

DELEGACIÓN TLÁHUAC

C. Isaac López Alejos, Jefe Delegacional en Tláhuac, con fundamento en los artículos 87 tercer párrafo, 104, 112 segundo párrafo, 117, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 37, 38, 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 32, 33 inciso g), 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 120 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 64, 65, 66, 67 y 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en el artículo 9, fracción V del Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales publicados el 11 de marzo de 2015 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 48; en las estrategias y líneas de acción contenidas en el Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018 expide el siguiente:

Aviso por el que se da a conocer la Evaluación Interna del “Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad Permanente de la Delegación Tláhuac”, para el ejercicio fiscal 2014

I. Introducción.

En atención y cumplimiento de lo establecido en los lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, que se emitieron por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, en la Gaceta Oficial No. 48 del día 11 de marzo del 2015, la Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios y la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social presenta los resultados de la Evaluación Interna del ejercicio 2014, del “Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad Permanente, de la Delegación Tláhuac”.

La presente evaluación Interna tiene como objetivo el medir la eficacia y la eficiencia del “Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad Permanente de la Delegación Tláhuac”, para el ejercicio fiscal 2014. Las limitantes presentes para la misma fue la implementación de una nueva metodología, lo que forzosamente implica un proceso de adaptación a las nuevas características solicitadas y por ende la inversión de mayor tiempo en la comprensión y aplicación de los lineamientos.

En el ejercicio 2014, se realizó la Evaluación Interna del “Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad Permanente de la Delegación Tláhuac”, para el ejercicio fiscal 2013, la cual fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 1913, de fecha 1 de agosto de 2014.

I. Metodología de la Evaluación Interna 2015

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación.

En el año 2010 se implementa en la Delegación Tláhuac, el Programa Delegacional de Asistencia Social, con el cual se comenzó a atacar el rezago existente entre diversos sectores vulnerables de la población de la demarcación, posteriormente en el año 2012 se disgregan los diversos segmentos de población que atendía dicho programa, implementándose el “PROGRAMA DE AYUDA ECONÓMICA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE DE LA DELEGACIÓN TLÁHUAC” para el ejercicio 2012, con un presupuesto de \$450,000.00 con el objetivo de Avanzar en la garantía del derecho a la salud de los habitantes de la Delegación Tláhuac de incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas de salud, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de alta y muy alta vulnerabilidad social. Infortunadamente para el ejercicio 2013 en presupuesto se ve reducido quedando en \$400,000.00 monto que se mantiene para el ejercicio 2014.

Objetivo General:

Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a personas discapacitadas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda Económica durante el ejercicio 2014, que no se encuentren incorporadas al Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con lo cual se pretende evitar su aislamiento y/o abandono, para contribuir a mejorar su calidad de vida.

Objetivos Específicos: Buscar un orden social más justo bajo la premisa fundamental de la equidad y de ayuda a la población que requiere de mayor atención, como es el caso de quienes presentan alguna discapacidad permanente (sensorial, motriz, mental, múltiple u otra). Proporcionar una Ayuda económica a los habitantes con alguna discapacidad, de escasos recursos en situación de vulnerabilidad de la Delegación Tláhuac, que no han sido incorporados al Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con la finalidad de mejorar la calidad de vida. Apoyar al gasto de las familias que tienen algún miembro con discapacidad permanente (sensorial, motriz, mental, múltiple u otra), de bajos recursos y que se encuentran en situación de vulnerabilidad, para contribuir a su desarrollo integral.

Área Encargada de la Operación.

La Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios y la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social.

Detalle de los bienes o servicios.

Se otorgará un total de 100 ayudas económicas, al mismo número de personas, otorgando la cantidad de \$4000.00 (cuatro mil pesos 00/100 M.N.) a contando con un presupuesto de \$400,000.00 (cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.).

II.2. Área Encargada de la Evaluación

La Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios y la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social.

PUESTO	GENERO	EDAD	FORMACIÓN PROFESIONAL	FUNCIONES	EXPERIENCIA EN M&E	EXCLUSIVO EN M&E
Director de Servicios Sociales y Programas Comunitarios	Hombre	32 años	Licenciatura trunca en Ciencia Política y Administración Pública	Supervisar la correcta y oportuna ejecución de recursos económicos y materiales de las Unidades de Apoyo Técnico-Operativo que les correspondan conforme al dictamen de estructura respectivo	Monitoreo y evaluación; dos años en Auditoria financiera, fiscal y contable, seis años en procesos de certificación bajo la Norma ISO 9000	Revisión y Evaluación del Programa

Jefa de Unidad Departamental	Mujer	51 años	Bachillerato	Supervisar la correcta y oportuna ejecución de recursos económicos y materiales de las Unidades de Apoyo Técnico- Operativo que les correspondan conforme al dictamen de estructura respectivo	Operación, Revisión y Evaluación del Programa
------------------------------------	-------	------------	--------------	--	--

II.3. Metodología de la Evaluación

La metodología utilizada en el proceso de evaluación fue mixta, dado que se utilizaron elementos cuantitativos como cualitativos, como ejemplo de los primeros, tenemos los indicadores de impacto del programa, tales como la cantidad de personas por género beneficiadas, la cantidad de beneficiarios por Unidad Territorial, por la parte de los cualitativos, tenemos los sondeos de opinión entre los beneficiarios, así como la medición del proceso por parte del área a cargo de la operación.

II.4. Fuentes de Información

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA INEGI www.inegi.gob.mx

Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos (SIMBAD)

Banco de Información INEGI

Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL www.aldf.gob.mx

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL www.df.gob.mx

Plan General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

CONSEJERÍA JURÍDICA Y DE SERVICIOS LEGALES DEL DISTRITO FEDERAL

Gaceta Oficial del Distrito Federal www.consejeria.df.gob.mx

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Sistema de Información del Desarrollo Social www.sideso.df.gob.mx

ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLÁHUAC www.tlahuac.df.gob.mx

20 compromisos de la Jefatura Delegacional

Manual de Procedimientos de la Delegación Tláhuac

Estructura Orgánica de la Delegación Tláhuac

Con el fin de conocer la eficacia y alcance del programa social y derivado del universo de **100** beneficiarios, se determinó la aplicación de entrevistas telefónicas a una muestra del **10%** del padrón, (los sondeos de opinión se encuentran a disposición en las instalaciones de la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social.) la calificación emitida por cada beneficiario se vació en una tabla y se obtuvo un promedio sumando todas las calificaciones y dividiéndolas entre el total de encuestados.

