

INFORME DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015

PROGRAMA VIDA/AMIGO CAPTRALIR

I. INTRODUCCIÓN

El propósito de la presente evaluación interna es detectar, a partir del análisis de sus antecedentes y resultados, las fortalezas y debilidades del programa Vida/Amigo CAPTRALIR, a efecto de contar con información relevante que permita definir e implementar mejoras en las versiones subsecuentes y así contribuir a garantizar el respeto y cumplimiento de los derechos de los jubilados y pensionados de la CAPTRALIR, en apego al propósito rector del Gobierno del Distrito Federal en materia social.

Por ser el primer año de operación, se presentaron algunas limitaciones que son descritas a lo largo de este documento en los apartados donde aplican, mismas que serán subsanadas en la medida de lo posible de 2015 en adelante.

Por tratarse del primer programa, no se han realizado evaluaciones de años anteriores a 2014.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015

II.1 Descripción del Objeto de Evaluación

El programa Vida/Amigo CAPTRALIR fue creado en 2014. Su realización fue originalmente encomendada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, pero en la CAPTRALIR se asumió como una genuina área de oportunidad para beneficiar a los jubilados y pensionados de la Nómina 5, iniciando con quienes viven en el Distrito Federal.

Objetivo General:

Desarrollar actividades para la recuperación de la autoestima y la calidad de vida entre los pensionados y jubilados del Gobierno del Distrito Federal de la Nómina 5, Lista de Raya.

Población objetivo: hasta 2,500 jubilados y/o pensionados de la CAPTRALIR.

Objetivos específicos:

1. Ampliar la cobertura de actividades culturales y sociales que realiza la CAPTRALIR.
2. Utilizar nuevas estrategias de actividades que permitan una mejor atención.
3. Impulsar y promover el reconocimiento y ejercicio de los derechos de las personas adultas mayores.
4. Promover la interrelación entre los adultos mayores.

Características generales del programa:

Área encargada de su operación	U.D. de Servicios al Derechohabiente
--------------------------------	--------------------------------------

El programa se diseñó y operó en tres etapas. Para ver el detalle, favor de remitirse al apartado III.6.

En el siguiente cuadro se enlistan las acciones y los bienes que constituyeron el programa:

	PERIODICIDAD	CANTIDAD
BIENES		
Audiolibros	Por única ocasión	500
Playeras	Por única ocasión	1000
Pastilleros	Por única ocasión	1000
SERVICIOS		
Ajedrez	Por única ocasión	107
Baile	Por única ocasión	61
Bordado	Por única ocasión	133
Contar Historias	Por única ocasión	39
Danzón	Por única ocasión	328
Dominó	Por única ocasión	400
Juegos de mesa	Por única ocasión	269
Lectura	Por única ocasión	27
Manualidades	Por única ocasión	17
Tejido	Por única ocasión	156
Terapia de Integración	Por única ocasión	764
Yoga	Por única ocasión	55
Visita domiciliaria	Por única ocasión	302

Modificaciones relevantes

El programa no tuvo modificaciones relevantes durante el desarrollo del mismo.

II.2 Área Encargada de la Evaluación

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M y E (1)	Exclusivo M y E (2)
Subdirección de Finanzas	M	35	Pasante de Administración	Subdirector	10 años elaborando y dando seguimiento a programas operativos	Sólo monitoreo y evaluación

(1) Experiencia en monitoreo y evaluación (M y E) (número de años y trabajos realizados).

(2) Explicar si se dedican exclusivamente a las tareas de monitoreo y evaluación (M y E) del programa o si participan en la operación del mismo.

II.3 Metodología de la Evaluación

Por tratarse de la primera vez que se diseña y opera el Programa Vida/Amigo CAPTRALIR, se estimó que era suficiente la aplicación de técnicas principalmente cualitativas para evaluarlo, concretamente:

- Observación directa (durante la realización de las actividades culturales y sociales, así como durante la entrega de beneficios en especie).
- Entrevistas directas y abiertas con evaluadores durante las etapas que conformaron el programa.
- Entrevistas directas y abiertas a los responsables del diseño y operación del programa durante las etapas que conformaron el programa.
- Revisión in situ de la documentación pertinente generada durante el diseño y la aplicación del programa (informes, concentrados, cuadros, etc.), así como de la documentación pertinente considerada dentro del marco normativo del programa, desde el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- El **contraste** de los datos obtenidos mediante tales técnicas.

De acuerdo con lo anterior, tanto la incorporación y complemento con otras técnicas cuantitativas (elaboración de cuestionarios o encuestas *ex profeso* o bien aplicación de instrumentos adecuados ya existentes, por ejemplo) como la elaboración de la ruta crítica de los procesos de evaluación constituyen un área de oportunidad a tomar en cuenta para el ejercicio 2015.

II.4 Fuentes de Información

Documentales

- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- Reglas de Operación del Programa de Ayuda Vida/Amigo CAPTRALIR 2014.
- Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2014.
- Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.
- Informes de Avances del Programa de Ayuda Vida/Amigo CAPTRALIR (abril-diciembre 2014).
- Padrón de Pensionados y Jubilados de la CAPTRALIR al 1 de enero 2014.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Ley de Adultos Mayores para el Distrito Federal.
- Reglamento de Prestaciones de la CAPTRALIR.

De campo

- Entrevistas directas con los responsables del diseño y aplicación del programa.
- Testimonios de jubilados, pensionados y familiares transmitidos verbalmente a los evaluadores y al personal en oficinas.
- Formato 1.
- Cédula C.

Por tratarse de la primera vez que se diseña y opera el Programa Vida/Amigo CAPTRALIR y con base en los resultados obtenidos, por esta ocasión se estimó válido omitir la revisión de los Programas Delegacionales de Desarrollo 2012-2015, aspecto que debe considerarse como área de oportunidad para la evaluación del programa 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	NS	No existe el apartado.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	S	Está indicada con claridad.
II. Objetivos y Alcances	S	Están indicados con claridad.
III. Metas Físicas	S	Está indicada con claridad.
IV. Programación Presupuestal	S	Está indicada con claridad.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	S	Está indicada con claridad.
VI. Procedimientos de Instrumentación	S	Está indicada con claridad.
VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	S	Está indicada con claridad.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	S	Está indicada con claridad.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	P	Sólo incluye los indicadores.
X. Formas de Participación Social	No Aplica	El programa no contempla a otros actores sociales.
XI. Articulación con otros Programas Sociales	No Aplica	El programa no se articuló con otros Programas Sociales.

Análisis del apego del diseño del programa social a las leyes y reglamentos aplicables:

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

OBJETIVOS DE LA LEY DE DESARROLLO SOCIAL PARA EL DISTRITO FEDERAL	PROGRAMA
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.	De conformidad con el objetivo general del programa, se contribuye a garantizar el cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de los jubilados y pensionados.
Fomentar la equidad de género en el diseño y operación de las políticas públicas y en las relaciones sociales.	Otorga tanto a hombres y mujeres en igualdad de circunstancias los beneficios del programa
Implementar acciones que busquen la plena equidad social para todos los grupos excluidos, en condiciones de subordinación o discriminación por razones de su condición socioeconómica, edad, sexo, pertenencia étnica, características físicas, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.	No aplica.
Contribuir a construir una sociedad con pleno goce de sus derechos económicos, sociales y culturales.	Los objetivos y las acciones del programa son plenamente congruentes con este objetivo
Fomentar la reconstrucción del tejido social urbano con base en el orgullo de pertenencia a la ciudad y la comunidad, el respeto de los derechos de todos los habitantes y la superación de toda forma de discriminación, violencia y abuso en las relaciones entre los habitantes.	De conformidad con los objetivos específicos, el programa fomenta el orgullo de pertenencia hacia la institución y a una sociedad cuyo gobierno se preocupa por el respeto a sus derechos
Integrar o reintegrar socialmente a los grupos de población excluidos de los ámbitos del desarrollo social, la familia o la comunidad con pleno respeto a su dignidad y derechos.	Genera una identidad grupal entre los derechohabientes, con dignidad y respeto, contribuyendo a generar conciencia en las familias en la medida que se fortalece la presencia de la

	Entidad
--	---------

Principios de la Política Social (Art. 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal)

