

EVALUACIÓN INTERNA DEL “PROGRAMA UNA NUEVA VISIÓN”

I. Introducción

La demanda de apoyos para la atención de la debilidad visual, que se presenta de manera creciente entre la población mayor de 50 años, en donde uno de cada tres cuenta con alguna forma de seguridad social, que le permite acceder a la atención y los apoyos para su atención. La población infantil, femenil y juvenil también se ve afectada, sobre todo en su desempeño escolar y laboral fuera o dentro del hogar, por lo que también es una población que debe recibir el apoyo de lentes gratuitos para poder seguir desempeñando sus labores y evitar así un descenso en su calidad de vida.

Evaluaciones internas anteriores:

2012.- Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 1636, de 28 de junio de 2013

2013.- Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 1889 Tomo I, de 30 de junio de 2014

II. Metodología de la Evaluación

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación

Programa que tiene por objeto proveer de lentes, gratuitos, a las personas que tengan debilidad visual atendible mediante estos.

Que se inicia con la presentación de solicitud, válido sólo para habitantes de Tlalpan, revisión de los documentos, calendarización de exámenes de la vista y posteriormente de su entrega en actos públicos.

En 2007 se encontraba como un subprograma “Ver Bien para Aprender Mejor”, dentro del Programa “BRINDAR APOYO A PERSONAS DISCAPACITADAS Y POBLACIÓN VULNERABLE”.

Es en 2008 cuando ya se instaura como un programa social. Con una meta de 651 beneficiarios.

II.2 Área encargada de la Evaluación

Dirección General de Desarrollo Social;

Dirección de Equidad de Género y Promoción Social;

Subdirección de Equidad de Género;

Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables (Unidad Ejecutora).

Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia	Exclusivo
Jefa de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	femenino	35	Secundaria	-Dar seguimiento a la implementación de los programas y acciones. -Asistir en el desarrollo de actividades o eventos de difusión y promoción social. -Asegurar la atención, orientación y canalización de las demandas y necesidades de los grupos -Realizar estudios socioeconómicos que permitan evaluar las condiciones de vida de los grupos -Realizar diagnósticos participativos para la identificación de las problemáticas, demandas y necesidades de los grupos	No	Encargada de la operación del programa social.

II.3 Metodología de la Evaluación

Técnicas cuantitativas

Se utilizan técnicas cuantitativas, sobre la metodología de marco lógico para desarrollar los instrumentos que permitan partir de los procesos de análisis para la planeación y ejecución del programa

II. 4 Fuentes de Información

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Manual de Organización del Órgano Político Administrativo en Tlalpan

Lineamientos y Mecanismos de Operación, Gaceta Oficial del Distrito Federal de 30 de Junio de 2014.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal

Bases de Datos del Programa Social

Padrón de Beneficiarios, Gaceta Oficial del Distrito Federal del 12 de mayo de 2015.
 Encuesta aplicada a beneficiarios del programa

III. Evaluación del Diseño del Programa

III.I Consistencia normativa y alineación con la política social del Distrito Federal

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA	Parcial	Entrega del 96 % del apoyo en lentes
II. OBJETIVOS Y ALCANCES	Satisfactorio	De la población beneficiaria total el 54 por ciento fue mayor de 50 años de edad.
III. METAS FÍSICAS	Parcial	De la meta original de 1300 lentes se Obtuvo 1150 en total
IV. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL	Satisfactorio	Se ejerció en su totalidad
V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO	Parcial	Documentación incompleta en varios expedientes de beneficiarios
VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN	Parcial	Documentación incompleta en varios expedientes de beneficiarios
VII. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA	Satisfactorio	No se presentó queja alguna
VIII. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD	Satisfactorio	Se atendieron los casos de graduación de lentes deficiente
IX. MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES	Satisfactorio	De las Solicitudes recibidas se atendieron casi en su totalidad. El porcentaje de mujeres beneficiadas fue del 72 por ciento sobre el total atendido
X. FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Parcial	La participación de los consejos fue relativamente baja, no así con los grupos de personas adultas mayores que colaboraron más.
XI. ARTICULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS SOCIALES	Parcial	La articulación no se formalizo.