II. Evaluación del Diseño del Programa

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

CUADRO NO. 1 DISEÑO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN

Apartados de las ROP 2014	NO.	Aspectos a Desarrollar de Acuerdo con los Lineamientos de Evalúa DF	NII		
Introducción (Diagnóstico)	1	Definición del problema que se atiende y su magnitud.	0		
	2	La manera en que el Programa busca incidir en el problema identificado.	0		
	3	La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria y población atendida, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico	2		
	4	Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, Delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa.	3		
	I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	5	Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del Programa y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.	3	
		6	Es concreto y medible.	3	
		7	Define lo que se busca alcanzar con el Programa y en qué medida.	3	
	Objetivo General	8	Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.	3	
		9	Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras.	3	
		10	Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.	3	
	II. Objetivos y Alcances	11	Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de Programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.	3	
		Objetivos Específicos	12	Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el Programa.	3
			13	Especifican las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad).	3
		Alcances	14	Plasman la trascendencia y repercusión del programa. Se establece el tipo de Programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación	3
			15	de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programa: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros.	3

			Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014. Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible.	3
			Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014.	3
III. Metas Físicas			Si el Programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.	3
			Se Integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2014, expresado en unidades monetarias.	3
IV. Programación Presupuestal			Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios.	2
			Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: personas con discapacidad,	3
	Requisitos de acceso		Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	3
			Se indica claramente la forma en que se accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la GODF, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera	3
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso			Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?).	3
	Procedimientos de Acceso		Son explícitos los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social.	3
			Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias.	2

		27	Se indican las formas como el o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al Programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa	3
		28	Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación.	1
	Requisitos de Permanencia (causas de baja)	29	Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el Programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa.	3
		30	Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.	3
		31	Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan dar a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.	3
	Difusión	32	Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.	3
		33	Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes.	3
VI. Procedimientos de Instrumentación		34	Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias.	3
		35	Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al Programa.	3
	Registro	36	Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público,...”.	2
37		Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante.	3	

		38	Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar al derechohabiente o persona beneficiaria el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa.	3
	Operación	39	Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada.	3
	Supervisión y Control	40	Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras.	3
		41	Se presentan las unidades administrativas responsables.	3
		42	Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.	3
		43	Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.	3
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana		44	Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados	3
		45	Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias puede interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.	3
		46	Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada Programa.	3
VIII. Mecanismos de Exigibilidad		47	Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación	2

IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores

- Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos:
- 48 a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa. 3
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.
- 49 Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. 3
- 50 Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa. 3
- 51 Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. 0
- 52 Se indican las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, de campo (instrumentos aplicados a beneficiarios y operadores del Programa, tales como: encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación. 0
- 53 Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa. 3
- 54 Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención. 0
- 55 Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento. 3

			Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros	3
X. Formas de Participación Social	56			
			Se señala cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.	3
	57			
			Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.	2
XI. Articulación con otros Programas Sociales	58			
			Quedan definidas las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas.	2
	59			

CUADRO NO. 2 APEGO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN A LA NORMATIVIDAD.

Norma	ART.	Contenido del Artículo	Apego de las ROP 2014
	5	La política de Desarrollo Social como acción pública y con base en los principios que la guían deberá ser impulsada con la participación de todos aquellos que se interesen y puedan contribuir con este proceso; por lo que, deberá fomentar la acción coordinada y complementaria entre el Gobierno, la ciudadanía y sus organizaciones	Satisfactorio
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	7	Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios que se otorguen como parte de los programas sociales.	Satisfactorio
	8	Toda persona tiene derecho a beneficiarse de las políticas y programas de desarrollo social, siempre que cumpla con la normativa aplicable.	Satisfactorio
	36	Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas de desarrollo social y la demás información generada y administrada de los mismos, se registrará por lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.	Insatisfactorio

	38	<p>En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorguen, con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno del Distrito Federal y las Delegaciones, deberán llevar impreso la siguiente leyenda: “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. Esta 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 de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”</p>	Satisfactorio
	39	<p>La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido por la ley y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.</p>	Satisfactorio
	42	<p>La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas sociales. Las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo.</p>	Satisfactorio
	44	<p>La denuncia ciudadana es la facultad individual y colectiva que poseen las personas, de recurrir ante el órgano competente a interponer toda queja o denuncia derivada por actos administrativos de gobierno que atenten en contra de los sujetos beneficiarios de esta ley;</p>	Satisfactorio
	45	<p>La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas en materia de desarrollo social, y las resoluciones que emita en favor o en contra se realizará en los términos y con los requisitos que establece la normativa aplicable.</p>	Satisfactorio
	46	<p>La interposición de las quejas y denuncias obligan a la autoridad competente a responder por escrito de conformidad con la normativa aplicable.</p>	Satisfactorio
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal	10	<p>La Administración Pública impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades ejecutoras del gasto.</p>	Satisfactorio

97 Los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, Satisfactorio corresponsabilidad y temporalidad.

103 La Secretaría de Desarrollo Social a través del Consejo de Evaluación deberá coordinar el estudio de las características y necesidades de los programas de beneficio social, a cargo de las Dependencias, Delegaciones, Órganos Desconcentrados y Entidades, Satisfactorio con el propósito de establecer el mecanismo o instrumento más adecuado para el otorgamiento y ejercicio del beneficio o ayuda, por parte de los beneficiarios.

CUADRO NO. 3 CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA AL CUMPLIMIENTO DE LOS DOCE PRINCIPIOS

Principios de la Política de Desarrollo Social	Nivel de Cumplimiento	Observaciones
Universalidad	3	El Programa está destinado para población abierta
Igualdad	3	El Programa contribuye al abatimiento de las grandes diferencias entre personas
Equidad de Género	3	El Programa no establece distinciones en su acceso o disfrute basadas en el genero del solicitante
Equidad Social	3	El Programa no establece distinciones en su acceso o disfrute basadas en las características sociales del solicitante
Justicia Distributiva	3	El Programa cumple con 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.
Diversidad	3	El Programa reconoce la composición pluricultural y de necesidades de la población de la demarcación.
Integralidad	3	El Programa se articula con el Programa de apoyo económico a personas con discapacidad permanente del DIF D.F.
Territorialidad	3	El Programa se implemento dentro del territorio de la delegación, y se aplica en conjunción con otros programas en aras de mejorar las condiciones sociales de la población.
Exigibilidad	3	El Programa esta destinado a todos los solicitantes que cubran con los requisitos, hasta el pleno alcance de las metas físicas y presupuestales destinadas a tal efecto.
Participación	3	El Programa contempla mecanismos de Participación Ciudadana para la intervención proactiva de la sociedad.

Transparencia	3	El Programa contempla la difusión de sus registros e indicadores, contemplando únicamente las salvedades en materia de la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.
Efectividad	3	El Programa se aplica de manera austera, destinando todos sus recursos disponibles en beneficio de la ciudadanía, distribuyendo las ayudas conforme a las necesidades planteadas, privilegiando siempre la atención hacia los que menos tienen.

CUADRO NO. 4 CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA AL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS SOCIALES.

NORMATIVA	DERECHOS SOCIALES	JUSTIFICACIÓN
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Una Plena Inclusión de las Personas con Discapacidad en un marco de igualdad	Conjunto de Acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias de carácter social que impidan el desarrollo integral del individuo.
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Igualdad de equiparación para oportunidades en todos los ámbitos de vida	Reconoce a las Personas con Discapacidad sus Derechos Humanos y mandata el establecimiento de las Políticas Públicas necesarias para ejercer todos sus derechos.
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	Protección Social	El programa contribuye a disminuir la desigualdad social 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

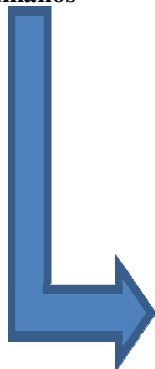
“Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad Permanente, de la Delegación Tláhuac”

Entidad Responsable: Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección Servicios Sociales y Programas Comunitarios y la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social

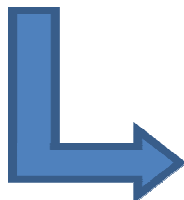
ALINEACIÓN CON EL PGDDF 2013-2018

EJE 1. EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO HUMANO

**Área de
oportunidad 1,
Discriminación y
Derechos
Humanos**



Objetivo 1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación



Meta 2 Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social.

