**EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL 2016 “PODER CRUZAR SEGURO”**

Evaluación al Programa Delegacional 2016

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del Programa Social** | **Descripción** |
| Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016) | Poder Cruzar Seguro |
| Año de Creación | 2016 |
| Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.) | El cambio fue que durante el 2015, las personas de 60 y 61 años recibían apoyo de despensa y para el 2016 el apoyo fue económico, aumentando la cantidad y número de apoyos. |
| Problema central atendido por el Programa Social en 2016 | Iniquidad social en la población adulta mayor y una inadecuada cultura vial. |
| Objetivo General en 2016(fuente: ROP 2016) | Favorecer la inclusión de 1,250 personas de 60 y 61 años de edad, que habiten en la Delegación Iztapalapa, mediante el otorgamiento de un apoyo económico y coadyuven en la generación de una cultura cívica de seguridad en la movilidad en su comunidad. |
| Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016) | 1. Promover una cultura cívica, de seguridad y prevención de accidentes en las calles de la Delegación.  2. Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores a través de proporcionarles capacitación sobre cultura vial y un apoyo económico.  3. Favorecer la integración de las personas adultas mayores en la sociedad, como personas incluyentes, productivas y participativas actuando como promotores y promotoras de cultura vial. |
| Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación) | La población objetiva son 56,966 personas de 60 a 64 años de edad que habitan en la delegación Iztapalapa. |
| Área encargada de la operación del Programa Social en 2016 | I.1. Delegación: Iztapalapa  I.2. Unidad Administrativa: Dirección General de Desarrollo Social  I.3. Unidad Operativa: Dirección de Equidad e Inclusión Social  I.4. Área Operativa: Coordinación de Participación e Integración Social  I.5. Unidad Técnico-Operativa: Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios e Inclusión Social y/o Direcciones Territoriales |
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016) | Para el presente ejercicio se otorgarán hasta 12,500 apoyos al año, de $400.00 (cuatrocientos pesos 00/100 M.N.) mensuales a 1, 250 personas adultas mayores de entre 60 y 61 años de edad que habiten en la Delegación Iztapalapa. |
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | El Programa “Poder Cruzar Seguro”, da inicio en el presente año 2016, con la finalidad de coadyuvar en los Ejes Programáticos del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, con especial énfasis en el Eje Programático 4 Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura, Área de Oportunidad 4 Transporte Automotor, Objetivo 2 Mejorar y ampliar las alternativas de movilidad eficiente, con la finalidad de incrementar el orden y la seguridad vial, Meta 3 Incrementar la cultura vial y la movilidad eficiente con la finalidad de fomentar la legalidad, el orden público y los hábitos de movilidad más sanos, sustentables y seguros, Línea de Acción 1 Desarrollar campañas de concientización, con la participación de OSC, sobre la jerarquía de las y los usuarios de la vía pública, en las que se resalte la prioridad de tránsito de peatones y ciclistas; a la vez que se sensibilice sobre el uso adecuado de los vehículos no motorizados y el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento de Tránsito. |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | El presente programa se alinea con el Programa de Desarrollo Delegacional Iztapalapa 2015-2018 mediante el Eje III.- Gobierno democrático y participativo, protección ciudadana; Área de pertinencia 2: Seguridad para todos; Objetivo general Colaborar en la reducción de la incidencia delictiva en los delitos de mayor impacto en la demarcación, entendiendo que la seguridad es un derecho de población y una actividad que requiere de corresponsabilidad ciudadana, para lograr resultados sustanciosos en materia de seguridad; Objetivo específico1Integrar un sistema de participación ciudadana corresponsable en la mejora de las condiciones que favorezcan la convivencia pacífica; Meta: Estructurar mecanismos de participación y dinámicas de convivencia que involucren a toda la población, donde se incluya información y orientación en pro de la prevención del delito y el fomento a la cultura de la denuncia. |
| Presupuesto del Programa Social en 2016 | $ 5,000,000.00 |
| Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016 | Delegación Iztapalapa |
| Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017 | De 2016 a 2017 no se presentaron modificaciones |

**II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017**

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

El área encargada de generar la evaluación interna del programa es la Coordinación de Programas de Combate a la Pobreza, adscrita a la Dirección de Atención al Rezago Social de la Dirección General de Desarrollo Social.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puesto** | **Género** | **Edad** | **Formación Profesional** | **Funciones** | **Experiencia M&E** | **Exclusivo M&E** |
| Administrativo | Hombre | 44 años | Licenciatura en psicología | Administrativas | 3 años | Entre otras actividades se realiza la evaluación del programa |

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

La presente 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 de panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

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

La evaluación se considera de tipo mixta, dado que se aplicó una encuesta con escala tipo Licker de 4 reactivos, a una muestra de 300 personas beneficiarias del programa, también se consideró el número total de entregas de apoyos a los beneficiarios.

