**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: **TenGAMos Calidad de Vida.**

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del programa social** | **Descripción** |
| Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016) | “TenGAMos calidad de vida” |
| 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.) | A partir de 2013 el Programa Social cambio de nombre por el de “TenGAMos Calidad de Vida” |
| Problema central atendido por el Programa Social en 2016 | Existen personas con discapacidad motora y auditiva, de bajos recursos económicos, que por falta de empleo o de su misma discapacidad, tienen dificultad para integrarse al ámbito laboral y cuentan con restricciones para la participación en actividades sociales, por lo cual no pueden acceder a los apoyos necesarios para poder movilizarse o escuchar mejor. |
| Objetivo General en 2016 (fuente: ROP 2016) | Aminorar los estragos de las personas con discapacidad de la Delegación Gustavo A. Madero y contribuir a su economía familiar. |
| Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016) | Facilitar la obtención de los artículos necesitados por las personas con discapacidad de escasos recursos económicos y con domicilio dentro de la demarcación territorial, a través del otorgamiento de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso. |
| Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación) | 500 personas con discapacidad |
| Área encargada de la operación del Programa Social en 2016 | La Subdirección de Servicios Médicos |
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016) | Aparatos auditivos, sillas de ruedas, bastones, andaderas, muletas, entre otros. /Depende de lo requerido por el solicitante |
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 20132018, alineados al Programa Social “TenGAMos Calidad de Vida” Eje I. Equidad e inclusión social para el desarrollo humano. Área de Oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018 Área de Oportunidad " Discriminación y Derechos Humanos" Programa General de Desarrollo Delegacional de Gustavo A. Madero 2013-2015 Ejes Rectores, Objetivos y Líneas Estratégicas Eje Rector 2. Desarrollo Social y Humano |
| Presupuesto del Programa Social en 2016 | $3, 000,000 (tres millones de pesos 00/100 M.N.). |
| Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016 | Este Programa Social es para los habitantes 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 hay modificaciones. |

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

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

La Dirección Ejecutiva de Planeación y Evaluación de los Proyectos 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.  Tipo de discapacidad.  Tendencia de la población. |
| **Encuesta.** | Datos generales: Edad, Género, Estado civil, tipo de familia.  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 | Con la entrega de ayudas en especie se pretende en corto plazo aminorar la problemática de las personas con discapacidad de esta demarcación. | Estimular la inclusión de las personas a las actividades sociales, culturales que promuevan su desarrollo. | Apoyar en especie a las personas con discapacidad para que puedan solventar otros gastos y contribuir a los ingresos familiares. |  |
| Mediano y Largo | Dos y tres años | Se pretende que las personas con el apoyo puedan incluirse en el ámbito laboral o desarrollarse en la cultura, y en lo deportivo para lograr su pleno desarrollo. | Que las personas puedan desarrollarse conforme a los derechos humanos en cualquier ámbito para tener una vida digna. | Que al acceder a un empleo o desarrollar actividades se logre contar con ingresos que les permitan satisfacer sus necesidades. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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.  Tipo de discapacidad.  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.  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 estimara 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, se empleará la técnica de muestreo simple, la cual se construirá contemplando una distribución normal y se calculó con la siguiente formula:

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

Nc : Valor estándar “z” en una distribución normal a determinado nivel de confianza

Me : Margen de error admitido

p : Probabilidad de ocurrencia

q : Probabilidad de no ocurrencia (1-p)

Considerando la falta de estudios previos los valores que tomarán las variables “p” y “q” será de 0.5, debido a que no se conocen las probabilidades correspondientes.

El tamaño de la muestra se determina sobre un nivel de confianza de 95 por ciento. En el programa TenGAMos Calidad de Vida 2016 se benefició a 500 personas, coincidiendo con la población objetivo planteado en sus Reglas de Operación.

Lo anterior, lo podemos interpretar para la fórmula, con los siguientes valores:

N = 500

Nc = 1.96[[1]](#footnote-2)

Me = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

Una vez ejercidos estos valores, el nivel de la muestra donde se aplicó la encuesta corresponde a: 217 personas.

Cabe señalar, que la forma en la que se seleccionó la muestra fue a través de las características determinadas en las Reglas de Operación del programa, por lo que se utilizó una “Selección por Cuotas”.