CUADRO NO. 6 ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA CON PROGRAMAS SECTORIALES

“Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad Permanente, de la Delegación Tláhuac”

Entidad Responsable: Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección Servicios Sociales y Programas Comunitarios y la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social.

ALINEACIÓN	ÁREA DE OPORTUNIDAD	OBJETIVO	META SECTORIAL	POLÍTICA PUBLICA
Programa Sectorial Desarrollo Social con equidad e Inclusión	ÁREA DE OPORTUNIDAD Alimentación	OBJETIVO 2 Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor mal nutrición, de las y los habitantes de la entidad, en particular en función de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle entre otras.	META 2 Avanzar en la atención al 100% de la población que se encuentra en situación de pobreza extrema y sufre de carencia alimentaria, a través del sistema de Protección Alimentaria de la Ciudad de México en los próximos 4 años	El DIF-DF, en coordinación con SEDESOL, la SEDEREC, el Inmujeres DF, entre otros entes públicos, fortalecerá los programas y acciones de acceso a la alimentación de las madres solas, de sus hijas e hijos menores de 15 años

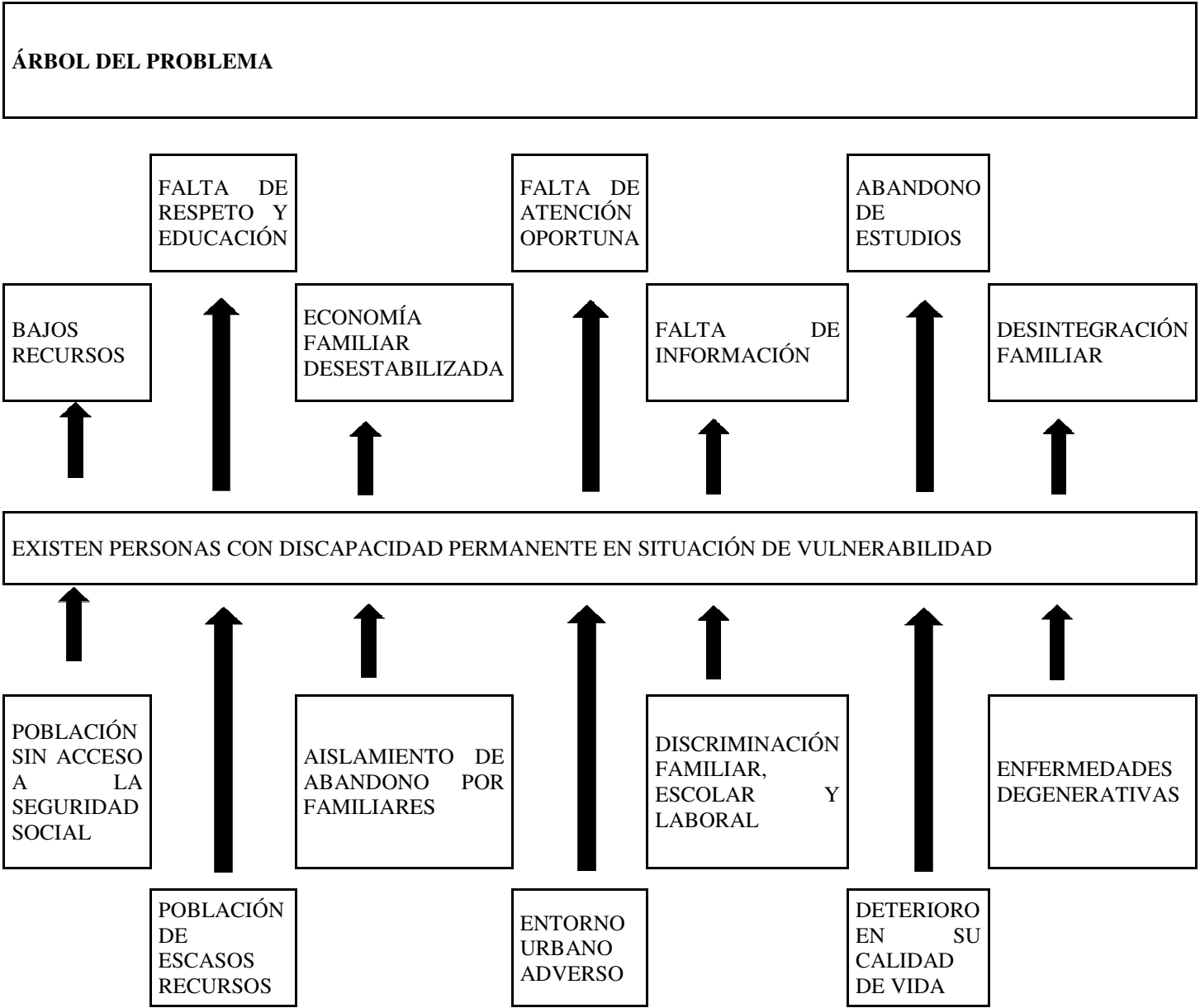
PROBLEMÁTICA

La población de la Delegación Tláhuac es de 360,265 habitantes, de los cuales 34,032 (9.45 %) padece una discapacidad, y que solo 4,007 personas cuentan con el apoyo del Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.

