**DELEGACIÓN GUSTAVO A. MADERO**

**Isidro Corro Ortiz, Director General de Desarrollo Social en la Delegación Gustavo A. Madero**, Con fundamento en los artículos 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, 64 y 65 de su Reglamento, artículos 81, 97 y 101 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, 15 fracción IV, 36, 37 fracción VII de la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal**,** 14 fracción XXI, 18 fracción VII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, 6, 7 fracción II, 8 de la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal, 121, 122 fracción V, 122 Bis fracción VII, inciso E, 123 fracción XIV y 128 fracción VIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal y con base en las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2016; y

**CONSIDERANDO**

Que todas las Instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2016, de acuerdo con lo establecido en el artículo 3, fracción XVII de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE), están obligadas a realizar la evaluación interna 2017 de cada programa social, en apego al artículo 42 de la misma Ley.

Que de conformidad con el artículo 42, párrafo quinto y sexto de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México se determinó que las dependencias de la Administración Pública de la Ciudad de México que tengan a su cargo programas destinados al desarrollo social, deberán publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en un plazo no mayor de seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal, los resultados de las evaluaciones internas de los programas sociales, se expide el siguiente:

**AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS EVALUACIONES INTERNAS 2017 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES 2016, A CARGO DE LA DELEGACIÓN GUSTAVO A. MADERO, QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN:**

1. Ayudas Especiales GAM

2. TenGAMos Calidad de Vida

3. HaGAMos la Tarea Juntos

4. MIGAM Apoyo

5. HaGAMos Estudiantes de Excelencia

6. SiGAMos Apoyando tu Educación

7. MIGAM Hogar

8. HaGAMos Unidad

9. GAM Ve por Ti

10. HaGAMos Oficio

11. JuvenGAM

PROGRAMA SOCIAL: **Ayudas Especiales GAM.**

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del programa social** | **Descripción** |
| Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016) | “Ayudas especiales GAM” |
| Año de Creación | 2008 |
| Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.) | En 2008 y 2009 el Programa Social se denomina “Apoyos Económicos Especiales" otorgándose apoyos económicos a personas físicas y morales, para la atención de actividades deportivas, servicios médicos especializados y para la organización de actividades comunitarias; para 2010 los apoyos económicos son para personas físicas de bajos recursos económicos y se adicionan los tipos de apoyos para realización de actividades culturales, educativas, científicas, tecnológicas, así como familias en situación de marginación que enfrenten alguna contingencia que ponga en riesgo su integridad; cuya ampliación de apoyos fue necesaria, de acuerdo a las necesidades de la comunidad maderense; durante los años 2011 y 2012 se le nombra al Programa “Tengamos una Vida Digna”, en 2012 mediante el Programa se contribuye a la economía familiar de la población más vulnerable de la Delegación Gustavo A. Madero; a partir del año 2013 al Programa Social se le designa como "Ayudas Especiales GAM"; y en 2015 y 2016 por medio del Programa se otorgan ayudas económicas a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad. |
| Problema central atendido por el Programa Social en 2016 | La población en situación de pobreza y vulnerabilidad que no tiene solvencia económica para atender alguna necesidad. |
| Objetivo General en 2016(fuente: ROP 2016) | Contribuir con una ayuda económica a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, que viva dentro de la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero, y que por diversas circunstancias no tenga la solvencia económica para desarrollar actividades o atender algunas de sus necesidades, ya sea individuales, familiares o comunitarias; con lo que se pretende elevar el nivel de bienestar y mejorar la calidad de vida de esta población. |
| Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016) | Contribuir con una ayuda económica a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad y en igualdad de condiciones, que viva dentro de la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero, que por diversas circunstancias no tenga la solvencia económica para desarrollar actividades de carácter educativo, deportivo, cultural, científico y tecnológico; eventos comunitarios; minimizar los riesgos y estragos producto de alguna contingencia y para solventar algún tipo de gasto médico especializado; que cumplan con los requisitos mínimos establecidos en las Reglas de Operación del Programa Social, conforme a solicitud y previa valoración del expediente. Lo anterior, en apego a lo que establecen los Arts. 7 y 8 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. |
| Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación) | Al menos 20 personas en situación de pobreza y vulnerabilidad que requiere de una ayuda económica. |
| Área encargada de la operación del Programa Social en 2016 | La Dirección General de Desarrollo Social a través de la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social. |
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016) | Ayuda económica/anual, conforme o sometido a lo solicitado por la población objetivo que lo requiere/ no especifica monto unitario |
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Alineación Programática Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, alineados al Programa Social “Ayudas Especiales GAM” Eje 1 Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de Oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos Objetivo 1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación, programa destinado para apoyar a personas de bajos recursos. Meta 2 Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social. Líneas de Acción Fomentar la mayor visibilidad de los programas de desarrollo social en el Distrito Federal, con el fin de que la ciudadanía pueda promover la exigibilidad de derechos y la transparencia de los programas. Diseñar mecanismos de seguimiento y evaluación para los programas sociales, que permitan establecer modificaciones a las políticas públicas y elaborar y mantener actualizados los reportes que den cuenta de los grupos de población atendidos por sus programas en materia de igualdad y no discriminación.  Promover las acciones comunitarias y la coinversión social dentro de los programas sociales, a favor de las personas en situación de pobreza y exclusión, así como de grupos vulnerables: mujeres, adultos mayores, indígenas, niñas y niños, jóvenes y personas con discapacidad, entre otros. |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | Programas Sectoriales vinculados al Programa Social. Alineación Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”. Área de Oportunidad II. Área de Oportunidad “Discriminación y Derechos Humanos”. Objetivo 1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación, programa destinado para apoyar a personas con bajos recursos. Meta 2 PGDDF Meta Sectorial Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014-2018. Política Pública Cada uno de los entes del sector social del gobierno de la Ciudad de México, bajo la coordinación de la Secretaría de Desarrollo Social, revisarán y propondrán contenidos con enfoque de derechos humanos, la igualdad y no discriminación para fortalecer e incorporar en la legislación y normatividad vigente, con el fin de favorecer la permanencia y universalidad de los programas sociales. |
| Presupuesto del Programa Social en 2016 | $500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.) |
| Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016 | Población que viva dentro de la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero |
| Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017 | No emitido en Reglas de Operación de este año.En proceso de autorización para cambio a una Acción Social. |