Principios	Programa Vida/Amigo
Universalidad	Este programa está destinado a los jubilados y pensionados de la nómina 5 de CAPTRALIR, inicialmente a los que residen en las 16 delegaciones de la Ciudad de México, en virtud de tratarse de recursos locales asignados por la H. Asamblea Legislativa del Distrito Federal. No obstante, se tiene previsto contemplar el cien por ciento de la población en tanto las condiciones lo permitan.
Igualdad	No discrimina en razón de condiciones socioeconómicas, ya que todos los derechohabientes reciben un trato digno.
Equidad de género	Brinda tanto a hombres como a mujeres derechohabientes las mismas oportunidades de recibir los beneficios del programa, sin estigmatizaciones y sexismos, al margen del hecho de que la población de jubilados y pensionados está conformada mayoritariamente por mujeres.
Equidad social	Promueve la superación de condiciones de desigualdad debido a que no se discrimina por ningún motivo.
Justicia distributiva	No aplica, ya que la H. Asamblea Legislativa del Distrito Federal destinó el recurso para atender a los derechohabientes de la CAPTRALIR.
Diversidad	El programa se aplicó de manera imparcial a la población objetivo, es decir independientemente de la diferencias de sexos, culturales, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades.
Integralidad	No aplica, ya que el programa no está vinculado con ningún otro, por ser el primero en su género dirigido a un grupo específico constituido por jubilados y pensionados y no a la sociedad en general.
Territorialidad	El interés del programa fue integrar a los derechohabientes de las 16 delegaciones de la Ciudad de México.
Exigibilidad	El programa conservó los mecanismos establecidos en las Reglas de Operación.
Participación	La participación de los derechohabientes fue fundamental para rediseñar el programa.
Transparencia	Este programa se apega a los objetivos establecidos en el artículo 9 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal. Además, se insertó en la Cédula C una leyenda referente a la protección de datos personales.
Efectividad	Este programa y todas las autoridades inmersas en él, tienen el firme compromiso de brindar una mejor calidad de vida a nuestros derechohabientes, de manera respetuosa y reconociendo en todo momento sus derechos, dejando a un lado la discriminación por cualquier condición.

Derechos sociales

El programa está directamente vinculado con el derecho a la educación y el derecho al acceso a la cultura.

REFERENTE NORMATIVO	DERECHOS SOCIALES	CUMPLIMIENTO
Ley de Desarrollo Social para el	ECONÓMICOS	Contribuyó a la economía de los derechohabientes y sus familias debido a que les permitió tomar clases de computación, clases de baile, talleres de manualidades y de yoga de la risa de forma totalmente gratuita.

Distrito Federal Reglas de operación del Programa Vida/Amigo	SOCIALES	Permitió fomentar entre los derechohabientes el sentido de pertenencia, así como convivencia y esparcimiento gracias a los talleres de juegos de ajedrez, damas chinas, dominó y en los recorridos.
	CULTURALES	A través de la entrega de audiolibros a los derechohabientes con dificultades motrices y enfermedades que les impiden salir, se fomentó el acercamiento a la lectura, constituyéndose también en un factor de convivencia con la familia. Cabe destacar la calidad de los autores seleccionados, por tratarse de clásicos de la literatura juvenil como Julio Verne, Herman Melville, Alejandro Dumas, Mark Twain, etc.

Ejes del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

NORMATIVIDAD	EJES	JUSTIFICACIÓN
Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.	Se contribuyó a recuperar la autoestima y la calidad de vida entre los pensionados y jubilados, impulsando y promoviendo el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.
	Gobernabilidad, Seguridad y Protección Ciudadana.	No aplica.
	Desarrollo Económico Sustentable.	No aplica.
	Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura.	No aplica.
	Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción.	Se efectúan periódicamente informes de avances y se publican los padrones de beneficiarios del programa.

III.2 Árbol del Problema

Por tratarse de la primera vez que se opera el programa Vida/Amigo CAPTRALIR, no hubo condiciones suficientes para desarrollar este apartado en apego a la Metodología del Marco Lógico. Sin embargo, se ha realizado un esfuerzo por dar cuenta de los conceptos correspondientes con base en la información disponible derivada del levantamiento y procesamiento de información en las etapas 1 y 2 del programa, específicamente la aplicación de la Cédula C y las entrevistas directas realizadas por los evaluadores.

Como se indicó en el apartado II, la realización del programa Vida/Amigo CAPTRALIR fue originalmente encomendada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal mediante un presupuesto etiquetado, con el objetivo de elevar la autoestima y calidad de vida de los pensionados y jubilados. Por tanto, *no fue necesario identificar el problema sobre el cual debía actuar el programa.*

Problema: baja autoestima y baja calidad de vida de los pensionados y jubilados.

Causas del problema: abandono de parte de la familia, salud precaria debido a las actividades a las que se dedicaron durante su etapa laboral, pensiones bajas, edad avanzada, falta de planeación para esa etapa de la vida, alto grado de promiscuidad.

Efectos del problema: se intensifican sus problemas de salud crónicos y degenerativos, muerte prematura respecto a sus expectativas de vida, pérdida de interés en actividades que les eran significativas, pérdida del gusto por vivir y del sentido de su existencia.

III.3 Árbol de Objetivos y de Acciones

Al igual que en el apartado anterior, por tratarse de la primera vez que se opera el programa Vida/Amigo CAPTRALIR, no hubo condiciones suficientes para desarrollar el presente en apego a la Metodología del Marco Lógico. Se considera un área de oportunidad para el programa 2015.

III.4 Resumen Narrativo

Resumen Narrativo del Programa Social	
Nivel	Objetivo
Fin	Desarrollar actividades tendientes a la recuperación de la autoestima y la calidad de vida de la población objetivo de la CAPTRALIR
Propósito	Atender satisfactoriamente las necesidades manifestadas por los pensionados y jubilados en el diagnóstico.
Componentes	Por razones de espacio, favor de remitirse al apartado III.6
Actividades	Por razones de espacio, favor de remitirse al apartado III.6

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	Desarrollar actividades tendientes a la recuperación de la autoestima y la calidad de vida de la población objetivo de la CAPTRALIR	N° de opiniones favorables esperado entre N° de opiniones favorables recibidas	$\frac{2500}{2000} \times 100 = 80\%$	CALIDAD	DERECHO-HABIENTES	Testimonios de derechohabientes y de personal de la Caja	Subdirección de Finanzas
Propósito	Atender satisfactoriamente las necesidades manifestadas por los pensionados y jubilados en el diagnóstico.	N° de necesidades con mayor demanda entre N° de necesidades incluidas en el programa	$\frac{23}{13} \times 100 = 56.52\%$	EFICIENCIA	SOLICITUDES	Cédula C	Subdirección de Finanzas
Componentes	Acciones culturales y apoyos. Por razones de espacio, favor de remitirse al apartado III.6	N° de derechohabientes que solicitaron participar en las acciones y recibir apoyo entre N° de derechohabientes que participaron en	$\frac{4748}{4305} \times 100 = 90.66\%$	EFICIENCIA	DERECHO-HABIENTES	Cédula C y Formato 1	Subdirección de Finanzas

		las acciones y recibieron apoyo					
Actividades*	---	---	---	---	---	---	---

*No se abordó este nivel de objetivo en virtud de tratarse de recursos etiquetados y de que la población estaba previamente definida.

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

El programa fue diseñado con base en las necesidades expresadas por los jubilados y pensionados de la población objetivo en la Cédula C. Los **resultados** obtenidos con el programa permiten afirmar que existe **coherencia entre sus objetivos, estrategia y metas**, gracias a lo cual contribuyó en términos reales a la solución del problema previamente definido y por tanto constituyó una respuesta adecuada. A continuación se presenta una gráfica que permite apreciar la congruencia de las relaciones de causalidad entre los distintos niveles de objetivos:

FIN

Desarrollar actividades tendientes a la recuperación de la autoestima y la calidad de vida de la población objetivo de la CAPTRALIR



PROPÓSITO

Atender satisfactoriamente las necesidades manifestadas por los pensionados y jubilados en el diagnóstico.