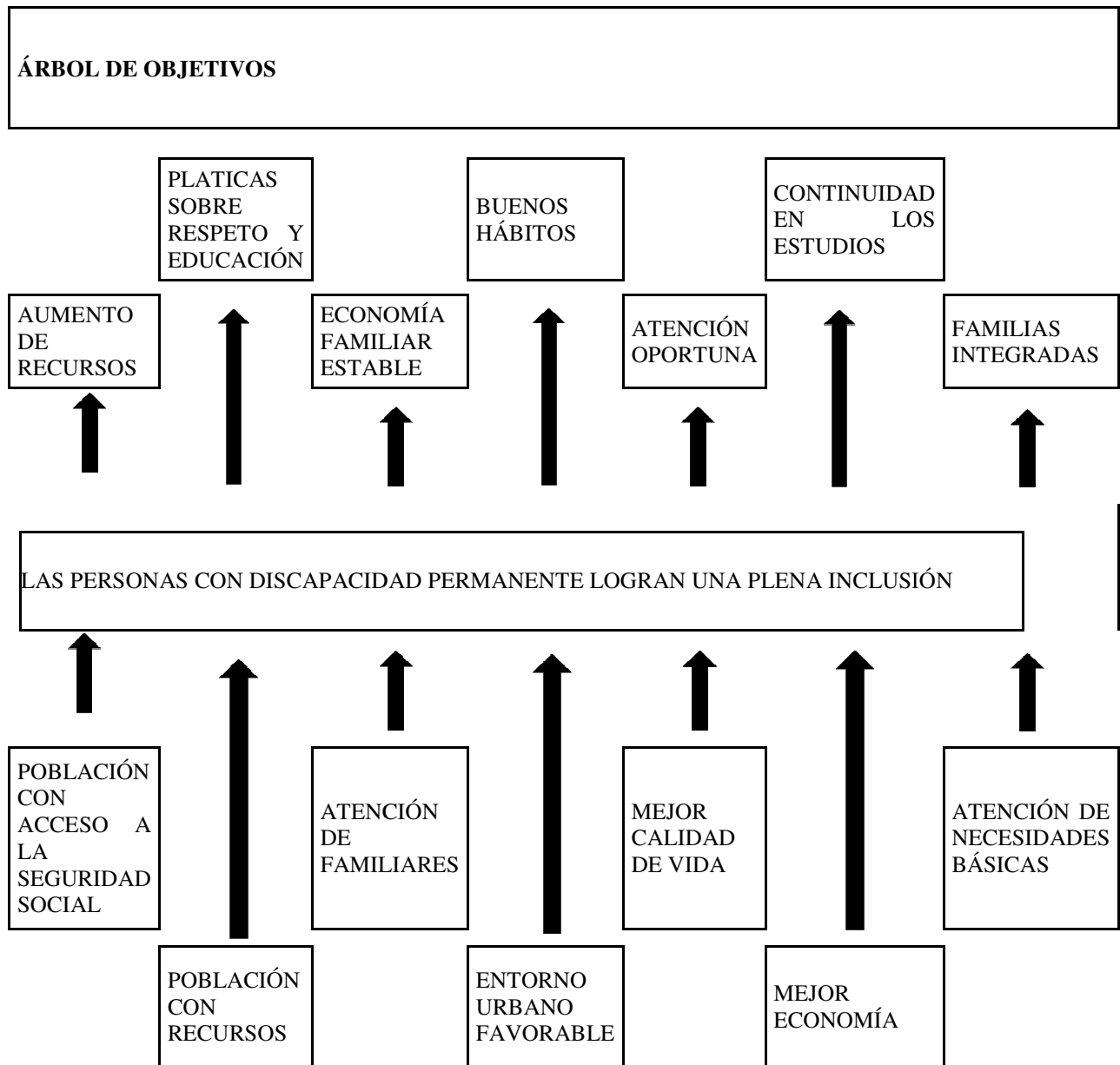
MAGNITUD DEL PROBLEMA

Las tres principales causas de muerte en México son enfermedades del corazón 20.3% Diabetes Mellitus 16.7 % y Tumores Malignos 13.7 %, todas ellas con tratamientos largos y costosos, el 9 % de la población de Tláhuac, (34,032 personas) presenta algún tipo de discapacidad, por último y dado que el 16.07 % de la población de la Delegación es mayor de los 50 años, es previsible que estos fenómenos de sigan agudizando generando altas tasas de morbilidad y mortalidad entre los habitantes de Tláhuac..

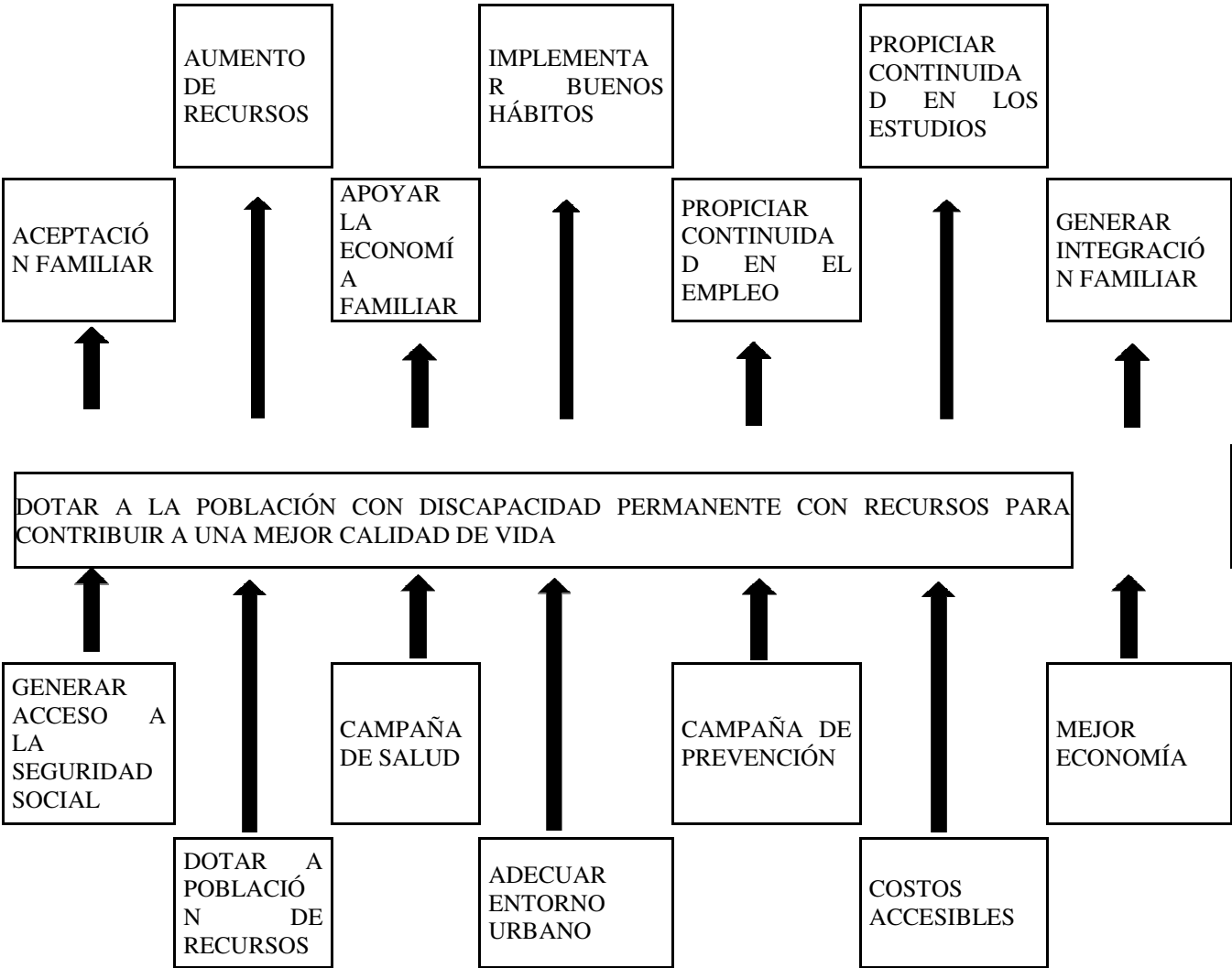
III.2. Árbol del Problema



III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones.