**II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.**

**II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.**

La Dirección Ejecutiva de Planeación y Evaluación deProyectos y Programas (DEPEPP) es la encargada de realizar la presente evaluación.

|  |  |
| --- | --- |
| **Puesto** | Director Ejecutivo de Planeación y Evaluación de Proyectos y Programas. |
| **Sexo** | Masculino |
| **Edad** | 46 años |
| **Formación profesional** | Licenciado en Economía y Licenciado en Derecho. |
| **Funciones** | Dirigir la evaluación cualitativa y cuantitativa de los programas y proyectos institucionales, mediante el análisis y seguimiento de los indicadores de eficiencia, así como coordinar la elaboración de los informes correspondientes. De igual forma, coordinar con los titulares de las áreas que integran el Órgano Político Administrativo, con el objeto de evaluar y supervisar las actividades, resultados, avances, estrategias y acciones a implementar para mejorar el desempeño de todos los proyectos. |
| **Experiencia en M&E** | 15 años |
| **Exclusivo M&E** | Únicamente al monitoreo y evaluación. |

**II.2. Metodología de la Evaluación.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la evaluación** | La Evaluación interna 2017 forma parte de la Evaluación interna integral del programa social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del programa social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los 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 del 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. |
| **Periodo de análisis** | Del 6 de abril al 20 de junio de 2017. |

**II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.**

La evaluación se realizará un análisis de gabinete y de campo, la cual tendrá por objeto proyectar el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016. Esto formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

**II.3.1. Información de Gabinete.**

-Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

-Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (2012-2018)

-Programa General de Desarrollo Delegacional Gustavo A. Madero (2016-2018)

-Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2016.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016

-Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016 (Línea Base)

**II.3.2. Información de Campo.**

En el **apartado IV “Construcción de la Linea Base del Programa Social”**, se definió lo siguiente:

-Un estudio o diagnóstico de la población objetivo, donde se analizarán sus características y se determinará su tendencia.

-Para la ejecución de esta técnica se utilizarán base de datos para la aplicación de la estadística descriptiva.

-Se aplicarán encuestas con el propósito de establecer un estudio socioeconómico de los candidatos al programa social.

Dentro del mismo capitulado, se estableció el **diseño** de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría de análisis** | **Reactivos de instrumento** |
| **Diagnóstico.** | Volumen de la población objetivo.  Distribución de la población por tipo de género.  Rangos de edad.  Tendencia de la población. |
| **Encuesta** | Datos generales: Edad, Género, Estado civil, tipo de familia (Nombre de la organización social en caso de grupos comunitarios).  Características socioeconómicas: Variables referentes a la condición económica y social de la familia, reflejado en la construcción en que habita, el ingreso y gasto del hogar; el nivel educativo y el tipo de empleo, así como la posesión o no de bienes. |

Así como los **objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plazos** | **Periodo** | **Efectos** | | | |
| **En el problema y/o derecho social atendido** | **Sociales y culturales** | **Económicos** | **Otros** |
| Corto | Un año | Asegurar el bienestar de las familias, contribuyendo a su economía familiar con un apoyo económico. | Integración de las familias de bajos recursos a actividades culturales gracias al apoyo económico brindado y desarrollarse plenamente. | Contribuir a la estabilidad de la economía de las familias para que accedan a servicios y bienes sin que tengan que gastar el dinero que puedan tener. |  |
| Mediano y largo plazos | Dos y tres años | Contribuir a elevar el ingreso de la población más vulnerable para que logre solventar sus necesidades. | El pleno acceso y desarrollo de la población beneficiaria en actividades, culturales, deportivas, científicas que ayuden a su desarrollo personal y profesional. | Que se cuente con los recursos económicos suficientes para solventar las necesidades básicas. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría de análisis** | **Justificación** | **Reactivos de instrumento** |
| **Diagnóstico.** | Determinar las caracteristícas de la población objetivo. | Volumen de la población objetivo.  Distribución de la población por tipo de género.  Rangos de edad.  Tendencia de la población. |
| **Encuesta.** | Pretensión de conocer el estatus socioeconómico de los beneficiarios del programa. | Datos generales: Edad, Género, Estado civil, tipo de familia (Nombre de la organización social en caso de grupos comunitarios).  Características socioeconómicas: Variables referentes a la condición económica y social de la familia, reflejado en la construcción en que habita, el ingreso y gasto del hogar; el nivel educativo y el tipo de empleo, así como la posesión o no de bienes. |

**Método de aplicación del instrumento.**

Para la aplicación de la encuesta se estimará una muestra representativa de la población beneficiaria.

