

**DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN**

**PROGRAMA DE COINVERSIÓN  
SOCIAL PARA LA  
REHABILITACIÓN DE UNIDADES  
HABITACIONALES "CONVIVE"  
2016**

**Junio 2017**

# **EVALUACIÓN INTERNA**

## **2017**

# INDICE

TEMA	PAGINA
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	4
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	6
II.1. Área encargada de la evaluación	6
II.2. Metodología de la evaluación	7
II.3. Fuentes de información	8
II.3.1 Información de Gabinete	8
II.3.2 Información de Campo	9
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	12
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	12
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	16
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social 2016	24
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	25
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	39
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	41
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	42
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	43
VI. ANALISIS Y SEGUIMIETNO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	43
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	43
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	44
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	45
VII.1 Matriz FODA	45
VII.2 Estrategias de Mejora	46
VII.3. Cronograma de Implementación	47
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	47

## 1.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016	Programa de Coinversión para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “CONVIVE”
Año de creación	2002
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc).	No ha sufrido cambios en cuanto al diseño u operación, únicamente en cuanto las metas físicas y financieras
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Mantenimiento a las áreas comunes de las unidades habitacionales de la delegación Álvaro Obregón
Objetivo General en 2016	Frenar el deterioro urbano y combatir el alto índice de inseguridad de las zonas ubicadas en la Delegación Álvaro Obregón, a través de apoyos mediante obras de rehabilitación a las Unidades Habitacionales en sus áreas comunes, conforme al alcance de la suficiencia presupuestal y contribuyendo al incremento del nivel de calidad de las viviendas; buscando ante todo mejorar las condiciones de vida de sus ocupantes.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Promover una cultura de corresponsabilidad entre la Delegación y la sociedad en la solución de los problemas.</li> <li>* Orientar e impulsar el uso de los recursos del programa para el mejoramiento de la imagen urbana.</li> <li>* Fomentar la participación de los habitantes condóminos, a través de la toma colectiva de decisiones para la administración de los recursos y la supervisión de su correcta aplicación.</li> <li>* Promover la organización formal y registro de las administraciones de las Unidades Habitacionales, Conjuntos Condominales y Condominios ante la Procuraduría Social del Distrito Federal.</li> <li>* Frenar el deterioro urbano y combatir el alto índice de inseguridad en las zonas más deterioradas.</li> <li>* Mejorar las condiciones de infraestructura, plusvalía y mantenimiento en sus áreas comunes.</li> <li>* Motivar con el programa a la población beneficiada para la conservación y mantenimiento de sus áreas comunes.</li> <li>* Cumplir con los derechos sociales de universalidad, equidad social, equidad de género y territorialidad, que buscan garantizar el programa.</li> <li>* Observar ante todo que no exista duplicidad con otros programas sociales.</li> </ul>
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	Unidades Habitacionales ubicadas en la Delegación Álvaro Obregón, considerando principalmente alrededor de 22 Unidades Habitacionales.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales integrada a la Coordinación de Programas Comunitarios la cual se encuentra adscrita a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en	Realización de trabajos de mantenimiento y/o

<p>2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad</p>	<p>rehabilitación de áreas comunes en las Unidades Habitacionales a través de un Contrato de colaboración tripartita. Los tiempos de ejecución de la obra, variaron de acuerdo al tamaño de la misma.</p>
<p>Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</p>	<p>El Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “CONVIVE” se instituyó en concordancia con lo establecido en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, en lo siguiente: Aborda el <b><u>Eje 4 Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura</u></b>, a través del ofrecimiento de un programa que apoye a mejorar las condiciones de infraestructura, mantenimiento, cuidado de áreas verdes, respeto de áreas comunes, convivencia social, cultura cívica, participación ciudadana y accesos al goce de los derechos sociales en las Unidades Habitacionales de la Delegación Álvaro Obregón.</p> <p>Con el <b><u>Área de Oportunidad 6 Vivienda</u></b>, coadyuvando con un instrumento que mejora la imagen urbana y por ende la transformación de las Unidades Habitacionales. Incidiendo en el <b><u>Objetivo 1</u></b> Atender las necesidades de vivienda de la población de bajos ingresos de la capital, brindando oportunidades económicas y sociales para su adquisición y haciendo énfasis en los atributos del derecho a una vivienda adecuada y digna en la <b><u>Meta 2</u></b> Ampliar, bajo una perspectiva de género, la cobertura de los programas de mejoramiento de vivienda, preferentemente dirigida a la población residente de bajos recursos económicos, en condiciones de vulnerabilidad y en situación de riesgo en la línea de acción Propiciar el otorgamiento de subsidios, permisos y créditos para la adecuación de la vivienda, la ejecución de las adaptaciones especiales y el cambio de función de los espacios, para que respondan a las necesidades de la población con discapacidad, con movilidad reducida y personas adultas mayores. El Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales consideró Unidades Habitacionales ubicadas en zonas de desarrollo social bajo, a su vez apoyó a las que estuviesen en mayor riesgo brindando la obra que los vecinos seleccionaron, con esto se toma en cuenta su opinión, se fomenta la participación ciudadana y el acercamiento con el Gobierno Local.</p>
<p>Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)</p>	<p><b>Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015</b></p> <p>El Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “CONVIVE” se estableció en concordancia con lo establecido en el Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015, en lo siguiente:</p>

	Aborda el <b>Eje 6 Desarrollo e Infraestructura Urbana</b> integrando un programa de obra que complementa el mantenimiento a la infraestructura urbana de las Unidades Habitacionales y coadyuvar a la <b>estrategia 6.2</b> Estrategia para Fortalecer el Programa Delegacional de Obras en su línea de acción 6.2.9 Programas Comunitarios, ya que se genera una obra para el mejoramiento de la infraestructura de áreas comunes de las Unidades Habitacionales.
Presupuesto del Programa Social en 2016	\$ 40,096,770 (Cuarenta millones noventa y seis mil setecientos setenta pesos 00/100)
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	En el 2016, se atendieron a 17 Unidades Habitacionales, ubicadas dentro de la Delegación Álvaro Obregón
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	Para el ejercicio de 2017, el Programa de Coinversión para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales, continuará apoyando al mantenimiento y/o rehabilitación de las áreas comunes de 17 Unidades Habitacionales, por un monto de \$ 34,000, 000 (treinta y cuatro millones de pesos 00/100)

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN 2017

### II.1 Área Encargada de la Evaluación Interna

El Área encargada de la evaluación es la Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales adscrita a la Coordinación de programas Comunitarios en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano.

Los perfiles de las personas que apoyaron a la presente evaluación son:

No.	Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en monitoreo y evaluación	Exclusivo de monitoreo y evaluación
1	Jefatura de Unidad Departamental	Femenino	51	Diplomado en Gestión Pública y Régimen Condominial	Analizar las propuestas de las Unidades Habitacionales, dar seguimiento o al desarrollo de la obra, integrar expedientes	No cuenta con experiencia en monitoreo y evaluación	Participa en la operación del programa
2	Jefatura de Unidad Departamental	Femenino	50	Licenciatura	Seguimiento a las publicaciones realizadas del	Durante el 2013, elaboró las evaluaciones internas correspondientes	No participa en la operación del programa

					Programa y realiza la revisión de las evaluaciones internas	e al 2012, revisó las correspondientes 2013, 2014 y 2015	
--	--	--	--	--	---	--	--

## II.2 Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “CONVIVE” forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo la presente Evaluación a la Segunda etapa, donde se analizará la Operación y Satisfacción del Programa a través del análisis de los procesos seguidos por el Programa Social para otorgar bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del Programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

La metodología de la presente Evaluación considera herramientas cualitativas y cuantitativas, que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis								
	Semana								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL</b>									
<b>II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA</b> II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna II.2. Metodología de la Evaluación II.3. Fuentes de Información de la Evaluación II.3.1 Información de Gabinete II.3.2 Información de Campo									
<b>III. EVALUACIÓN DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL</b> III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social 2016 con su diseño III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016 III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social III.5. Seguimiento y Monitoreo del									

Programa Social III.6 Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016									
<b>IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL</b>									
<b>V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL</b> V.1. Muestra del Levantamiento de Panel V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información									
<b>VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016</b> VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016 VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores									
<b>VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA</b> VII.1. Matriz FODA VII.2 Estrategias de Mejora VII.3 Cronograma de Implementación									
<b>VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES</b>									
<b>Observaciones</b>									
<b>Adecuaciones</b>									
<b>Publicación y otras entregas</b>									

### II.3 Fuentes de Información

En esta Segunda Etapa de Evaluación, se realizará un análisis de gabinete y de campo, además de proyectar el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016; cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

#### II.3.1. Información de Gabinete:

- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Programa Delegacional de Desarrollo 2012 – 2015
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal
- Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Reglamento de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2016

- Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal
- Circular para el control y evaluación de la gestión pública; el desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativa, y la atención ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal
- Aviso por el cual se da a conocer las Reglas de Operación del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016
- Aviso a través del cual se modifican las Reglas de Operación del Programa Comunitario de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el 29 de enero de 2016
- Aviso por el cual se da a conocer la Convocatoria para el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016
- Aviso a través del cual se modifica la Convocatoria del Programa Comunitario de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 29 de febrero de 2016
- Aviso por el cual se da a conocer el Padrón de Beneficiarios del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016
- Aviso a través del que se modifica el Aviso por el cual se da a conocer el Padrón de Beneficiarios del Programa Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de marzo de 2016
- Manual Administrativo de la Delegación Álvaro Obregón.
- Avances programáticos presupuestales.
- Cuenta Pública 2016
- Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón del ejercicio 2012
- Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales del ejercicio 2013
- Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón
- Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultadas las Evaluaciones Internas 2016 de los Programas Sociales 2015 a cargo de la Delegación Álvaro Obregón
- Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016
- Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales
- Aviso por el que se da a conocer el Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Programas Sociales de la Ciudad de México
- Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

### **III.3.2. Información de campo.**

Para el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "CONVIVE" se propusieron dos instrumentos uno que permitirá contar con un censo de las Unidades Habitacionales y otro con el que se verificará las características de la población que habita en ellas.