ÁRBOL DE ACCIONES



III.4. Resumen Narrativo

RESUMEN NARRATIVO DEL PROGRAMA SOCIAL

NIVEL	OBJETIVOS
FIN	Otorgar una ayuda económica durante el ejercicio 2014, a personas discapacitadas de escasos recursos de esta demarcación, que no se encuentren incorporadas al Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con lo cual se pretende evitar su aislamiento y/o abandono, para contribuir a mejorar su calidad de vida.
PROPÓSITO	Avanzar en la garantía del derecho a la inclusión de las personas con discapacidad e igualdad de la delegación Tláhuac, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de bajo y muy bajo desarrollo social.
COMPONENTES	Entregar a los beneficiarios del programa una ayuda económica que cubrieron con todos los requisitos señalados en las reglas de operación del programa y a los cuales les fue aplicado un estudio socioeconómico que determina el grado de desarrollo social en el que viven.
ACTIVIDADES	Procesar solicitudes, realizar estudios socioeconómicos, evaluar necesidades, administrar padrón, otorgar ayudas.

III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social.

MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SOCIAL

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO	TIPO DE INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	UNIDAD RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN
FIN	<p>Otorgar una ayuda económica, a personas discapacitadas de escasos recursos de esta demarcación, que no se encuentren incorporadas al Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con lo cual se pretende evitar su aislamiento y/o abandono, para contribuir a mejorar su calidad de vida</p>	Porcentaje de atención	Solic. Beneficiadas/T otal solicitudes	Eficacia y Eficiencia	Solicitudes	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	Unidad Departamental de Asistencia Social

PROPÓSITO	<p>Avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad en un marco de igualdad a los habitantes de la Delegación Tláhuac e incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de bajo y muy bajo desarrollo social.</p>	Promedio de ayuda otorgada	Recurso total asignado al programa/Total de personas beneficiarias	Eficacia y Eficiencia	Personas beneficiadas	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	Unidad Departamental de Asistencia Social
COMPONENTES	<p>Entregar a los beneficiarios del programa una ayuda económica que cubrieron con todos los requisitos señalados en las reglas de operación del programa y a los cuales les fue aplicado un estudio socioeconómico que determina el grado de desarrollo social en el que viven.</p>	Porcentaje de cumplimiento	Porcentaje de beneficiarias/personas que cumplieron con los requisitos	Eficacia y Eficiencia	Personas beneficiadas	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	Unidad Departamental de Asistencia Social

ACTIVIDADES	Procesar solicitudes, realizar estudios socioeconómicos, evaluar necesidades, administrar padrón, otorgar ayudas.	Grado de satisfacción	Puntuación obtenida en la muestra/Cantidad de beneficiarios de la muestra	Calidad	Personas beneficiadas	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social
--------------------	---	-----------------------	---	---------	-----------------------	--	---

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

CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Otorgar una ayuda económica a personas discapacitadas de escasos recursos de esta demarcación, que no se encuentren incorporadas al Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.	Solic. Beneficiadas/Total solicitudes	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	Se evita su aislamiento y/o abandono, para contribuir a mejorar su calidad de vida
PROPÓSITO	Avanzar en la garantía del derecho igualdad e inclusión de las personas con discapacidad de la delegación Tláhuac e incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas de salud, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de bajo y muy bajo desarrollo social.	Recurso asignado programa/Total de personas beneficiarias	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	Los beneficiarios aplican la ayuda recibida en beneficio de su persona
COMPONENTES	Entregar a los beneficiarios del programa una ayuda económica que cubrieron con todos los requisitos señalados en las reglas de operación del programa y a los cuales les fue aplicado un estudio socioeconómico que determina el grado de desarrollo social en el que viven.	Per beneficiarias/per que cumplieron con los requisitos)	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	Los beneficiarios reciben la ayuda con oportunidad, calidad y eficiencia,

ACTIVIDADES	Procesar solicitudes, realizar estudios socioeconómicos, evaluar necesidades, administrar padrón, otorgar ayudas.	Puntuación obtenida en la muestra/cantidad de beneficiarios de la muestra	Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas.	La población entrega su documentación, y se acredita su condición de vulnerabilidad social
--------------------	---	---	--	--

III.7. Análisis de Involucrados del Programa.

ANÁLISIS DE LOS INVOLUCRADOS EN EL PROGRAMA

ACTORES	DESCRIPCIÓN	INTERESES	PERCEPCIÓN DEL PROBLEMAS	PODER, MANDATO Y RECURSOS	CONFLICTOS O COALICIONES POTENCIALES
SOLICITANTES	Persona que busca acceder al beneficio	Busca acceder al beneficio para la satisfacción de una necesidad personal	Cuando alguno de los integrantes de su núcleo familiar tiene alguna discapacidad, se ocasionan graves daños a la economía familiar y tienen que poner mayor interés en brindarle cuidados especiales a la persona con discapacidad.	Muy bajo, dado que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y con afectaciones a su salud.	Difusión del programa entre mayor población
BENEFICIARIOS	Persona que obtiene el otorgamiento de los beneficios del programa	Recibir de manera oportuna, eficaz y eficiente, una ayuda económica	Cuando alguno de los integrantes de su núcleo familiar tiene alguna discapacidad, se ocasionan graves daños a la economía familiar y tienen que poner mayor interés en brindarle cuidados especiales a la persona con discapacidad.	Muy bajo, dado que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y con afectaciones a su salud.	No coadyuvar con los tratamientos e indicaciones medicas.

FAMILIA DEL BENEFICIARIO	Núcleo familiar directo del beneficiario	Personas que son beneficiadas indirectas dado que el apoyo otorgado al beneficiario contribuye a la estabilidad y economía familiar	Cuando alguno de los integrantes de su núcleo familiar tiene alguna discapacidad, se ocasionan graves daños a la economía familiar y tienen que poner mayor interés en brindarle cuidados especiales a la persona con discapacidad.	Muy bajo, dado que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y con afectaciones a su salud.	Utilización abusiva de la necesidad de su familiar
GOBIERNO DELEGACIONAL	Órgano político administrativo encargado de proporcionar servicios y atención a la ciudadanía	Avanzar en la garantía del derecho a la salud de los habitantes de la delegación Tláhuac	La falta de recursos para el tratamiento de sus enfermedades puede ocasionar daños graves e incluso irreparables a los integrantes de la población de Tláhuac.	Muy alto, es el ente que administra los recursos delegacionales en beneficio de la población	Reducciones presupuestarias
OPERADORES DEL PROGRAMA	Integrantes de la delegación designados para llevar a cabo la ejecución del programa	Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas con Discapacidad de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda económica	La falta de recursos para el tratamiento de sus enfermedades puede ocasionar daños graves e incluso irreparables a los integrantes de la población de Tláhuac.	Alto, son los responsables de administrar los recursos asignados al programa de forma eficaz y eficiente.	Incorrecta administración de los recursos
SOCIEDAD CIVIL	El conjunto de la población que supervisa y modifica el programa a través de los mecanismos de participación ciudadana	Participar de manera activa y decidida en la construcción de una sociedad mas justa, digna e igualitaria.	Es necesario avanzar en la construcción de un orden social más justo, bajo la premisa de que la inclusión a las Personas con Discapacidad en un marco de igualdad es un derecho y no un privilegio.	Medio, a través de las formas de participación social previstas puede incidir en las distintas etapas de implementación del programa; enriqueciéndolo.	Desinterés en la participación

