**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: **MIGAM Hogar.**

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del programa social** | **Descripción** |
| Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016) | “MiGAM Hogar” |
| Año de Creación | 2007 |
| Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.) | Actualmente se realizó una modificación acerca del nombre del programa, pasó de "MejorGAMdo tu Casa" a "MiGAM Hogar". Lo anterior, se publicó el día 22 de julio de 2016 en la Gaceta Oficial. |
| Problema central atendido por el Programa Social en 2016 | Contribuir a una mejora en la calidad de vida de los vecinos de bajos recursos económicos de la demarcación, a través de una ayuda en especie, así como en la imagen urbana de las colonias. |
| Objetivo General en 2016 (fuente: ROP 2016) | Con este Programa se contribuye a mejorar la vivienda de la población maderense, atendiendo la demanda de la población, buscando elevar la calidad de vida para 1,500 viviendas y contribuyendo así al derecho a una vivienda digna, a través de una ayuda en especie para la población que tenga la necesidad de ello y lo solicite, sin distinción de edad, género, grupo social entre otros. |
| Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016) | **1)** Mejorar la calidad de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de láminas y polines para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **2)** Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgar material (pintura) a aquellas que estén deterioradas o carezcan de pintura para la población que lo solicite, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **3)** Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para aplanar aquellas que estén deterioradas o carezcan de aplanado para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **4)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de tinacos de P.V.C. con capacidad de hasta 450 litros a aquellas que no tengan, este sea de asbesto o que este deteriorado para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **5)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de Pie de Casa, entregando materiales necesarios para edificar un cuarto de 4 x 4 metros en obra negra desde cimentación hasta losa y sin piso, en aquellas viviendas que lo necesiten, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **6)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para una losa de 16 metros cuadrados, en aquellas viviendas que lo necesiten y cumplan con los requisitos para ser beneficiados para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **7)** Mejorar las viviendas maderenses, a través del otorgamiento de muebles de baño para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **8)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales para hasta 16 metros cuadrados para piso firme para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. |
| Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación) | Viviendas particulares que no cuentan con condiciones o servicios básicos. 1500 viviendas. |
| Área encargada de la operación del Programa Social en 2016 | Delegación Gustavo A. Madero |
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016) | Pintura en fachada, Tinacos, Láminas y Polines, Pie de Casa, Losa, Muebles de baño, Piso firme/ Una sola entrega en especie durante el ejercicio fiscal 2016 |
| 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 2013 2018, alineados al Programa Social “MIGAM Hogar”. Eje 1 Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano. Área de Oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos. Eje 4 Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura. Área de Oportunidad 6 Vivienda. |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | Ninguna. |
| Presupuesto del Programa Social en 2016 | $ 2,000,000.00 (dos millones de pesos 00/100 M.N.) |
| Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016 | Dirigida a los ciudadanos que habitan en esta demarcación. |
| Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017 | El programa cambió de nombre a “MiGAM Hogar", no habiendo otro cambio sustantivo. |

**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.  Características y condiciones de las viviendas donde se aplicaron los apoyos. |
| **Encuesta.** | Datos generales del dueño o solicitante (nombre, edad, género y estado civil).  Datos sobre la ubicación de la vivienda (calle, número oficial, colonia, código postal y referencias de ubicación).  Situación económica.  Percepción de los beneficiarios sobre el programa. |

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 | Mejorar las condiciones y servicios básicos de las viviendas. | Que los habitantes mejoren su confort. | Disminuir los gastos de las familias beneficiadas. |  |
| Mediano | Dos años | Fomentar el derecho social de los habitantes de la demarcación. | Fomentar que se mantengan en buenas condiciones las viviendas particulares. | Fortalecer el ingreso familiar. |  |
| Largo | Tres años | Mejorar la imagen urbana y la calidad de vida de los habitantes de la demarcación. | Impulsar en los habitantes que se mantenga en buenas condiciones la infraestructura urbana. | Disponer de recursos económicos para solventar los gastos de mantenimiento para sus viviendas. |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 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, 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 MiGAM Hogar 2016 se benefició 6,250 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 = 6,250

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: 363 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 363 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** | **156** | **207** | **363** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Masculino** | **% Femenino** |
| 3 | 43 | 57 |

De estos porcentajes, 156 fueron hombres y 207 mujeres.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Menos de $ 2,400** | **% Entre $ 2,400 y $ 4,800** | **Más de $4,800.00** |
| 5 | 44 | 49 | 7 |