El programa está acorde con La Ley de Desarrollo Social en sus artículos:

Artículo 4.- Los principios de la política de Desarrollo Social son:

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;

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;

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;

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

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;

VIII. TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socioespacial 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 éste con las políticas de desarrollo urbano;

IX. EXIGIBILIDAD: 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;

Artículo 11.- Corresponde a las Delegaciones:

I. Promover y fomentar la participación de la sociedad, en la elaboración de los programas y proyectos de Desarrollo Social;

- IV.** Formular la prospectiva de los problemas de Desarrollo Social, así como la propuesta de probables soluciones;
- V.** Recibir las propuestas, sugerencias o denuncias de los ciudadanos y organizaciones civiles sobre problemas y posibles soluciones, con objeto de que sean contemplados en el Programa de Desarrollo Social;
- VII.** Promover el debate y la concertación entre los diversos actores sociales en la búsqueda de soluciones a los problemas del Desarrollo Social;
- VIII.** Mantener informada a la población y a la Secretaría, acerca de los logros, avances y alternativas, así como de los problemas y soluciones del Desarrollo Social;
- IX.** Realizar el control y la evaluación de los programas y proyectos de Desarrollo Social;
- XI.** Instalar y coordinar el funcionamiento del Consejo Delegacional de Desarrollo Social.

Artículo 25.- La planeación es el proceso a través del cual deberán fijarse las prioridades, los objetivos, las previsiones básicas y los resultados que se pretenden alcanzar por el Programa de Desarrollo Social.

La planeación permite vincular la operación e instrumentación de los programas específicos con los objetivos generales establecidos en el Programa. En ella participarán los grupos sociales involucrados, a través de un proceso de consulta pública impulsada por las dependencias y entidades de la Administración, conforme a lo dispuesto por la ley de Participación Ciudadana, la ley de Planeación para el Desarrollo y esta Ley.

Artículo 28.- El Programa de Desarrollo Social contendrá:

- V.** Las políticas sectoriales y por grupos de población;
- VI.** Los programas específicos y sus líneas de acción correspondientes;
- VII.** La integración territorializada entre los programas
- VIII.** La metodología y los indicadores para la evaluación de los resultados, y

Artículo 29.- Los Programas Delegacionales de Desarrollo Social contendrán:

- I.** Antecedentes, diagnóstico y evaluación de la problemática; las disposiciones del Programa General que incidan en el ámbito espacial de validez del programa, la situación de la Delegación en el contexto del Distrito Federal como parte de un Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal; y los razonamientos que justifiquen su elaboración y la modificación, en su caso;
- II.** La estrategia, que deberá especificar las metas generales en cuanto al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la Delegación, en aquellos aspectos contenidos en el programa; y las formas de corresponsabilidad con la sociedad organizada;
- III.** La definición de sectores sociales y zonas de atención prioritaria;
- IV.** Las estrategias de colaboración interdelegacional o con municipios colindantes para impulsar programas de desarrollo social;
- V.** Las políticas sectoriales y por grupos de población;
- VI.** Los programas específicos y sus líneas de acción correspondientes;
- VII.** La integración territorializada entre los programas, y
- VIII.** La metodología y los indicadores para la evaluación de los resultados.

En el caso del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2012-2018. Se vincula con el eje 1 de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano; Área de Oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos; Meta 2. Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de 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; Línea de Acción 2. Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a 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.

III.2 Árbol del Problema

CAUSA 1 Bajos recursos económicos	CAUSA 2 Costo alto de los Lentes	CAUSA 3 Falta de aceptación de la debilidad visual
PROBLEMA		
La falta de atención de la creciente incidencia de la debilidad visual entre la población tlalpensense. Principalmente en las personas mayores de 50 años		

La población que es la línea de arranque del programa, está establecida en 1300 personas con estas condiciones del problema, la atención de estas con examen optométrico y con lentes gratuitos atendió dicha condición, no se obtuvo en su totalidad por los costos de los lentes, permitiéndose hacerlo para 1150 personas.



III. 3. Árbol de Objetivos y de Acciones.

OBJETIVO 1 y 2 Dotar de lentes gratuitos a las personas en condiciones de vulnerabilidad	OBJETIVO 3 Realizar Examen Optométrico Gratuito
ACTIVIDAD Generar programa social que, mediante proveedor realice los exámenes optométricos y la elaboración y entrega de lentes de forma gratuita.	

III.4. Resumen Narrativo

Nivel	Objetivo
Fin	El programa contribuye a la disminución del número de las personas con debilidad visual en la demarcación.
Propósito	Al realizar examen optométrico y dotar de lentes gratuitos a la población en situación de vulnerabilidad, preferentemente a personas mayores de 50 años, busca atender su deficiencia y resolverla positivamente
Componentes	Los componentes principales son los lentes que solucionan el problema identificado
Actividades	Se elabora programa social, con suficiencia presupuestal para la contratación de proveedor que realice tanto examen optométrico como lentes; y que luego se les pueda entregar de manera gratuita a los beneficiarios.

III.5 Matriz de Indicadores del Programa Social.