El estudio socioeconómico se aplicará todos los solicitantes y beneficiarios**.**

**Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.**

**Año**: 2016.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** |
| Búsqueda y consulta de las fuentes bibliográficas. |  |  |  |  |  |  |
| Sistematización de la información. |  |  |  |  |  |  |
| Elaboración del diagnóstico. |  |  |  |  |  |  |
| Diseño de la metodología del muestreo. |  |  |  |  |  |  |
| Aplicación de la encuesta. |  |  |  |  |  |  |
| Elaboración del informe de la encuesta. |  |  |  |  |  |  |

**Cambio en el Diseño e Instrumentación de la Metodología de la Encuesta.**

Se decidió reeplantear el diseño metodológico e instrumentación de la encuesta, toda vez que el proyectado inicialmente carecía de elementos metodológicos suficientes que permitieran cumplir con el propósito de este ejercicio para conformarlo con la Línea Base. Para ello, se redefinió fórmula y técnica del muestreo, así como los reactivos del instrumento a ejecutar entre la población encuestada. A su vez, se esquematizaron mecanismos de revisión y monitoreo por medio de otras áreas, como la Dirección Ejecutiva de Planeación y Evaluación de Proyectos y Programas, a fin de otorgar una mayor eficiencia y certeza en la labor de esta actividad. A continuación el documento elaborado:

**Diseño Metodológico para la Encuesta relativa a la Evaluación Interna de los Programas Sociales 2016.**

La realización del presente instrumento de campo tiene como objetivo cumplir con los preceptos metodológicos plasmados en los “Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales 2015”, en su apartado “IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social” en cuyo contenido se tiene el propósito de obtener la información de las características generales de la población beneficiada, así como su percepción de calidad del beneficio adquirido y del servicio público que ejerce el Programa Social en cuestión.

Lo anterior, se realizó a partir de la consideración de los alcances técnicos y prácticos del área encargada.

**Construcción y Diseño de la Muestra.**

Para la realización de la presente encuesta, no fue necesario aplicar ninguna técnica estadística de muestreo en virtud de que el total de beneficiarios acreditados por el programa social, fue de 5 personas. Motivo por el cual, se aplicó la encuesta al 100% del padrón.

**Diseño del Instrumento.**

Se determinó realizar el siguiente instrumento:

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES G.A.M.**

1.- Programa social del cual se beneficio\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.- Edad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.- Sexo M F

4.- Escuela (sólo aplica para el apoyo a becas y/o uniformes escolares)

5.- Ingreso mensual familiar

A) Menos de $ 2,400 m.n. B) Entre $ 2,400 y $ 4,800 m.n. C) Más de $4,800.00 m.n.

6.- ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?

A) Mucho B) Poco C) Nada

7.- ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?

A) Propaganda oficial (carteles, lonas etc.) B) Internet y/o redes sociales C) Por un Vecino

8.- ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?

A) Bueno B) Regular C) Malo

9.- ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?

A) Bueno B) Regular C) Malo

10.- ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?

A) Si B) No

Cada reactivo fue diseñado con el objetivo de lograr los propósitos planteados en la introducción del presente instrumento. Se consideraron las preguntas en cuatro ejes principales: aspectos relativos al tipo de género y la edad de la persona encuestada, condición socioeconómica en función del ingreso, capacidad de difusión del programa, percepción de calidad en el trato y satisfacción del beneficiario.

Lo anterior, se justifica en el hecho de que se pretende establecer -además de la percepción de las personas- un perfil social concurrente a lo formulado en las reglas de operación de cada programa.

**Recolección de la Información.**

El presente instrumento se aplicó cara a cara con los beneficiarios del presente programa de forma aleatoria, en el periodo comprendido del 1º de septiembre al 31 de octubre de 2016, siendo las áreas ejecutantes del programa –según las reglas de operación- las encargadas de llevar a cabo su operación y recolección de los resultados.

**Procesamiento y análisis de información.**

El levantamiento de la encuesta fue supervisado y monitoreado por la Dirección Ejecutiva de Planeación y Evaluación de Proyectos y Programas, mediante ella se pudo constatar que los encuestadores tenían la capacitación suficiente y las herramientas necesarias para emplear el instrumento.

La programación de la encuesta fue adecuada, ya que se dio en el periodo determinado y en los términos señalados. La recopilación de la información se originó sin incidencia alguna para su procesamiento estadístico.

**Resultados de la encuesta.**

Se encuestaron a 5 personas que formaban parte del padrón de beneficiarios del programa social, bajo la selección del muestro por cuotas que se presenta en el siguiente esquema:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Sexo** | **Masculino** | **Femenino** | **Total** |
| **Total** | 2 | 3 | 5 |

Los resultados de la encuesta los desglosaremos por reactivo de la siguiente manera:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Masculino** | **% Femenino** |
| 3 | 40 | 60 |

De estos porcentajes, 2 fueron hombres y 3 mujeres.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Menos de $ 2,400** | **% Entre $ 2,400 y $ 4,800** | **Más de $4,800.00** |
| 5 | 100 | 0 | 0 |

De estos porcentajes, las 5 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Mucho** | **%Poco** | **%Nada** |
| 6 | 100 | 0 | 0 |

De estas cifras, las 5 personas contestaron que “Mucho”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Propaganda Oficial** | **% Internet y/o redes sociales** | **% Por un vecino** |
| 7 | 0 | 0 | 100 |

De estos porcentajes, las 5 personas contestaron que “Por un vecino”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Bueno** | **% Regular** | **% Malo** |
| 8 | 100 | 0 | 0 |

De estas cifras, las 5 personas contestaron que fue “Bueno”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Bueno** | **% Regular** | **%Malo** |
| 9 | 100 | 0 | 0 |

De estas cifras, las 5 personas contestaron que “Bueno”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Si** | **% No** |
| 10 | 100 | 0 |

De estos porcentajes las 5 personas contestaron que “Si”.