COMPONENTES

ACTIVIDADES	PENSIONADOS
Ajedrez	107
Baile	61
Bordado	133
Contar historias	39
Danzón	328
Dominó	400
Juegos de Mesa	269
Lectura	27
Manualidades	17
Tejido	156
Terapia de Integración	764
Visita domiciliaria	302
Yoga	55
Total	2658

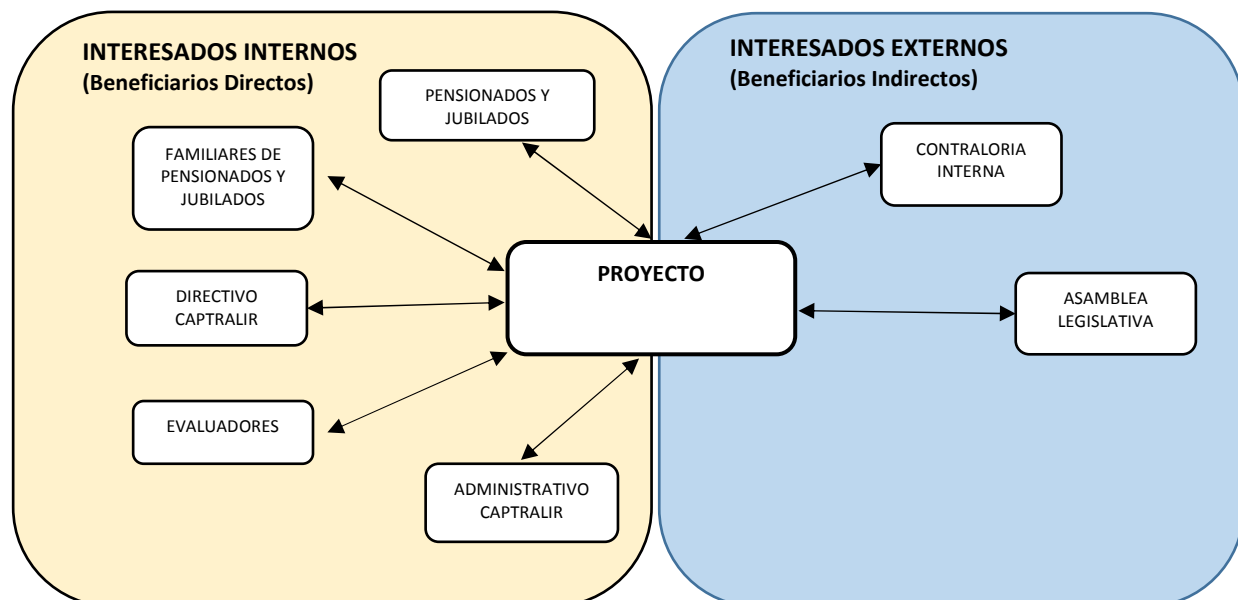
**ACTIVIDAD
1ª ETAPA**

- Llevar a cabo la determinación del universo de 12,363 jubilados y pensionados que residen en el DF y participaron en los talleres culturales de la CAPTRALIR.
- Ubicación geográfica de los 12,363 jubilados y/o pensionados para el establecimiento de rutas para visitar a aquellos con dificultades de movilidad y lugares para la impartición de talleres.
- Se elaboró relación con nombres y domicilio de jubilados y/o pensionados a visitar.
- Elaboración de la cédula que se utilizará en el proceso de visitas.
- Se impartieron cursos de capacitación relacionados con: el trato a adultos mayores y llenado correcto de la cédula.
- Se llevaron a cabo pruebas con pensionados y jubilados, a efecto de determinar si la cédula era de fácil comprensión.
- Se realizó la división del padrón por colonias de las 16 Delegaciones.
- Se unifico el padrón de colonias, toda vez que algunas no se localizaban, estaban mal escritas o habían cambiado de nomenclatura.
- Se ubicaron colonias de las 16 Delegaciones en un mapa monumental.
- Se realizó la impresión de las colonias de las 16 Delegaciones en mapas tamaño carta.
- Se ubicaron los domicilios de jubilados y/o pensionados en los mapas tamaño carta.
- Se realizaron recorridos de reconocimiento de las colonias de las 16 Delegaciones, con la finalidad de ubicar los tiempos aproximados de desplazamiento en los lugares de menor índice poblacional o con características rurales.
- Se elaboraron rutas, tomando como base las colonias de las 16 Delegaciones con mayor número de derechohabientes.
- Se realizó la ubicación de rutas de las 16 Delegaciones en un mapa monumental.
- Se realizó la asignación de rutas para conocer el número necesario de evaluadores.

**ACTIVIDAD
2ª ETAPA**

- Se aplicó Cédula "C" en las 16 Delegaciones a 12,363 pensionados y jubilados.
- Captura de la Información recibida para actualizar datos y sistemas de información.
- Obtención de información para la programación de los talleres culturales.
- Mayor incidencia para las solicitudes de talleres para realizar *scouting*.
- Metas programadas por evaluador
- Revisión de la información contenida en todas y cada una de las cédulas aplicadas para determinar si se encontraban requisitadas dentro de los parámetros establecidos y proceder a su validación y posterior captura.
- Se realizó la captura de 12,000 cédulas y aplicadas a los pensionados y jubilados, actividad que se efectuó en horarios prolongados con la finalidad de proceder a contar con la información que permita el análisis de datos.

III.7 Análisis de Involucrados del Programa



A continuación se muestra la información sobre la posición de cada uno de los involucrados frente al problema.

GRUPO	DESCRIPCIÓN	INTERESES	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS	INTERÉS EN UN PROYECTO	CONFLICTOS POTENCIALES
DERECHO-HABIENTES	PENSIONADOS Y JUBILADOS	Ampliar los apoyos de actividades culturales y recreativas, así como apoyos para mejorar su calidad de vida.	En un amplio porcentaje se trata de adultos mayores que padecen problemas de salud, abandono y pérdida de la autoestima, ocasionados por la pérdida paulatina de sus capacidades.	Cuentan con disposición e interés en las actividades, además de ser derechohabientes de la Entidad.	Tienen gran interés en el programa, siempre y cuando se realicen cerca de sus domicilios	Espacios públicos donde realizar las actividades.
	FAMILIARES DE PENSIONADOS Y JUBILADOS	Que existan más talleres para darles una mejor calidad de vida a sus familiares.	Falta de tiempo por cuestiones de trabajo no pueden acompañar a su familiar.	Cuentan con la capacidad de influir en sus familiares. Pueden negarse a participar en las actividades	Les interesa que las actividades continúen.	A algunos familiares no les interesa que asistan los pensionados, porque consideran inútiles las actividades.
CAPTRALIR	DIRECTIVO	Ampliar la participación del programa para mejorar la calidad de vida de sus derechohabientes	Falta de control sobre la toma de decisiones de parte de los pensionados y sus familiares.	Son quienes implementan las estrategias.	Mejorar los procedimientos	Falta de compromiso de los derechohabientes.
	ADMINISTRATIVO	Recibir, actualizar y dar seguimiento a los datos recabados.	La base de datos generados en el sistema desactualizada debido a la falta de precisión en los datos proporcionados por los derechohabientes	Conocimiento de software, manejo y actualización de bases de datos	Dar seguimiento al padrón de beneficiarios y actualización de datos.	Captura de datos erróneos debido a imprecisiones de los evaluadores.
	CONTRALORIA INTERNA	Actuar a favor del interés gubernamental dando seguimiento para que se cumpla la normatividad establecida.	Falta de controles internos.	Conocimiento del marco normativo.	Dar cumplimiento a las Reglas de Operación del programa y a la normatividad aplicable.	Conciliar el interés de los derechohabientes, la Entidad y la norma.
	EVALUADORES	Participar en las jornadas y capacitaciones de las actividades.	Insuficiente capacitación ante la complejidad de eventos.	Conocimiento de la zona.	Cumplimiento de metas asignadas.	Cambio de residencia de los pensionados e imprecisión en los datos.
	ASAMBLEA LEGISLATIVA	Canalizar recursos para atender una necesidad ciudadana.	Falta de presupuesto para la atención de las necesidades del grupo de derechohabientes	Conocimiento de las carencias de los jubilados y pensionados de la Nómina 5.	Apoyar a la ciudadanía.	Capacidad de negar o suspender el financiamiento.