Nivel Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Medios de verificación	Unidad responsable de la medición
Fin	El programa contribuye a la disminución del número de las personas con debilidad visual en la demarcación.	Personas con debilidad visual carentes de lentes.	Número de solicitudes/lentes entregados y padrón de beneficiarios.	Eficacia	Personas	Solicitudes ante CESAC. Expedientes	Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables.
Propósito	Al realizar examen optométrico y dotar de lentes gratuitos a la población en situación de vulnerabilidad, preferentemente a personas mayores de 50 años, busca atender su deficiencia y resolverla positivamente	Mujeres con debilidad visual carenes de lentes.	Número de solicitudes/número de mujeres beneficiadas			Bases de Datos Padrones de Beneficiarios	
Componentes	Los componentes principales son los lentes que solucionan el problema identificado						
Actividades	Se elabora programa social, con suficiencia presupuestal para la contratación de proveedor que realice tanto examen optométrico como lentes; y que luego se les pueda entregar de manera gratuita a los beneficiarios						

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

- El programa social, al dotar de lentes gratuitos a la población objetivo es una respuesta adecuada a la debilidad visual que esta padece
- Tanto los objetivo como las estrategias implementadas contribuyeron a la atención del problema pues atendieron principalmente a mujeres y personas mayores de 50 años.
- La realización de exámenes optométricos y lentes atendieron directamente el problema principal.
- La coherencia entre objetivos, estrategias y metas del programa es clara al obtenerse el beneficio establecido.

El diseño del programa posibilita a la obtención de los lentes gratuitos, atiende a los sectores en situación de vulnerabilidad, sobre todo son debilidad visual, como mujeres y personas mayores de 50 años de edad.

III.7 Análisis de Involucrados del Programa

Los Actores involucrados en la atención del problema son:

- La personas con debilidad visual que requieren lentes
- Proveedor de exámenes optométricos y lentes
- Unidad Ejecutora. JUD de Atención a Grupos Vulnerables
- Dirección General de Administración

Beneficiarios Directos: Personas en condiciones de vulnerabilidad, con debilidad visual que habitan en Tlalpan en zonas de alta y muy alta marginalidad. 1150

Beneficiarios Indirectos: Las personas que habitan con los beneficiarios y que no tienen que destinar recursos económicos para la atención de su condición.

Entre los beneficiarios indirectos se presenta un apoyo para la continuidad de este tipo de programa, sin embargo también significa un demanda potencial que a partir de los recursos asignados no pudiera satisfacerse,

III.8 Complementariedad o coincidencia con otros programas sociales

Programa Social	Quien lo opera	Objetivo General	Población Objetivo	Bienes y/o Servicios que Otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

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

Efectos/plazos	En el problema o derechos social Atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Políticos
Corto Plazo	Atención del problema de debilidad visual	X	No aplica	No aplica
Mediano plazo	Derecho a mejor calidad de vida	X	No aplica	No aplica
Largo plazo	Equidad de condiciones de participación en lo social o laboral.	X	No aplica	No aplica

IV. 1 Cobertura del Programa Social

Población Potencial. La población potencial es de alrededor de 3000 personas

Población Objetivo. 1300 personas

Beneficiarios Efectivos. 1150 personas

IV. 2 Congruencia de la Operación del programa con su diseño

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA	Satisfactorio	Conforme al diseño las áreas responsables de ejecutarlo lo hicieron

II. OBJETIVOS Y ALCANCES	Satisfactorio	Los medios fueron los adecuados para alcanzar lo planeado.
III. METAS FÍSICAS	Parcial	No se alcanzó la meta planeada, debido al alza en el precio de los lentes.
IV. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL	Satisfactorio	El monto presupuestal se ejerció en su totalidad a partir de la fecha de inicio del programa
V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO	Satisfactorio	Ambos se propusieron para lograr una preferencia hacia las mujeres y las personas mayores de 50 años
VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN	Satisfactorio	La instrumentación se ejecutó por los responsables del programa logrando proveer del apoyo a los demandantes.
VII. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA	Satisfactorio	Los mecanismos se enuncian, sin embargo no se presentó ninguna queja.
VIII. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD	Satisfactorio	Existen y se hacen explícitos pero no se requirieron
IX. MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES	Parcial	La JUD responsable ejecuto el proceso; los indicadores tuvieron seguimiento –con insuficiencias– pues se van conformando con las bases de datos y están dentro de la definición del problema a atender
X. FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL	Parcial	Desde los conejos la participación no es la debida.
XI. ARTICULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS SOCIALES	Parcial	La colaboración no se realizó de manera formalizada.

IV. 3 Valoración de los procesos del programa social

Recursos Humanos: JUD, Secretaria, 6 Promotores Sociales,

Recursos Técnico: optometristas calificados con equipo, aplicaron exámenes optométricos y el laboratorio seleccionado elaboró los lentes

Materiales: Salón audiovisual para realización de exámenes optométricos

Recursos Financieros: \$ 450,000.00

Procesos seguidos en la implementación del programa: Solicitud ante CESAC, integración de expedientes, realización de examen optométrico y por último la entrega de los lentes de manera gratuita

Valoración de ambos: en general los recursos utilizados e invertidos así como los procesos se utilizaron de forma adecuada, pero con dificultades en a integración de expedientes.