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tipo de contrato** | **Puesto** | **Formación requerida** | **Experiencia requerida** | **Funciones** | **Sexo** | **Edad** | **Formación de la persona ocupante** | **Experiencia de la persona ocupante** |
| Confianza /estructura | Coordinador de control y seguimiento de desarrollo social | Licenciatura | Ninguna en específico. | Encargado del programa social | M | 42 | Licenciatura en informática administrativa | 9 años |
| Base | Jefe de oficina | Ninguna en específico | Ninguna en específico | Operación del programa social | F | 49 | Secretariado | 7 años |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Apartado** | **Reglas de operación 2016** | **Cómo se realizó en la practica** | **Nivel de cumplimiento** | **Justificación** |
| Introducción | El programa social “Ayudas Especiales GAM” inició su operación en 2008 con el nombre de “Apoyos Económicos Especiales”, mediante el que se otorgan apoyos económicos a personas físicas y morales para la realización de actividades deportivas, obtención de servicios médicos especializados y realización de eventos comunitarios, a efecto de estimular la práctica deportiva, mejorar la calidad de vida de las personas que así lo requieran y preservar usos y costumbres de las comunidades; en 2010 el Programa Social “Apoyos Económicos Especiales” amplia los tipos de ayudas: Apoyar económicamente a personas físicas de bajos recursos económicos para la realización de actividades deportivas, culturales, educativas, científicas, tecnológicas, así como familias en situación de marginación que enfrenten alguna contingencia que ponga en riesgo su integridad, adicionalmente para la obtención de servicios médicos especializados y realización de eventos comunitarios; cuya ampliación de ayudas fue necesaria, de acuerdo a las necesidades de la comunidad maderense de menos recursos económicos. Para 2011 cambió de nombre y se denominó “TenGAMos Calidad de Vida” y fue a partir de 2013 que cuenta con la denominación de “Ayudas Especiales GAM”. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Delegación Gustavo A. Madero. | Muy satisfactorio | Muy satisfactorio |  |
| II. Objetivos y Alcances | Objetivo General: Contribuir con una ayuda económica a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad, que viva dentro de la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero, y que por diversas circunstancias no tenga la solvencia económica para desarrollar actividades o atender algunas de sus necesidades, ya sea individuales, familiares o comunitarias; con lo que se pretende elevar el nivel de bienestar y mejorar la calidad de vida de esta población. Objetivos Específicos: Contribuir con una ayuda económica a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad y en igualdad de condiciones, que viva dentro de la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero, que por diversas circunstancias no tenga la solvencia económica para desarrollar actividades de carácter educativo, deportivo, cultural, científico y tecnológico; eventos comunitarios; minimizar los riesgos y estragos producto de alguna contingencia y para solventar algún tipo de gasto médico especializado; que cumplan con los requisitos mínimos establecidos en las Reglas de Operación del Programa Social, conforme a solicitud y previa valoración del expediente. Lo anterior, en apego a lo que establecen los Arts. 7 y 8 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Alcances: Programa Social de transferencias monetarias que persigue repercutir en la comunidad maderense en situación de pobreza y vulnerabilidad, con la necesidad de ayuda económica para desarrollar actividades de carácter educativo, deportivo, cultural, científico y tecnológico; eventos comunitarios; coadyuvar a minimizar los riesgos y estragos producto de alguna contingencia y apoyar para solventar algún tipo de gasto médico especializado. Se pretende elevar el nivel de bienestar y mejorar la calidad de vida de la población de la Delegación Gustavo A. Madero, con el compromiso social de lograr mayores niveles de Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, así como evitar la discriminación y hacer ejercer los Derechos Humanos de la población que se integre al Programa Social (Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018). | Muy satisfactorio | Muy satisfactorio |  |
| III. Metas Físicas | Otorgar al menos 20 ayudas económicas a la población en situación de pobreza y vulnerabilidad que viva dentro de la demarcación de la Delegación Gustavo A. Madero. Por motivos presupuestales y en el caso de existir una demanda mayor a las metas previstas, se seleccionarán a las personas que cumplan con todos los requisitos del Programa y que comprueben estar en situación de pobreza y vulnerabilidad. Será la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social la responsable de mantener informados a los solicitantes del estado de su trámite. Se dará seguimiento a la población beneficiada por el Programa, mediante la entrega de los comprobantes de pago que generaron la ayuda, con el fin de verificar que efectivamente hayan ocupado los recursos para atender la necesidad planteada inicialmente por ellos. | No satisfactorio | No satisfactorio | La meta programada en las Reglas de Operación no se logró debido a la reducción de tiempos que generó la veda electoral de ese año. Así como el incumplimiento de los solicitantes para acreditar los requisitos. |
| IV. Programación Presupuestal | $500,000.00 (Quinientos mil pesos 00/100 M.N.). | No satisfactorio | No satisfactorio | No se gastó el total del presupuesto del Programa Social, programado en las Reglas de Operación 2016, debido a que no se cumplió con la meta establecida. |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Requisitos básicos que deberá entregar el solicitante: Solicitud por escrito firmada y dirigida a la Jefatura Delegacional, Copia de identificación oficial con fotografía (vigente), Copia de la Clave Única de Registro de Población (CURP), Copia del acta de nacimiento, Copia del comprobante de domicilio (teléfono, predio, agua o luz) no mayor a tres meses. En caso de que la ayuda sea para un menor de edad, adulto mayor o persona con discapacidad, deberán entregar copia de los siguientes documentos: Identificación oficial con fotografía vigente (según sea el caso), Clave Única de Registro de Población (CURP) y Acta de Nacimiento; por medio de un familiar u otra persona que lo represente (mayor de edad), quien se encargará de elaborar la solicitud, realizar las gestiones, así como dar seguimiento al trámite. Se deberán anexar cotizaciones, presupuestos o comprobantes de gastos con base al monto solicitado, (según sea el caso). La Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social se encarga de solicitar a la Subdirección de Ser vicios Médicos realice Estudio Socioeconómico al solicitante, con el fin de anexar el resultado del Estudio al expediente, para su posterior valoración. Tipo de Ayudas Económicas: · Deportivas, Culturales, Científicas, Tecnológicas