**Diseño del Instrumento.**

Con base en la construcción y diseño de la muestra, 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 Programas y Proyectos, 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 217 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** | **102** | **115** | **217** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Masculino** | **% Femenino** |
| 3 | 47 | 53 |

De estos porcentajes, 102 fueron hombres y 115 mujeres.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Menos de $ 2,400** | **% Entre $ 2,400 y $ 4,800** | **% Más de $4,800.00** |
| 5 | 60 | 35 | 5 |

De estos porcentajes, 130 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”; 76 que era de “entre 2, 400 y 4,800 pesos”; y 11 que era de “más de 4,800 pesos”.

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

De estas cifras, las 217 personas contestaron que “Mucho”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Propaganda Oficial** | **% Internet y/o redes sociales** | **% Por un vecino** |
| 7 | 6 | 20 | 74 |

De estos porcentajes, 161 personas contestaron que “Por un vecino”; por “Internet y/o Redes Sociales” 43 y 13 por “Propaganda Oficial”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Bueno** | **% Regular** | **% Malo** |
| 8 | 99 | 1 | 0 |

De estas cifras, 215 personas contestaron que “Bueno”; 2 que “Regular”; y 0 que “Malo”.

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

De estas cifras, las 217 personas contestaron que “Bueno”.

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

De estos porcentajes las 217 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** |
| Estructura | Subdirector | Licenciatura | Monitoreo y Evaluación | Subdirector de Servicios Médicos | Masculino | 50 | Operación del Programa Social "TenGAMos Calidad de Vida" | 3 años |
| Estructura | Enlace A | Licenciatura | Monitoreo y Evaluación | Operación del Programa Social "TenGAMos Calidad de Vida" | Masculino | 55 | Operación del Programa Social "TenGAMos Calidad de Vida" | 3 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 nace en el año 2008 con el nombre de “Ayudas Diversas para Personas con Discapacidad y Población Vulnerable”, desde entonces se otorgan ayudas en especie como son sillas de ruedas, aparatos auditivos, andaderas, entre otros. A partir de ese ejercicio fiscal a la fecha, el programa ha ido aumentando sus metas físicas, en 2008 el número de beneficiarios propuesto era de 50, para el presente ejercicio fiscal se propone beneficiar al menos a 500, ya que se tiene el objetivo de ayudar a la población maderense con discapacidad en mayor medida. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Delegación Gustavo A. Madero | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| II. Objetivos y Alcances | Objetivo general: Aminorar los estragos de las personas con discapacidad de la Delegación Gustavo A. Madero y contribuir a su economía familiar Objetivo específico: Facilitar la obtención de los artículos necesitados por las personas con discapacidad de escasos recursos económicos y con domicilio dentro de la demarcación territorial, a través del otorgamiento de aparatos auditivos, sillas de ruedas, andaderas, bastones, muletas, entre otros, según sea el caso. Alcances: Se tiene el compromiso de lograr mayores niveles de salud con equidad en la población en condiciones de marginación, pero sobre todo en aquellos sectores que conforman los grupos vulnerables como son las personas con discapacidad que habitan en la Delegación Gustavo A. Madero. Es una obligación de este Gobierno conseguir altos niveles de satisfacción y bienestar entre esta población | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| III. Metas Físicas | 500 personas con discapacidad | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| IV. Programación Presupuestal | $3, 000,000 (tres millones de pesos 00/100 M.N.). Monto unitario por derechohabiente: Dependerá de lo solicitado. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Requisitos de Acceso: Los solicitantes deberán ser residentes de la Delegación Gustavo A. Madero y presentar la siguiente documentación: Original y copia de identificación oficial con fotografía (IFE/INE, pasaporte o cédula profesional) de la persona con discapacidad. Original y copia de identificación oficial con fotografía (IFE/INE, pasaporte o cédula profesional) de la persona que reciba el beneficio. Original y copia de CURP cuando se trate de menores de edad. Original y copia de certificado médico donde se diagnostique su estado de discapacidad. Original y copia de comprobante de domicilio (teléfono, predio, agua, luz) no mayor a tres meses de antigüedad y en el cual coincida su domicilio con el de la identificación oficial. Estudio socioeconómico realizado por personal de la Subdirección de Servicios Médicos. (Originales sólo para cotejo). Procedimientos de Acceso: A través de convocatoria pública que será difundida en el portal de internet de la Delegación, así como en dos medios impresos de amplia circulación, en el Sistema de Información del Desarrollo del Distrito Federal y en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | Difusión: Se publicará la convocatoria del Programa en dos medios impresos de gran circulación, en el Sistema de