De estos porcentajes, 160 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”; 178 que era de “entre 2, 400 y 4,800 pesos”; y 25 que era de “más de 4,800 pesos”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Mucho** | **% Poco** | **% Nada** |
| 6 | 99 | 1 | 0 |

De estas cifras, 359 personas contestaron que “Mucho”; 4 que “Poco”; y 0 “Nada”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Propaganda Oficial** | **% Internet y/o redes sociales** | **% Por un vecino** |
| 7 | 27 | 10 | 63 |

De estos porcentajes, 98 personas contestaron que por “Propaganda Oficial”. 36 por “Internet y/o Redes Sociales”; y 229 “Por un vecino”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Bueno** | **% Regular** | **% Malo** |
| 8 | 96 | 4 | 0 |

De estas cifras, 348 personas contestaron que “Bueno”; 15 que “Regular”; y 0 que “Malo”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Bueno** | **% Regular** | **%Malo** |
| 9 | 97 | 2 | 1 |

De estas cifras, 352 personas contestaron que “Bueno”; 7 que “Regular”; y 4 que “Malo”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Si** | **% No** |
| 10 | 98 | 2 |

De estos porcentajes 356 personas contestaron que “Sí”, mientras que 7 que “No”.

**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 | Coordinadora | Licenciatura | 3 años | Coordinación, operación y evaluación | M | 60 años | Licenciatura trunca | 12 años |
| Base | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | M | 43 años | Secundaria | 7 años |
| Base | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Operador de computadoras | H | 42 años | Carrera Técnica | 11 años |
| Base | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | M | 45 años | Licenciatura | 10 años |
| Base | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | M | 43 años | Preparatoria | 16 años |
| Base | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Subjefe de oficina | M | 59 años | Preparatoria | 12 años |
| Estabilidad laboral nomina 8 | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | H | 45 años | Licenciatura en comunicación social | 13 años |
| Estabilidad laboral nomina 8 | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | H | 65 años | Carrera Técnica | 10 años |
| Estabilidad laboral nomina 8 | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | M | 69 años | Licenciatura en trabajo social | 14 años |
| Estabilidad laboral nomina 8 | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | M | 51 años | Carrera Técnica | 7 años |
| Estabilidad laboral nomina 8 | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | M | 51 años | Licenciatura | 21 años |
| Estabilidad laboral nomina 8 | Auxiliar administrativo | Preparatoria | I año | Auxiliar administrativo | M | 56 años | Preparatoria | 15 años |
| Estabilidad laboral nomina 8 | Auxiliar administrativo | Preparatoria | 1 año | Auxiliar administrativo | M | 26 años | Secundaria | 4 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 | Es a partir del año 2007 cuando el programa social ahora denominado “MejorGAMdo tu Casa” tiene su primer antecedente. En aquel entonces se implementaba a través de acciones institucionales aisladas y que se enfocaban a la entrega de pintura para las fachadas de las viviendas y material para aplanarlas. Al paso de los años el programa fue consolidándose y fue hasta el ejercicio 2011 que conjuntó una gran variedad de acciones en apoyo a los maderenses de escasos recursos económicos que habitan viviendas con diferentes carencias. De tal manera es que ahora el programa social “MIGAM Hogar” cuenta con gran gama de apoyos en especie que van desde la entrega de tinacos, láminas, polines, pintura y diverso material. Asimismo, el número de beneficiarios ha ido en aumento, a consecuencia del incremento presupuestal que se le ha dado al programa. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Delegación Gustavo A. Madero | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| II. Objetivos y Alcances | **Objetivo General**: Con este Programa se contribuye a mejorar la vivienda de la población maderense, atendiendo la demanda de la población, buscando elevar la calidad de vida para 1,500 viviendas y contribuyendo así al derecho a una vivienda digna, a través de una ayuda en especie para la población que tenga la necesidad de ello y lo solicite, sin distinción de edad, género, grupo social entre otros. **Objetivos Específicos**: **1)** Mejorar la calidad de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de láminas y polines para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **2)** Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgar material (pintura) a aquellas que estén deterioradas o carezcan de pintura para la población que lo solicite, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **3)** Mejorar las fachadas de las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para aplanar aquellas que estén deterioradas o carezcan de aplanado para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **4)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de tinacos de P.V.C. con capacidad de hasta 450 litros a aquellas que no tengan, este sea de asbesto o que este deteriorado para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **5)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de Pie de Casa, entregando materiales necesarios para edificar un cuarto de 4 x 4 metros en obra negra desde cimentación hasta losa y sin piso, en aquellas viviendas que lo necesiten, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **6)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales necesarios para una losa de 16 metros cuadrados, en aquellas viviendas que lo necesiten y cumplan con los requisitos para ser beneficiados para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **7)** Mejorar las viviendas maderenses, a través del otorgamiento de muebles de baño para la población maderense, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **8)** Mejorar las viviendas maderenses, a través de otorgamiento de materiales para hasta 16 metros cuadrados para piso firme para la población, contribuyendo al derecho a un nivel de vida adecuado para la vivienda. **Alcances**: Programa Social de transferencia de materiales de construcción que coadyuva y repercute en la comunidad maderense que requiera algún apoyo y solicite la ayuda, para mejorar las viviendas que habitan y que por el paso del tiempo aún siguen en el rezago y el deterioro en las mismas. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| III. Metas Físicas | 1,500 viviendas maderenses | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| IV. Programación Presupuestal | $ 2,000,000.00 (dos millones de pesos 00/100 M.N.) | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | **Requisitos generales para todas las acciones:** Presentar demanda ciudadana en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana del Edificio Delegacional (CESAC), en la Dirección General de Desarrollo Social o en la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna Requisitos específicos para cada acción **Pintura en fachada:** La pintura de la fachada de la vivienda debe estar deteriorada o carecer de ella. · Se otorgará material necesario (pintura) para pintar la fachada de predios unifamiliares y/o Unidades Habitacionales. **Aplanado en fachada:** El aplanado de la fachada de la vivienda debe estar deteriorado o carecer de él. · Se otorgará material necesario para aplanar la fachada en predios unifamiliares. **Donación de tinacos:** Que el predio no cuente con tinaco, que el actual sea de asbesto o fibra de vidrio, o en su caso, que presente deterioro. · Se otorgará un apoyo por vivienda que presente los requisitos. · Se apoyará a predios unifamiliares y/o Unidades Habitacionales. **Donación de láminas y Polines:** Que las láminas actuales estén deterioradas por el paso del tiempo o que carezcan de estos materiales en el techo de la vivienda. · Se otorgarán materiales de acuerdo a las condiciones y necesidades de la vivienda. **Pie de Casa:** No haber sido beneficiado con este programa en años anteriores. · No estar asentado en zona irregular, conservación ecológica o de alto riesgo. · Acreditar la titularidad del predio. **Losa:** No haber sido beneficiado con este programa en años anteriores. · No estar asentado en zona irregular, conservación ecológica o de alto riesgo. · Acreditar la titularidad del predio. · Se contemplará el apoyo de manera prioritaria en planta baja y se valorará de acuerdo a las necesidades si es factible el apoyo a solicitudes para primer y segundo nivel. **Donación de muebles de baño:** Que los muebles de baño estén deteriorados por el paso del tiempo o que carezcan de ellos. · Acreditar la titularidad del predio. **Piso firme:** Que la vivienda no cuente con piso firme. · Se otorgará el material necesario hasta para 16 metros cuadrados en la vivienda. **Acceso:** Para tener acceso al Programa la demanda deberá ser presentada por escrito en el Centro de Servicios de Atención Ciudadana del Edificio Delegacional (CESAC), en la Dirección General de Desarrollo Social o en la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna, señalando domicilio y motivos por el cual solicita la ayuda. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | **Difusión:** A principios del ejercicio fiscal, el programa se difunde a través del portal de internet de la Delegación Gustavo A. Madero, a fin de que la comunidad maderense lo conozca y pueda tener acceso en caso de necesitarlo. **Acceso:** El o la solicitante entregará su demanda por escrito directamente en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana del Edificio Delegacional, en la Dirección General de Desarrollo Social o en la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. **Registro:** Una vez revisada la demanda se integrará en la lista de espera, para poder ser atendidos toda vez que cumplan con los requisitos. | 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 Apoyos para una Vivienda Digna e instruirá lo necesario para dar respuesta por escrito, en el menor tiempo posible, a quien haya interpuesto la queja o inconformidad, dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento de la misma. Cuando la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna y en su caso, la Dirección General de Desarrollo Social no resuelva las quejas o inconformidades, se tiene la opción de interponer queja administrativa ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Delegación Gustavo A. Madero como lo establece la Normatividad aplicable y vigente. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | El titular de la Dirección General de Desarrollo Social recibirá y turnará las solicitudes ciudadanas de inconformidad así como las quejas a la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna, quien tendrá disponibles para consulta del público los requisitos, derechos, obligaciones y el procedimiento para que los beneficiarios puedan acceder al Programa y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento de acuerdo con los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana y en apego a la normatividad aplicable. 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. | Satisfactorio | Satisfactorio | . |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | La Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna llevará a cabo una evaluación interna anual al Programa, en apego a lo establecido a 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. Los indicadores de Evaluación serán: **Número de solicitudes beneficiadas / número de solicitudes recibidas x 100** | 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. La comunidad maderense beneficiada con alguna de las acciones participa de manera directa en la aplicación o instalación de las ayudas en especie que le hayan sido entregadas. | Satisfactorio | Satisfactorio | . |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | Con aquellos programas diseñados para garantizar el derecho a tener una vivienda digna como los son: el Programa “Ollín Callán” de la Procuraduría Social del Distrito Federal, así como “HaGAMos Unidad” implementado por la Delegación Gustavo A. Madero, a través de la Dirección General de Desarrollo Social. | 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 | 6250 | 6250 | 100% |  |
| CIFRAS 2015 | 6250 | 6250 | 100% |  |
| CIFRAS 2016 | 6250 | 6250 | 100% |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil requerido por el programa social** | **Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016** | **Justificación** |
| RESIDENCIA (Viviendas deterioradas en la Delegación Gustavo A. Madero) | 100% |  |
| RANGO DE EDAD (Abierto) | 100% |  |
| SEXO (Indistinto) | 100% |  |
| ÁREA GEOGRÁFICA | 100% |  |
| GRADO DE VULNERABILIDAD (Deterioro de vivienda) | 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 | Abierto | Recepción de solicitudes. | Presentar demandas de cualquiera de las siete acciones (tinacos, pintura en fachada, impermeabilizante, baño digno, luminarias, losa y láminas y polines, en el centro de servicio y atención ciudadana del edificio delegacional (CESAC), en la DGDS o en la Coordinación de apoyos para la vivienda digna, con la documentación requerida. | Centro de Servicio y Atención ciudadana (CESAC), Dirección General de Desarrollo Social y la Coordinación de apoyos para una vivienda digna. |
| 2 | Abierto | Selección y revisión de solicitudes. | Selección y valoración según sea la necesidad de cada solicitud. | Dirección General de Desarrollo Social y Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. |
| 3 | Abierto | Verificación física del domicilio del solicitante. | Se procede a una verificación física al domicilio en relación a lo solicitado | Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. |
| 4 | Abierto | Elaboración de padrón. | Se elabora un padrón para control y seguimiento | Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. |
| 5 | Abierto | Notificación de lista de espera al solicitante. | Se da conocimiento al ciudadano por medio de oficio que su petición quedara en lista de espera | Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. |
| 6 | Abierto | Entrega del apoyo | Posteriormente teniendo fecha de entrega se hace del conocimiento del solicitante para recibir el beneficio. | Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. |