ÓRGANOS CONTROL INTERNO	DE	Instancias encargadas supervisión	de	Verificar que la operación del programa se lleve a cabo conforme a la normatividad aplicable	La operación incorrecta del programa puede ocasionar daños al presupuesto público.	Alto, son los responsables de verificar la correcta administración de los recursos asignados al programa, así como de detectar desviaciones	Supervisión esporádica
-------------------------------	----	---	----	---	---	---	---------------------------

III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS SOCIALES

PROGRAMA SOCIAL	QUIEN LO OPERA	OBJETIVO GENERAL	POBLACIÓN OBJETIVO	BIENES O SERVICIOS QUE OTORGA	COMPLEMENTARIEDAD	JUSTIFICACIÓN
PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	DIF DF	Garantizar a que las personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidos y residentes en el D.F. mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad	Habitantes del Distrito Federal con Discapacidad	AYUDA ECONÓMICA	Ambos programas buscan una plena inclusión de las Personas con Discapacidad en un marco de Igualdad.	Contribuir a garantizar el derecho de las personas con discapacidad para que gocen de una vida digna

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

OBJETIVOS DE CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

EFFECTOS/PLAZOS	EN EL PROBLEMA O DERECHO SOCIAL ATENDIDO	SOCIALES Y CULTURALES	ECONÓMICOS	POLÍTICOS
CORTO PLAZO	La población no cuenta con recursos para dar atención a sus necesidades de algún familiar con discapacidad.	Se incluye en la sociedad para que sigan siendo participantes activos de la misma.	Se evita su aislamiento y abandono.	Participa en un marco de Igualdad hacia las Personas con Discapacidad
MEDIANO PLAZO	Las Personas con Discapacidad ejercen su inclusión en un Marco de Igualdad.	Existe estabilidad social gracias a la intervención y ejecución oportuna de los programas de gobierno.	Las familias de los beneficiarios encuentran estabilidad.	Hay satisfacción de los ciudadanos para con las acciones y programas de gobierno.
LARGO PLAZO	Se logra aumentar los niveles de satisfacción de los beneficiarios y sus familias.	La sociedad es sensibilizada respecto a la pertinencia de ampliar portafolio ayudas.	Los beneficiarios pueden seguir realizando sus actividades productivas, en beneficio del sector económico.	Los ciudadanos son consientes de sus derechos y los ejercen con libertad y responsabilidad

III. Evaluación de Cobertura y Operación

IV.1. Cobertura del Programa Social.

COBERTURA DEL PROGRAMA SOCIAL

PROGRAMA	POBLACIÓN POTENCIAL	POBLACIÓN OBJETIVO	POBLACIÓN ATENDIDA
PROGRAMA DE AYUDA ECONÓMICA A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE DE LA DELEGACIÓN TLÁHUAC	Población abierta, mujeres, hombres, niñas y niños, adultos mayores que cuenta con alguna discapacidad permanente, residentes en la Delegación Tláhuac	100 personas, , que cumplan con los requisitos marcados en las Reglas de Operación del Programa	100 Personas.

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

CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA CON SU DISEÑO

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	3	El Programa fue ejecutado por la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social, tal y como se establece en a reglas de operación
II. Objetivos y Alcances	3	El Programa cumplió con sus objetivos y alcances, ya que otorgo manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda Económica que contribuyo a elevar sus niveles de satisfacción.
III. Metas Físicas	3	El Programa beneficio a 100 personas, cumpliendo con su meta física
IV. Programación Presupuestal	3	El Programa ejerció en su totalidad el recurso asignado de \$400,000.00
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	3	El Programa tiene claramente definidos sus requisitos y procedimientos, los cuales son estandarizados e iguales para todos los ciudadanos, además de ser precisos y gratuitos
VI. Procedimientos de Instrumentación	3	El Programa es ejecutado en forma eficaz y eficiente por el personal responsable, dado que tiene amplia experiencia en el tema y los procedimientos son estandarizados y expeditos.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	3	El Programa difunde ampliamente la forma en que la ciudadanía puede presentar su queja o inconformidad, mediante un proceso claro, con nombre, cargo y dirección de los entes responsables de dar seguimiento al proceso.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	3	El Programa tiene claramente definidos los mecanismos necesarios para hacer valida la exigibilidad, la cual aplica para todos los solicitantes que cumplan con los requisitos
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	3	El Programa tiene los indicadores suficientes, precisos y entendibles para poder efectuar el análisis cualitativo y cuantitativo de sus resultados, así como la difusión de sus resultados.
X. Formas de Participación Social	3	El Programa cuenta con diversos mecanismos a través de los cuales la sociedad puede participar en el diseño y supervisión del programa.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	2	Aunque existe complementariedad, es necesario fortalecer los mecanismos de vinculación con otros entes y dependencia para mejorar la atención y aumentar la satisfacción de la ciudadanía.

IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social

VALORACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

En el ejercicio 2014 se contó con un presupuesto de **\$400,000.00 (cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.)**. El monto de la ayuda por persona es de **\$4,000.00 (cuatro mil pesos 00/100M.N.)** se otorgaron **100** ayudas.

Los recursos humanos, materiales y técnicos son los disponibles en la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social

Los principales procesos seguidos en el Programa Social son:

Procedimiento de Acceso:

Ingresar escrito dirigido a la Jefa Delegacional, en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación Tláhuac, mediante el cual solicitará la ayuda Económica para Personas con Discapacidad Permanente. Se realizará el registro de beneficiarios para el otorgamiento de la ayuda. En caso de que la o el solicitante de la ayuda sea menor de edad, adulto mayor o se encuentre imposibilitado física o mentalmente para realizar el trámite, éste necesitará de un representante (padre, madre, tutor, familiar directo o conocido) quien ingresará el escrito especificando a quien está dirigida la ayuda. En el caso de población callejera, niñas o niños abandonados, indígenas o aquellos que por su situación sean sujetos de asistencia social y no puedan acreditar su identidad ni su dirección, deberán acudir a la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social de ésta Demarcación, en donde personal de trabajo social verificará su condición. En caso de que cualquiera de ellos cuente con algún tipo de tutoría institucional podrán registrarse, debiendo presentar el soporte documental que den los avales institucionales. Ninguno de los trámites para la gestión relativa al otorgamiento de Ayudas, implicará costo alguno.