Para el Censo de las Unidades Habitacionales se iniciará con las Unidades Habitacionales que se beneficiarán en el ejercicio 2017, aplicando la encuesta a todas.

Al tener las características de la Unidad Habitacional, se realizará un muestreo estratificado, aleatorio, de los departamentos a los que se les aplicará el cuestionario de los beneficiarios. El cálculo de la muestra se realizará a través de la herramienta <http://www.med.unne.edu.ar/biblioteca/calculos/calculadora.htm> con un error de estimación de  $\pm 5\%$  al 95% de confiabilidad.

**1 Datos de las Unidades Habitacionales**

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Reactivos de Instrumento</b>
<b>Datos generales de la Unidad Habitacional</b>	Tendrá efecto en el problema y/o derecho social a corto y mediano plazo atendido al conocer la Territorialidad en la Demarcación	* Domicilio * Fecha de edificación * Número de edificios * Número de departamentos por edificio (identificar si existen diferentes números de departamentos por edificio) * Nombre del Administrador (identificar si existen varios administradores de acuerdo al número de edificios así como si existe un administrador general) * Fechas de último registro de los administradores ante la Procuraduría Social del Distrito Federal
<b>Plano de ubicación de la Unidad Habitacional</b>		* Mapa de ubicación de la Unidad Habitacional con las principales vías de acceso
<b>Índice de Desarrollo Social</b>	Tendrá efecto en el problema y/ derecho social a largo plazo al poder comparar el índice de la colonia.	* Índice de Desarrollo Social de la colonia donde se ubica la Unidad Habitacional
<b>Problemas de deterioro</b>	Tendrá efecto político al mejorar las áreas, generando bienestar	* Mencionar las áreas donde se ubica la falta de mantenimiento

**2 Datos de los beneficiarios**

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Reactivos de Instrumento</b>
<b>Datos generales de los beneficiarios</b>	Tendrá efecto en el problema y/o derecho social a corto y mediano plazo atendido al conocer las características de las personas y las viviendas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Edad</li> <li>• Género</li> <li>• Número de integrantes en el hogar</li> </ul>
<b>Características de la vivienda</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de cuartos</li> <li>• Identificar a los dueños y a los que rentan</li> <li>• Antigüedad de residencia</li> </ul>
<b>Características socioeconómicas</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuántas personas aportan al ingreso familiar?</li> <li>• Ingreso mensual familiar</li> <li>• Nivel de gastos Mensuales</li> <li>• Monto pagado para mantenimiento de la unidad habitacional</li> </ul>
<b>Datos de incorporación al Programa</b>	Tendrá efecto social al saber el conocimiento del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se enteró del Programa?</li> <li>• ¿En qué fecha presentaron su solicitud de incorporación al</li> </ul>

		<p>Programa?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿En qué fecha se realizó la verificación física de las necesidades de la Unidad Habitacional?</li> <li>• ¿En qué fecha se notificó que serían beneficiarios del Programa?</li> <li>• ¿Se le informó sobre los instrumentos existentes para interponer una queja o denuncia?</li> <li>• ¿Cómo califica la convivencia que existe entre los vecinos?</li> <li>• ¿Cree que el Programa mejorará la relación entre los vecinos?</li> <li>• ¿Participó en las Asambleas?</li> <li>• ¿Cree que asistir a las Asambleas mejora la convivencia vecinal?</li> <li>• ¿Cómo califica el proceso de incorporación al Programa?</li> </ul>
<b>Percepción del desempeño del Programa</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?</li> <li>• ¿Cómo ha sido el trato con el personal de atención del Programa?</li> <li>• ¿Cómo considera el desempeño de la empresa encargada de la obra?</li> <li>• ¿Considera que la empresa debería mejorar algún aspecto relacionado con la obra?</li> </ul>
<b>Efectos de la obra realizada en la Unidad Habitacional</b>	Tendrá efecto económico al conocer si las obras realizadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cree que la obra realizada a la Unidad Habitacional mejorará la imagen de la misma?</li> <li>• ¿En qué grado cree que el Programa mejoró la imagen de la Unidad Habitacional?</li> </ul>
<b>Expectativas de los beneficiarios</b>	Efecto Político al conocer el bienestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la Unidad Habitacional no hubiera recibido el apoyo, ¿se hubiera mejorado el área común trabajada?</li> <li>• ¿Cree que el mejoramiento de la Unidad incidirá de manera positiva en sus habitantes?</li> </ul>
<b>Conocimiento de otros Programas de mejoramiento a las Unidades Habitacionales</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce otros Programas de mejoramiento a Unidades Habitacionales</li> </ul>
<b>Sugerencia y recomendaciones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del Programa?</li> </ul>

### III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

#### III.1 Estructura Operativa del Programa Social en 2016

Es importante aclarar que dentro de las funciones, se realiza un breve extracto obtenido del Manual Administrativo Vigente

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Haber acreditado para el Responsable de CESAC, nivel de educación superior Titulado. En el caso de los Coordinadores (Operadores) de los CESAC, deberán acreditar licenciatura o bachillerato concluido	Un año en puesto afín. Manejo de paquetería de computación e Internet . Experiencia laboral en puestos de mando	Coordinar la recepción, análisis, registro y turno al área correspondiente las solicitudes de servicios delegacionales que correspondan a la demarcación territorial en Álvaro Obregón, sean estas gestionadas de manera personal o mediante distintos medios habilitados para su recepción.	Masculino	56	Licenciatura en sociología	25 años de experiencia en la administración pública, de los cuales 13 se han orientado en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana
Operadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Ver anexo 1						
Coordinación de Programas Comunitarios	Licenciatura en Arquitectura, Urbanismo, Administración, Ingeniería, entre otras	Seis años de experiencia en temas relacionados con la Ingeniería Civil,	Realizar actividades de vinculación con la administración de todas las Unidades	Masculino	47	Licenciatura en Ingeniería Civil	19 años de experiencia como ingeniero civil y 11 coordinado el Programa

		desarrollo urbano, entre otras	Habitacionales para colaborar en convenio en la atención de las demandas públicas de servicios delegacionales				
Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	Licenciatura en Arquitectura, Administración, Ingeniería, entre otras	Tres años de experiencia en temas relacionados con la ingeniería civil entre otros	El administrador y/o representante de la Unidad Habitacional deberá ingresar la solicitud de demanda ciudadana en la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Femenino	52	Profesorado técnico en lengua castellana	4 años en la administración pública, de los cuales todos se han orientado en la atención de las Unidades Habitacionales
Dirección Técnica	Licenciatura en Arquitectura, Urbanismo, Ingeniería, entre otras	Seis años de experiencia en temas relacionados con la ingeniería civil, entre otros	Vigilar la revisión, calificación y dictaminación de las propuestas presentadas por los concursantes en los diferentes procedimientos de contratación (Licitación Pública, Licitación por Invitación Restringida a Cuando Menos Tres Concurantes y Adjudicación Directa)	Masculino	40	Licenciatura en Informática administrativa	20 años de experiencia profesional, 9 años en la administración pública, 2 como Director Técnico

Dirección Contencioso y Consultivo Jurídico	Licenciatura en Derecho	6 años de experiencia en Derecho	Emitir el análisis, revisión y dictaminación de los convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos (acuerdos delegatorios, asesoría en materia de expropiación, y opiniones jurídicas) en los que la Delegación sea parte, vigilando que los intereses de la misma queden debidamente garantizados	Masculino	37	Licenciatura en Derecho	14 años de experiencia profesional, 10 años en la administración pública y 4 meses como Director
Jefatura de Unidad Departamental de Convenios, Contratos, Juicios Civiles y Mercantiles	Licenciatura en Derecho	Tres años de experiencia en Derecho	Realizar el análisis, revisión y dictaminación de los convenios, contratos y demás instrumentos jurídicos en los que la Delegación sea parte, y que en cumplimiento de sus facultades elaboren las Unidades Administrativas competentes y que así lo requieran	Masculino	30	Licenciatura en Derecho	3 años en la administración pública del Distrito Federal
Dirección General de	Licenciatura en	Seis años de experiencia	* Ejecutar las demás obras y	Masculino	55	Ingeniero Civil	20 años de experiencia