y Educativas (Excepto Estudiantes de Escuelas Privadas). Adicionalmente a los requisitos básicos se deberá entregar: Currículum del interesado, Convocatoria del evento emitida por los organizadores (según sea el caso), Invitación para participar en el evento o documento que acredite la participación en dicho evento. · Gastos Médicos Especializados. Adicionalmente a los requisitos básicos se deberá entregar:  Los comprobantes médicos correspondientes (Dictamen Médico, Resumen Clínico, Hoja de Ingreso o de Egreso y/o Certificado Médico). · Eventos Comunitarios. Adicionalmente a los requisitos básicos se deberá entregar: Acta Constitutiva ante Notario Público o Asamblea Pública que dé fe de la personalidad de la organización, Anexar copia de Identificación Oficial con Fotografía de los integrantes. Comprobante que acredite la personalidad del representante facultado para actuar a nombre de la organización, copia de Identificación Oficial con fotografía, Clave Única de Registro de Población (CURP), Acta de Nacimiento, Comprobante de domicilio y Propaganda del evento. | Muy satisfactorio | Muy satisfactorio |  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | El solicitante ingresa escrito de ayuda económica a la Jefatura Delegacional (JD) y está turna la solicitud a la Dirección General de Desarrollo Social (DGDS) que a su vez turna la solicitud a la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social que al recibir la solicitud, requiere documentos al interesado.  El solicitante entrega documentos a la CCSDS quien recibe y revisa documentos del interesado y llena formato “Hoja de Requisitos” y entrega comprobante al interesado.  La CCSDS arma expediente y registra en Base de Datos “Ayudas Especiales GAM”, y solicita a la Subdirección de Servicios Médicos (SSM) elabore Estudio Socioeconómico al interesado.  La CCSDS integra el resultado del Estudio al expediente y se elabora Formato de Acuerdo y oficio dirigido a la Dirección General de Administración (DGA) solicitando la suficiencia presupuestal  La DGA recibe Acuerdo y Oficio firmados y envía a la Dirección de Recursos Financieros (DRF), para realizar el trámite de la asignación de la suficiencia presupuestal y la DRF realiza el trámite de la asignación presupuestal e informa a la CCSDS que el interesado ya puede recibir su ayuda económica (cheque). | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | El ciudadano que desee interponer una queja o inconformarse podrá hacerlo con escrito dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, quien lo turnará a la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social e instruirá lo necesario para dar respuesta expedita y por escrito a quien haya interpuesto la queja o inconformidad, dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento de la misma. En caso de no obtener resolución a su queja o inconformidad, tiene la opción de interponer queja ante la Contraloría Interna de la Delegación Gustavo A. Madero y/o la Procuraduría Social del D.F., a través del Servicio Público de Localización Telefónica LOCATEL y de la misma forma a la Contraloría General del Distrito Federal. | Muy Satisfactorio | Muy Satisfactorio | Personal de la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social encargado del Programa, proporcionó información a la población que desee interponer una queja o inconformarse, con la finalidad de que se le informe el estado en que se encuentra el seguimiento de la misma. |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | La Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social, sita en el segundo piso del Edificio Delegacional, Av. 5 de Febrero Esq. Vicente Villada, Col. Villa Gustavo A. Madero, es el área que proporciona información del Programa Social “Ayudas Especiales GAM”, acerca de los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarios o derechohabientes en condiciones de vulnerabilidad social, puedan acceder al Programa. El solicitante que cumpla con los requisitos del Programa podrá exigir el cumplimiento del servicio o prestación, en caso de acción u omisión por algún servidor público responsable del programa, de acuerdo con los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana y en apego a la normatividad aplicable; que realizará por medio de un escrito dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, quien a su vez turnará a la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social, que se encargará de dar respuesta concisa y precisa respecto a su exigencia. Además, es la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. | Muy satisfactorio | Muy satisfactorio | Personal de la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social encargado del Programa, proporcionó información a la población para acceder al Programa Social; a la Población que cumplió con los requisitos del Programa, se le hizo del conocimiento el Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | La Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social es el área responsable de llevar a cabo la Evaluación Interna Anual del Programa Social, en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, con el fin de medir los resultados obtenidos y progresivamente alcanzar mejores resultados, los cuales 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. El indicador de eficacia será la herramienta de monitoreo y evaluación, que servirá para medir el grado del cumplimiento del objetivo establecido, es decir, da evidencia sobre el grado en que se están alcanzando los objetivos descritos de manera cualitativa y cuantitativa. (Manual para el Diseño y la Construcción de indicadores – CONEVAL 2013). Los Indicadores de Evaluación utilizados para este Programa serán: Los Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100 Número de ayudas económicas entregadas / Número de ayudas económicas programadas X 100. | Muy satisfactorio | Muy satisfactorio |  |
| X. Formas de Participación Social | La planeación, el diseño, la instrumentación, el seguimiento, el control y la evaluación del Programa son revisadas por diversas organizaciones civiles, sociales, culturales, educativas, empresariales, entre otras, a través del Consejo de Desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero. Se captan opiniones respecto al programa de la comunidad maderense en general y de las Asociaciones Civiles y Sociales que acuden a solicitar la ayuda. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | Este programa está vinculado con aquellos que esta Delegación implementa y que impulsan el bienestar social, tales como: “Grupos Vulnerables” que se lleva a cabo a través de la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Jefatura de la Unidad Departamental de Promoción Social y Grupos Vulnerables. “GAM Ve por Ti” que se lleva a cabo a través de la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos. “TenGAMos Calidad de Vida” que se lleva a cabo a través de la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos | Muy satisfactorio | Muy satisfactorio |  |