Difusión:

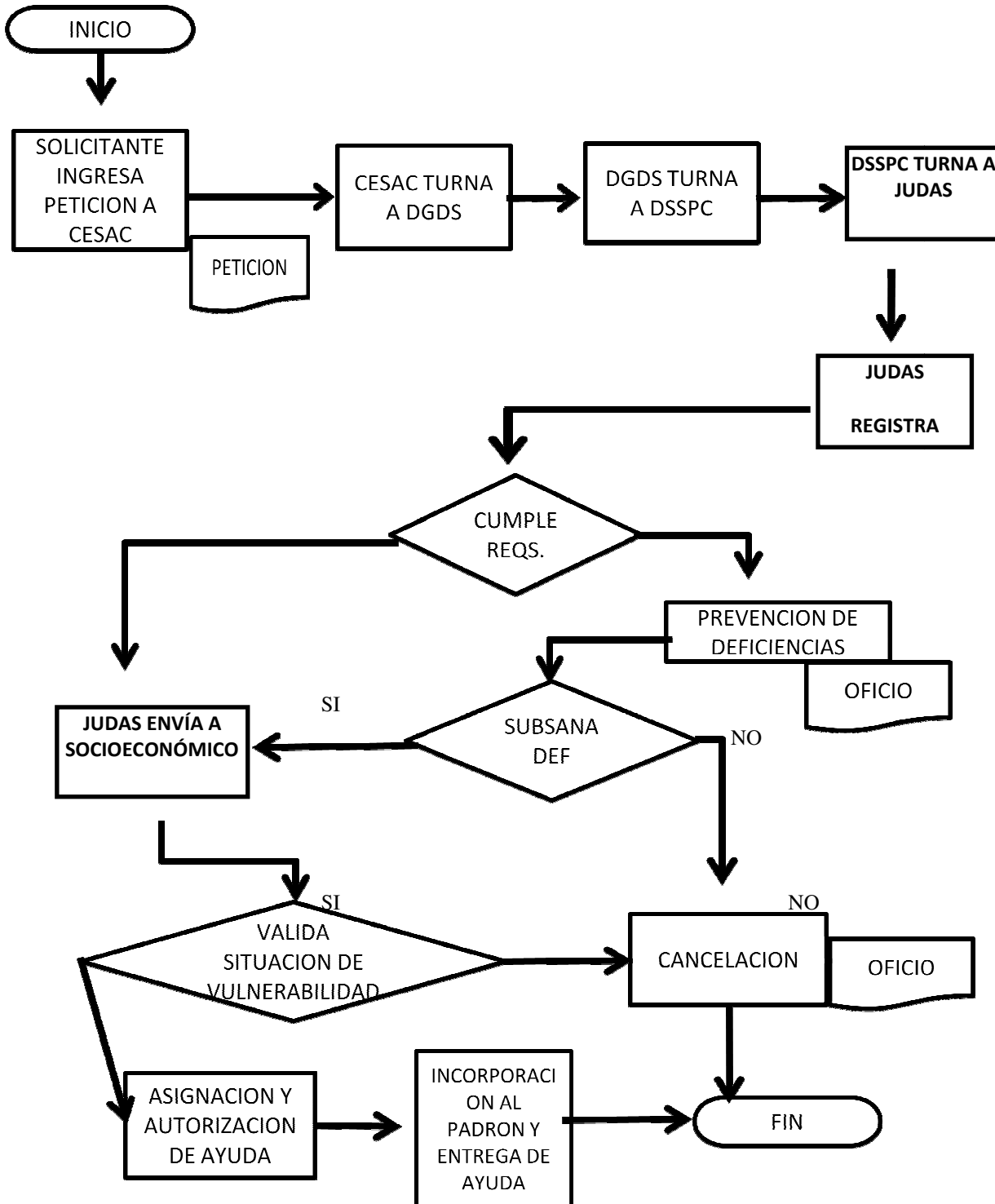
A través de las Reglas de Operación; así como su incorporación al SIDESO (Sistema de Información del Desarrollo Social), página oficial de Internet de la Delegación www.tlahuac.df.gob.mx y la Gaceta Oficial del Distrito Federal

Operación:

Los solicitantes deberán cumplir con los requisitos señalados en el apartado V, una vez ingresado el escrito de solicitud de ayuda al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la demarcación, este será turnado a la Dirección General de Desarrollo Social quien a su vez turnará a la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios y se turna para su atención a la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social quien llevará a cabo la integración del expediente administrativo con la documentación señalada en el apartado VI (Registro), una vez conformado dicho expediente, se solicitará al área de Trabajo Social la realización de un estudio socioeconómico, el cual formará parte del expediente; de no cubrir con la totalidad de los documentos señalados en el apartado VI (Registro) se solicitará proporcione el ó la documentación faltante, dentro del término de tres días hábiles, de no hacerlo se cancelará el trámite de la solicitud de la ayuda.

IV.3 Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

Se cuenta con una base de datos donde se encuentran integrados todos los datos del expediente administrativo, El área encargada de la operación, administración y resguardo del padrón de beneficiarios es la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social. El procedimiento realizado en la integración del padrón es el siguiente:



IV.5 MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES

Los objetivos, metas e indicadores del programa son congruentes entre si y se encuentran concatenados, se consideran suficientes en esta etapa del programa ya que arrojan los datos necesarios que permiten evaluarlo. Son claros y precisos, relacionados con los objetivos y metas; y reflejan el propósito del programa ya que evalúan la satisfacción de los beneficiarios con respecto al programa así como la distribución por género y unidad territorial de los beneficiarios, la ayuda promedio otorgada y permiten compararla con el antecedente temporal inmediato. La información que permiten analizar los indicadores se genera con la operación cotidiana del programa, una vez que este tiene un avance significativo o ha concluido, se recopilan los mismos, se sistematizan y se concentran en las bases de datos designadas para tal fin, con el objetivo de evaluar el programa y de esta manera estar en un proceso permanente de mejora continua.

IV.6. AVANCES EN LAS RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2014.

PLAZO	RECOMENDACIÓN O SUGERENCIA	ETAPA DE INCIDENCIA EN EL PROGRAMA				SITUACIÓN AL PRIMER SEMESTRE DE 2015			
		DISEÑO	OPERACIÓN	CONTROL	EVALUACIÓN	CONCLUIDA	EN PROGRESO	NO INICIA DA	DESECHADA
Corto plazo (hasta 6 meses)	1. Impulsar el incremento presupuestal para el programa	X	X		X	X			
Media no plazo (hasta un año)	2. Ampliar la difusión del programa en las diversas instancias y espacios		X	X		X			
	3. Sensibilizar a la plantilla de personal en mejorar la atención		X	X	X	X			
Largo plazo (más de un año)	4. Promover una mayor participación ciudadana, en cuanto a la evaluación de las actividades e integración al programa	X			X		X		

IV. Evaluación de Resultados y Satisfacción

V.I. Con el fin de conocer la eficacia y alcance del programa social derivado del universo de 100 beneficiarios se determinó la aplicación de entrevistas telefónicas a una muestra del 10 % del padrón, (los sondeos de opinión se encuentran a disposición en las instalaciones de la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social) la calificación emitida por cada beneficiario se vació en una tabla y se obtuvo un promedio sumando todas las calificaciones y dividiéndolas entre el total de encuestados, obteniéndose los siguientes resultados:

Los indicadores cualitativos de operación del programa social utilizados para explorar el nivel de satisfacción, de los beneficiarios con respecto a:

Oportunidad en la operación del programa social.

La calificación obtenida fue de 8.80

Rapidez en la entrega de las ayudas económicas.

La calificación obtenida fue de 8.90

La difusión del programa.