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la evaluación** | **Periodo de análisis** |
| 1.- Construcción del cuestionario | 10 días |
| 2.- Selección de la muestra | 10 días |
| 3.- Aplicación del cuestionario | 20 días |
| 4.- Captura de resultados | 10 días |
| 5.- Análisis de resultados | 10 días |

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

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

**II.3.1. Información de Gabinete**

- Indicar, de forma precisa y homogénea, todas las fuentes de información de gabinete que se emplearán para el análisis y estudio de los aspectos abordados en la evaluación interna 2017, tales como: las referencias académicas, estadísticas y documentales; las normas aplicables (leyes, reglamentos, manuales administrativos y de procedimientos, reglas de operación, circulares, entre otros); la matriz de indicadores del programa, las bases de datos, padrones de beneficiarios, informes y tabuladores de avance; además de las evaluaciones existentes del programa (las evaluaciones externas, si las hubiera, así como los informes de evaluación interna anteriores).

\*Reglas de Operación del programa publicadas el 29 de enero del 2016

\*Modificación a las reglas de operación publicadas el 30 de marzo del 2016

\*Nota Aclaratoria a lasReglas de Operación publicadas el 31 de agosto del 2016

\*Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

\*Programa Delegacional de Desarrollo 2015-2018

\*Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa

\*Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

**II.3.2. Información de Campo**

Para desarrollar este apartado es importante retomar la Evaluación Interna 2016 del Programa Social, en específico la información contenida en el **Apartado IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social**, y con base en ello:

La técnica elegida para la evaluación interna fue un Cuestionario.

Se decidió utilizar el Cuestionario ya que brinda una **medida objetiva de los servicios además, permite asociar causas con efectos**. También permite medir los cambios, si los hubiera, se puede observar los cambios en la satisfacción de las personas. Entonces se puede concluir si los cambios o si el programa funciona.

El cuestionario tiene la ventaja de que puede aplicarse con relativa sencillez.

- Mencionar las categorías de análisis que se eligieron y justificar con base en la problemática atendida, los objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados.

Los efectos inmediatos fue hacer entrega de los apoyos económicos a mediano plazo se espera contribuir a mejorar su economía mediante las entregas subsecuentes del apoyo y a largo plazo, se espera se las personas adultas mayores tengan mayor poder adquisitivo..

- Con base en cada categoría de análisis, indicar los reactivos del instrumento diseñado, mediante un Cuadro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría de Análisis** | **Justificación** | **Reactivos de Instrumento** |
| Participación en programas sociales | Para conocer si ha sido participe de programas sociales | 1.- Ha participado en algún programa social, delegacional o del Gobierno de la CDMX? y  2.- Si su respuesta anterior fue SI, el beneficio otorgado fue en especie o monetario? |
| Percepción de su situación económica | Nos permite conocer su percepción acerca de la vulnerabilidad económica | 4.- Actualmente, su economía la considera? |
| Causa de su situación económica | Nos permite conocer su percepción acerca del origen de la vulnerabilidad económica | 5.- Con base a su respuesta anterior, la situación se debe principalmente a: |

Incorporar el instrumento diseñado para la construcción de la línea base del programa social.

**Programa Social “Poder Cruzar Seguro”**

**Encuesta línea base**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre: |  | Colonia: |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sexo: |  | Teléfono: |  |
|  |  | Edad: |  |

1.- ¿Ha participado en algún programa social, delegacional o del Gobierno de la CDMX?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Si | No | Delegacional | CDMX |

2.- Si su respuesta anterior fue SI, ¿el beneficio otorgado fue en especie o monetario?

Especie Monetario

3.- Si se implementara un programa que favorezca su economía e inclusión social, ¿le gustaría participar?