**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** | Ninguno. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Solicitud** | Recepción de solicitudes. | 1 | No | No | No | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| **Incorporación** | Selección y revisión de solicitudes. | 2 | No | No | No | Si | No | No | Si | Si | Si |
| Verificación física del domicilio del solicitante. | 3 | No | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Elaboración de padrón. | 4 | No | No | No | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| **Obtención de bienes y/o servicios** | Ninguno. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Entrega** | Entrega del apoyo | 6 | No | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| **Incidencias** | Ninguno. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Seguimiento y monitoreo** | Ninguno. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Procesos identificados que no coinciden** | **Secuencia** | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** |
|  | Notificación de lista de espera al solicitante. | 5 | No | No | No | 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** |
| Recepción de solicitudes. | 1 | No | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se cuenta con un periodo de tiempo definido, por lo tanto, no contribuye a una buena operatividad. |
| Selección y revisión de solicitudes. | 2 | No | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Verificación física del domicilio del solicitante. | 3 | No | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Recepción de solicitudes. | 4 | No | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Selección y revisión de solicitudes. | 5 | No | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Verificación física del domicilio del solicitante. | 6 | No | No | No | 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 | Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas | Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100 | 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. | 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, 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”; “Difusión”; “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, 99% | El apoyo se brinda en especie, lo cual contribuye a elevar la calidad de vida del beneficiario al cubrir una necesidad específica sobre su inmueble. |
| 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, 63% | Se puede interpretar, debido a que tres cuartas partes del total de los beneficiarios, su edad oscila entre los 43 y 62 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, 97% | 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, 96% | 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) Sí, 98% | La satisfacción es total porque además de que contribuye a subsanar una necesidad específica, lo hace de igual forma con la economía familiar. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Poblaciones** | **Número de personas** |
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base. | 363 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 65 |
| 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) | 83 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 149 |