Obras y Desarrollo Urbano	Arquitectura, Urbanismo o Ingeniería Civil, entre otras	en temas relacionados con la construcción	equipamiento urbano que no estén asignadas a otras dependencias * Asegurar que todos los contratos, proyectos ejecutivos previos y obras públicas que se lleven a cabo considerando los lineamientos técnicos y viabilidad que determinen las Dependencias competentes, observando la normatividad vigente				profesional, 12 años en la administración pública y 2 años como Director General de Obras y Desarrollo Urbano
Dirección General de Administración	Licenciado en las áreas de Contaduría, Administración Pública, Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Derecho, Ingeniería o ciencias en las áreas afines a la administración	2 años en el ejercicio de un cargo dentro de la Administración Pública Federal, Estatal, del Distrito Federal o Municipal, relacionada con las ramas de presupuesto, administración, auditoría o similares; o bien 3 años en el ejercicio de la profesión como administrador, contador, contralor o	Administrar los recursos humanos, materiales y financieros del Órgano Político-Administrativo, conforme a las políticas, lineamientos, criterios y normas establecidas por la Oficialía Mayor y la Secretaría de Finanzas	Masculino	51	Licenciatura en Relaciones Comerciales	28 como administrador en una empresa privada y 4 años como Director General de Administración

		auditor en la iniciativa privada					
--	--	----------------------------------	--	--	--	--	--

### III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
<b>I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa</b>	<p><b>Unidad Administrativa:</b> Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón</p> <p><b>Área Administrativa:</b> Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano</p> <p><b>Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo:</b> Coordinación de Programas Comunitarios (J.U.D. de Unidades Habitacionales)</p>	<p>La Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales integrada a la Coordinación de Programas Comunitarios adscritas a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, fue el área encargada de la operación del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales</p>	Satisfactorio	
<b>II. Objetivos y Alcances</b>	<p>Frenar el deterioro urbano y combatir el alto índice de inseguridad de las zonas ubicadas en la Delegación Álvaro Obregón, a través de apoyos mediante obras de rehabilitación a las Unidades Habitacionales en sus áreas comunes, conforme al alcance de la suficiencia presupuestal y contribuyendo al incremento del nivel de calidad de las viviendas; buscando ante todo mejorar las condiciones de vida de sus ocupantes.</p>	<p>El Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales cubrió la suficiencia presupuestal otorgada para el mismo</p>	Parcialmente satisfactorio	<p>Al realizarse la modificación de la meta física, no se realizó el ajuste a la población objetivo</p>

<b>III. Metas Físicas.</b>	En el presente ejercicio se beneficiarán cuando menos 17 (DIECISIETE) Unidades Habitacionales ubicadas dentro del Perímetro Delegacional, seleccionadas de acuerdo a los requisitos establecidos en las reglas de operación.	De acuerdo al último padrón de beneficiarios publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 31 de marzo de 2017, Se beneficiaron las 17 Unidades Habitacionales que se tenían programadas	Parcialmente Satisfactorio	El Programa tiene el reto de cumplir con el principio de Universalidad indicado en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
<b>IV. Programación Presupuestal</b>	Partida 4412 “Ayudas Sociales a Personas u Hogares de Escasos Recursos” por un monto total de \$40'096,770.00 (Cuarenta millones noventa y seis mil setecientos setenta pesos 00/100 M. N) durante el Ejercicio Fiscal 2016, conforme a la suficiencia presupuestal asignada, mediante presentación de estimaciones por parte de la empresa constructora ejecutante y de conformidad al avance de la obra avalado por la supervisión que realiza la Coordinación de Programas Comunitarios y la Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales.	De acuerdo a la Cuenta Pública 2016, el Programa cubrió con el monto destinado para el mismo, conforme a la suficiencia presupuestal	Insatisfactorio	En los expedientes de las Unidades Habitacionales, faltaron algunas estimaciones, así como el acta de verificación y la de entrega de la obra
<b>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</b>	1.- El administrador, representante y/o vecinos de la Unidad	Los interesados realizaron su solicitud a través del	Parcialmente satisfactorio	En los expedientes, no se encontró evidencia que

	<p>Habitacional debe ingresar por escrito la solicitud en la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana “CESAC “ y/o en la Coordinación de Programas Comunitarios adscrita a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano.</p> <p>2.- La Unidad Habitacional deberá ubicarse dentro del perímetro que ocupa la Delegación Álvaro Obregón.</p> <p>3.- La Unidad Habitacional deberá contar con una administración constituida y registrada ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o acreditar el proceso de constitución y registro, con límite para entregar el nombramiento de administrador hasta cuando menos seis meses.</p> <p>4.- La Unidad Habitacional deberá tener una antigüedad mínima de cinco años.</p> <p>5.- La Unidad Habitacional deberá contar con un mínimo de diez viviendas y/o departamentos.</p> <p>6.- La Unidad Habitacional deberá mostrar deterioro en sus áreas de uso</p>	<p>Centro de Servicios y Atención Ciudadana, todas estuvieron ubicadas dentro del perímetro de la Delegación Álvaro Obregón, demostrando la antigüedad, número de viviendas así como el deterioro en sus áreas de uso común, así como entregaron el documento que demostró su constitución ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o acreditaron el proceso en el tiempo indicado en las reglas de operación</p>		<p>demonstrara que la Unidades habitacionales no hubiesen sido beneficiadas por otro Programa Social</p>
--	--	---	--	--

	común. 7.- No ser beneficiario de otras Acciones Institucionales o programas similares.			
<b>VI. Procedimientos de Instrumentación</b>	Posterior al ingreso de la solicitud se realizará una visita domiciliaria para aplicar un diagnóstico que permita evaluar su elegibilidad al programa, así como conocer físicamente cuáles son las necesidades para dar atención. La aplicación del diagnóstico no garantiza el ingreso a dicho programa que maneja Equidad Social	Durante el 2016, se recibieron 50 solicitudes de ingreso al Programa, todas fueron visitadas para su diagnóstico y notificados de la posibilidad o no de participar para la selección	Parcialmente satisfactorio	Se sugiere se clarifique el proceso de selección de las unidades habitacionales beneficiadas y evaluar la posibilidad de notificar a las que, por cuestiones de presupuesto, no se esté en posibilidades de ser apoyada
<b>VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana</b>	Para el caso en que el ciudadano considere que es excluido del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “CONVIVE”, Realizar Acciones para el Mantenimiento de Unidades Habitacionales o se incumpla por parte de algún servidor público que interviene en este programa, deberá comunicarse al Teléfono 5276-6778 y/o 5273-5966, o presentar una queja por escrito en la oficina del	Se encuentra claramente señalado las áreas en las que se pueden realizar un procedimiento de queja o inconformidad	Satisfactorio	

	“CESAC”			
<b>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</b>	<p>Con base en lo que establece el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, los servidores públicos tienen la obligación de colocar a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones y procedimientos para que los beneficiarios puedan acceder a su disfrute “La calidad en la gestión pública constituye una cultura transformadora que impulsa a la administración pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia” y en caso de omisión, puedan exigir su cumplimiento con fundamento al artículo 47 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos. Lo mantendrá en medios impresos a la vista del público en las instalaciones que ocupa la oficina de la Jefatura de Unidad Departamental del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de</p>	<p>Los requisitos, derechos y obligaciones estuvieron a la vista del público a través de la publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de los Lineamientos así como de la convocatoria para participar, así mismo, para se podía conocer el estado del servicios en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana</p>	Satisfactorio	

	<p>Unidades Habitacionales “CONVIVE”. Lineamientos ya previstos en el Apartado “VII” de Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana.</p>			
<p><b>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</b></p>	<p>La Evaluación Interna, se realizará en apego a los establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal 2016. A través de visitas y recorridos por cada una de las zonas que salgan beneficiadas en el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “CONVIVE” 2016, se realizará la verificación del ejercicio de los recursos asignados al programa. La Evaluación Interna, estará a cargo de la</p>	<p>La Evaluación está siendo elaborada por la Coordinación de Programas Comunitarios en apego a los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México</p>	<p>Parcialmente Satisfactorio</p>	<p>Es necesario establecer mecanismos para el seguimiento a la entrega de los avances trimestrales al Consejo del Desarrollo Social</p>

	Coordinación de Programas Comunitarios, adscrita a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano y se realizará bajo la Metodología de Marco Lógico			
<b>X. Formas de Participación Social</b>	La Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, invita a los vecinos a participar en forma activa en la Administración y Supervisión de los diferentes beneficios Institucionales de los que pueden ser objeto, para conocer más acerca de las diferentes problemáticas y avances de su Unidad Habitacional. “Los condóminos” habitantes de las Unidades Habitacionales participan en las asambleas de conocimiento del programa, en asambleas ciudadanas convocadas por el Representante de Administración del Condominio, así como en las de elección del proyecto y contratista al interior de cada Unidad Habitacional.	Se invitó a los vecinos de las Unidades Habitacionales a participar en las Asambleas Ciudadana para formar parte de la Comisión de Administración y de Supervisión	Satisfactorio	
<b>XI. Articulación con Otros Programas Sociales</b>	A fin de dar mayor cobertura y óptima atención a la demanda de servicios que representan los vecinos de las	Se menciona la articulación de la demanda ciudadana	Parcialmente satisfactorio	Se sugiere incluir la articulación con el Programa Ollin Callan operado por la Procuraduría Social de la Ciudad de México así como

	<p>Unidades Habitacionales, la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano canaliza a las diferentes Áreas de la Dirección General de Desarrollo Social y Humano, solicitudes en los campos de Atención a la Salud, el Adulto Mayor, Personas con Discapacidad, Jefas de Familia, Juventud, Educación, Actividades Deportivas, Culturales y Recreativas. Asimismo, este programa no tiene duplicidad con otros programas del Gobierno del Distrito Federal.</p>			<p>el Presupuesto Participativo otorgado a las Unidades Habitacionales</p>
--	--	--	--	--

El Programa identifica el deterioro de las Unidades Habitacionales, donde se menciona la manera en que los recursos se destinarán al mejoramiento de las áreas comunes a través de convenios de colaboración tripartita de obra de rehabilitación.