Información del Desarrollo del Distrito Federal, en la Gaceta Oficial del Distrito Federal y en la dirección electrónica http://www.gamadero.gob.mx, estableciendo en dicha convocatoria los lineamientos, requisitos, objetivos, población objetivo, montos y áreas responsables del programa, para la integración de las propuestas de personas aptas para recibir la ayuda en especie. Acceso: Los interesados a ser beneficiarios del Programa deberán acudir al lugar en fecha y hora establecidas en la convocatoria con todos los documentos citados con el propósito de realizar el trámite de solicitud al Programa. Registro: Será la Subdirección de Servicios Médicos la responsable de recibir la documentación de los solicitantes en lugar y fecha mencionados previamente en la convocatoria pública, quien corroborará que cumplan con todos los requisitos del Programa para quedar formalmente registrados en el mismo. Operación: La Subdirección de Servicios Médicos realiza estudio socioeconómico, posteriormente le notifica al solicitante vía telefónica de la aceptación de su petición. El solicitante acude en la fecha y hora mencionada a recoger la ayuda y firma vale de entrega. Instancias participantes en el Programa: Dirección General de Desarrollo Social | 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. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | Será la Subdirección de Servicios Médicos la responsable de mantener informados a los solicitantes del estado de su trámite. Aquellas personas que hayan realizado su trámite y que no hayan sido asignados como beneficiarios del Programa por motivo de espacio, serán incluidas en una lista de espera que será pública y podrá ser consultada en el área antes mencionada, lista de espera a la cual se recurrirá sólo en caso de que las personas seleccionadas no acudan a recoger su ayuda en especie en los tiempos establecidos, dicha lista tendrá vigencia sólo durante el ejercicio fiscal 2016. | Satisfactorio | Satisfactorio | . |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | Indicadores de Evaluación: 1) Número de Ayudas en especie entregadas/Número de ayudas en especie programadas X 100, 2) Número total de beneficiarios/ Número total de solicitudes recibidas X 100. La Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y la Subdirección de Servicios Médicos serán las responsables de realizar esta evaluación. | Satisfactorio | 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. Durante su instrumentación, hay participación de escuelas e instituciones al servicio de las personas con discapacidad, ONG’S, IAP’S, DIF-DF | 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”, “GAM Ve por Ti” y “Ayudas Especiales GAM”. | Satisfactorio | 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** |
| DESCRIPCIÓN | 0 | 0 | 0 |  |
| CIFRAS 2014 | 500 | 697 | 139% | Se sobrepasó la meta del Programa Social indicada en las Reglas de Operación por sobredemanda de solicitudes. |
| CIFRAS 2015 | 500 | 478 | 96% | No se llegó a la meta debido a que los beneficiarios no acudieron a recoger su apoyo en tiempo y forma |
| CIFRAS 2016 | 500 | 500 | 100% |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil requerido por el programa social** | **Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016** | **Justificación** |
| RESIDENCIA (Habitar en la Delegación Gustavo A. Madero) | 100% |  |
| RANGO DE EDAD (Abierto) | 100% |  |
| SEXO (Indistinto) | 100% |  |
| ÁREA GEOGRÁFICA | 100% |  |
| GRADO DE VULNERABILIDAD (personas con discapacidades motoras y auditivas de escasos recursos) | 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 | 10 días | Difusión | Realiza Convocatoria Pública para el Programa "TenGAMos Calidad de Vida" | Jefatura Delegacional en Gustavo A. Madero |
| 2 | 30 días | Requisitos de Acceso | Proporciona la documentación requerida, en la Subdirección de Servicios Médicos | Solicitante |
| 3 | 2 días | Registro | Recibe la documentación solicitada, elabora registro en la base de datos y realiza estudio socioeconómico | Subdirección de Servicios Médicos |
| 4 | 1 día | Operación 1 | Cuando la respuesta es negativa, se incluye en lista de espera y continúa siendo candidato a ser beneficiario en próximas entregas | Subdirección de Servicios Médicos |
| 5 | 1 día | Operación 2 | Cuando la respuesta es positiva, se le notifica vía telefónica al solicitante para que se presente en la Subdirección de Servicios Médicos a recoger su apoyo | Subdirección de Servicios Médicos |
| 6 | 1 día | Operación 3 | Recibe y firma vale de entrega por el apoyo recibido en la Subdirección de Servicios Médicos | Solicitante |
| 7 | 31 días | Operación 4 | Integra vale de entrega al expediente del solicitante, se archiva, resguarda y registra en Padrón de Beneficiarios | Subdirección de Servicios Médicos |
| 8 | 15 días | Operación 5 | Verifica los datos con los de su expediente, en caso de encontrar discrepancia alguna, se modifica su registro o se da de baja en el Padrón de Beneficiarios | Subdirección de Servicios Médicos |
| 9 | 1 día | Operación 6 | Archiva y resguarda la información | Subdirección de Servicios Médicos |
| 10 | 3 días | Publicación de Evaluación Interna | Se publica en Gaceta Oficial la Evaluación Interna | Dirección General de Desarrollo Social |