**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** | **Observaciones** |
| DESCRIPCION | 0 | 0 | 0 |  |
| CIFRAS 2014 | 20 | 21 | 105% | Se sobrepasó la meta programada, debido a que el programa no considera un monto fijo de apoyo, sino que se gestiona en función de la necesidad del beneficiario. |
| CIFRAS 2015 | 20 | 2 | 10% | La meta programada en las Reglas de Operación no se logró debido a la reducción de tiempos que generó la veda electoral de ese año. Así como el incumplimiento de los solicitantes para acreditar los requisitos. |
| CIFRAS 2016 | 20 | 5 | 25% | La meta programada en las Reglas de Operación no se logró debido a la reducción de tiempos que generó la veda electoral de ese año. Así como el incumplimiento de los solicitantes para acreditar los requisitos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil requerido por el programa social** | **Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016\*** | **Justificación** |
| RESIDENCIA (Habitar en Gustavo A. Madero) | 100% |  |
| RANGO DE EDAD (Abierto) | 100% |  |
| SEXO (Indistinto) | 100% |  |
| ÁREA GEOGRÁFICA | 100% |  |
| GRADO DE VULNERABILIDAD (Personas en estado de pobreza) | 100% |  |

**Mecanismos que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación en el otorgamiento de beneficios.**

Los mecanismos a través de los cuales se garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación de los beneficios del programa social, se da en varias etapas: Primeramente, se realiza una convocatoria general con base en el perfil específicado en las Reglas de Operación que preescriben al programa, difundiendo de forma clara, precisa y accesible la información de los requisitos, así como las fechas en las que se ha de llevar a cabo.

De esta manera son recepcionadas, todas y cada una de las solicitudes emitidas al área correspondiente con la finalidad de hacerlas pasar por un filtro determinado en cada área operativa del programa, en cuyo caso deberá elaborar un análisis a profundidad del perfil del candidato con relación a las caracteristícas que conforman a la población objetivo.

Una vez pasada la información por el filtro en mención, se procede a la etapa de preselección. Finalmente, el método de elección –en caso de que se sobredemande las solicitudes, de la cifra programada- se genera bajo el criterio de mayor grado de vulnerabilidad, el resto procede a integrarse a un padrón de espera.

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Número de proceso** | **Periodo de tiempo** | **Nombre** | **Descripción de la actividad** | **Encargado de la ejecución** |
| 1 | 4 Meses | Publicación de Reglas de Operación | Se lleva a cabo el diseño del programa, y se publica en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, antes del 31 de enero del año de ejercicio. | Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social. |
| 2 | 11 meses | Convocatoria | A partir de la publicación en Gaceta, se mantiene abierta la convocatoria en el portal de internet de la Delegación, o directamente en la Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social. | Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social. |
| 3 | 1 Día | Hoja de requisitos | La Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social, recibe y revisa documentos del interesado; llena formato "Hoja de Requisitos" y entrega comprobante al interesado. | Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social. |
| 4 | 5 Días | Valoración | La Dirección General de Desarrollo Social valora expediente y determina si se otorga la ayuda económica, de ser así informa el monto a otorgarse e instruye a la CCSDS, para elaborar formato de Acuerdo y oficio dirigido a la Dirección General de Administración solicitando la suficiencia presupuestal. | Dirección General de Desarrollo Social, Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social, Dirección General de Administración. |
| 5 | 5 Días | Formato de acuerdo | La DGDS firma Oficio y rubrica Acuerdo y envía a la Jefatura Delegacional para firma. | Dirección General de Desarrollo Social, Jefatura Delegacional |
| 6 | 1 Día | Interesado | La CCSDS informa al interesado que se presente a la Dirección de Recursos Financieros, a recibir su ayuda económica y posteriormente acuda a la CCSDS a firmar un recibo de Ayuda Económica. | Coordinación de Control y Seguimiento de Desarrollo Social. Dirección de Recursos Financieros. |
| 7 | 1 Día | Ayuda económica | Se Entrega Cheque al interesado con el monto autorizado de la ayuda económica. | Dirección de Recursos Financieros. |

**Equivalencia en los procesos de acuerdo al Modelo General de los Procesos de un Programa Social.**

**A.** Actividad de inicio.

**B.** Actividad de fin.

**C.** Tiempo aproximado de duración del proceso

**D.** Número de servidores públicos que participan.

**E.** Recursos financieros.

**F.** Infraestructura.

**G.** Productos del Proceso.

**H.** Tipo de información recolectada.

**I.** Sistemas empleados para la recolección de la información.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso en el modelo general** | **Nombre del o los procesos identificados como equivalentes** | **Secuencia** | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** |
| **Planeación** | Publicación de Reglas de Operación | 1 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | No |
| **Difusión** | Convocatoria | 2 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | No |
| **Solicitud** | Hoja de requisitos | 3 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si |
| **Incorporación** | Valoración | 4 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | No |
| Formato de acuerdo | 5 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | No |
| **Obtención de bienes y/o servicios** | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Entrega** | Interesado | 6 | Si | Si | Si | No | Si | No | Si | Si | Si |
| Ayuda económica | 7 | Si | Si | Si | No | Si | No | Si | Si | Si |
| **Incidencias** | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Seguimiento y monitoreo** | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso en el modelo general** | **Procesos identificados que no coinciden** | **Secuencia** | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** |
|  | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**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 una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.