Se establece la dependencia directamente responsable de la ejecución del programa a través del Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón, así mismo se establece como Unidad Administrativa a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano y se indica que la Unidad de Apoyo Técnico Operativo será la Coordinación de Programas Comunitarios (Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales).

El objetivo general del programa está enfocado a preservar el derecho a la vivienda a través de recursos económicos canalizados mediante un contrato de obra de rehabilitación de áreas comunes.

Los objetivos específicos inciden en la concreción del objetivo general, sería importante resaltar el derecho social que atiende así como las estrategias para fomentar la equidad social y de género. Se establecen las características de las poblaciones objetivo, potencial y beneficiada, sin embargo, la población objetivo no fue ajustada al modificarse la meta física.

Las metas físicas del ejercicio 2016, son cuantificables, determinando la cobertura de la población que se atenderá facilitando el uso de beneficios sociales para las Unidades habitacionales que requieren el Programa, son medibles y verificables, ya se menciona la Unidad Administrativa que será receptora de la demanda, sin embargo, se tiene el reto de cumplir con el principio de universalidad indicado en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

El monto total del presupuesto se encuentra expresado en unidades monetarias.

Se precisan los requerimientos para acceder al Programa, indicando la documentación que debe presentarse, las áreas técnicas a las que debe dirigirse así como los horarios de atención. A la vez se mencionan los causales de baja y el aviso que se realiza a los beneficiarios seleccionados. Es necesario incorporar los medios mediante los cuales se dará a conocer la existencia del programa a la población, cómo se realizará la priorización de los proyectos.

La Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) tiene registrado un sistema de datos personales y los formatos para la inscripción al Programa son entregados de manera gratuita, es necesario indicar esta información en la publicación y así dar certeza a los solicitantes sobre el manejo de sus datos personales.

Se sugiere ser más claros en la descripción del proceso de selección de las Unidades Habitacionales beneficiadas y evaluar la posibilidad de notificar a las que no fue posible atender por cuestiones de presupuesto.

Se especifica claramente que los solicitantes del Programa pueden acudir a las Unidades Administrativas para interponer el recurso de queja o inconformidad indicando su ubicación dentro del Órgano Político Administrativo así como los datos de la Contraloría Interna y de la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal.

Dentro de los mecanismos de exigibilidad se corrigieron los detalles encontrados al realizar la Evaluación Interna del Programa en el año inmediato anterior.

Se incluyó la matriz de marco lógico, se cubren todos los niveles con cinco indicadores.

La participación ciudadana se realiza mediante invitación y se integra a través de las Asambleas Ciudadanas donde se establecen los participantes de las Comisiones de Administración y de Supervisión.

Se sugiere incluir la articulación con el Programa Ollin Callan operado por la Procuraduría Social de la Ciudad de México.

### III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016

Aspectos	Población objetivo (A)	Población atendida (B)	Cobertura (B/A)*100
Descripción	Unidades Habitacionales que solicitaron su ingreso al programa	Unidades habitacionales beneficiadas	
Cifras 2014	34	16	47.06%
Cifras 2015	41	10	24.40%
Cifras 2016	50	17	34.00%

En los tres años del análisis, se observa que se han beneficiado menos unidades habitacionales de las que realizaron su solicitud para participar en el Programa.

A la vez el año de 2014, indica la mayor cantidad de unidades habitacionales beneficiadas. Es importante destacar que la demanda de unidades habitacionales que solicitan su participación al Programa, muestra una tendencia creciente.

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de unidades habitacionales beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Las Unidades habitacionales deben: 1) Estar ubicadas dentro del perímetro que ocupa la Delegación Álvaro Obregón	Las 17 Unidades Habitacionales beneficiadas dentro del Programa cumplieron con los requisitos del 1 al 5	No se encontró en los expedientes un documento que avalará que la Unidad Habitacional no estaba siendo beneficiada por otra actividad

<p>2) contar con una administración constituida y registrada ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o acreditar el proceso de constitución y registro, con límite para entregar el nombramiento de administrador hasta cuando menos seis meses.</p> <p>3) Tener una antigüedad mínima de cinco años</p> <p>4) Contar con un mínimo de diez viviendas y/o departamentos</p> <p>5) Mostrar deterioro en sus áreas de uso común</p> <p>6) No ser beneficiario de otras Acciones Institucionales o programas similares</p>		o programa similar
--	--	--------------------

#### III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

El Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “Convive”, como parte de las actividades que se realizan en el Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón, debe contar con un Presupuesto derivado del Presupuesto de Egresos del Distrito Federal que anualmente la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México publica en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Para poder iniciar su operación o realizar modificaciones en las metas físicas y/o financieras, se requiere la aprobación del Consejo de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal presidido por la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal.

Los lineamientos de operación del Programa , se realizan de acuerdo a los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México por el Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA CDMX).

Una vez obtenida la aprobación, se requiere solicitar a la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos adscrita a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México, publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México los lineamientos de operación y la convocatoria para participar en el Programa.

Los ciudadanos interesados deben seguir el procedimiento integrado dentro del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón con número de registro MA-77/151215-OPA-AOB-4/2013, el cual se muestra a continuación:

**Nombre del Procedimiento:** Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales

**Objetivo General:** Proporcionar ayuda mediante obras de rehabilitación a las Unidades Habitacionales en sus áreas comunes; generando con ello, una corresponsabilidad social y contribuir al incremento del nivel de calidad de las viviendas.

#### Descripción Narrativa:

Actor	No.	Actividad	Tiempo
Solicitante	1	Acude al Coordinador(a) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana para solicitar la inclusión de su	10 minutos

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
		Unidad Habitacional al programa de mantenimiento de Unidades Habitacionales.	
Coordinador(a) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	2	Recibe, captura en el sistema y turna la Demanda Ciudadana al Director(a) General de Obras y Desarrollo Urbano.	10 minutos
Director(a) General de Obras y Desarrollo Urbano	3	Recibe la Demanda Ciudadana, registra solicitud electrónica e imprime y turna al Coordinador(a) de Programas Comunitarios.	10 minutos
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	4	Recibe la Demanda Ciudadana, registra para su control, y seguimiento y turna al Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales para agendar Visita de Diagnóstico.	2 horas
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	5	Recibe la Demanda Ciudadana y calendariza la reunión con el Solicitante de la Unidad Habitacional para Visita de Diagnóstico.	30 minutos
	6	Asiste a la reunión y verifica que cumpla con requisitos para la inclusión.	2 horas
		<b>¿Es viable?</b>	
		<b>NO</b>	
	7	Elabora la respuesta de la Demanda Ciudadana, en la cual señala claramente las causas por las que no se puede incluir a la Unidad Habitacional y remite al Coordinador(a) de Programas Comunitarios.	15 minutos
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	8	Recibe la respuesta de la Demanda Ciudadana, ratifica la inviabilidad para su inclusión, registra y remite respuesta vía electrónica terminada al Coordinador(a) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.	15 minutos
Coordinador(a) del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	9	Recibe la respuesta de la Demanda Ciudadana en forma electrónica, imprime y entrega respuesta al Solicitante.	30 minutos
Solicitante	10	Recibe la respuesta de la Demanda Ciudadana presentada.	5 minutos
		Conecta con el fin de procedimiento	
		<b>SI</b>	
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	11	Comunica vía telefónica con el solicitante de la Unidad Habitacional, con la finalidad de que este último convoque a sus habitantes a una plática informativa.	15 minutos

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Solicitante	12	Convoca a los habitantes de la Unidad Habitacional a la Asamblea Ciudadana indicando claramente el lugar, la fecha y la hora de la asamblea.	10 minutos
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	13	Asiste a la Unidad Habitacional en la fecha y hora señalada e informa a los asistentes los requisitos y beneficios del programa.	2 horas
	14	Comunica de nueva cuenta con el solicitante a efecto de solicitar que convoque a los habitantes de la Unidad Habitacional a una Asamblea Ciudadana para elegir a los integrantes de las Comisiones de Administración y Supervisión.	10 minutos
Solicitante	15	Convoca a los habitantes de la Unidad Habitacional a la Asamblea Ciudadana indicando claramente lugar, fecha y hora de la asamblea.	2 días
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	16	Asiste en la fecha y hora señalada, proporciona y solicita a los Solicitantes su registro de asistencia en el Acta de Asamblea Ciudadana y solicita mediante votación la designación de las personas que integrarán la Comisión de Administración y Supervisión y se elabora el Acta de Asamblea Ciudadana.	3 horas
	17	Firman lista de asistencia y mediante voto designan a las Comisiones de Administración y Supervisión.	30 minutos
Solicitante	18	Aceptan los cargos, firmando en el Acta de Asamblea Ciudadana.	15 minutos
Solicitante (Comisiones)	19	Definen y asientan en el Acta los conceptos de mantenimiento a realizar en orden de prioridad y entregan Acta de Asamblea Ciudadana al Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales.	1 hora
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	20	Recibe Acta de Asamblea Ciudadana y solicita la documentación para la incorporación de la Unidad Habitacional al programa.	15 minutos
Solicitante (Comisiones)	21	Integran y remiten los requisitos para estar en posibilidad de ingresar al programa.	3 días
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	22	Recibe documentos, verifica y, elabora y remite respuesta de la demanda ciudadana y archiva en el expediente los documentos proporcionados por los integrantes de las comisiones de la Unidad Habitacional y copia de la respuesta de la demanda ciudadana y original del Acta de Asamblea Ciudadana.	1 hora