**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** | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Difusión** | Difusión | 1 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | No |
| **Solicitud** | Registro | 3 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si |
| **Incorporación** | Operación 2 | 5 | Si | Si | Si | Si | No | No | No | No | No |
| Operación 4 | 7 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si |
| Operación 5 | 8 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si |
| **Obtención de bienes y/o servicios** | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Entrega** | Operación 3 | 6 | Si | Si | Si | Si | No | 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** |
|  | Requisitos de Acceso | 2 | Si | Si | Si | Si | No | No | No | Si | No |
|  | Operación 1 | 4 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si |
|  | Operación 6 | 9 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si |
|  | Publicación de Evaluación Interna | 10 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si |

**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** |
| Difusión | 1 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Requisitos de Acceso | 2 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Registro | 3 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Operación 1 | 4 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Operación 2 | 5 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Operación 3 | 6 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Operación 4 | 7 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Operación 5 | 8 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Operación 6 | 9 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Publicación de Evaluación Interna | 10 | 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 | Apoyo a Personas con discapacidad de bajos recursos. | Número de Ayudas en especie entregadas/Número de ayudas en especie programadas X 100 | 1.4 | Número total de beneficiarios/ Número total de solicitudes recibidas X 100 |
| PROPÓSITO | Apoyo a personas con discapacidad de bajos recursos. | Número de Ayudas en especie entregadas/Número de ayudas en especie programadas X 100 | 1.4 | Número total de beneficiarios/ Número total de solicitudes recibidas X 100 |
| COMPONENTES | Beneficiarios que reciben los apoyos del programa. | Número de ayudas en especie entregadas/Número de ayudas en especie programada s X 100 | 1.4 | Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas X 100 |
| ACTIVIDADES | Solicitudes depuradas.  Cobertura de los beneficiarios del programa social. | Número de ayudas en especie entregadas/Número de ayudas en especie programadas X 100 | 1.4 | Número total de beneficiarios /Número total de solicitudes recibidas X 100 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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. | Parcialmente | 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. | Parcialmente | No existe un correcto planteamiento de los indicadores, por tanto, con 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 | Si |  |
| 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 “Planeación”; “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 | 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. | Si |  |
| 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. | 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 cubre 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, 74% | Se puede interpretar, debido a que tres cuartas partes del total de los beneficiarios, su edad oscila entre los 61 y 90 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 cuenta con experiencia suficiente en su ejecución. |
| 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, 99%. | 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. | 217 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 40 |
| 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) | 50 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 90 |

**Características de la muestra Levantamiento de Panel.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Perfil requerido por el programa social** | **Características del beneficiario** | **Población Línea base 2016** | | **Población activa en 2017** | | **Población Inactiva 2017 que se puede localizar** | |
| **M** | **F** | **M** | **F** | **M** | **F** |
| Sexo | Indistinto | 102 | 115 | 16 | 24 | 20 | 30 |
| Rango de Edad | Abierto |
| Área Geográfica | Demarcación de la Gustavo A. Madero | | | | | | |
| Grado de Vulnerabilidad | Personas con discapacidades motoras y auditivas de escasos recursos | | | | | | |
| Tipo de Apoyo | Aparatos auditivos, muletas, sillas de ruedas y bastones. | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **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** |
| Búsqueda y consulta de las fuentes bibliográficas |  |  |  |  |  |  |
| Construcción y diseño de la metodología del levantamiento de panel. |  |  |  |  |  |  |
| Mesas de trabajo entre la DEPEPP Y DGDS |  |  |  |  |  |  |
| Aplicación de la encuesta |  |  |  |  |  |  |
| Recopilación, análisis y sistematización de la información |  |  |  |  |  |  |
| Elaboración del informe de Resultados |  |  |  |  |  |  |