III.8 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

Una vez revisada la diversidad de los Programas Sociales existentes a nivel Federal y Local, se pudo verificar que no existen complementariedades con el Programa Social Vida/Amigo CAPTRALIR, sólo se han encontrado algunas coincidencias, para lo cual se presenta como muestra el siguiente cuadro:

Programa Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad Coincidencia	Justificación
PENSIÓN ALIMENTARIA PARA ADULTOS MAYORES DE 68 AÑOS, RESIDENTES EN EL DF	Secretaría de Desarrollo Social	Otorgar una seguridad económica básica, garantizando el pleno ejercicio del derecho a la pensión alimentaria a toda persona adulta mayor de 68 años. Esta pensión económica tiene como finalidad atenuar las desigualdades sociales que enfrenta este grupo de población.	Adultos Mayores del DF	\$1,009.35 mensuales	Se dirigen a adultos mayores	Se muestra coincidencia en la población a la que van dirigidos, con la salvedad de que nuestro grupo es una población de derechohabientes, además de estar dirigidos ambos a elevar la calidad de vida.
INCLUSIÓN Y CORRESPONSABILIDAD SOCIAL_“ADULTO MAYOR”	Delegación Cuauhtémoc	Apoyar económicamente a los adultos mayores, residentes de la Delegación Cuauhtémoc, que cuenten con 60 y hasta 67 años 11 meses de edad, para que contribuyan al gasto familiar, y se ayude a mejorar su calidad de vida, disminuyendo los gastos personales y del hogar.	Adultos Mayores de la Delegación Cuauhtémoc	\$1,750.00 semestrales	Se dirigen a adultos mayores	Se muestra coincidencia en la población a la que van dirigidos, con la salvedad de que nuestro grupo es una población de derechohabientes, además de estar dirigidos ambos a elevar la calidad de vida.
LOS ADULTOS MAYORES TRANSFORMAMOS IZTAPALAPA	Delegación Iztapalapa	Mejorar las condiciones de vida de hasta diecinueve mil Adultos Mayores por bimestre, de 62 a 64 años de edad, mediante la entrega de una ayuda económica, orientada a elevar la calidad de vida y el bienestar de éstos.	Adultos Mayores de la Delegación Iztapalapa	\$400.00 bimestrales	Se dirigen a adultos mayores	Se muestra coincidencia en la población a la que van dirigidos, con la salvedad de que nuestro grupo es una población de derechohabientes, además de estar dirigidos ambos a elevar la calidad de vida.

III.9 Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo

Efectos/Plazos	En el problema o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Políticos
Corto plazo	Los derechohabientes regresaron a sus hogares satisfechos y con una actitud positiva.	Los derechohabientes se sienten atendidos por la Entidad, lo cual eleva su autoestima.	No tuvieron que realizar ningún gasto para poder recibir los beneficios del programa	Se percibe a las autoridades de la caja como cercanas a sus necesidades
Mediano plazo	De mantenerse el programa, se logrará también fortalecer la autoestima de los derechohabientes, así como propiciar una identidad entre los jubilados y pensionados.	Incrementaremos la cultura de los derechohabiente al seguirlos proveyendo de libros que les permitan ampliar sus conocimientos al tratarse de novelas clásicas	Algunos de los talleres les proveen de herramientas para elaborar artículos que pueden vender para contribuir a su economía familiar.	Seguir manteniendo la imagen positiva de la entidad, logrando que se perciba como un objetivo del Gobierno de la Ciudad.
Largo plazo	La formación de un sentido de identidad entre los jubilados y pensionados podrá contribuir de manera directa a elevar su autoestima.	En el largo plazo los jubilados y pensionados de la CAPTRALIR pueden constituir un grupo social fuerte con un alto sentido de integración, capaz de participar activamente en la sociedad.	Las acciones del programa podrán propiciar a largo plazo una mejora en la economía de sus hogares.	La percepción de un gobierno cercano a la gente y en particular a grupos de trabajadores inactivos puede ser una fuerza política que mueva conciencias por sí misma.

IV. EVALUACIÓN DE COBERTURA Y OPERACIÓN

IV.1 Cobertura del Programa Social

Población Potencial. La CAPTRALIR se constituye como un sistema de pensiones de los jubilados y pensionados de la nómina 5 del Gobierno del Distrito Federal, su población de beneficiarios en este rubro está constituida básicamente por personas de la tercera edad que fueron trabajadores en diferentes áreas del GDF; de acuerdo con ello, el programa Vida/Amigo CAPTRALIR cuenta con una población potencial de 20,675 jubilados y pensionados registrados en la Entidad al 01 de enero de 2014.

Población Objetivo. De conformidad con el origen y monto de los recursos destinados al Programa Vida/Amigo CAPTRALIR, se determinó una población objetivo de 2,500 jubilados y pensionados susceptibles de atenderse con el programa, los cuales corresponderían a personas que habitaran en las 16 Delegaciones del Distrito Federal.

Beneficiarios Efectivos. Después de realizada la intervención con el Programa Vida/Amigo CAPTRALIR, se logró la atención de 7,058 jubilados y pensionados, constituyéndose en los beneficiarios efectivos del Programa.

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

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	NS	No se elaboró.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	S	Fue la que operó el programa.
II. Objetivos y Alcances	S	Están alineados con los resultados.
III. Metas Físicas	S	Se rebasó la meta por un 6.5%.
IV. Programación Presupuestal	S	Se ejerció el monto recibido.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	S	Se realizó de conformidad con las Reglas de Operación, con la salvedad de que el Formato A es en realidad el Formato 1.
VI. Procedimientos de Instrumentación	P	No se realizó la difusión de conformidad con lo programado, en virtud de que hubo necesidad de avisar directamente a los derechohabientes para asegurar su participación en las actividades.
VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	S	No hubo quejas ni inconformidades.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	S	No fueron requeridos.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	P	Sólo se midió el cumplimiento de los indicadores trimestralmente.
X. Formas de Participación Social	No Aplica	No hubo otros actores sociales.
XI. Articulación con otros Programas Sociales	No Aplica	El programa no se articuló con otros.

IV.3 Valoración de los Procesos del Programa Social

RECURSOS EMPLEADOS	ESPECIFICACIONES
HUMANOS	88 evaluadores y personal técnico y directivo de la CAPTRALIR
TÉCNICOS	Sistema informático creado ex profeso que permitió constituir la base de datos.
MATERIALES	<ul style="list-style-type: none"> • 30 equipos de cómputo, 4 impresoras, papelería en general. • Chalecos, gorras, playeras (para evaluadores y para derechohabientes), tablas. • Logística (carpas, sillas, tablonés, manteles y sonido). • Kits de audiolibro (memoria, adaptador y bocina), pastilleros. • Dípticos (difusión del programa y prestaciones que ofrece la institución). • Material para manualidades (estambre, hilos, lienzos, pinturas, tijeras, pegamento), discos para las clases de baile y activación física.
FINANCIEROS	5 millones de pesos

Procesos del Programa Vida/Amigo CAPTRALIR:

Mediante el programa se pretende un acercamiento con los derechohabientes jubilados y pensionados a través de diversas actividades culturales, recreativas, físicas y de esparcimiento, así como la entrega de apoyos en especie. La realización de este proyecto fue producto de una serie de análisis con miras a determinar la forma en que se definirían las actividades a realizar y en general las problemáticas a

resolver para llegar a quienes serían los beneficiarios directos del programa. A continuación se describen los aspectos más relevantes:

La CAPTRALIR cuenta con un padrón fluctuante de jubilados y pensionados superior a 20,675 derechohabientes, de los cuales 12,363 corresponden a pensionados y jubilados con domicilio registrado en el Distrito Federal.

Al inicio, la CAPTRALIR pretendió realizar todo el programa utilizando recursos propios. La primera actividad en relación con la estructuración del programa fue indagar las preferencias culturales de los derechohabientes, para lo cual el personal de la Entidad estableció contacto vía telefónica con los pensionados y jubilados. Esta actividad sacó a la luz el primer hecho que dio un giro al programa: se detectó que cerca del 70% de los números locales ya no eran vigentes; esta situación motivó la actualización de la base de datos de pensionados y jubilados a través del pase de revista mensual (prueba de vida), con lo cual se lograría contar con información veraz para continuar la labor de registrar sus preferencias culturales.

Con miras al anterior objetivo, la Subdirección de Informática creó una pantalla de captura ex profeso. Durante tres procesos consecutivos de pase de revista se trató de realizar la validación de datos en presencia de los pensionados, preguntando su número telefónico y el domicilio actual. Sin embargo, la actividad tuvo que ser suspendida dos horas después de haber iniciado: la evidente disminución de la memoria de la mayoría de ellos complicó y retrasó la obtención de información, lo cual a su vez duplicó y hasta triplicó el tiempo de revista, con la consecuente aglomeración física, el descontento, las quejas y el retraso en el servicio, que significó más días de trabajo, de los cuales no se disponía por las actividades programadas. Esta situación evidenció la necesidad de captar esta información por una vía diferente al pase de revista.

Otro elemento relacionado con la realización de las acciones culturales para los pensionados y jubilados de la CAPTRALIR fue la determinación de los lugares en donde se realizarían. Para ello era necesario la ubicación de los domicilios de los derechohabientes, a efecto de determinar los espacios más adecuados para la impartición de los talleres, es decir lugares a los cuales pudieran desplazarse sin dificultades ni demasiados esfuerzos los pensionados. Esta actividad debería ser parte de aquellas que se emprendieran para precisar las preferencias y los domicilios.

En este tenor, podemos decir que de los registros sistematizados y automatizados existentes en la CAPTRALIR a través del Sistema Informático, se contaba con información de los domicilios de los pensionados y jubilados hasta el nivel de Delegación. Lo anterior en virtud de que con el transcurso de los años la captura de dichos domicilios se ha realizado a través de diferentes personas, quienes ante la ausencia de catálogos que homologuen la información han capturado datos de los nuevos pensionados de conformidad con su libre albedrío, generando hasta 5 nombres para una misma colonia y consecuentemente para las calles. La revisión realizada permitió la validación del padrón a nivel de las colonias para unificar el Padrón existente, todo ello contando con la colaboración, durante la primera etapa, de un grupo de 88 ciudadanos que se dedicaron a homologar uno a uno los domicilios de los 12,363 derechohabientes.

Todo lo anterior condujo a la conclusión de que era imposible actualizar las bases de datos de los jubilados y pensionados únicamente con los recursos disponibles en la CAPTRALIR. Por ello se decidió que todo el proceso, incluyendo la difusión de la Cédula C (para la identificación de acciones culturales de interés para los derechohabientes), así como la identificación de la información que permitiría

complementar las bases de datos para brindar atención y diversos servicios a los pensionados y jubilados, deberían realizarse como parte de las acciones de programa, con la participación de los 88 ciudadanos, de los cuales algunos tendrían la función de coordinar las acciones de evaluación de preferencias directamente con los pensionados, y otros las actividades administrativas tendientes a la sistematización de la información.

Para ello, se elaboraron dos instrumentos: uno destinado a la difusión del programa (Cédula “C”) y otro para la solicitud de participación en las actividades culturales (Formato “1”), con los cuales los ciudadanos que colaborarían en el programa se encargarían, durante un proceso de entrevista directa con los pensionados, de difundir el Programa Vida/amigo CAPTRALIR mediante la identificación de su situación personal, situación motriz y situación social, así como sus preferencias culturales y recreativas, y de recibir las solicitudes para participar en el programa.

El Programa Vida/Amigo CAPTRALIR se desarrolló en tres etapas:

1. Acciones Previas. Consistió en preparar y verificar las cédulas, la homologación de las colonias y calles de todas la Delegaciones, el mapeo por colonia y calle, la impresión de formatos, la integración de grupos de trabajo y la distribución de funciones con los tiempos proyectados para la realización del trabajo.

2. Valoración. Consistió en la difusión de la encuesta de preferencias culturales para el cumplimiento de la meta de entrevistar a 12,363 jubilados y pensionados, que darían pauta para definir las acciones a través de las cuales se atendería a los derechohabientes que viven en las 16 delegaciones.

Debe señalarse que la información recabada mediante las cédulas correspondientes fue capturada para procesar los datos necesarios tanto para actualizar las bases de datos y sistemas de información relacionados con estos derechohabientes (tales como índices de participación, domicilios actuales y reales, situación de los pensionados, vulnerabilidad, discapacidad, deficiencias en los servicios, necesidades reales a corto, mediano y largo plazos, etc.) como para, una vez procesados los datos recibidos, obtener la información que permitiría la programación de los talleres culturales, con detalles sobre el número de pensionados por colonia que deseaban participar en cada actividad y lugares de mayor incidencia para las solicitudes de talleres (al respecto, fue necesario realizar *scouting* para seleccionar los espacios públicos disponibles y propicios para ser utilizados para operar el programa.

Las cédulas arrojaron información referente a las características de la población que se pretendía atender, destacando un elevado porcentaje de personas en condiciones de discapacidad que les limitaban para asistir periódicamente a las actividades culturales (condiciones, particularmente en el campo de la salud, que les dificultaban o incapacitaban para desplazarse solos a los lugares – hubo casos en los cuales incluso no podían desplazarse más allá de los 200 metros), razón por la cual se decidió que las acciones se realizarían en lugares cercanos a sus domicilios.

Se elaboraron estadísticas y análisis de datos producto de la captura de la información contenida en las cédulas aplicadas en las 16 delegaciones políticas, correspondiente a los 12,363 pensionados y jubilados registrados en el D.F. La realización de la encuesta (el avance en la difusión y posterior captura de datos) permitió conocer parte de las necesidades reales de esta población en situación tan vulnerable -que manifestó abierto interés por participar en alguna actividad que le devolviera el sentido de pertenencia y elevara su autoestima- y por tanto definir con precisión tanto las actividades culturales y sociales como el tipo de apoyos que serían destinados a quienes participarían en el programa durante la tercera etapa.

Lo anterior sin menoscabo de atender directamente en la Caja y realizar, en algunas colonias donde así fuera posible, algunas acciones culturales específicas solicitadas por los pensionados y jubilados de la nómina 5.

3. Talleres Culturales. Se llevaron a cabo de forma paulatina entre los meses de septiembre y diciembre de 2014. Se realizaron acciones como:

- Paseos recreativos, de las colonias en donde viven los derechohabientes a los centros recreativos. Incluyeron *box lunch* durante el trayecto.
- Terapias de integración denominadas “Yoga de la Risa”.
- Otorgamiento de asistencia médica para aquellos que así lo requirieron.
- Ofrecer, en los domicilios de los derechohabientes y lugares cercanos, información referente a los diversos servicios otorgados por la CAPTRALIR, debido a que con frecuencia, aparte del pase de revista, sus familiares u otras personas no tienen tiempo para acompañarlos. De igual manera, las actividades que se encuentra emprendiendo la CAPTRALIR.
- Visitas domiciliarias con la finalidad de brindar información de primera mano a los jubilados y pensionados sobre las prestaciones.
- Cursos de informática y danzón, entre otras acciones de esparcimiento y cultura.

De lo anterior se desprende la conclusión de que los recursos disponibles y empleados para cada etapa fueron suficientes y adecuados. En cuanto a los procesos, se realizaron ajustes oportunos, pertinentes y relevantes al programa, toda vez que se enfocaron en las necesidades de los jubilados y pensionados.

IV.4 Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes

En relación con el Padrón de Beneficiarios que participarían en el programa Vida/Amigo CAPTRALIR 2014, se inició constituyendo una base de datos a partir de la información con que cuenta la Entidad en el Sistema Integral de Información que contiene los datos básicos de pensionados y jubilados vigentes al 1 de enero del 2014. Durante el proceso se ha logrado integrar un padrón de derechohabientes cuya información se actualiza periódicamente con las cédulas que requisitan los actores encargados. La información se integra en una base de datos maestra a cargo de personal de la Subdirección de Prestaciones y Servicios Sociales. Todos los datos incluidos se estandarizan permanentemente con el propósito de que el padrón sea confiable al 100%. Es importante destacar que durante 2014 se logró obtener información de los 12,363 derechohabientes que habitan en el Distrito Federal.

Se da seguimiento y se depuran los datos que se enlistan a continuación:

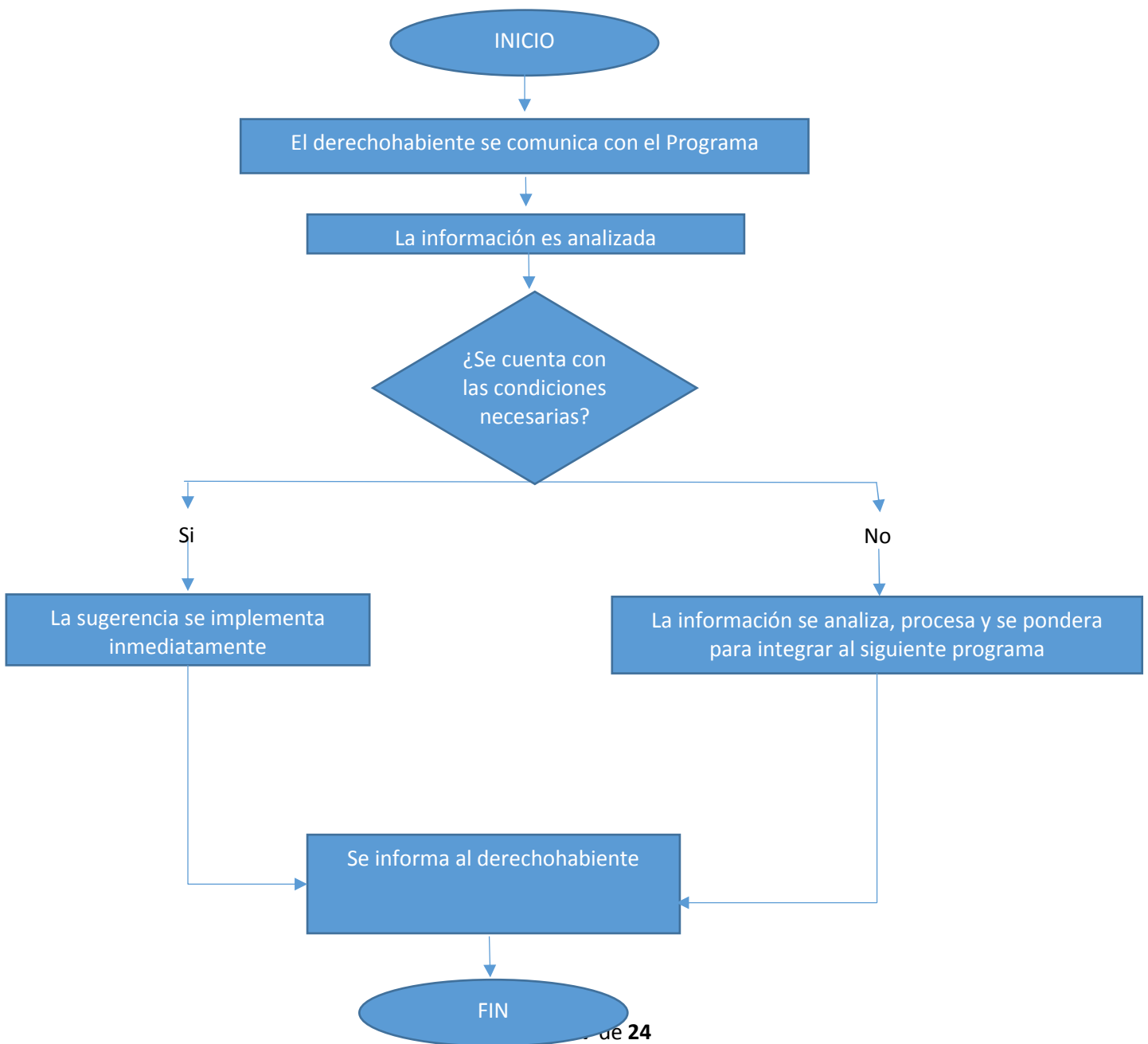
- Nombre
- Género
- Fecha de Nacimiento
- Edad
- Estado civil
- Residencia (permanente o propia)
- En el Distrito Federal, Estado de México o el Extranjero
- Domicilio (entre cuáles calles)
- Colonia
- Código postal

- Delegación
- Teléfono
- Movilidad (solo o con ayuda)
- Discapacidad (total o parcial)
- Pasatiempos o actividades recreativas (cual)
- Actividades normales durante el día (cual)

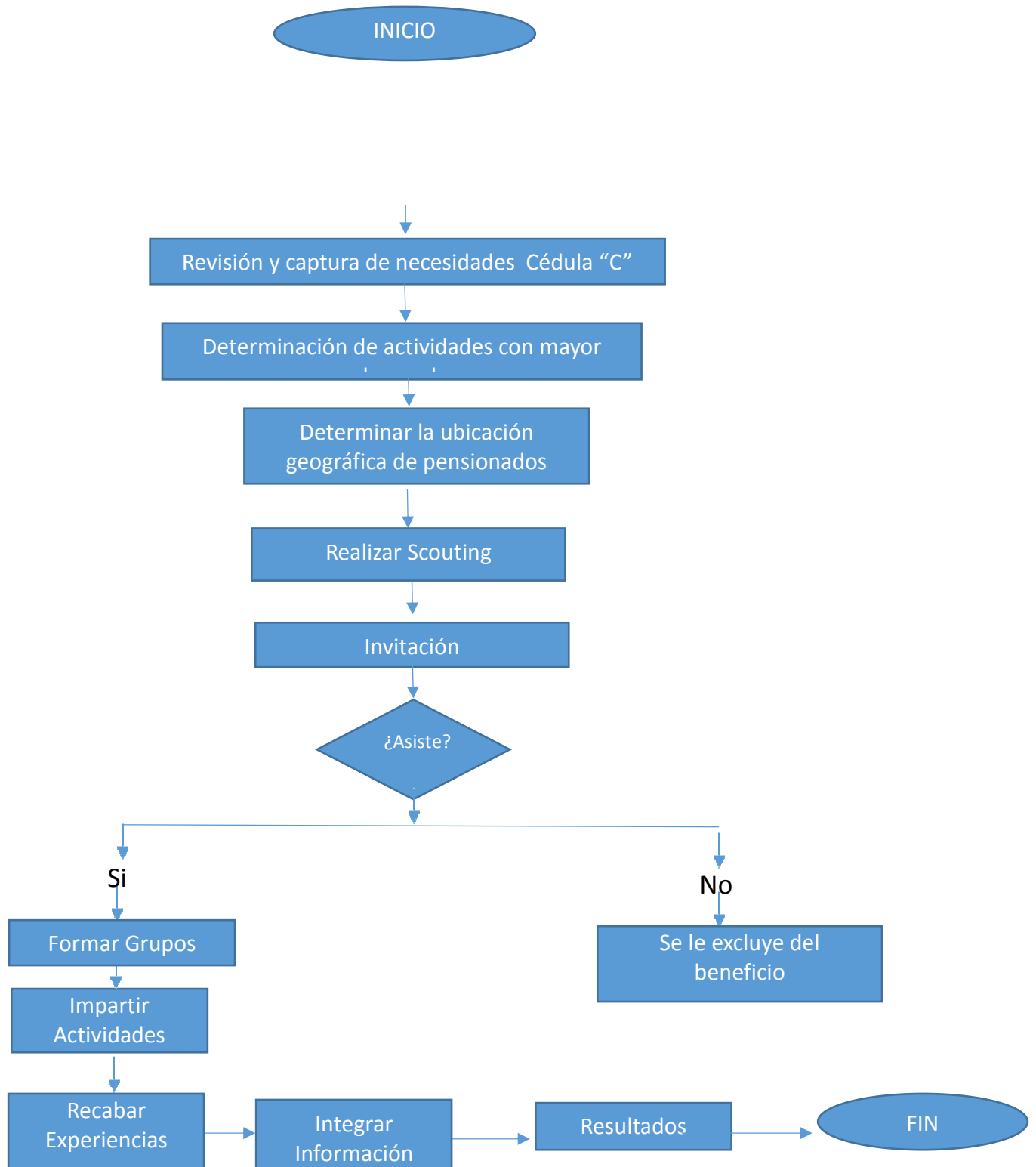
Los datos recabados nos han permitido contar con información oportuna con el fin de identificar a nuestra población objetivo.

IV.5 Mecanismos de Seguimiento de Indicadores

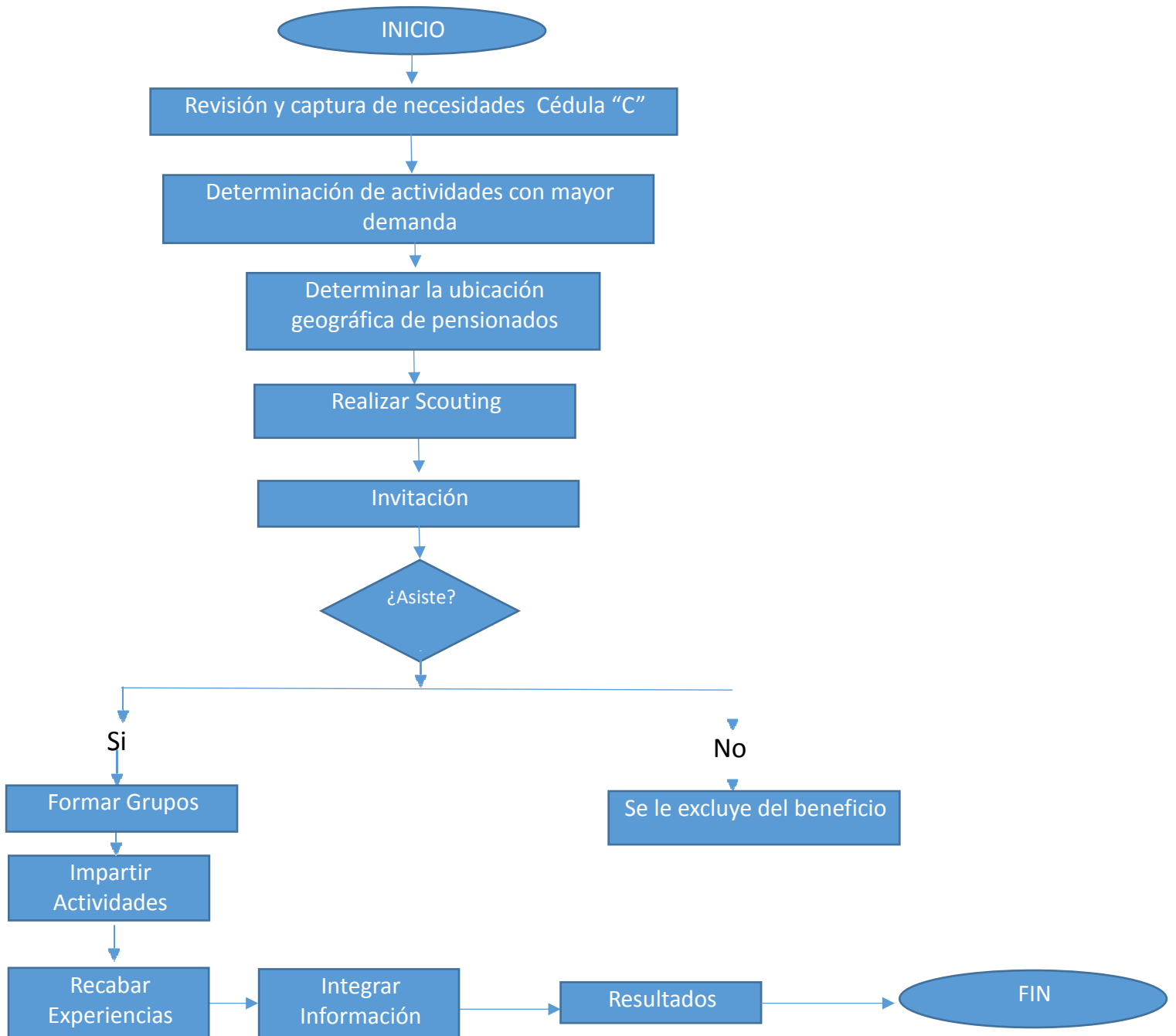
Recepción de Opiniones



Proceso de Integración de Beneficiarios



Determinación de Necesidades de Mayor Demanda



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 proceso	No iniciada	Desechada
Corto plazo (hasta 6 meses)									
Mediano plazo (hasta un año)									
Largo plazo (más de un año)									

No aplica. No hay versiones previas del programa Vida/Amigo CAPTRALIR.

V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN

V.1 Principales Resultados del Programa

Para ser la primera vez que se diseña y opera el Programa Vida/Amigo CAPTRALIR, los logros son especialmente notables. Como ya se indicó en el Apartado II, su realización fue originalmente encomendada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, pero en la CAPTRALIR se asumió como una genuina área de oportunidad para beneficiar a los jubilados y pensionados de Nómina 5, iniciando con quienes viven en el Distrito Federal. A continuación se enlistan tales logros:

1. **Se rebasó la meta original** de “hasta 2,500” jubilados y/o pensionados atendidos mediante el programa. Se atendieron 7,068 personas (282.3% adicional) provenientes de las 16 delegaciones, es decir 57% de un total de 12,363 que viven en el Distrito Federal.
2. **Se rebasó la meta original** de brindar beneficios a los jubilados y/o pensionados, debido a que además de haber llevado a cabo al 100% el programa de actividades culturales y sociales, se entregaron, también con base en requerimientos específicos, audiolibros, playeras y pastilleros. Especial mención merece la entrega de los audiolibros, un **beneficio adicional** que se otorgó a fines de 2014, a partir de la detección de situaciones personales que impedían la lectura en papel, el desplazamiento y la manipulación para fomentar el interés de los jubilados y/o pensionados en la cultura a través de la lectura.
3. Se **actualizó al 100%** el Padrón de Jubilados y Pensionados del Distrito Federal.
4. **Se detectaron las necesidades reales de los jubilados y pensionados**, mismas que fueron atendidas posteriormente mediante el primer grupo establecido (2,568 personas).
5. Se tuvo oportunidad de conocer las condiciones en que viven actualmente, incluyendo casos en situación de abandono y de salud precaria.
6. El acercamiento directo a los jubilados y pensionados en sus domicilios permitió no sólo **recabar** la información requerida para **rediseñar el programa**, sino también **ofrecerles** información relevante acerca de prestaciones y servicios que desconocían (por ejemplo, que pueden obtener préstamos y

que pueden participar en excursiones y otros eventos culturales y sociales). De acuerdo con testimonios de los propios beneficiados, gracias a este acercamiento se sintieron tomados en cuenta por la entidad, atendidos y escuchados, lo cual en general les causó una gran satisfacción (ver siguiente apartado) y autoestima imagen más humana.

7. **Se acercaron las actividades** culturales y sociales programadas con base en sus requerimientos **a sus domicilios**, evitando que en general hicieran esfuerzos de desplazamiento innecesarios dadas sus condiciones de salud física. Facilitar transporte también permitió la **participación de personas con discapacidad**. Puesto que el criterio directriz fue establecer puntos de concentración, se cumplió también el objetivo de fomentar en términos reales la convivencia de los jubilados y pensionados.

V.2 Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes

Puesto que fue la primera vez que se diseñó y operó el Programa Vida/Amigo CAPTRALIR, no se elaboró un instrumento específico para recabar información acerca del grado en que se cubrieron las expectativas, así como el grado de satisfacción de las necesidades de los derechohabientes que participaron en el programa, toda vez que durante la segunda y tercera etapas se obtuvieron múltiples **testimonios directos e indirectos** respecto a ambos aspectos. Deben señalarse dos ventajas en este sentido: 1) se consideraron las necesidades de mayor demanda, y 2) hubo consistencia en la mayor parte de los testimonios recabados tanto por los evaluadores como por el personal en oficinas.

A continuación y como muestra de ello, se transcriben algunos de los testimonios tanto de los evaluadores como de diversos colaboradores del área que operó el programa acerca de la experiencia de los jubilados y/o pensionados:

Etapas de valoración:

- a) “Al presentarnos en los domicilios de los derechohabientes, se mostraban confundidos y sorprendidos, ya que comentaban que no se imaginaban que la CAPTRALIR se preocupara por ellos”.
- b) Una pensionada que tenía su domicilio en el Pueblo de San Lucas Xochimanca, en la Delegación Xochimilco, nos comentó: *“esto nos hace sentir importantes”*.
- c) “A un jubilado que vive en la Delegación Milpa Alta en estado de abandono, le dio mucho gusto que lo visitaran, tanto que nos platicó toda su vida laboral, incluso la historia de la institución”.
- d) “Una jubilada que vive en la Delegación Magdalena Contreras, nos recibió con mucho regocijo ya que vivía sola, y nos contó toda su vida, incluso lloramos juntas”.
- e) “A los jubilados les daba mucha alegría que los visitáramos, sobre todo aquellos en los que los domicilios se encontraban muy lejanos, ya que en muchos no había transporte y había que caminar, o como el caso de las chinampas de Xochimilco que el transporte era una tabla de madera”.