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
	23	Elabora el levantamiento de las necesidades de mantenimiento en la Unidad Habitacional.	30 minutos
	24	Elabora la propuesta de presupuesto de obra, atendiendo la suficiencia presupuestal y el levantamiento realizado. Elabora oficio y remite junto con los documentos y archiva copia de cada uno de ellos.	1 día
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	25	Elabora oficio al Director(a) Técnica para solicitar la Suficiencia Presupuestal y archiva acuse de recibo.	5 horas
Director(a) Técnica	26	Recibe oficio, verifica y elabora oficio para la atención de la suficiencia presupuestal y se archiva acuse de recibo.	5 horas
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	27	Recibe oficio, originales de levantamiento y suficiencia presupuestal turnando copia al Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales.	30 minutos
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	28	Informa al Solicitante (comisiones) del monto posible de aportar por parte del Órgano Político Administrativo y archiva documentos.	3 días
Solicitante (Comisiones)	29	Definen los conceptos de mantenimiento a realizar, con base a la aportación del Órgano Político Administrativo y a la propuesta de presupuesto de obra.	1 día
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	30	Comunica vía telefónica con el Solicitante (Comisiones) de la Unidad Habitacional, con la finalidad de convocar a una sesión para realizar la selección de la empresa contratista ejecutora de la obra.	3 días
	31	Recibe la documentación y entrega al Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales para la integración al expediente.	15 minutos
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	32	Recibe documentación, verifica y archiva en expediente de la Unidad Habitacional, elabora el Convenio de Colaboración Tripartita y el Contrato de Obra, que a su vez remite mediante oficio para su validación al Coordinador(a) de Programas Comunitarios y archiva acuse.	2 horas
	33	Recibe, archiva oficio y remite Convenio de Colaboración Tripartita y Contrato de Obra mediante oficio al Director(a) General Jurídica para verificar el contenido de los instrumentos y archiva acuse.	1 hora

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Director(a) General Jurídica	34	Recibe y archiva oficio, verifica el contenido del Convenio de Colaboración Tripartita y el Contrato de Obra, mediante oficio y éste genera en su caso, las observaciones correspondientes y remite al Coordinador(a) de Programas Comunitarios, asignando el Número de Convenio de Colaboración Tripartita y Número de Contrato de Obra.	3 días
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	35	Recibe oficio y Convenio de Colaboración Tripartita y Contrato de Obra; mediante oficio remite copia, en su caso, de las observaciones emitidas por la Dirección General Jurídica para que se realicen las modificaciones correspondientes, al Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales y archiva acuse de oficio.	1 hora
Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales	36	Recibe y archiva oficio, en su caso modifica el Convenio de Colaboración Tripartita y el Contrato de Obra, de acuerdo a las observaciones emitidas por el área jurídica, considerando los números asignados para el convenio y contrato, archiva copia del oficio de la Dirección General Jurídica y se prepara el convenio y contrato para firma del Solicitante (Comisiones).	2 días
	37	Convoca a la reunión con Solicitantes (Comisiones), empresa contratista electa y representantes del Órgano Político Administrativo para la firma.	1 día
	38	Entrega la documentación firmada por el Solicitante (Comisiones), empresa contratista y representantes del Órgano Político Administrativo al Coordinador(a) de Programas Comunitarios.	1 día
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	39	Recibe documentación firmada y expediente de la Unidad Habitacional, turna el Convenio de Colaboración Tripartita y Contrato de Obra al Director(a) General de Administración y al Director(a) General de Obras y Desarrollo Urbano para su firma y archiva copia en el expediente de la Unidad Habitacional.	1 día
Director(a) General de Obras y Desarrollo Urbano	40	Recibe Convenio de Colaboración Tripartita y expediente de la Unidad Habitacional. Firma el convenio, el contrato y el recibo de ayuda social, remite mediante oficio al Director(a) General de Administración el Convenio de Colaboración Tripartita, el Contrato de Obra y Expediente Único de	1 día

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
		la Unidad Habitacional y archiva acuse.	
Director(a) General de Administración	41	Recibe, verifica y tramita el pago correspondiente y archiva oficio, Convenio de Colaboración Tripartita y Contrato de Obra, así como el Expediente Único de la Unidad Habitacional e informa a la Empresa Contratista.	5 días
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	42	Recibe de la Empresa Contratista Ejecutora Estimaciones y Generadores de Obra para la revisión, validación y autorización del pago.	2 días
	43	Realiza el trámite en la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano y en la Dirección General de Administración para procesar el pago con base al debido cumplimiento del avance de obra.	3 días
Solicitantes (Comisiones)	44	Firman en Bitácora de Obra el inicio de los trabajos.	1 hora
Empresa Contratista Ejecutora	45	Informa por escrito al Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales el inicio de los trabajos.	1 hora
Coordinador(a) de Programas Comunitarios, Jefe(a) de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales.	46	Acuden a la Unidad Habitacional y verifica conjuntamente con el Solicitante (Comisiones) el avance respectivo.	5 horas
	47	Firman bitácora, y da testimonio de la supervisión.	2 horas
	48	Reportan a la Empresa contratista en Bitácora de Obra el avance y realiza mediante escrito notificación para la conclusión de los trabajos de mantenimiento de la Unidad Habitacional.	30 minutos
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	49	Recibe, archiva escrito de conclusión de los trabajos y en conjunto con el área técnica, Solicitante (Comisiones) y empresa agendan y realizan recorrido de la supervisión de los trabajos. Se da testimonio de la entrega y finiquito.	2 horas
Solicitantes (Comisiones)	50	Firma Bitácora de Obra para conclusión de los trabajos de mantenimiento en la Unidad Habitacional.	10 minutos
Coordinador(a) de Programas Comunitarios	51	Elabora álbum fotográfico y remite junto con la Bitácora de Obra, acta de Verificación Física y el Acta Entrega-Recepción proporcionada por la empresa, debidamente firmados para entrega a la Coordinación de Programas Comunitarios.	3 horas
	52	Recibe Bitácora de Obra, álbum fotográfico, Acta de	1 hora

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
		Verificación Física y Acta Entrega-Recepción, archiva en expediente y elabora oficio informando la conclusión de los trabajos y turna al Director(a) General de Obras y Desarrollo Urbano.	
Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	53	Recibe y archiva oficio, informa al Jefe(a) Delegacional y en conjunto realizan recorrido para verificar el alcance de los trabajos y develan la placa de la Unidad Habitacional.	2 horas
		<b>Fin del Procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución: 1 mes</b>			

**Aspectos a considerar:**

1. Con el fin de dar cabal observancia al cumplimiento de las leyes que nos rigen, el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales, deberá estar apegada al Artículo 131 y demás relativos y aplicables del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
2. Asimismo, de acuerdo a los establecido en la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; Reglamento de la Ley de Obras Publicas y Servicios Relacionados con las Mismas; Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal; Las Políticas Administrativas, Bases y Lineamientos en Materia de Obra Pública; Código Fiscal del Distrito Federal vigente; Normas de Construcción del Distrito Federal.; Ley Federal del Trabajo; Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social.
3. La Dirección Técnica, es el área encargada de atender mediante la contratación de obra, las solicitudes de trabajo requeridos por la Dirección de Obras y las Direcciones Generales que así lo requieran, mediante el establecimiento de las modalidades de la adjudicación de la Obra Pública con base en lo dispuesto por la normatividad y a los montos de actuación definidos por la Secretaria de Obras y Servicios del Distrito Federal, de acuerdo con lo dispuesto en Código Fiscal de Distrito Federal.
4. La Coordinación de Análisis y Opinión Técnica, es el área encargada de Coordinar y verificar la celebración de los procesos de contratación de obra.
5. La Coordinación de Avance Físico y Financiero.- es el área encargada de verificar que exista suficiencia presupuestal para la ejecución de la obra, considerando el tipo de recurso y en consecuencia la ley aplicable (Local o federal) para su autorización ante el Subcomité de Obras Públicas.
6. La Jefatura de la Unidad Departamental de Concursos, Contratos y Estimaciones, es el área encargada de elaborar y publicar la convocatoria de las obras y los servicios relacionadas con las mismas autorizadas por el Subcomité de Obras Públicas y llevar a cabo la venta de bases, el procedimiento licitatorio y la contratación correspondiente, así mismo, se integran el Catálogo de Conceptos, Términos de Referencia, Croquis de localización y/o Proyecto de Obra.
7. La Jefatura de Unidad Departamental de Análisis de Costos y Precios Unitarios, es el área encargada de efectuar la evaluación de las propuestas técnicas y económicas presentadas por los concursantes a través del requisitado del formato "Revisión Cualitativa de las Propuestas Técnicas y Económicas" y emitir los dictámenes correspondientes, para en su caso proceder a la adjudicación, para la contratación respectiva.
8. La Jefatura de Unidad Departamental de Estudios y Proyectos, es la encargada de asegurar la aplicación de normas técnicas y de calidad que debe cubrir la elaboración, interna y externa, levantamientos estudios y proyectos ejecutivos, previos a la realización de obras bajo la modalidad de administración y/o contrato, que garanticen la factibilidad y dictamen de su ejecución en apego a los lineamientos que expidan las autoridades competentes y a la normatividad vigente aplicable.