La calificación obtenida fue de 9.10

Información durante el proceso de atención

La calificación obtenida fue de 9.50

Calidad en la atención recibida durante el proceso de atención

La calificación obtenida fue de 9.60

Los indicadores cualitativos de gestión serán:

La eficiencia en el tiempo de atención a las solicitudes de ayuda

La calificación obtenida fue de 9.50

La Eficacia en la operación del programa social

La calificación obtenida fue de 9.30

En promedio, contemplando todos los factores, **el programa tiene una calificación de 9.39**

NIVEL	OBJETIVOS	INDICADOR	FORMULA DE CÁLCULO
FIN	Otorgar una ayuda económica, a personas discapacitadas de escasos recursos de esta demarcación, que no se encuentren incorporadas al Programa de Ayuda Económica a Personas con Discapacidad del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con lo cual se pretende evitar su aislamiento y/o abandono, para contribuir a mejorar su calidad de vida	Porcentaje de atención, 37.17%	$\frac{\text{Solicitudes Beneficiadas/100}}{\text{Total solicitudes 269}}$

PROPÓSITO	Avanzar en la inclusión de las personas con discapacidad en un marco de igualdad a los habitantes de la delegación Tláhuac e incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de bajo y muy bajo desarrollo social.	Ayuda otorgada	\$4.000.00
COMPONENTES	Entregar a los beneficiarios del programa una ayuda económica que cubrieron con todos los requisitos señalados en las reglas de operación del programa y a los cuales les fue aplicado un estudio socioeconómico que determina el grado de desarrollo social en el que viven.	Porcentaje de cumplimiento	(Per beneficiarias/per que cumplieron con los requisitos) 100%
ACTIVIDADES	Procesar solicitudes, realizar estudios socioeconómicos, evaluar necesidades, administrar padrón, otorgar ayudas.	Grado de satisfacción	Puntuación obtenida en la muestra 9.39 Cantidad de beneficiarios de la muestra 10 % del total del padrón

V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes

Las opiniones de los beneficiarios del programa vertidas en el instrumento diseñado para tal fin, así como la matriz de los indicadores nos arrojan los siguientes resultados:

A. El programa genera un nivel de satisfacción aceptable entre los beneficiarios del mismo, las calificaciones obtenidas en los instrumentos aplicados lo sustentan y permiten verificar que las principales exigencias de los ciudadanos son:

- Que el monto de la ayuda se incremente.
- Que la ayuda no se limite a un solo ejercicio fiscal,
- Que el programa se mantenga en beneficio de la población Tláhuac.

V.3. FODA del Programa Social

Factores internos
Factores externos

Lista de fortaleza

- F1** Personal capacitado en su operación
- F2** Programa consolidado entre la población
- F3** Instrumentación clara y definida

Lista de Debilidades

- D1** Presupuesto insuficiente
- D2** Población universo parcialmente atendida
- D3** Tiempo de espera largo para el beneficiario

Lista de oportunidades

- O1** Realizar más difusión
- O2** Posibilidad de aumentar la cantidad de beneficiarios
- O3** Articularse con otras áreas delegacionales para la implementación de jornadas o campañas de prevención

FO (Maxi-Maxi) Potencialidades

- FO1** Experiencias locales exitosas
- FO2** Mejorar el tiempo de atención
- FO3** Atender a más U. Ts.

DO (Mini-Maxi) Desafíos

- DO1** Generar convenios de colaboración o campañas de donación
- DO2** Aumentar conciencia social del problema de salud
- DO3** Buscar la articulación con los servicios de salud de GDF

Lista de Amenazas

- A1.** Aumento de enfermedades en el país
- A2.** Cambios en la políticas de desarrollo
- A3.** Reducciones presupuestales

FA (Maxi-Mini) Riesgos

- FA1** Aumento de la informalidad y automedicación
- FA2** Recursos mal canalizados
- FA3** Usuarios mal intencionados

DA. (Mini-Mini) Limitaciones

- DA1** Presupuesto insuficiente
- DA2** Ayuda no contempla hechos consumados
- DA3** Tiempo de espera largo para el beneficiario

VI. Conclusiones y Recomendaciones

VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna

La principal solicitud hecha por los beneficiarios es el aumento de la ayuda otorgado, mientras que el resultado de los indicadores cuantitativos nos arrojó un aumento en la población atendida, por lo que la principal acción correctiva debiera ser la reasignación presupuestal para atacar estas amenazas. Por otra parte, está el asunto de la difusión, que puede ser abatido con la implementación de una estrategia más agresiva en el tema, así como la solicitud de apoyo a las áreas delegacionales de participación ciudadana con el fin de ampliar las zonas donde se hace difusión. Sin duda uno de los pendientes más sensibles, es mejorar la atención y calidez en el trato que recibe el ciudadano, y para esto se propone sensibilizar a todo el equipo de trabajo sobre la importancia de dar un trato digno, justo y cálido al ciudadano.

VI.2. Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del control del programa social	Efecto esperado
O2, FO3	Impulsar el incremento presupuestal para el programa	Diseño y planeación	Aumento de la población beneficiada y el monto de ayuda proporcionada.
O1, DO2	Ampliar la difusión del programa en las diversas instancias y espacios	Diseño y operación.	Aumento de la población beneficiada y el monto de ayuda proporcionada.
FO2, DO3	Sensibilizar a la plantilla de	Operación y evaluación.	Brindar una atención al

	personal en mejorar la atención		ciudadano, más eficaz y eficiente.
VI.3. Cronograma de Instrumentación			
Estrategias de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Impulsar el incremento presupuestal para el programa	CORTO	Dirección General de Administración. Dirección General de Desarrollo Social. Dirección General de Desarrollo Social.	Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios
Ampliar la difusión del programa en las diversas instancias y espacios	CORTO	Dirección General de Comunicación Social	Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios
Sensibilizar a la plantilla de personal en mejorar la atención	CORTO	Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social	Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios

VII. Referencias Documentales

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA INEGI. www.inegi.gob.mx

Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos (SIMBAD)

Banco de Información INEGI

Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

SECRETARÍA DE SALUD www.salud.gob.mx

Sistema Nacional de Información en Salud. (SINAIS)

ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL www.aldf.gob.mx

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley de Protección de Datos Personales

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social

GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL www.df.gob.mx

Plan General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

CONSEJERÍA JURÍDICA Y DE SERVICIOS LEGALES DEL DISTRITO FEDERAL

Gaceta Oficial del Distrito Federal www.consejeria.df.gob.mx

Gaceta oficial No. 1789 bis de fecha 31 de enero de 2014

Gaceta oficial No. 1964 de fecha 14 de octubre de 2014

Gaceta oficial No. 48 de fecha 11 de marzo de 2015

SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

Sistema de Información del Desarrollo Social www.sideso.df.gob.mx

ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLÁHUAC www.tlahuac.df.gob.mx

20 compromisos de la Jefatura Delegacional

Manual de Procedimientos de la Delegación Tláhuac

Estructura Orgánica de la Delegación Tláhuac

TRANSITORIO

Único.- Publíquese en la Gaceta del Distrito Federal

México, Distrito Federal, 29 de junio de 2015.

ATENTAMENTE

C. ISAAC LÓPEZ ALEJOS
JEFE DELEGACIONAL EN TLÁHUAC