IV.4 Seguimiento del padrón de beneficiarios o derechohabientes.

La elaboración del padrón inicia con la integración de los expedientes de los solicitantes, la base de datos correspondiente se realiza en el software Excel. Se realiza captura y revisión de expedientes hasta la conclusión de los exámenes optométricos. Pero aun así se tuvieron deficiencias en la integración de expedientes. Al término del programa se revisa la base de datos para preparar su publicación.

IV.5 Mecanismos de Seguimiento de indicadores

Con base en el proceso de elaboración e integración del padrón de beneficiarios se hace de manera simultánea la atención de seguimiento de los indicadores establecidos, tan es así que se beneficia mayormente a mujeres y mayores de 5º años de edad.

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 del 2015			
		Diseño	Operación	Control	Evaluación	Concluida	En proceso	No iniciada	Desechada
Corto plazo (hasta 6 meses)	Retraso en la entrega de respuesta de ingreso al programa Reducción de los pasos de trámite y por lo tanto del consumo de papel para su realización.	X	X			No se aprobó el programa			
Mediano plazo (hasta un año)						No se aprobó el programa			
Largo plazo (más de un año)	Reducción del tiempo de realización del trámite. Mejorar y ampliar las formas de difusión, para acercarlo a la población de las zonas más apartadas y marginadas	X				No se aprobó el programa			

V. Evaluación de Resultados y Satisfacción

V.1 Principales Resultados del programa

Los resultados del programa conforme a los indicadores de eficacia operados son los siguientes se recibieron 1397 solicitudes/se entregaron 1150. De los lentes entregados se elaboró el padrón a publicar. De las solicitudes recibidas 828 fueron para mujeres.

V.2 Percepción de las personas beneficiarias o derechohabientes

Se aplica cuestionario de percepción a los beneficiarios con los siguientes resultados

Calificación de la atención brindada por los integrantes de la delegación y de los optometristas

80 % lo considero buena; 15 % Regular y 5% mala.

Calidad de los lentes recibidos: 90 % buena; 8% Regular, y 2 % mala

El programa atiende a su necesidad: 98 Buena: 2% Regular; y 0 % mala

Tiempo de trámite: 40% breve; 60 % largo

V.3 FODA del programa social

Objetivo central del proyecto Promover el desarrollo de 1,300 personas con discapacidad visual, prioritariamente mujeres y personas adultas mayores, y fortalecer la inclusión social, otorgando ayuda social por única vez para la adquisición de lentes. Buscando cerrar las brechas de desigualdad entre mujeres y hombres	Fortalezas (internas) Experiencia en el manejo de los procedimientos del programa	Debilidades (internas). Lo extenso de los tiempos de realización y retraso en la expedición de los lineamientos del programa. Falta de promoción y difusión.
Oportunidades (externas). Respuesta a tiempo y en forma de parte de los solicitantes	Potencialidades. Aplicar estrategias de mejoramiento en la información a solicitantes	Desafíos. Lograr mejorar la difusión con mejor contenido para solicitantes. Y reducir

		tiempos de proceso
Amenazas (externas) Falta de suficiencia presupuestal	Riesgos. Programación de recursos financieros con tiempo y con austeridad	Limitaciones. Mejorar tiempos de realización.

VI. Conclusiones y Recomendaciones

VI.1 Conclusiones de la evaluación interna

El programa logra la atención de los solicitantes en función del costo de los lentes y aun cuando en este ejercicio presupuestal aumentaron estos costos, la demanda atendida fue del 82 %

La difusión del programa fue nuevamente con deficiencias, así como la oportunidad de la información para realizar el trámite.

V.2 Estrategias de mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Mejora de Procesos y de difusión e información a solicitantes	Reducción de los tramites, Mejorar estrategias de difusión e información a solicitantes	En proceso	Atención en menores tiempos de los trámites para reducir tiempo de espera

VI.3 Cronograma de Instrumentación

Estrategia de mejora	plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Inclusión de metodologías de mejora de procesos	A largo plazo	Jefatura de unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	Jefatura de unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables

VII. Referencia Documentales

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Manual de Organización del Órgano Político Administrativo en Tlalpan

Lineamientos y Mecanismos de Operación, Gaceta Oficial del Distrito Federal de 30 de Junio de 2014.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal

Bases de Datos del Programa Social

Padrón de Beneficiarios, Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de marzo de 2015.

Encuesta aplicada a beneficiarios del programa.