9. La Jefatura de Unidad Departamental de Seguimiento y Control de Estimaciones, es la encargada de realizar la integración del Programa Operativo Anual de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano; elaboración e integración de carpeta del Subcomité; Controlar y dar seguimiento a los avances físicos de las obras por administración y por contrato con base a la información proporcionada por la Dirección de Obras; elaborar los informes de Avance de metas para conciliación del ejercicio en base al Programa Operativo Anual autorizado para la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, con el área de la Dirección de Recursos Financieros e integrar los expedientes que permitan tener control interno, transparencia, rendición de cuentas y cumplir con la normatividad vigente.
10. La Coordinación de Programas Comunitarios, es el área encargada de Coordinar los estudios de construcción de obras con planeación participativa, el seguimiento de avance de metas y la elaboración de la memoria documental; la revisión de riesgos por inestabilidad de minas, cavidades, taludes y muros de contención y los estudios para estabilizar el fenómeno y rehabilitar el equipamiento urbano; la entrega de recursos materiales, asesoría y seguimiento de trabajos por convenio; la atención de la demanda de vivienda para orientar los trámites para la asignación y obtención de créditos; y los programas de construcción de Obra, rehabilitación y mantenimiento de instalaciones de Unidades habitacionales, previo convenio con la representación vecinal, en coordinación con las dependencias competentes y conforme a la normatividad vigente en la materia.
11. La Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales, es el área encargada de desarrollar programas de construcción de Obra, rehabilitación y mantenimiento de las instalaciones de Unidades Habitacionales ubicadas en el territorio delegacional, previo acuerdo o convenio de colaboración con la representación vecinal y las dependencias que correspondan, conforme a la normatividad vigente en la materia.
12. El administrador, representante y/o Solicitantes de la Unidad Habitacional debe ingresar por escrito la solicitud en la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) y/o en la Coordinación de Programas Comunitarios adscrita a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano.
13. La Unidad Habitacional deberá ubicarse dentro del perímetro que ocupa la Delegación de Álvaro Obregón.
14. La Unidad Habitacional deberá contar con una administración constituida y registrada ante la Procuraduría Social del Distrito Federal (nombramiento de administrador) o acreditar el proceso de constitución y registro.
15. La Unidad Habitacional deberá tener una antigüedad mínima de cinco años.
16. La Unidad Habitacional deberá contar con un mínimo de diez viviendas y/o departamentos.
17. La Unidad Habitacional deberá mostrar deterioro en sus áreas de uso común.
18. No ser beneficiarios de otras acciones institucionales o programas similares.
19. Los habitantes de la Unidad Habitacional deberán designar mediante consenso, a las Comisiones de Administración y Supervisión, mismas que deberán acreditar su residencia en la Unidad Habitacional.
20. Las Comisiones designadas por los habitantes de la Unidad Habitacional deberán celebrar con este Órgano Político Administrativo, el Convenio de Colaboración Tripartita.
21. Las Comisiones designadas, deberán proporcionar al Órgano Político Administrativo, para el sustento del Convenio, así como para la comprobación de las obras de mantenimiento, la documentación necesaria, misma que será concentrada en el expediente de la Unidad Habitacional, siendo la siguiente:
  - a. Carátula de Registro
  - b. Solicitud de Ingreso al Programa
  - c. Convocatoria a la Asamblea Ciudadana
  - d. Acta de Asamblea Ciudadana
  - e. Listas de Asistencia (Asamblea Ciudadana)
  - f. Copias de Identificación y Comprobante de Domicilio
  - g. Álbum Fotográfico (Estado Actual)
  - h. Escritura de Régimen de Propiedad en Condominio
  - i. Constancia de Administrador Prosoc o Trámite
  - j. Convenio de Colaboración Tripartita
  - k. Tarjeta Informativa Empresas
  - l. Presupuesto de Obra
  - m. Contrato de Obra
  - n. Fianza de Cumplimiento
  - o. Solicitud de Recursos
  - p. Estimaciones, Facturas y Generadores

- q. Bitácora de Obra
  - r. Acta de Verificación Física y Entrega-Recepción
22. Por ningún motivo se podrá hacer uso de la ayuda en obra de mantenimiento y/o rehabilitación otorgada por el Órgano Político Administrativo, para distintos fines a los señalados en el Convenio de Colaboración Tripartita, a excepción de que por causa justificada y comprobada, se imposibilite la ejecución de los conceptos contemplados, situación que se hará del conocimiento del Órgano Político Administrativo, el cual determinará si es autorizada la modificación a los conceptos de mantenimiento o bien retirar la aportación.
  23. El Órgano Político Administrativo deberá contar con la suficiencia presupuestal para el mantenimiento de la Unidad Habitacional.
  24. El tiempo de atención es variable dependiendo del tipo de trabajo y volumen; sin embargo, se considera en promedio tiempo estimado de 1 mes.

Todos los movimientos financieros y contables, se llevan a cabo en estricto apego a la normatividad, pudiendo ser consultados trimestralmente en los avances programáticos presupuestales o al cerrar el ejercicio en la Cuenta Pública, ambos informes forman parte de la información pública de oficio integrada en la Plataforma de Transparencia.

En el 2016, una vez realizada la selección de las obras a beneficiar así como al estar terminada la ejecución de todas las obras, se solicitó a la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos adscrita a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México, la publicación de los padrones previo y definitivo en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Los padrones fueron integrados en el Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Programas Sociales de la Ciudad de México publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México por el EVALUA CDMX.

De acuerdo al artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la evaluación interna del Programa publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México así como en el Sistema de Información del Desarrollo Social a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México. A la vez son entregados a la Comisión de Desarrollo Social de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal así como al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Esta difusión se debe realizar en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

A continuación se realizará la equivalencia de los procesos llevados por el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “Convive” en comparación con el Modelo General de los Proceso de un Programa Social.

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia
Planeación	Programación	1
Difusión	Difusión Local	2
Solicitud	Recepción de solicitudes	3
Incorporación	Elaboración de convenios de colaboración tripartita	4
Obtención de bienes y/o servicios	Contratación de empresa	5
Entrega	Terminación de la obra contratada	6
Incidencias	Mecanismos de exigibilidad	7
Seguimiento y monitoreo	Elaboración y entrega de Evaluación Interna	9
	Desarrollo de Padrón	8

El número de servidores públicos únicamente considera personal que labora directamente en la Delegación Álvaro Obregón

Secuencia	Actividad de inicio	Actividad de fin	Tiempo aproximado de duración del proceso	Número de servidores públicos que participan	Recursos financieros	Infraestructura	Productos del Proceso	Tipo de información recolectada	Sistemas empleados para la recolección de información
1	Publicación del Presupuesto de Egresos del Distrito Federal	Publicación de las Reglas de Operación	Tres meses	21	No se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadoras, papelería y Vehículo	* Presupuesto de Egreso del Distrito Federal * Aprobación del Programa en COPLADE <sup>(1)</sup> * Reglas de Operación	* Suficiencia presupuestal del Programa * Justificación el Programa * Publicación de Reglas de Operación	* Sistema de la Secretaría de Finanzas * Gaceta Oficial de la Ciudad de México * Plataforma de Transparencia * Sistema de Información

									del Desarrollo Social
2	Publicación de las Reglas de Operación	Publicación de Convocatoria	Un mes	3			Convocatoria	* Publicación de Convocatoria	* Gaceta Oficial de la Ciudad de México * Plataforma de Transparencia
3	Publicación de Convocatoria	Recepción de solicitudes	Tres meses	8			*Solicitudes de demanda ciudadana * Documentos solicitados en las reglas de operación	* Demanda ciudadana * Características de las unidades habitacionales * Comprobación de domicilio * Comprobación de régimen condominal * Constancia de registro de administrador o comprobación de trámite * Álbum fotográfico del estado de la Unidad habitacional	* Sistema de demanda ciudadana * Base de datos de unidades habitacionales
4	Recepción de solicitudes	Elaboración de convenios	Tres meses	2			* Suficiencia presupuestal	* Lista de asistencia a la Asamblea	* Control de folios para la Dictaminación