Si No

4.- Actualmente, su economía la considera:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Mala | Regular | Buena | Excelente |

5.- Con base a su respuesta anterior, la situación se debe principalmente a:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Desempleo | Ingresos bajos | Situación física y/o mental | Otra |

- Puntualizar el método elegido para la selección de la muestra de personas beneficiarias o derechohabientes a las que se aplicaría el instrumento (censo, muestreo aleatorio, estratificado, etc.), incluyendo la descripción de la población de referencia, la fórmula de cálculo y la desagregación o estratificación, es decir, los criterios de selección para incluir las diferentes modalidades, los componentes, los tipos de apoyo que otorga el programa o los grupos de población atendida.

El método elegido para obtener la muestra fue el **muestreo aleatorio simple (M.A.S.)** ya que, es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos  en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

- Presentar el cronograma de aplicación del instrumento y del procesamiento de la información; indicando las fechas o los periodos, los lugares de aplicación, el personal utilizado, los tiempos empleados.

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la evaluación** | **Periodo de análisis** |
| 1.- Construcción del cuestionario | 10 días |
| 2.- Selección de la muestra | 10 días |
| 3.- Aplicación del cuestionario | 60 días |
| 4.- Captura de resultados | 15 días |
| 5.- Análisis de resultados | 10 días |

- Indicar los retos y obstáculos enfrentados en el levantamiento de la información de campo para la construcción de la Línea base del Programa Social planteada en la Evaluación Interna 2016 y, en su caso, si hubo modificaciones a la propuesta original de diseño muestral y de la estrategia de trabajo de campo, señalando de manera puntual los cambios que se realizaron y los motivos.

Dado que el cuestionario estaba dirigido a las personas de 60 o 61 años, fue un poco complicado encontrar ese rango de edad.

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

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

- Describir por cada puesto, como se presenta en el cuadro siguiente, el perfil requerido (formación y experiencia profesional), las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil del servidor o servidora pública que ocupó el puesto en 2016.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
| Dirección | Maestría | Conocimientos en administración pública, en políticas sociales. | De acuerdo al Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa | Femenino | Mayor de 25 años | Maestría | En administración pública |
| Coordinación | Licenciatura | Conocimientos en administración pública, en políticas sociales. | De acuerdo al Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa | Masculino | Mayor de 25 años | Licenciatura trunca | En administración pública |
| JUD | Licenciatura | Conocimientos en administración pública, en políticas sociales. | De acuerdo al Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa | Indistinto | Mayor de 25 años | Licenciatura | En administración pública |
| Promotor (a) | Bachillerato o equivalente | Atención al público, manejo de PC, manejo y conocimientos de archivo. | Atención al público, revisión de expedientes, captura. | Indistinto | Mayor de edad. | Bachillerato en promedio | 2 años en programas en la operación de programas sociales |
| Estabilidad laboral, Nómina 8 | Bachillerato o equivalente | Atención al público, manejo de PC, manejo y conocimientos de archivo. | Atención al público, revisión de expedientes, captura. | Indistinto | Mayor de edad. | Bachillerato en promedio | 2 años en programas en la operación de programas sociales |
| Personal de base | Bachillerato o equivalente | Atención al público, manejo de PC, manejo y conocimientos de archivo. | Atención al público, revisión de expedientes, captura. | Indistinto | Mayor de edad. | Bachillerato en promedio | 2 años en programas en la operación de programas sociales |

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

Para facilitar el análisis, se deberá emplear una matriz de contingencias en la cual se indique lo establecido en las Reglas de Operación 2016 del Programa Social, y cómo en la práctica se llevó a cabo, determinando el grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio) de cada elemento así como la justificación argumentativa que da pie a la valoración hecha.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Apartado | Reglas de operación 2016 | Como se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
| Introducción |  |  |  |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Si | Ejecución del programa | Satisfactorio | Las áreas señaladas fueron las mismas que operaron el programa. |
| II. Objetivos y Alcances | si | Se entregó el recurso de acuerdo a lo estipulado y los beneficiarios se involucraron en actividades comunitarias. | Satisfactorio |  |
| III. Metas Físicas | Si | Se entregó el total de apoyos programados | Satisfactorio |  |
| IV. Programación Presupuestal | Si | El presupuesto se ejerció de acuerdo a lo programado | Satisfactorio |  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Si | Los beneficiarios están acorde a los requisitos de acceso así como la permanencia en el mismo con base a las causales de baja. | Satisfactorio |  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | Si | En práctica si se realizó conforme lo escrito, sin embargo faltó poner los teléfonos de las instancias. | Parcialmente satisfactorio |  |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado y se realizó el informe trimestral. | Satisfactorio |  |
| X. Formas de Participación Social | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |

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

En este apartado se pretende valorar si la actuación es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo y en qué medida. Para desarrollar este apartado es importante retomar la Evaluación Interna 2016 del Programa Social, en específico la información contenida en el **Apartado III.3. Cobertura del Programa Social**, y con base en ello:

- Mediante el siguiente Cuadro, describir cuál es la población objetivo y población atendida del programa social y presentar la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa, es decir el porcentaje de cobertura del programa por lo menos en los últimos tres periodos; justificando en la columna de observaciones los elementos que han permitido cubrir dicha población, o en su defecto, aquellas circunstancias que lo han limitado.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspectos | Población objetivo (A) | Población atendida (B) | Cobertura (A/B) \*100 | Observaciones |
| Descripción |  | Beneficiarios | Beneficiarios entre oblación objetivo |  |
| Cifras 2014 | 99204 | 10278 | 10.36 |  |
| Cifras 2015 | 83,949 | 10580 | 12.60 |  |
| Cifras 2016 | 77,500 | 1392 | 1.79 |  |

- Con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2016 del programa social respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa, construir el perfil de la persona beneficiaria del programa social y enlistar cada una de estas características en el siguiente Cuadro (tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad, dependiendo del programa social); posteriormente, con base en el Padrón 2016 e información estadística del programa social, calcular el porcentaje de población beneficiaria que cumplió en 2016 con cada una de las características enlistadas, y justificar en los casos en que no se haya cubierto al 100%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Perfil requerido por el programa social | Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016 | Justificación |
| a) Ser persona adulta mayor de 60 a 61 años;  b) Firmar la Cedula de Inscripción al Programa;  c) Contar con Identificación Oficial vigente con fotografía  d) CURP o Acta de Nacimiento;  e) Comprobante de domicilio  f) No estar inscrito en algún otro Programa Social de la Delegación;  g) Suscribir la solicitud de incorporación al Programa  h) Firmar la carta de corresponsabilidad | 100 % | Puesto que se requiere se cumplan los requisitos solicitados en la reglas de Operación para ser beneficiario (a), el 100% de las personas que recibieron el apoyo, presentaron la documentación completa. |

- Finalmente, se deben describir a profundidad cuáles son los mecanismos con los que cuenta el programa social para garantizar que se llegue a la población objetivo, cómo se garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso.

El programa se difunde a través de la página web de la delegación, carteles, así como en las oficinas de las Direcciones Territoriales y Sede Delegacional, se recibe la documentación de los candidatos a ser beneficiarios que residan en la Delegación y reúnan los requisitos.

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

- En primer lugar, en este apartado se deberán describir los procesos del programa social de forma cronológica, realizando una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso, detallando las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Actividad** | **Responsable** |
| Inicio del procedimiento, una vez estructurado el programa de acuerdo a los lineamientos establecidos para la elaboración de las reglas de operación del programa social | | |
| 1. Difusión | 1.1 Elabora y difunde la convocatoria para inscribirse al programa social “Poder Cruzar Seguro”. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 2. Información | 2.1 Solicita a la Coordinación de Participación e Integración Social y/o Dirección Territorial los requisitos para acceder al Programa Social “Poder Cruzar Seguro”. | Solicitante. |
| 3. Recepción y cotejo de solicitudes de ingreso al programa | 3.1 Informa a las personas solicitantes los requisitos de acceso al programa, para que sean presentados. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 3.2 Reúne documentación y los presenta para su cotejo. | Solicitante |
| 3.3 Recibe documentación y verifica si cumple requisitos. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 3.4 ¿Cumple con los requisitos? |
| **No** |
| 3.4.1 Regresa a solicitante del programa social los documentos e indica que requisitos no fueron cubiertos. |
| 3.4.2 Verifica por qué no procede su solicitud y procede a completar los requisitos | Solicitante |
| (Regresa a la actividad 3.3) |
| **Si** |  |
| 3.5 Procede a la captura de sus datos en el padrón electrónico conforme a los lineamientos y archiva su expediente. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 4. Solicitud del recurso | 4.1 Solicita al área de administrativa el recurso para los beneficiarios | Coordinación de Participación e Integración Social |
| 4.2 Solicita al área de finanzas el recurso para los beneficiarios | Coordinación Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social |
| 5. Entrega del recurso | 5.1 Entrega recurso a los beneficiarios del programa y recaba la firma correspondiente. | JUD de Atención a Grupos Prioritarios e Inclusión Social |
| 5.2 Recibe recurso, firma de recibido. | Solicitante |
| 6. Comprobación del recurso | 6.1 Recibe vale de entrega original firmado por la persona beneficiaria del programa social, y la entrega junto con los vales a la Coordinación de Participación e Integración Social | JUD de Atención a Grupos Prioritarios e Inclusión Social |
| 6.2 Recibe los acuses de entrega firmados por las y los beneficiarios del programa social. | Coordinación de Participación e Integración Social |
| 6.3 envía a la Coordinación Administrativa la comprobación del recurso. |
| 6.4 Reenvía la documentación comprobatoria del recurso ejercido. | Coordinación Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social |

La equivalencia de procesos se realizará mediante un Cuadro como el que se presenta a continuación, donde se indique el nombre del proceso o de los procesos identificados por cada Proceso definido en el Modelo General de Procesos o que no coincidan con el Modelo (éstos últimos se deberán enlistar al final del cuadro), la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, señaladas mediante incisos que van del A al I, donde:

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 información

- A continuación, tal como se muestra en el Cuadro siguiente, se deberán enlistar nuevamente los procesos del programa social por orden cronológico, indicando el número de secuencia, y por cada proceso se deberán valorar las siguientes características:

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 del 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.

Lo criterios de valoración para cada aspecto serán: *sí, parcial, no*; posteriormente, en Observaciones se deberá justificar el motivo de la valoración.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | I | J | K | L | Observaciones |
| Inicio del procedimiento |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | una vez estructurado el programa de acuerdo a los lineamientos establecidos para la elaboración de las reglas de operación del programa social |
| 1. Difusión |  | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si |  |
| 2. Gestión del Recurso |  | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si |  |
| 3. Información |  | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si |  |
| 4. Recepción y cotejo de solicitudes de ingreso al programa |  | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si |  |
| 5. Entrega del recurso |  | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si |  |
| 6. Comprobación del recurso |  | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si | si |  |

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

El seguimiento implica una función continua a partir de la cual se realizará una recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos mediante los cuales se proporciona a los administradores y a las partes interesadas, información relevante sobre el avance y el logro de los objetivos de un proyecto; así como, la utilización de los fondos y recursos asignados a este (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD)-Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). 2002. “*Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados*”. París, pág. 27). En este apartado se deben:

- Presentar los resultados de la matriz de indicadores del programa social 2016 establecida en sus Reglas de Operación; explicando, en los casos en que sea necesario, las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivel de objetivo | Nombre del indicador | Fórmula | Resultados 2016 | Externalidades |
| Fin | Contribuir a mejorar el poder adquisitivo de las personas adultas mayores habitantes de la Delegación Iztapalapa. | (TPAMRDF / TPAMRIzp ) \* 100. Donde TPAMDF es el Total de Personas Adultas Mayores Residentes en el Distrito Federal y TPAMRIzp es el Total de Personas Adultas Mayores Residentes en Iztapalapa. | 18 por ciento. En Iztapalapa habitan 222,114 personas adultas mayores. |  |
| Propósito | Las personas adultas mayores de 60 a 61 años de edad disminuyen su nivel de pobreza. | (TPAMECCN / TPAMBIP) \* 100 Donde TPAMRIzp es el Total de Personas Adultas Mayores de 60 a 61 Encuestadas que Consideran Cubiertas sus Necesidades y TPAMBIP es el Total de Personas Adultas Mayores de 60 a 61 Beneficiarias Encuestadas | El 74 por ciento de las personas reportaron tener cubiertas sus necesidades. |  |
| Componentes | Apoyos entregados a personas beneficiarias | (TAP / TAE) \* 100 Donde TAE es el Total de Apoyos Entregados y TAP es el Total de Apoyos Programados. | La meta se cumplió al 100 por ciento. |  |
| Actividades | Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas adultas mayores a través de proporcionarles capacitación sobre cultura vial. | (TPBC / TPBIP) \* 100 Donde TPBC es Total de Personas Beneficiarias Capacitadas y TPBIP es el Total de Personas Beneficiarias Inscritas en el Programa | El 94 por ciento de las personas adultas mayores fueron capacitadas en Cultura Vial. |  |
| Actividades | Favorecer la integración de las personas adultas mayores en la sociedad, como personas incluyentes, productivas y participativas actuando como promotores y promotoras de cultura vial | (TPAMBPCV / TPAMIP) \* 100 Donde TPAMB es el Total de Personas Adultas Mayores Beneficiarias Promotoras de Cultura Vial y TPAMRI es Total de Personas Adultas Mayores Inscritas al Programa | El 84 por ciento de las personas capacitadas en cultura vial, fueron también promotoras (es). |  |

- Hacer una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016, a través del siguiente cuadro (los criterios de valoración serán: *sí, parcialmente, no*):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016** | Valoración (si, 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 | Si |  |
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social | Si |  |

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

- Con base en los aspectos desarrollados a lo largo de este apartado se deberá hacer una valoración general de la operación del programa social en 2016, con base en el siguiente cuadro, justificando en las Observaciones, el motivo de la valoración realizada.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016** | **Valoración**  *(sí, parcialmente, no)* | **Observaciones** |
| El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada | Parcialmente | Para una mayor eficacia del programa se debe capacitar al personal involucrado |
| 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 | Se debe adecuar algunos aspectos al Modelo General |
| 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 | No | No, sin embargo se instalará en el ejercicio próximo. |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si | Encuesta de satisfacción |

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

- Para desarrollar el presente apartado se deberán retomar los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base realizada como parte de la Evaluación Interna 2016. Con base en las 7 categorías de la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias de los programas sociales presentadas en la Figura 4 y en los aspectos a valorar por categoría que se presentan en el siguiente cuadro, se deben identificar los reactivos del instrumento levantado como parte de la línea de base planteada en la evaluación interna 2016 por categoría, indicar los resultados de estos reactivos e interpretarlos. En caso de que se identifique que en el instrumento levantado en 2016 no se incluyeron reactivos para valorar alguna categoría será necesario incorporarlos para el siguiente levantamiento.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 el apoyo. | No hay reactivo |  |  |
| Imagen del Programa | Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)  Información acerca de la institución que otorga el apoyo  Identificación 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 | En la encuesta de satisfacción 1.- Por favor señale, ¿cómo se enteró del programa social “Poder Cruzar Seguro” que lleva acabo la Delegación Iztapalapa? | Para esta pregunta el 46 por ciento mencionó que a través de un vecino (a), y un 32 por ciento dijo que directamente en las oficinas delegacionales | Los medios de difusión para la población adulta deben ser adecuados para ellos. |
| Cohesión Social | Cohesión familiar  Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social  Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo. | No hay reactivo |  |  |
| Calidad de la Gestión | Trato al solicitar o recibir un 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 | No hay reactivo |  |  |
| 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. | En la encuesta de satisfacción 3.- Utilizando una escala del 1 al 10, donde 1 significa nada y 10 mucho, señale, ¿En qué medida el programa social ha contribuido a cubrir sus necesidades? | El 85 por ciento | Las personas consideran que el apoyo que otorga el programa es importante para su economía |
| Contraprestación | Tipo de compromiso adquirido  Frecuencia con que se realiza 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 hay reactivo |  |  |
| 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. | No hay reactivo |  |  |

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

**V.1. Muestra del Levantamiento de Panel**

El levantamiento del panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar el mismo instrumento diseñado (cuestionario, entrevista, guión) a la mayor cantidad posible de la población beneficiaria a la que se aplicó en 2016, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social; por lo que se debe:

- Indicar, mediante el siguiente Cuadro, la población que sería objeto del levantamiento de panel: 300

|  |  |
| --- | --- |
| Poblaciones | Número de personas |
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base | 300 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 256 |
| 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) | 8 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 264 |

- Describir mediante tabulados las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, desagregando por población activa y no activa en el programa social en 2017 (sexo, edad, ubicación geográfica, tipo de apoyo, entre otras, dependiendo de las características del programa social); con la finalidad de verificar la representatividad de la población beneficiaria del programa social.

- En caso de que haya identificado la necesidad de modificar el instrumento diseñado en la evaluación interna anterior, se deberá contemplar que se deben incluir las mismas preguntas realizadas en el levantamiento inicial, sumando las preguntas adicionales que se deseen incorporar, en cuyo caso se deberá incluir en este apartado el instrumento diseñado y un cuadro que presente los reactivos adicionales y la justificación de su inclusión.

|  |  |
| --- | --- |
| Reactivo adicional en el instrumento 2017 | Justificación de su inclusión |
| ¿El apoyo brindó independencia económica? | Conocer la cohesión o independencia familiar a través del otorgar el apoyo. |

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

- En este apartado se debe establecer la ruta crítica a seguir para la aplicación del instrumento y el procesamiento de la información, programando los tiempos requeridos para cada etapa, mediante un cronograma, contemplando que el levantamiento deberá realizarse entre julio y diciembre de 2017 y que los resultados arrojados deberán ser incorporados en la Evaluación Interna 2018 del programa social. Se deben indicar las fechas o los periodos, los lugares de aplicación, el personal utilizado, los tiempos empleados.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apartado de la evaluación** | **Periodo de análisis** |  |
| 1.- Reconstrucción del cuestionario | 10 días | Julio |
| 2.- Selección de la muestra | 10 días | Agosto |
| 3.- Aplicación del cuestionario | 60 días | En septiembre- octubre |
| 4.- Captura de resultados | 15 días | Noviembre |
| 5.- Análisis de resultados | 10 días | Diciembre |

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

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

- Retomar la Evaluación Interna 2016 del Programa Social en cuestión y valorar si fue desarrollada de acuerdo con los aspectos solicitados en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* emitidos por el Evalúa CDMX, a través de una matriz de contingencias en la cual se determine el grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó) de cada elemento así como la justificación argumentativa que da pie a la valoración hecha.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apartados de la evaluación interna 2016 | Nivel de cumplimiento | Justificación |
| INTRODUCCIÓN |  |  |
| II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016 |  |  |
| 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 DEL PROGRAMA SOCIAL |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| 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 |  |  |
| VI.1. Matriz FODA | Satisfactorio |  |
| VI.2. Estrategias de Mejora | Satisfactorio |  |
| VI.3. Cronograma de Implementación | Satisfactorio |  |
| VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES | Satisfactorio |  |

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

En este apartado se reportará, tal como se solicitó en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016,* el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora propuestas, mediante el siguiente cuadro. En el caso de que en la evaluación interna 2016 haya quedado pendiente el cumplimiento de alguna recomendación de la evaluación 2015 también deberá incluirse en este apartado.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Estrategia de mojara | Etapa de implementación dentro del programa | Plazo establecido | Área de seguimiento | Situación a junio 2017 | Justificación y retos enfrentados |
| Establecer una metodología para la entrega del recurso | A través de modelo de procedimientos | 6 meses | Coordinación de participación e Integración social | El programa opera bajo el Modelo de Procedimientos | Ajustar los procesos al modelo general de Procedimientos |

**VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA**

**VII.1. Matriz FODA**

Con base en cada uno de los aspectos desarrollados a lo largo de la evaluación interna 2017, en este apartado se debe generar la Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que permitirá determinar los logros del programa, las variables externas que han contribuido a éstos, las áreas de oportunidad y los obstáculos que han afectado el funcionamiento del programa social; es decir, valorar la efectividad en el cumplimiento de metas y en el logro de los objetivos e identificar las variables del programa que afectan en mayor medida sus resultados.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Positivo** | **Negativo** |
| **Interno** | **Fortalezas** | **Debilidades** |
| El programa aún con variantes se ha llevado a cabo durante muchos años.  La población objetivo se identifica el programa  El programa entrega apoyos directos a los beneficiarios  Existe una sistematización de los procesos  Buena relación entre los las personas que operan el programa. | La meta en población beneficiara sufrió un decremento.  En ocasiones hay retraso en proceso de entrega del beneficio.  Pocos indicadores de medición. |
| **Externo** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| Ampliar la meta de beneficiarios  Ampliar la cantidad de apoyos  Capacitar al personal de manera constante para especializarlos en el programa.  Aumentar los indicadores del programa.  Realizar una línea base. | Que se amplíe el programa del CDMX en cobertura y cantidad del apoyo. |