**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 | 156 | 207 | 28 | 37 | 36 | 48 |
| Rango de Edad | Abierto |
| Área Geográfica | Demarcación de la Gustavo A. Madero | | | | | | |
| Grado de Vulnerabilidad | Población que requiera de mejoras a su vivienda. | | | | | | |
| Tipo de Apoyo | Pintura en fachada, tinacos, láminas y polines, pie de casa, losa, muebles de baño, piso firme. | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **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 | 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 apegándose a los lineamientos que se emitan para su diseño. | Durante la planeación del programa. | Corto | Coordinación de Control y Seguimiento de la DGDS. | Satisfactorio |  |
| Implementación de encuestas a los beneficiarios. | Durante o después de 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**  -Personal capacitado para la operatividad del programa.  -Proyección de una buena imagen. | **Debilidades**  -El indicador no es adecuado, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos.  -El perfil de la población objetivo no está correctamente definido.  -No cumple con algunas categorías relacionadas al Modelo General de Procesos.  -Los tiempos de los procesos no se encuentran bien delimitados. |
| **Oportunidades**  **-**Aprovechar el avance tecnológico para implementar aditamentos sustentables e innovadores. | **Potencialidad.**  -Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo. | **Desafíos**.  -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.  -Redefinir los procesos de operación del programa. |
| **Amenazas**  -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos. | **Riesgos**  -Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio. | **Limitaciones**  -Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda. |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elementos de la matriz FODA retomados** | **Estrategia de mejora propuesta** | **Etapa de implementación dentro del programa social** | **Efecto esperado** |
| Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo. | Elaborar convenios con instituciones educativas públicas a efecto de generar proyectos científicos y tecnológicos que permitan crear aditamentos sustentables. | Durante la planeación. | Producir alternativas sustentables que contribuyan en la mejora de la calidad de vida de la población beneficiaria, mediante aditamentos económicos. |
| Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo. | Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender. | Durante la planeación. | Obtener mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del recurso destinado al programa, así como una mejor medición en la resolución del problema. |
| Redefinir los procesos de operación del programa | Reelaborar el diseño de los procesos del programa con base al Modelo General de Procesos, incluyendo sobretodo apartados torales, tales como: el diseño y la planeación. | Durante el diseño. | Lograr una mayor eficiencia en la operatividad del programa, permitiendo lograr los resultados esperados. |
| Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio. | Establecer en las ROP 2017, criterios claros objetivamente definidos sobre la factibilidad en la obtención del apoyo. | Durante la planeación. | Eficientar la cobertura y alcance del programa entre la población solicitante. |
| Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda. | Realizar un diagnóstico socioeconómico y de infraestructura que permita tener claras el estado que guardan las viviendas. | Durante el diseño. | Lograr mayor eficacia y eficiencia en el desempeño general del programa, así como un adecuado manejo de los recursos económicos. |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estrategias de mejora** | **Plazos** | **Área(s) de instrumentación** | **Área(s) de seguimiento** |
| Elaborar convenios con instituciones educativas públicas a efecto de generar proyectos científicos y tecnológicos que permitan crear aditamentos sustentables. | Largo | Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna. | Coordinación de Control y Seguimiento de la Dirección General de Desarrollo Social. |
| Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender. | Corto |
| Reelaborar el diseño de los procesos del programa con base al Modelo General de Procesos, incluyendo sobretodo apartados torales, tales como: el diseño y la planeación. | Corto |
| Establecer en las ROP 2017, criterios claros objetivamente definidos sobre la factibilidad en la obtención del apoyo. | Corto |
| Realizar un diagnóstico socioeconómico y de infraestructura que permita tener claras el estado que guardan las viviendas. | Mediano |

**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)