		de colaboración tripartita					por Unidad * Acta de Asamblea Ciudadana	Ciudadana * Documentos personales de los representantes de las Comisiones de Administración y Supervisión	n de contratos y convenios
5	Elaboración de convenios de colaboración tripartita	Contratación de Empresas	No transcurre tiempo, se firma el mismo día	2			* Presupuesto de la obra * Tarjeta informativa con empresa ganadora	* Documentación comprobatoria de la empresa * Fianza de cumplimiento	* Plataforma de transparencia
6	Contratación de Empresas	Terminación de la obra	Mes y medio	2	Se utiliza el presupuesto o destinado para el programa		* Contrato de obra * Acta de verificación física * Acta de entrega - recepción	* Solicitud de recurso * Estimaciones, factura y generadores * Bitácora de obra * Sabana finiquito * Acta de Verificación física * Acta de entrega - recepción	* Plataforma de transparencia * Sistema de la Secretaría de Finanzas
7	Terminación de la obra	Mecanismos de exigibilidad	A través de la fianza de cumplimiento o se garantizan los trabajos	1	No se utilizan recursos financieros para el Programa		* Minuta de trabajo	* Calidad del trabajo de la empresa	* Constancia de minuta de trabajo

			por un año						
9	Terminación de la obra	Publicación de Padrón definitivo	Seis meses	3			Padrón	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación de Padrón</li> <li>* Entrega a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social de la Ciudad de México y a la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Gaceta Oficial de la Ciudad de México</li> <li>* Plataforma de Transparencia</li> <li>* Sistema de Información del Desarrollo Social</li> </ul>
8	Publicación de Padrón definitivo	Elaboración y entrega de Evaluación Interna	Tres meses	2			Evaluación Interna * Oficios de entrega de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Publicación de Evaluación Interna</li> <li>* Entrega a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social de la Ciudad de México y a la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Sistema de Información del Desarrollo Social</li> <li>* Plataforma de Transparencia</li> </ul>

													México	
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--------	--

<sup>(1)</sup> Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal

Los criterios de valoración establecidos en las siguientes tablas son los siguientes:

- A.** Tiene un inicio, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el inicio del proceso, articulada a otro proceso
- B.** Tiene un fin, es decir, cuenta con actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso
- C.** El tiempo que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D.** El personal designado para el proceso es suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E.** Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F.** La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada
- G.** Los productos del proceso son los suficientes y adecuados
- H.** Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I.** Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J.** La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K.** La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L.** El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Programación	1	SI	SI	SI	Parcial	Parcial	SI	Se requiere realizar capacitación en cuanto a las normas que rigen a los programas sociales. Los recursos financieros abarcan parcialmente a las Unidades habitacionales ubicadas en la demarcación.						
Difusión Local	2	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Recepción de solicitudes	3	SI	SI	SI	Parcial	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se requiere de personal que realice las

														visitas de diagnóstico
Elaboración de convenios de colaboración tripartita	4	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Contratación de empresa	5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Terminación de la obra contratada	6	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Parcial	SI	SI	SI	SI	SI	Se requiere realizar mecanismos que garanticen la entrega de los documentos en tiempo y forma
Mecanismo de exigibilidad	7	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Desarrollo de padrón	8	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	
Elaboración y entrega de Evaluación Interna	9	SI	SI	SI	Parcial	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Es necesario realizar la capacitación de mayor número de personas que realicen el proceso de seguimiento y monitoreo del Programa

### III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016
Fin	Frenar el deterioro urbano y combatir el alto índice de inseguridad de las zonas ubicadas en la Delegación Álvaro Obregón, a través de apoyos mediante obras de rehabilitación a las Unidades Habitacionales en sus áreas comunes	(Unidades Habitacionales Beneficiadas/Unidades Habitacionales en Álvaro Obregón) * 100	$(17 / 132) * 100 = 12.88\%$
Propósito	Unidades Habitacionales con grado de deterioro reciben ayuda de beneficio a través de obra de rehabilitación en sus áreas comunes para mejorar su imagen urbana	(Unidades Habitacionales Beneficiadas/Unidades Habitacionales que ingresaron su solicitud en CESAC)*100	$(17 / 50) * 100 = 34\%$
Componente	Unidades Habitacionales que recibieron la ayuda de beneficio a través de obra de rehabilitación	(Número de habitantes en las Unidades Habitacionales /Número de habitantes que asistieron a las Asambleas) * 100	$(965 / 48,785 / ) * 100 = 1.98\%$
	Participación de los vecinos y organización vecinal		
	Selección de empresa constructora ejecutante		
	Acta de entrega-recepción de la obra		
Actividades	Establecimiento de metas física y financiera del programa	(Unidades Habitacionales a las que se les dispersó el recurso/Total de Unidades Habitacionales Beneficiadas) * 100	$(17 / 17) * 100 = 100\%$
	Recepción de solicitudes de ingreso al programa		
	Análisis de deterioro y/o estimación de riesgo		
	Cálculo del monto Requerido		
	Invitación de empresas Constructoras		
	Selección de la empresa que ejecutará la obra	(Unidades Habitacionales visitadas/Total de Unidades Habitacionales solicitantes) * 100	$(50 / 50) * 100 =$
	Asignación y depósito de Recursos		
	Elaboración de contratos		
	Supervisión y control de la obra		
	Evaluación del programa		

Con respecto a las Unidades que tenían registrado un administrador en 2015, se benefició al 12.88%, asimismo, se apoyó al 34% de las Unidades Habitacionales que solicitaron el apoyo.

Se realizó la dispersión del 100% de los recursos así como se visitó al 100% de las Unidades Habitacionales solicitantes y el 1.98% de los vecinos participó en las Asambleas.

<b>Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016</b>	<b>Valoración (si, parcialmente, no)</b>	<b>Justificación</b>
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	No	La carga de trabajo y de personal impidieron entregar todos los reportes trimestrales que solicitó el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	SI	
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	SI	
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	SI	
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	Los indicadores a nivel de componente o actividad, no tienen definido un objetivo
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Parcialmente	Se sugiere mejorar los indicadores a nivel de actividades con objeto de mejorar la operación del Programa

### III.6 Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

<b>Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016</b>	<b>Valoración (si, parcialmente, no)</b>	<b>Observaciones</b>
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcialmente	Se requiere personal para realizar las visitas de diagnóstico, a la vez realizar capacitación en cuanto a las normas que rigen los Programas Sociales así como en el seguimiento y monitoreo de los indicadores
El programa social fue operado de acuerdo a los establecido en sus Reglas de Operación 2016	Parcialmente	Principalmente se requiere establecer mecanismos que (1) garanticen la entrega de documentos por parte de las empresas, (2) verificación de no ser beneficiario de otra actividad o programa y (3) el seguimiento y monitoreo de los indicadores
Los recursos financieros atendieron a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	SI	
El Programa social atendió a la	Parcialmente	Al realizar la modificación de la

población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016		meta física del Programa, no se actualizó la población objetivo
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	SI	
El Programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	SI	
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	SI	
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	SI	
Los procesos del programa están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	SI	
Los tiempos establecidos por la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	SI	
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	SI	
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	Parcialmente	Es necesario establecer un responsable que lleve a cabo el seguimiento a los indicadores
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	SI	
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el programa social	Parcialmente	Para el 2016, no se realizó una encuesta de satisfacción, sin embargo, se cuenta con mecanismos de exigibilidad que permiten a los condóminos solicitar la corrección de algún vicio oculto en el periodo de un año.

#### IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Para el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “Convive”, no se realizó el levantamiento de la Línea Base por lo que no es posible realizar el desarrollo de la evaluación de la satisfacción de las personas beneficiadas. Será incluida en la evaluación que se realizará para el 2018.

## V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

Para el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales “Convive”, no se realizó el levantamiento de la Línea Base por lo que no es posible realizar el diseño del levantamiento de panel del Program Social. Será incluida en la evaluación que se realizará para el 2018.

## VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

### VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

<b>Apartados de la Evaluación Interna 2016</b>	<b>Nivel de Cumplimiento</b>	<b>Justificación</b>
I. INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	En cumplimiento
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	En cumplimiento
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	En cumplimiento
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	En cumplimiento
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	En cumplimiento
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	En cumplimiento
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	En cumplimiento
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	En cumplimiento
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	En cumplimiento
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	En cumplimiento
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	En cumplimiento
III.6. Análisis de la congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	En cumplimiento
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	Parcialmente Satisfactorio	No se dio seguimiento a la aplicación del instrumento propuesto para la construcción de la línea base
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Parcialmente Satisfactorio	No se dio seguimiento a la aplicación del instrumento propuesto para la construcción de la línea base
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Parcialmente Satisfactorio	No se dio seguimiento a la aplicación del instrumento propuesto para la construcción de la línea base
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Parcialmente Satisfactorio	No se dio seguimiento a la aplicación del instrumento propuesto para la construcción de la línea base
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Parcialmente Satisfactorio	No se dio seguimiento a la aplicación del instrumento propuesto para la construcción de la línea base
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO	Satisfactorio	En cumplimiento

DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015		
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	En cumplimiento
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	En cumplimiento
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	En cumplimiento
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	En cumplimiento
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	En cumplimiento
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	En cumplimiento
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	En cumplimiento

### VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Anteriores

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
La participación ciudadana a la vez que ellos se integran en la participación de los trabajos y a la supervisión de los mismos manteniendo una cordialidad entre los vecinos	Operación	Continuo	Coordinación de Programas Comunitarios	Se continua con la realización de las Asambleas Ciudadanas, cumpliendo con el objetivo de la participación ciudadana	
Establecer mecanismos de control para la cuantificación de las obras que permita beneficiar al mayor número de unidades habitacionales posibles	Operación	Corto plazo	Coordinación de Programas Comunitarios	Se benefició al mayor número de Unidades Habitacionales	
Dar a conocer los beneficios que tiene para las Unidades Habitacionales estar registrados ante la PROSOC	Operación	Corto plazo	Coordinación de Programas Comunitarios	La asesoría de los beneficios de estar registrado se otorga de manera permanente	
Establecer	Monitoreo	Mediano plazo	Coordinación de	Se construyó la	

mecanismos para pensar y tener una base de datos con más características			Programas Comunitarios	base de datos de las Unidades Habitacionales beneficiadas desde el 2012	
--	--	--	------------------------	---	--

## VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

### VII.1. Matriz FODA

		<b>FORTALEZAS (+)</b>	<b>DEBILIDADES (-)</b>
<b>INTERNAS</b>		<b>F1</b> Participación ciudadana <b>F2</b> Impacto en la imagen urbana <b>F3</b> Mejora la calidad de vida de sus habitantes <b>F4</b> Apremia el desarrollo social <b>F5</b> Fianza solicitada a la Constructora <b>F6</b> Informes de avance programático presupuestal <b>F7</b> Contrato de corresponsabilidad entre la Delegación y los vecinos <b>F8</b> Inspecciones continuas en el desarrollo de los trabajos <b>F9</b> Constancia de intervención de la supervisora <b>F10</b> Continuidad del programa desde el 2002 <b>F11</b> Experiencia profesional de los involucrados <b>F12</b> Coordinación entre actores involucrados	<b>D1</b> Extensión de las Unidades Habitacionales <b>D2</b> Unidades habitacionales con censo de población <b>D3</b> Seguimiento y monitoreo de indicadores
<b>EXTERNA S</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>  <b>FORTALEZAS/OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>  <b>DEBILIDADES/OPORTUNIDADES</b>
	<b>O1</b> Propiciar la continuidad de la Organización Condominal y armonía entre sus habitantes <b>O2</b> Mejorar la imagen urbana y mantener el orden público mediante la cultura condominal <b>O3</b> Verificar la necesidad de obras	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La participación ciudadana a la vez que los vecinos se integran en la selección de las obras, del contratista y de la supervisión manteniendo una cordialidad entre los vecinos (<b>O1, F1</b>)</li> <li>• Establecer mecanismos que permitan contar con toda la documentación (<b>O5, F12</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de las unidades y sus características (<b>D2, O1</b>)</li> <li>• Establecer mecanismos de seguimiento de indicadores (<b>D3, O2</b>)</li> </ul>

<p>extraordinarias</p> <p><b>O4</b> Articulación con el Programa Ollin Callan proporcionado por la Procuraduría Social de la Ciudad de México</p> <p><b>O5</b> Vínculo con contratistas</p>		
<b>AMENAZAS</b>	<p><b>ESTRATEGIAS</b></p> <p><b>FORTALEZAS/AMENAZAS</b></p>	<p><b>ESTRATEGIAS</b></p> <p><b>DEBILIDADES/AMENAZAS</b></p>
<p><b>A1</b> Extinción del régimen en condominio</p> <p><b>A2</b> Presupuesto para la continuidad del Programa</p> <p><b>A3</b> Incumplimiento de contrato y convenio</p> <p><b>A4</b> Falta de registro de los Administradores ante la Procuraduría Social del Distrito Federal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento de un programa de administración y supervisión (<b>F8, F9, A3</b>)</li> <li>• Otorgar asesoría para la realización de trámites ante la PROSOC (<b>F10, A4</b>)</li> <li>• Establecer requisitos flexibles (<b>F7, A4</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar al mayor número de unidades habitacionales posibles (<b>D1, A2</b>)</li> <li>• Establecer mecanismos de vinculación que permitan beneficiar a más Unidades Habitacionales (<b>D1, A4</b>)</li> </ul>

## VII.2 Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
<b>Fortaleza y Oportunidad</b>	Establecer mecanismos que permitan contar con toda la documentación	Operación	Reducir observaciones de Auditorías
<b>Debilidad y oportunidad</b>	Establecer mecanismos de seguimiento de indicadores	Monitoreo	Verificar los resultados del Programa
<b>Fortaleza y amenaza</b>	Establecer requisitos flexibles	Operación	Continuidad del Programa
<b>Debilidad y amenaza</b>	Establecer mecanismos de vinculación que permitan beneficiar a más Unidades	Seguimiento	Aumentar el número de Unidades Habitacionales al realizar el vínculo con la Prosoc

	Habitacionales		
--	----------------	--	--

### VII.3 Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de Instrumentación	Áreas de seguimiento
Establecer mecanismos que permitan contar con toda la documentación	Corto Plazo	Coordinación de Programas Comunitarios	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
Establecer mecanismos de seguimiento de indicadores	Corto Plazo	Coordinación de Programas Comunitarios	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
Establecer requisitos flexibles	Corto Plazo	Coordinación de Programas Comunitarios	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
Establecer mecanismos de vinculación que permitan beneficiar a más Unidades Habitacionales	Mediano Plazo	Coordinación de Programas Comunitarios	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano

### VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- **Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018**, <http://pnd.gob.mx/> (Consultado el 19 de abril de 2016)
- **Programa Delegacional de Desarrollo 2012 – 2015**, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de octubre de 2013
- **Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 29 de diciembre de 1998 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 9 de marzo de 2017
- **Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 23 de mayo de 2000 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 28 de noviembre de 2016
- **Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 1 de noviembre de 2006 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 24 de marzo de 2009
- **Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 31 de diciembre de 2009 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 29 de diciembre de 2016.
- **Reglamento de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 8 de marzo de 2010
- **Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2016**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Diciembre de 2015
- **Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal**, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 13 de octubre de 2014
- **Circular para el control y evaluación de la gestión pública; el desarrollo, modernización, innovación y simplificación administrativa y la atención ciudadana en la Administración Pública del Distrito Federal**, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 25 de enero de 2011
- **Aviso por el cual se da a conocer las Reglas de Operación del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 29 de enero de 2016
- **Aviso a través del cual se modifican las Reglas de Operación del Programa Comunitario de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016**, publicado en la Gaceta

- Oficial del Distrito Federal, el 29 de enero de 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de noviembre de 2016
- **Aviso por el cual se da a conocer la Convocatoria para el Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 29 de febrero de 2016
  - **Aviso a través del cual se modifica la Convocatoria del Programa Comunitario de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 29 de febrero de 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de noviembre de 2016
  - **Aviso por el cual se da a conocer el Padrón de Beneficiarios del Programa de Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de marzo de 2016
  - **Aviso a través del que se modifica el Aviso por el cual se da a conocer el Padrón de Beneficiarios del Programa Coinversión Social para la Rehabilitación de Unidades Habitacionales "Convive" 2016, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de marzo de 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de marzo de 2017
  - **Manual Administrativo de la Delegación Álvaro Obregón**, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de diciembre de 2015
  - **Avances programáticos presupuestales**, publicados en la información pública de oficio de la Delegación Álvaro Obregón en el artículo 14 fracción X. [http://www.dao.gob.mx/LTAIPRC/o\\_comunes/details-121-33.html](http://www.dao.gob.mx/LTAIPRC/o_comunes/details-121-33.html) (Consultado el 15 de junio de 2017)
  - **Cuenta Pública 2016**, publicados en la información pública de oficio de la Delegación Álvaro Obregón en el artículo 14 fracción XXVI. [http://www.dao.gob.mx/LTAIPRC/o\\_comunes/details-121-21.html](http://www.dao.gob.mx/LTAIPRC/o_comunes/details-121-21.html) (Consultado el 15 de junio de 2016)
  - **Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón del ejercicio 2012**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal de fecha 17 de julio de 2013
  - **Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales del ejercicio 2013**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 11 de julio de 2014.
  - **Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de junio de 2015
  - **Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultadas las Evaluaciones Internas 2016 de los Programas Sociales 2015 a cargo de la Delegación Álvaro Obregón**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de julio de 2016
  - Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, **Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de octubre de 2015
  - Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, **Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales**, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de abril de 2015.
  - Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, **Aviso por el que se da a conocer el Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Programas Sociales de la Ciudad de México**, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 14 de febrero de 2016
  - Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, **Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México**, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 10 de abril de 2017

Anexo 1

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Operadores del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinde la atención ciudadana	Un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública, Manejo de paquetería de computación e Internet	Orientación, información, recepción de solicitudes de trámites, servicios y atención a las demás demandas, seguimiento a las mismas y entrega de las resoluciones respectivas	Femenino	49	Licenciatura en Administración	23 años en la administración pública, de los cuales 17 se han orientado en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana
				Masculino	50	Técnico en informática	33 años en la administración pública, de los cuales 18 se han orientado en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana
				Masculino	49	Bachillerato	26 años en la administración pública, de los cuales 11 se han orientado en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana
				Femenino	46	Carrera comercial secretarial	26 años en la administración pública, de los cuales 13 se han orientado en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana