**EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL 2016 “PODER DE LA DIVERSIDAD”**

Evaluación al Programa Delegacional 2016

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del Programa Social** | **Descripción** |
| Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016) | Poder de la Diversidad |
| 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.) | Ninguna |
| Problema central atendido por el Programa Social en 2016 | La falta de atención médica a las personas de la comunidad LGBTTTI |
| Objetivo General en 2016(fuente: ROP 2016) | Contribuir al empoderamiento e inclusión social de las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, mediante orientación sobre Derechos Humanos y un apoyo económico que permita la obtención de servicios médicos de calidad con perspectiva de no discriminación. |
| Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016) | Otorgar hasta 12 apoyos económicos de $300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.) a las personas de la población LGBTTTI de entre 19 a 60 años de edad, que lo soliciten y que cumpla con los requisitos, garantizando el derecho a la salud.  Proporcionar Pláticas y Talleres con el tema de Derechos humanos, para fortalecer el ejerció de los mismos dentro de los colectivos LGBTTTI que habitan en Iztapalapa. |
| Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación) | 175,000 personas consideradas como población objetivo LGBTTTI y que habitan en zonas de bajo y muy bajo desarrollo social de 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 Diversidad 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) | Otorgar 12,000 apoyos económicos al año, por un monto de $300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.), siendo aproximadamente 1,000 beneficiarios o beneficiarias que pertenezcan a la población LGBTTTI, con un máximo de 12 apoyos, a fin de garantizar su derecho a tratamientos médicos con perspectiva de no discriminación y que contribuya a la igualdad e inclusión. |
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | El Programa “Poder de la Diversidad”, 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 1 “Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano”, Área de oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos, Objetivo 1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación, Meta 2 Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social, Línea de Acción 2 Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas, debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | El Programa “Poder de la Diversidad” forma parte integral del Programa de Desarrollo de la Delegación Iztapalapa 2013-  2018, dentro del Eje 1 Equidad y Sociedad de Derechos, en el Área de Pertinencia: Derecho a la salud, con el Objetivo  específico 2 Mejorar los indicadores de bienestar, mediante el incremento y fortalecimiento de los servicios y mecanismos  de respuesta médica y las actividades de prevención y promoción de la salud, en poblaciones altamente discriminadas y que  tiene como Meta Fortalecer el acceso a los servicios médicos preventivos, a través de la Línea de Acción Garantizar junto con instancias estatales y federales, la igualdad e inclusión a los servicios de salud de la población LGBTTTI para que accedan a una atención médica en condiciones de no discriminación. |
| Presupuesto del Programa Social en 2016 | $ 3,600,000.00 |
| 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 2016**

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

El área encargada de generar la evaluación interna del programa es la Coordinación de Participación e Integración Social, adscrita a la Dirección de Equidad e Inclusión Social.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puesto** | **Género** | **Edad** | **Formación Profesional** | **Funciones** | **Experiencia M&E** | **Exclusivo M&E** |
| Administrativo | Hombre | 44 años | Licenciatura en psicología | Administrativas | 2 años | Entre otras actividades se realiza la evaluación del programa |

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

La presente Evaluación Interna 2016 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la primera etapa de la evaluación, misma que analizará el diseño del Programa Social, a través de la Metodología de Marco Lógico, tal como fue establecido en los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2015; además de la construcción de la línea base del programa social, que es un insumo esencial para las dos etapas posteriores de la Evaluación Interna Integral.

La evaluación se considera de tipo mixta, respecto que fue aplicado un cuestionario con escala tipo Licker de 4 ítems, a una muestra de 300 personas beneficiarias del programa y cuantitativa en tanto que se tomó como un indicador el número total de entregas de apoyos a los beneficiarios.

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la evaluación** | **Periodo de análisis** |
| 1.- construcción del cuestionario | 2 días |
| 2.- selección de la muestra | 2 días |
| 3.- aplicación del cuestionario | 15 días |
| 4.- captura de resultados | 2 días |
| 5.- análisis de resultados | 1 día |

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

\*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

En esta primera etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete para realizar un análisis de información de campo que conformará la línea base del Programa Social, mismo que se incluirá en la siguiente evaluación interna (2018).

**III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL**

**III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México**

**III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ley o Reglamento** | **Artículo** | **Apego del diseño del Programa** |
| (escribir la forma en que el programa social se apega a la ley o reglamento) |
| Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal | 39, fracción LVI | A través de la ejecución del presente programa social. |
| Estatuto de Gobierno del Distrito Federal | 112 párrafo segundo y 117 | Se apega en tanto se ejecuta el programa social y se rinde los informes necesarios y contemplados en las leyes aplicables. |
| Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal | 128 fracciones IV y VIII | El programa social es ejecutado en la demarcación que comprende Iztapalapa y pueden participar todas las personas para quienes está dirigido. |
| Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal | 32, 33, 34, 35, 36, 37 y 38. | En apego a los artículos citados ya que es un programa público, con lineamientos específicos en el diseño, operación, control y publicación de padrones |
| Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal | 50 y 51. | El programa se apega a lo establecido en esta ley ya que se diseña tomando en cuenta los lineamientos establecidos en la misma; de igual forma se publica en tiempo y forma el padrón de beneficiarios. |
| Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal | 102 | Los apoyos otorgados no se duplican con otros programas sociales, básicamente por el apoyo que se otorgó. |

De acuerdo a la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, y a los trece principios de la Política de Desarrollo, el programa contribuye de la siguiente forma:

|  |  |
| --- | --- |
| **Principio de la LDS** | **Apego del diseño del programa social** |
| (describir la forma en que el programa contribuye a garantizar el principio) |
| Universalidad | Se cumplen los trece principios, toda vez que las personas que reúnen los requisitos establecidos en las reglas de operación las cuales están al alcance de todos, pueden ser beneficiarias.  Asimismo, los ciudadanos beneficiarios o no, pueden participar en los procesos de evaluación así como solicitar información acerca del programa.  Del mismo modo, el programa entregó la totalidad los apoyos económicos programados en apego a las reglas de operación.  Los datos personales se encuentran protegidos conforme el artículo 9 de la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. |
| Igualdad |
| Equidad de género |
| Equidad social |
| Justicia distributiva |
| Diversidad |
| Integralidad |
| Territorialidad |
| Exigibilidad |
| Participación |
| Transparencia |
| Efectividad |
| Protección de datos personales |  |

**III.1.2 Análisis del apego de las reglas de operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2015**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Apartado** | **Nivel de cumplimiento** | **Justificación** |
| Introducción |  |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Satisfactorio | La operación fue desarrollada por las áreas involucradas. |
| II. Objetivos y Alcances | Satisfactorio |  |
| III. Metas Físicas | Satisfactorio |  |
| IV. Programación Presupuestal | Satisfactorio |  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Satisfactorio |  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | Satisfactorio |  |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | Satisfactorio |  |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | Satisfactorio |  |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | Satisfactorio |  |
| X. Formas de Participación Social | Poco satisfactorio | Es importante señalar en qué consiste la participación social y cómo se puede realizar. |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | Satisfactorio |  |

**III.1.3 Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Diseño Social (incluyendo referente normativo) | Descripción de la Contribución del Programa Social al derecho social | Especificar si fue incorporado en las ROP 2015 |
| Derecho a la orientación sexual e identidad de género, Reforma Constitucional de Derechos Humanos Aprobada el 10 de junio de 2011, consultado de: <http://www.ciqa.mx/orientacion_sexual-Identidad_genero/OSIG.pdf>, el 1 de junio del 2017. | A partir de la identidad de género se estableció el presente programa social. | Si |
| Derecho a la no discriminación, Reforma Constitucional de Derechos Humanos Aprobada el 10 de junio de 2011, consultado de: <http://www.ciqa.mx/orientacion_sexual-Identidad_genero/OSIG.pdf>, el 1 de junio del 2017. | El programa es incluyente y entrega ayudas a las personas de la Comunidad LGBTTTI. | Si |
| El derecho a la seguridad social y a la protección social, (Preguntas frecuentes sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, (Folleto informativo No. 33, Printed at UnitedNations, Geneva GE.08-44594–March 2009–3,475) | El programa contribuye a este Derecho a través de la entrega del apoyo. | Se encuentra incorporado como uno de los objetivos específicos. |

Contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Programa (General, Delegacional, Sectorial y/o Institucional) | Alineación (Eje, Área de Oportunidad Objetivo, Meta y/o Línea de Acción) | Justificación (descripción de los elementos que justifican esta alineación) | Especificar si fue incorporado en las ROP 2015 |
| Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Eje I.- Equidad y Sociedad de Derechos. Un Gobierno que trabaja y fomenta los Derechos, | El programa es incluyente hacia este sector de la población. | Si |
| Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Eje I.- Equidad y Sociedad de Derechos. Un Gobierno que trabaja y fomenta los Derechos, ÁREA DE OPORTUNIDAD 1. Discriminación y Derechos Humanos, OBJETIVO 1, META 1 Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato. | El programa está dirigido a contribuir la deserción escolar. | Si |
| Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Eje I.- Equidad y Sociedad de Derechos. Un Gobierno que trabaja y fomenta los Derechos, ÁREA DE OPORTUNIDAD 1. Discriminación y Derechos Humanos, OBJETIVO 1, META 2 Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social. | Es el objetivo del programa | Si |
| Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Eje I.- Equidad y Sociedad de Derechos. Un Gobierno que trabaja y fomenta los Derechos, ÁREA DE OPORTUNIDAD 1. Discriminación y Derechos Humanos, OBJETIVO 1, las META 3 Lograr la certificación del Distrito Federal como “Ciudad Amigable”.  LÍNEAS DE ACCIÓN  • Promover acciones para obtener la certificación de la Ciudad de México como una ciudad amigable para las personas mayores y la población LGBTTTI. | El estado socio económico dentro de las principales causas de la deserción escolar. | Si |
|  | Eje I.- Equidad y Sociedad de Derechos. Un Gobierno que trabaja y fomenta los Derechos, ÁREA DE OPORTUNIDAD 1. Discriminación y Derechos Humanos, OBJETIVO 4 Facilitar el goce y disfrute de los programas y servicios del Gobierno del Distrito Federal, evitando la discriminación por el origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, de las personas, en estricto apego a las normas de los programas sociales.  META 1, Diseñar e instrumentar un programa de capacitación de carácter obligatorio en materia de derechos humanos y género a todas las personas servidoras públicas que brindan atención directa a la población, a fin de garantizar |  | Si |
| Programa Delegacional de Desarrollo de Iztapalapa 2012-2015 | Eje I.- Equidad y sociedad de derechos. 3.- Área de Pertinencia: Derecho a la salud. Objetivo específico 2, Meta -Fortalecer el acceso a los servicios médicos preventivos, Líneas de Acción -Garantizar junto con instancias estatales y federales, la igualdad e inclusión a los servicios de salud de la población LGBTTTI para que accedan a una atención médica en condiciones de no discriminación. | El programa trabajó sobre estos aspectos. | Si |

**III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social**

Un reto público, es el poder brindar servicios requeridos para la población LGBTTTI, que atiendan sus necesidades específicas, como las relacionadas con el tema de salud e inclusión social. Porque, si bien, más de la mitad de la población capitalina no tiene acceso a los servicios de salud, para esta población existe desigualdad y discriminación en el acceso pleno a tratamientos específicos como son los hormonales que contribuya a garantizar los Derechos Humanos de la Comunidad transgénero y fortalezca la identidad sexo-genérica. Es por ello que el acceso al conocimiento de sus Derechos Humanos y a un servicio de salud libre de discriminación de las personas LGBTTTI residentes en la Ciudad de México, son un derecho impostergable que reivindica también el ser diversa y sobre todo el actuar con corresponsabilidad realizando con acciones que permitan a la sociedad en general informarse, conocer y entender la existencia de otras formas de ser y de vivir con plenitud, derechos y libertades.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto** | **Descripción y datos estadísticos** |
| Problema social identificado | Alto índice de personas no cuentan con servicios de salubridad |
| Población que padece el problema | La Comunidad LGBTTTI de 19 a 60 años. |
| Ubicación geográfica del problema | Delegación Iztapalapa. |

- Identificar las causas del problema social y describirlos.

Poco presupuesto designado a la Salud.

Los aspectos burocráticos para acceder a la salud

La gran demanda de los servicios de salud

La discriminación existente hacia la comunidad LGBTTTI

Infraestructura médica y hospitalaria insuficiente

- Identificar los efectos producidos por el problema social y describirlos.

Mayor índice en la prevalencia de enfermedades

Enfermedades incosteables para los derechohabientes y sistema de salud

Complicaciones en la salud

Recurrencia a la automedicación

Ser atendidos por pseudomédicos

No contar con seguridad social

- Con base en el análisis anterior, realizar la siguiente valoración (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó) de las Reglas de Operación 2015 (ROP 2015)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **En las ROP 2015 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos** | **Valoración** | **Justificación** |
| Descripción del problema social atendido por el Programa Social | Satisfactorio | Es el objetivo del programa |
| Datos Estadísticos del problema social atendido | Satisfactorio | En la introducción se brindan datos estadísticos de la situación. |
| Identificación de la población que padece la problemática | Satisfactorio | La población está bien definida. |
| Ubicación geográfica del problema | Satisfactorio | Delegación Iztapalapa |
| Descripción de las causas del problema | Satisfactorio | Se incluyen en las reglas del programa. |
| Descripción de los efectos del problema | No se incluyó | No se incluyó la descripción, sin embargo se incluirán en la presente evaluación. |
| Línea base | No satisfactorio | No se incluyó línea base, al ser programa de nueva creación la línea base se establecerá para el ejercicio 2018. |

**III.3. Cobertura del Programa Social**

Realizar el análisis mediante el siguiente Cuadro.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Poblaciones** | **Descripción** | **Datos Estadísticos** |
| Potencial | 875,000 personas homosexuales para la Ciudad de México, población que será la población potencial para este programa. | Reglas de operación 2016 |
| Objetivo | 175,000 personas consideradas como población objetivo LGBTTTI y que habitan en zonas de bajo y muy bajo desarrollo social de la Delegación Iztapalapa. | Reglas de operación 2016 |
| Atendida | Se atendieron 1,000 personas durante el ejercicio fiscal 2016. | Informes trimestrales de la Coordinación de Participación e integración Social |

- Con base en el análisis anterior, realizar la siguiente valoración (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó):

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **En las Reglas de Operación 2016, se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:** | | **Extracto de las ROP 2016** | **Valoración** | **Justificación** |
| Población Potencial | Descripción | 875,000 personas homosexuales para la Ciudad de México, población que será la población potencial para este programa. | Satisfactorio | La población potencial se encuentra bien identificada. |
| Datos estadísticos | Reglas de operación 2016 | Satisfactorio | Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México |
| Población Objetivo | Descripción | 175,000 personas consideradas como población objetivo LGBTTTI y que habitan en zonas de bajo y muy bajo desarrollo social de la Delegación Iztapalapa. | Satisfactorio | La población objetivo se encuentra bien identificada. |
| Datos estadísticos | Reglas de operación 2016 | Satisfactorio | Clínica Especializada Condesa |
| Población Atendida | Descripción | Se atendieron 1000 personas durante el ejercicio fiscal | Satisfactorio |  |
| Datos estadísticos | No se incluyeron | Satisfactorio | Padrón de personas beneficiarias. |

**III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social**

**III.4.1. Árbol del Problema**

Alto número de personas LGBTTTI sin cobertura en servicios médicos

Riesgo de ser atendidos por pseudomédicos

Diagnóstico tardío

Alta demanda en los servicios de Salud

No contar con seguridad social

Presupuesta bajo asignado a la Salud

Recurrencia a la automedicación

Prevalencia de enfermedades

Objetivo

Fines

Medios

Aspectos burocráticos en el acceso a la Salud

Discriminación hacia las personas de la Comunidad.

Enfermedades incosteables

**III.4.2. Árbol de Objetivos**

Alto número de personas LGBTTTI con cobertura en servicios médicos

Atención médica de calidad

Diagnóstico a tiempo

Demanda atendida en los servicios de Salud

Se cuenta con seguridad social

Presupuesto alto asignado a la Salud

No hay automedicación

Control de enfermedades y recuperación de la salud

Problema

Efectos

Causas

Agilidad en la atención al solicitante

Trato humano y respetuoso hacia las personas de la Comunidad.

**I.4.3. Árbol de Acciones**

Alto número de personas LGBTTTI con cobertura en servicios

Atención médica de calidad

Diagnóstico a tiempo

Demanda atendida en los servicios de Salud

Se cuenta con seguridad social

Presupuesto alto asignado a la Salud

No hay automedicación

Control de enfermedades y recuperación de la salud

Objetivo

Fines

Medios

Agilidad en la atención al solicitante

Trato humano y respetuoso hacia las personas de la Comunidad.

Brindar apoyo económico destinado a la salud

Alinear los niveles y ámbitos de salud

Mejorar las políticas del sistema de salud

Acciones

**III.4.4. Resumen Narrativo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel** | **Objetivo** |
| Fin | La falta de atención médica a las personas de la comunidad LGBTTTI |
| Propósito | Que las personas de la comunidad LGBTTTI accedan a los servicios de salud |
| Componentes | Mediante la entrega apoyos económicos, hasta en 12 ocasiones |
| Actividades | Se realiza la planeación y la difusión del programa.  Las personas interesadas acuden a los Módulos de inscripción.  Se recibe la documentación para revisión.  Se elabora la relación de beneficiarios.  Se hace entrega de los apoyos económicos.  Se hace la justificación del recurso.  Se informa a las áreas competentes del desarrollo del programa.  Se hacen las dispersiones correspondientes a cada beneficio (a).  Se hace el informe final y justificación de los recursos entregados. |

El programa social “Poder de la diversidad”, tiene como objetivo contribuir a que las personas pertenecientes a la comunidad LGBTTTI y que tuvieran de 19 a 60 años tengan acceso a la salud; para ello se entregan apoyos económicos a las personas que reunieron los requisitos establecidos en las reglas de operación.

**III.4.5. Matriz de Indicadores del Programa Social**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objetivo | Indicador | Fórmula de cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Unidad Responsable |
| Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX. | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIDF / TPLGBTTTIIzt) \* 100 Donde TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en el Distrito Federal y  TPLGBTTTIIzt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa | Eficacia | Porcentaje | Estimación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud con perspectiva de no discriminación. | Porcentaje de población beneficiaria que considera cubierto su derecho a servicios de salud de calidad | (TPLGBTTTIBECCNM / TPLGBTTTIE) \* 100 Donde TPLGBTTTIBECCNM es el Total de Población LGBTTTI Beneficiaria Encuestada Que Considera Cubiertas sus Necesidades Médicas y TPLGBTTTIE es Total de Población LGBTTTI Encuestada. | Calidad | Porcentaje | Encuesta de Verificación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria. | Porcentaje de apoyos económicos entregados contra los programados | (TAEPLGBTTTI /TAPPLGBTTTI) \* 100 Donde TAESPLGBTTTIB Es el Total de Apoyos Entregados Satisfactoriamente a la Población LGBTTTI Beneficiaria y TAPPLGBTTTI es el Total de Apoyos Programados a la Población LGBTTTI | Eficiencia | Porcentaje | Informe Mensual de Alcance de Metas | Coordinación de Participación e Integración Social |
| La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Porcentaje de población beneficiaria contra los asistentes a las pláticas y talleres | (TPLGBTTTIBAPyT / TPLGBTTTIB) \* 100 Donde TPLGBTTTIBAPyT Total de Población LGBTTTI Beneficiaria que Acude a Pláticas y Talleres y es PLGBTTTIB Total de Población LGBTTTI Beneficiaria | Eficacia | Porcentaje | Listas de asistencia | Coordinación de Participación e Integración Social |

**III.4.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspecto** | **Valoración** | | **Propuesta de Modificación** |
| **Matriz de Indicadores** | **Matriz de Indicadores Propuesta** |
| El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales | Satisfactorio |  |  |
| Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente. | Satisfactorio |  |  |
| Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa | Satisfactorio |  |  |
| El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo | Satisfactorio |  |  |
| El propósito de la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente | Satisfactorio |  |  |
| El propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes | Satisfactorio |  |  |
| El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | No se incluyó |  |  |
| El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | No se incluyó |  |  |
| Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin | No se incluyó |  |  |
| Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | No se incluyó |  |  |
| Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito | No se incluyó |  |  |
| Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | No se incluyó |  |  |
| Si se mantienen los supuestos se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes | No se incluyó |  |  |