Actividades culturales y entrega de apoyos:

- a) “Cuando se daban las actividades de la yoga de la risa, mucha gente llegaba renuente sobre todo los hombres, al ir avanzando la actividad se iban sumando y al final las facciones de sus rostros denotaban alegría”.
- b) “Una pensionada de la Delegación Azcapotzalco, cuando se le llevó a su domicilio el bastón que requería no pudo contener el llanto, refirió que únicamente se mantenía con la pensión y que le era imposible adquirir un bastón”.

c) “Cuando entregué un audiolibro a un jubilado en las oficinas de la CAPTRALIR, me comentó que no iba a poder utilizarlo, ya que no sabía cómo usar esos aparatos y no se veía interesado; posteriormente regresó y comentó que ya había escuchado todos los libros y que deseaba más grabaciones”.

d) “Se recibieron muchos comentarios, en donde los derechohabientes se mostraban asombrados e incrédulos porque las actividades y apoyos que se les daban eran totalmente gratuitos, referían que la CAPTRALIR nunca les había dado nada”.

e) “Un jubilado comentó que los cursos de computación que tomó le permitieron comunicarse a través de redes sociales con sus familiares que vivían en el extranjero”.

f) “Algunos derechohabientes que tomaron cursos de computación, al enterarse de que iban a concluir, le solicitaron al Director General de la CAPTRALIR a través de un mensaje por twitter que continuaran los cursos”.

En general se observó que los derechohabientes se interesaron, integraron y participaron en las actividades. Cabe señalar que en la medida que se fueron realizando, los jubilados se comunicaban entre sí y muchos establecieron contacto telefónicamente o se presentaban a las oficinas de la Caja para solicitar información acerca de las actividades. De igual manera, destaca el hecho de que muchos de ellos refirieron que deseaban impartir clases acerca de las actividades en las que tenían conocimiento.

Los apoyos en especie fueron de relevancia no sólo por su utilidad práctica inmediata, sino porque los beneficiados expresaron que no habían recibido anteriormente algo de utilidad personal.

V.3 FODA del Programa Social

<p>Objetivo central del Proyecto</p> <p>Otorgar apoyos y realizar actividades culturales y sociales para los pensionados y jubilados de la CAPTRALIR.</p>	<p>Fortalezas (internas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientación del programa a las necesidades reales de la población objetivo. • Se cuenta con una población potencial perfectamente definida. • Los derechohabientes tienen buena disposición hacia cualquier programa que pueda proporcionarles beneficios. 	<p>Debilidades (internas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • El número de derechohabientes existentes, supera ampliamente el número de apoyos que pueden otorgarse. • Falta de disposición de los familiares para apoyar a los derechohabientes. • No se cuenta con antecedentes de seguimiento de programas similares.
<p>Oportunidades (externas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tendencia de los 3 niveles de gobierno a crear políticas orientadas a la atención de adultos mayores. • Tendencia demográfica en el sentido de que en próximos años aumentará la población adulta mayor. 	<p>Potencialidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear un programa tipo que caracterice las necesidades reales de esta población con base en la recopilación de experiencias permanentes a través del programa, considerando las ventajas de tratarse de un grupo cerrado y con interés en las actividades y apoyos. 	<p>Desafíos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es necesario realizar las gestiones ante el nivel de gobierno correspondientes para lograr la permanencia del programa a través de difundir sus resultados, destacando en la difusión la necesidad de buscar alternativas para una población que en poco tiempo se volverá dominante sobre otros niveles de la sociedad, constituyendo bases de datos con información valiosa que alimente otras fuentes de

		información en los tres niveles de gobierno.
Amenazas (externas) <ul style="list-style-type: none"> • Que no se asignen recursos en próximos ejercicios o que el programa desaparezca con motivo de un cambio en las políticas de la ALDF. 	Riesgos <ul style="list-style-type: none"> • Buscar dentro de las actividades normales de la dependencia, mantener actividades y entregas de apoyos que permitan continuar con los niveles de comunicación establecidos por el programa con los derechohabientes, de tal manera que aún ante la ausencia de recursos pueda mantenerse el fin fundamental de generar un sentido de pertenencia y elevar la calidad de vida. 	Limitaciones <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las negociaciones con los entes sociales, de gobierno y asociaciones con la finalidad de lograr los apoyos a través del otorgamiento de los apoyos y actividades necesario para mantener el programa y los beneficios del mismo.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

VI.1 Conclusiones de la Evaluación Interna

En términos generales, el Programa Vida/Amigo CAPTRALIR cumplió con el objetivo general (desarrollar actividades para la recuperación de la autoestima y la calidad de vida entre los pensionados y jubilados) establecido en las Reglas de Operación correspondientes. Desde un enfoque autocrítico, las áreas de oportunidad y las debilidades detectadas, cuyo peso se estima poco relevante (aunque no menos importante) considerando los resultados obtenidos, deberán atenderse para mejorar y fortalecer el diseño y la operación correspondientes a 2015.

Es necesario enfatizar tres hechos relevantes: 1) se logró conocer al 100% a la población objetivo de la CAPTRALIR, 2) el programa se basó en la identificación de las necesidades reales de los jubilados y pensionados, y 3) se amplió la cobertura de entrega de beneficios en especie, tanto en cantidad de personas como respecto al monto de dichos beneficios (cercano al 300%) respetando en todo momento los principios y derechos sociales establecidos en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, permitiendo a todos los derechohabientes formar parte y recibir los beneficios del programa.

Por último, cabe señalar enfáticamente que **el diseño** del Programa Vida/Amigo CAPTRALIR puede considerarse un modelo a seguir por las áreas del Gobierno del Distrito Federal que diseñan y/o aplican programas sociales destinados a población tanto vulnerable como no vulnerable. **La prioridad otorgada a las necesidades de la población objetivo en tiempo real permitió crear un programa capaz de ofrecer resultados concretos que beneficiaron directamente a las personas a quienes fue destinado**, con lo cual se fomentó la confianza hacia la institución y el sentido de pertenencia entre los derechohabientes, despertando su interés por las actividades culturales y recreativas.

VI.2 Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz del FODA	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro	Efecto esperado
---------------------------------	--------------------------------	---------------------------------	-----------------

		del programa social	
Se cuenta con un diagnóstico del 56% de la población total de jubilados y pensionados de la CAPTRALIR, que permite conocer sus necesidades reales para elevar su calidad de vida y contar con un sentido de pertenencia a la Entidad.	Durante el ejercicio 2015, los recursos destinados al programa, se enfocarán tanto a la realización de actividades sociales y culturales como al otorgamiento de prótesis diversas para mejorar su movilidad y desempeño social.	Se considerará en las Reglas de Operación y la planeación y programa de trabajo del programa	Se contribuirá a mejorar su calidad de vida a través de contar con herramientas que les permitan un mejor desempeño personal, familiar y social.

VI.3 Cronograma de Instrumentación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de Instrumentación	Área(s) de seguimiento
Entrega de prótesis.	Corto, Mediano y Largo Plazo.- Incrementar paulatinamente el otorgamiento de prótesis hasta cubrir el 100% de la población potencial de la Entidad	Unidad Departamental de Servicios al Derechohabiente y Subdirección de Prestaciones	Dirección de Prestaciones y Servicios al Derechohabiente. Subdirección de Finanzas.
Especialización de actividades sociales y culturales.	Corto, y Mediano plazo.- Incrementar paulatinamente el otorgamiento de prótesis hasta cubrir el 100% de la población interesad	Unidad Departamental de Servicios al Derechohabiente y Subdirección de Prestaciones	Dirección de Prestaciones y Servicios al Derechohabiente. Subdirección de Finanzas

VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.
- Reglas de Operación del Programa de Ayuda Vida/Amigo CAPTRALIR 2014.
- Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2014.
- Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.
- Informes de Avances del Programa de Ayuda Vida/Amigo CAPTRALIR (abril-diciembre 2014).
- Padrón de Pensionados y Jubilados de la CAPTRALIR al 1 de enero 2014.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Ley de Adultos Mayores para el Distrito Federal.
- Reglamento de Prestaciones de la CAPTRALIR.
- Metodología del Marco Lógico para la Planificación, el Seguimiento y la Evaluación de Proyectos y Programas.