**C.** El tiempo en 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 de los procesos 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** |
| Publicación de Reglas de Operación | 1 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Convocatoria | 2 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Hoja de requisitos | 3 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Valoración | 4 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Formato de acuerdo | 5 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Interesado | 6 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Ayuda económica | 7 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de objetivo** | **Nombre del indicador** | **Fórmula** | **Resultados 2016** | **Externalidades** |
| FIN | Apoyos económicos. | (Número de apoyos programados / Padrón de población en vulnerabilidad) X 100. | 25.9% |  |
| PROPÓSITO | Apoyos económicos. | (Número de apoyos programados/Padrón de población en vulnerabilidad) X 100. | 25.9% |  |
| COMPONENTE | Apoyos económicos otorgados. | (Número de apoyos entregados/Número de apoyos programados) \*100. | 25% |  |
| ACTIVIDADES | Solicitudes depuradas. Apoyos otorgados. | (Número de solicitudes depuradas / número de solicitudes recibidas) \* 100 | 6.4% |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016** | **Valoración**  **(sí, parcialmente, no)** | **Justificación** |
| Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente. | Si |  |
| 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. | No | Se debe realizar una reestructuración de los indicadores, así como delimitar las características de la población objetivo. |
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del Programa Social. | No | No existe un correcto planteamiento de los indicadores, por tanto, no contribuyen a mejorarlos. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto de la operación del programa social 2016** | **Valoración**  **(si, parcialmente, no)** | **Observaciones** |
| El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada | Si. |  |
| El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016 | Parcialmente. | No se cumplió con la meta establecida en las Reglas de Operación del Programa Social 2016. |
| Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social | Si. |  |
| El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016 | Si |  |
| 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 | Parcialmente. | Con excepción de los rubros de “Obtención de bienes y/o Servicios”; “Incidencias” y “Seguimiento y Monitoreo”, se cumplen con todos los demás procesos. |
| 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 social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. | Si. |  |
| Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado | Parcialmente | Hay variación en los tiempos establecidos para la operación del Programa Social, en lo que respecta al tiempo de entrega de documentos de la población que se integra al programa, así como, de las áreas internas y externas involucradas en la ejecución del mismo. |
| 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. | Si |  |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras | No | No se cuenta con ningún mecanismo. |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si |  |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categorías** | **Aspectos a valorar** | **Reactivo instrumento 2016** | **Resultados** | **Interpretación** |
| Expectativas | Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.  Grado o ponderación antes de recibir del beneficio.  Seguridad que se crea al esperar recibir apoyo. | ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido? | A) Mucho,100% | Las personas beneficiadas lo consideran así, ya que el apoyo se adapta a una necesidad específica. |
| Imagen del Programa | Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que se recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)  Información acerca de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)  Funcionamiento del programa.  Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.  Conocimiento de los derechos y obligaciones. | ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando? | C) Por un vecino, 100% | Se puede interpretar, debido a que la edad de los beneficiarios del programa oscila entre los 44 y 52 años. |
| Cohesión Social | Cohesión familiar.  Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.  Ponderación de la persona beneficiaría respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo. | No Aplica | No Aplica | No Aplica |
| Calidad de la Gestión | Trato al solicitar o recibir servicio relacionado con el beneficio del programa.  Tiempo de respuesta.  Asignación de beneficios con oportunidad.  Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.  Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias.  Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia. | ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo? | A) Bueno, 100% | El personal encargado de la operación del Programa Social lo ha llevado a cabo durante 4 años consecutivos, a partir de 2015 acude a talleres que imparte EVALUA CDMX, para la elaboración de las Reglas de Operación. |
| Calidad del Beneficio | Evaluación de las características del beneficio.  Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.  Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio. | ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa? | A) Bueno, 100% | La percepción del funcionamiento del programa es bueno en la población beneficiaria porque no se tuvo problema durante su trámite y otorgamiento. |
| Contraprestación | Tipo de compromiso adquirido.  Frecuencia con que se realizan los compromisos adquiridos a través del programa.  Costos relacionados con la realización de la contraprestación (gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.) | No Aplica | No Aplica | No Aplica |
| Satisfacción | Grado de conocimiento del programa como derecho.  Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.  Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario. | ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social? | A) Si, 100% | La satisfacción es total porque contribuye a subsanar una necesidad específica. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Poblaciones** | **Número de personas** |
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base. | No aplican, debido a que el programa no fue publicado para el ejercicio fiscal 2017, por solicitud de cambio a Acción Social. En proceso de autorización**.** |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B) |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) |

|  |  |
| --- | --- |
| **Reactivo adicional en instrumento 2017.** | **Justificación de su inclusión.** |
| Ninguno | Ninguno |

**V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Actividad** | **Jul** | **Ago** | **Sep** | **Oct** | **Nov** | **Dic** |
| Ninguno |  |  |  |  |  |  |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apartados de la evaluación interna 2016.** | **Nivel de cumplimiento** | **Justificación** |
| I. INTRODUCCIÓN. | Satisfactorio |  |
| II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016. | Satisfactorio |  |
| II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna. | Satisfactorio |  |
| II.2. Metodología de la Evaluación. | Satisfactorio |  |
| II.3. Fuentes de Información de la Evaluación. | Satisfactorio |  |
| III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE PROGRAMA SOCIAL. | Satisfactorio |  |
| III.1. Consistencia Normativa y alineación con la Política Social de la CDMX. | Satisfactorio |  |
| III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa. | Satisfactorio |  |
| III.3. Cobertura del Programa Social. | Satisfactorio |  |
| III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social. | Satisfactorio |  |
| III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones. | Satisfactorio |  |
| III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como Programa Social. | Satisfactorio |  |
| IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL. | Satisfactorio |  |
| IV.1. Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo del programa. | Satisfactorio |  |
| IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la Línea Base. | Satisfactorio |  |
| IV.3. Diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base. | Satisfactorio |  |
| IV.4. Método de aplicación del instrumento. | Satisfactorio |  |
| IV. 5. Cronograma de aplicación y procesamiento de la información. | Satisfactorio |  |
| V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015. | Satisfactorio |  |
| V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015. | Satisfactorio |  |
| V.2. Seguimiento de recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores | Satisfactorio |  |
| VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA. | Satisfactorio |  |
| VI.1. Matriz FODA | Satisfactorio |  |
| VI.2. Estrategia de Mejora. | Satisfactorio |  |
| VI.3. Cronograma de Implementación. | Satisfactorio |  |
| VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES. | Satisfactorio |  |

**VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estrategia de mejora** | **Etapa de implementación dentro del programa** | **Plazo establecido** | **Área de seguimiento** | **Situación a junio de 2017** | **Justificación y retos enfrentados** |
| Elaboración del Programa Operativo Anual con anticipación. | Durante la planeación y diseño del programa. | Corto | Coordinación de Control y Seguimiento de la DGDS. | Satisfactorio |  |
| Contratación y capacitación del personal. | Durante la planeación y diseño del programa. | Corto | Coordinación de Control y Seguimiento de la DGDS. | Satisfactorio |  |
| Elaboración de las reglas de operación del programa social apegado a los lineamientos que se emitan para su diseño. | Durante la planeación del programa. | Corto | Coordinación de Control y Seguimiento de la DGDS. | Satisfactorio |  |
| Dar un seguimiento puntual a la integración de los expedientes. | Durante la etapa de recepción de los documentos. | Corto | Coordinación de Control y Seguimiento de la DGDS. | Satisfactorio |  |
| Implementación de encuestas a los beneficiarios. | Cuando se haga la entrega de los apoyos. | Corto | Coordinación de Control y Seguimiento de la DGDS. | Satisfactorio |  |

**VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.**

**VII.1. Matriz FODA.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Internos**  **Externos** | **Fortalezas**  -Los recursos económicos se adaptan a la necesidad específica del beneficiario.  -Personal capacitado para la operatividad del programa.  -Los apoyos son entregados al beneficiario en tiempo y forma.  -Proyección de una buena imagen. | **Debilidades**  -Falta de planeación y programación del ejercicio presupuestal.  -Incumplimiento en las metas físicas planteadas en ROP.  -Los indicadores no son adecuados, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos.  -Falta de especificidad en el perfil de la población objetivo. |
| **Oportunidades**  -Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.  -Aprovechar la plataforma que otorgan las redes sociales a fin de lograr una mejor difusión del programa. | **Potencialidad.**  **-**Mejorar los mecanismos de difusión y acceso al programa con el aprovechamiento de la infraestructura instalada. | **Desafíos**  -Cumplir en tiempo y forma con la meta física establecida en las ROP.  -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo. |
| **Amenazas**  -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos. | **Riesgos**  -Simplificar los requisitos y definir mejor los procedimientos en las ROP 2017. | **Limitaciones**  -Rediseñar mediante un diagnóstico el perfil y características de la población objetivo para lograr mejores resultados. |

**VII.2. Estrategias de Mejora.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elementos de la matriz FODA retomados** | **Estrategia de mejora propuesta** | **Etapa de implementación dentro del programa social** | **Efecto esperado** |
| Mejorar los mecanismos de difusión y acceso al programa con el aprovechamiento de la infraestructura instalada. | Deben ocuparse los medios electrónicos y/o redes sociales de la Delegación para un mayor alcance en la difusión del programa. | Durante la planeación del programa | Lograr mayor eficacia en la utilización de recursos económicos, mejorando el alcance del programa, y la eficiencia en la contribución de solvencia del problema. |
| Cumplir en tiempo y forma con la meta física establecida en las ROP. | Realizar una correcta planeación y programación de los tiempos de ejecución del programa. | Durante la planeación del programa | Ejercer de forma eficiente el total del presupuesto destinado para el programa. |
| Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo. | Rediseñar y replantear de acuerdo a la definición clara y precisa de fines y propósitos los indicadores que correspondan. | Durante el diseño del programa. | Correcto monitoreo y evaluación de la operación general del programa, lo cual contribuirá a una mejor toma de decisiones en la persecución del logro de resultados esperados. |
| Simplificar los requisitos y procedimientos en las ROP 2017. | Realizar un análisis de la documentación solicitada y flexibilizar, dentro del marco normativo de las ROP, la aprobación de documentos estableciendo protocolos específicos para cada caso. | Durante el diseño del programa | Aminorar las causasatribuibles a factores externos -pérdida de documentos oficiales por parte del solicitante, poco conocimiento de los medios informáticos, en caso de las personas adulto mayor, etc.- en el cumplimiento de requisitos dificultando el acceso. |
| Rediseñar mediante un diagnóstico el perfil y características de la población objetivo para lograr mejores resultados. | Llevar a cabo un diagnóstico que permita ubicar de forma precisa el problema central que se pretende atender, estableciendo de forma clara las características y necesidades de la población objetivo, para poder así lograr los resultados esperados. | Durante el diseño del programa | Mayor focalización de la población objetivo, y por tanto mejor eficacia y eficiencia en la cobertura del programa social, así como éxito en la atención del problema central**.** |

**VII.3. Cronograma de Implementación.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estrategias de mejora** | **Plazos** | **Área(s) de instrumentación** | **Área(s) de seguimiento** |
| Deben ocuparse los medios electrónicos y/o redes sociales de la Delegación para un mayor alcance en la difusión del programa. | Mediano | Coordinación de Control y Seguimiento y Seguimiento de la Dirección General de Desarrollo Social. | Coordinación de Control y Seguimiento y Seguimiento de la Dirección General de Desarrollo Social. |
| Realizar una correcta planeación y programación de los tiempos de ejecución del programa. | Mediano |
| Rediseñar y replantear de acuerdo a la definición clara y precisa de fines y propósitos los indicadores que correspondan. | Corto |
| Realizar un análisis de la documentación solicitada y flexibilizar, dentro del marco normativo de las ROP, la aprobación de documentos estableciendo protocolos específicos para cada caso. | Corto |
| Llevar a cabo un diagnóstico que permita ubicar de forma precisa el problema central que se pretende atender, estableciendo de forma clara las características y necesidades de la población objetivo, para poder así lograr los resultados esperados. | Corto |

**VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.**

(2016) Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016 (Línea Base), Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

(2017) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

(2012-2018) Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016-2018)Programa General de Desarrollo Delegacional Gustavo A. Madero, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016) Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.