**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 | Subdirección de Servicios Médicos. | Satisfactorio |  |
| Contratación y capacitación del personal. | Durante la planeación y diseño del programa. | Corto | Subdirección de Servicios Médicos. |  |  |
| 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 | Subdirección de Servicios Médicos. | Satisfactorio |  |
| Dar un seguimiento puntual a la integración de los expedientes. | Durante la etapa de recepción de los documentos. | Corto | Subdirección de Servicios Médicos. | Satisfactorio |  |
| Implementación de encuestas a los beneficiarios. | Cuando se haga la entrega de los apoyos. | Corto | Subdirección de Servicios Médicos. | Satisfactorio |  |

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

**VII.1. Matriz FODA.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Internos**  **Externos** | **Fortalezas**  -Los aditamentos son adecuados para 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**  -Recursos económicos insuficientes para incrementar la cobertura de la demanda del programa.  -Las ROP no especifican una restricción para la obtención consecutiva –año con año- del apoyo por parte del beneficiario, considerando que son bienes de larga vida útil.  -Los indicadores no son adecuados, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos. |
| **Oportunidades**  -Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.  -Vincular el programa de forma integral con los diversos cursos auto instructivos existentes en CONAPRED. | **Potencialidad.**  **-**Contribuir en la cultura de no discriminación. | **Desafíos**  -Redefinir las ROP del programa para incrementar la eficacia y eficiencia de la cobertura de las personas que quedan en lista de espera.  -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.  -Fundamentar mediante diagnóstico de la población objetivo, la solicitud de incremento en los recursos públicos del programa. |
| **Amenazas**  -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos.  -Crecimiento acelerado de la demanda para la obtención de los bienes. | **Riesgos**  -Mejorar la calidad en la difusión de los requisitos del programa, con la finalidad de lograr mayor eficacia en la incorporación. | **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** |
| Contribuir en la cultura de no discriminación | Mediante la impartición de talleres dirigidos a los familiares del beneficiario. | Durante la ejecución. | Disminuir la discriminación y mal trato a las personas con alguna discapacidad. |
| Redefinir las ROP del programa para incrementar la eficacia y eficiencia de la cobertura de las personas que quedan en lista de espera. | Precisar en el apartado “Requisitos y Procedimientos de Acceso” de las ROP la restricción de recibir el beneficio en el año subsecuente. | Durante la planeación. | Evitar que las personas beneficiarias en un año determinado, obtengan el beneficio en el año posterior inmediato, toda vez que los aditamentos poseen larga vida útil. |
| 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. | 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. |
| Fundamentar mediante diagnóstico de la población objetivo, la solicitud de incremento en los recursos públicos del programa. | Eficientar el diagnóstico de la población objetivo para establecer eficazmente las dimensiones de la población respecto al problema. | Durante el diseño. | Lograr un incremento en el presupuesto del programa y estar así en condiciones de contribuir en la reducción del problema central. |
| Mejorar la calidad en la difusión de los requisitos del programa, con la finalidad de lograr mayor eficacia en la incorporación. | Establecer de forma clara y precisa los requisitos que deberá acreditar el solicitante | Durante la difusión. | Evitar que las personas solicitantes no logren su incorporación al programa por circunstancias relacionadas a algún error o falta de documento. |
| Rediseñar mediante un diagnóstico el perfil y características de la población objetivo. | 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 |
| Mediante la impartición de talleres dirigidos a los familiares del beneficiario. | Largo | Subdirección de Servicios Médicos. | Subdirección de Servicios Médicos |
| Precisar en el apartado “Requisitos y Procedimientos de Acceso” de las ROP la restricción de recibir el beneficio en el año subsecuente. | Corto |
| Rediseñar y replantear de acuerdo a la definición clara y precisa de fines y propósitos los indicadores que correspondan. | Corto |
| Eficientar el diagnóstico de la población objetivo para establecer eficazmente las dimensiones de la población respecto al problema. | Corto |
| Establecer de forma clara y precisa los requisitos que deberá acreditar el solicitante | 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.

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

   Valores de z:

   95%: 1.96; e= 5%

   90%: 1.65; e= 10%

   80%: 1.28; e= 20% [↑](#footnote-ref-2)