustentada y establecida. El programa es aceptado por la comunidad, por lo que hay entusiasmo por resultar beneficiado con el apoyo surgente del programa.
Limitaciones	Se difunde la forma de proceder y procesos al personal encargado de la operación y ejecución de programa. Se realizan reuniones para resolver dudas y plantear mejoras. Se hace la mayor difusión posible.

## VI. Conclusiones y Recomendaciones

### VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna

El programa en su gran mayoría fue eficaz y cumplió en su totalidad las metas y objetivos establecidos a corto plazo, esperando poder observar el desarrollo a mediano y largo plazo.

### VI.2. Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Debilidades	Llevar un correcto proceso del programa social en todo momento, evitando errores y quejas que puedan surgir.	Continua	Lograr cubrir mayor margen de población potencial y contar con antecedentes a futuro para la mejora continua.
Amenazas	Seguir las recomendaciones impartidas por las instituciones que revisan y supervisan el programa, adecuando las mejoras en cada situación.	Continua	Reducir y en su caso mejorar las recomendaciones y errores vertientes de los procesos.

### VI.3. Cronograma de Instrumentación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Apegarse siempre a las Reglas de Operación y leyes, así como a los lineamientos vigentes.	Corto, mediano y largo	JUD de Promoción Social y Grupos Vulnerables	Contraloría Interna en Gustavo A. Madero y la Dirección General de Desarrollo Social
Realizar un estudio y revisión de solicitantes para beneficiar a aquellos que más necesiten, en dado caso, el ser seleccionados al programa	Mediano y largo	JUD de Promoción Social y Grupos Vulnerables	Contraloría Interna en GAM
Contar con antecedentes del programa y así tener experiencia en el adecuado manejo del programa	Mediano	JUD de Promoción Social y Grupos Vulnerables	Dirección General de Desarrollo Social en Gustavo A. Madero

### **VII. Referencias Documentales**

Ley de Desarrollo Social del D.F.

Reglas de Operación del programa social Grupos Vulnerables 2014 de la Delegación Gustavo A. Madero, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal de fecha 31 de enero de 2014.

Reglas de Operación del programa social Grupos Vulnerables 2015 de la Delegación Gustavo A. Madero, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal de fecha 31 de enero de 2015.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.