**VII.2. Estrategias de Mejora**

Una vez construida la Matriz FODA en el apartado anterior, se debe desarrollar un análisis estratégico; esta exploración busca establecer, cuáles son las vinculaciones lógicas entre los elementos definidos. Así, en la celda donde se cruzan las fortalezas y las oportunidades se realiza el análisis de las potencialidades para el cumplimiento del objetivo. Los desafíos son el espacio donde se cruzan las debilidades con las oportunidades, los riesgos se entenderán como la relación entre las fortalezas y las amenazas y las limitaciones serán la asociación entre las debilidades y las amenazas. Todos los análisis se deben hacer tomando en consideración el objetivo central definido. El esquema básico que se utiliza es el que se plantea a continuación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo central del proyecto | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
| Oportunidades (Externas) | **Potencialidades** | **Desafíos** |
| Apoyarse en una línea base para el diseño de las metas del programa.  Dado el tiempo de existencia del programa, afinar los procesos y metodologías.  La buena relación en el equipo de trabajo fomentara la cooperación a fin de mejorar medios y resultados.  Incluir a la población beneficiaria en más actividades comunitarias | Mejorar la encuesta de evaluación.  Realizar más y mejores indicadores.  Eficientar los procesos de entrega mediante la capacitación de los operadores del programa.  Mejorar la línea base y  A través de la línea base podemos atribuir la mejora a la operación del programa. |
| Amenazas (Externas) | **Riesgos** | **Limitaciones** |
| Sobrevalorar los procesos del programa.  Con el creciente número de personas adultas mayores, que el impacto social del programa no sea el esperado. | El número de apoyos y cantidad de los beneficiarios. |

Finalmente, se realiza la formulación estratégica que consiste esencialmente en transformar el análisis en propuestas definidas. Se utiliza la misma estructura de matriz que se aplica para el análisis estratégico y la transformación debe hacerse en relación a cada análisis desarrollado previamente. Las estrategias deben formularse procurando que:

- Las potencialidades requieren considerar el cómo enfrentar las oportunidades aprovechando las fortalezas.

- Los desafíos se enfrentan buscando el cómo superar las debilidades aprovechando las oportunidades.

- Para el caso de los riesgos se debe considerar el cómo se superan las amenazas aprovechando las fortalezas.

- En relación con las limitaciones la consideración será el cómo neutralizar las amenazas a pesar de las debilidades.

(Silva Lira Iván y Sandoval Carlos (2012). “*Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local*”. Boletín 76, serie manuales. ILPES-CEPAL, Chile págs. 70-74)

Se deberán integrar las principales estrategias de mejora del programa social, basadas en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA, intentando erradicar o disminuir las Debilidades y Amenazas detectadas en la Matriz FODA y potenciando las Fortalezas y Oportunidades; para lo cual se plantea el esquema siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elementos de la Matriz FODA retomados** | **Estrategia de mejora propuesta** | **Etapa de implementación dentro del programa social** | **Efecto esperado** |
| -Realizar la línea base,  -Cuestionario de aplicación. | Con una línea base se pueden medir de mejor manera los indicadores dando fortaleza y sustento a los datos arrojados, para que se atribuyan directamente al programa. | Diseño, operación y resultados del programa. | Que el programa una vez fortalecido en los procesos internos, brinde herramientas para atribuir los cambios en los estados de los beneficiarios al mismo. |

**VII.3. Cronograma de Implementación**

En este apartado se deberá incluir un Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora; estableciendo una ruta crítica para el seguimiento de las mismas (en el corto, mediano y largo plazo) y especificar las áreas encargadas de su instrumentación y seguimiento. Cabe destacar que el seguimiento y avance de estas recomendaciones tendrá que ser reportado en la siguiente evaluación interna 2018.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estrategia de Mejora** | **Plazo** | **Área(s) de Instrumentación** | **Área(s) de seguimiento** |
| Robustecer la línea base | 3 meses | Coordinación de Participación e Integración Social | Coordinación de Participación e Integración Social / Dirección de Equidad e Inclusión Social |
| Eficiencia en la entrega de los apoyos del programa | 6 meses | Coordinación de Participación e Integración Social | Coordinación de Participación e Integración Social / Dirección de Equidad e Inclusión Social |
| Mejorar los indicadores del programa | Ejercicio fiscal próximo | Coordinación de Participación e Integración Social | Coordinación de Participación e Integración Social / Dirección de Equidad e Inclusión Social |

**VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

En este apartado se deben citar, de forma precisa y homogénea, todas las fuentes de información consultadas (bibliografía y referencias documentales, tales como Reglas de Operación, Manuales, Oficios e Informes) para la elaboración de la Evaluación Interna 2017, en el siguiente orden: autor, año, nombre completo del documento, medio de publicación.

\*Reglas de Operación del programa publicadas el 29 de enero del 2016

\*Modificaciones a las Reglas de operación de los programas sociales publicadas el 31 de agosto del 2016

\*Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

\*Programa Delegacional de Desarrollo 2015-2018

\*Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa

\*Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

\*Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal

\*Estatuto de Gobierno del Distrito Federal

\*Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal

\*Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

\*Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

\*Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal

\*Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de

la Ciudad de México.

\*Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple, Netquest, <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>, recuperado el 4 de junio del 2017