**III.4.7 Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspecto** | **Valoración** | | **Propuesta de Modificación** |
| **Matriz de Indicadores 2015** | **Matriz de Propuesta de Indicadores** |
| Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX. | Satisfactorio |  |  |
| Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud con perspectiva de no discriminación. | Satisfactorio |  |  |
| Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria. | Satisfactorio |  |  |
| La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Satisfactorio |  |  |

F. El tipo de indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores Matriz 2016** | **Valoración del diseño** | | | | | | **Propuesta de Modificación** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |  |
| Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud con perspectiva de no discriminación. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |

Matriz propuesta

No hay matriz propuesta ya que se considera que la matriz de indicadores presentada en las reglas de operación se considera estuvo bien realizada.

**III.4.8 Resultados de la Matriz de Indicadores 2016**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Objetivo | Indicador | Fórmula de cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Unidad Responsable |
| Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX. | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIDF / TPLGBTTTIIzt) \* 100 Donde TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en el Distrito Federal y TPLGBTTTIIzt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa | Eficacia | Porcentaje | Estimación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud con perspectiva de no discriminación. | Porcentaje de población beneficiaria que considera cubierto su derecho a servicios de salud de calidad | (TPLGBTTTIBECCNM / TPLGBTTTIE) \* 100 Donde TPLGBTTTIBECCNM es el Total de Población LGBTTTI Beneficiaria Encuestada Que Considera Cubiertas sus Necesidades Médicas y TPLGBTTTIE es Total de Población LGBTTTI Encuestada. | Calidad | Porcentaje | Encuesta de Verificación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria. | Porcentaje de apoyos económicos entregados contra los programados | (TAEPLGBTTTI /TAPPLGBTTTI) \* 100 Donde TAESPLGBTTTIB Es el Total de Apoyos Entregados Satisfactoriamente a la Población LGBTTTI Beneficiaria y TAPPLGBTTTI es el Total de Apoyos Programados a la Población LGBTTTI | Eficiencia | Porcentaje | Informe Mensual de Alcance de Metas | Coordinación de Participación e Integración Social |
| La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Porcentaje de población beneficiaria contra los asistentes a las pláticas y talleres | (TPLGBTTTIBAPyT / TPLGBTTTIB) \* 100 Donde TPLGBTTTIBAPyT Total de Población LGBTTTI Beneficiaria que Acude a Pláticas y Talleres y es PLGBTTTIB Total de Población LGBTTTI Beneficiaria | Eficacia | Porcentaje | Listas de asistencia | Coordinación de Participación e Integración Social |

Para conocer la percepción de las personas beneficiarias se aplicó el siguiente cuestionario:

**Programa Social “Poder de la Diversidad”**

**Encuesta de satisfacción**

1.- Por favor señale, ¿cómo se enteró del programa social “Poder de la Diversidad” que lleva acabo la Delegación Iztapalapa?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Internet | Carteles | Vecino | Otro |

2.-Utilizando una escala del 1 al 10, donde 1 significa nada y 10 mucho, señale ¿Qué tan amable fue con usted el personal del Programa?

Nada 1-------2-------3-------4-------5-------6-------7-------8-------9-------10 Mucho

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 médicas?

Nada 1-------2-------3-------4-------5-------6-------7-------8-------9-------10 Mucho

4.- Utilizando una escala del 1 al 10, donde 1 significa nada y 10 mucho, señale, ¿Qué tanto le interesa acudir a pláticas y/o talleres sobre Derechos Humanos y equidad de género?

Nada 1-------2-------3-------4-------5-------6-------7-------8-------9-------10 Mucho

**III.4.9 Análisis de Involucrados**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Agente participante** | **Descripción** | **Intereses** | **Cómo es percibido el problema** | **Poder de Influencia y mandato** | **Obstáculos a vencer** |
| Asamblea Legislativa del Distrito Federal asigna presupuesto a la Delegación Iztapalapa | Distribución y uso eficiente de los recursos públicos | Ejercicio del gasto de manera eficiente y para la partida que fue etiquetado. | Crecimiento de la desigualdad social y de la pobreza | Muy alto: junto con la Jefatura de Gobierno diseña y autoriza la aplicación de las líneas de política social para el D. F. | Que el recurso se utilice para lo que fue etiquetado. |
| Delegación Iztapalapa | Crear oportunidades para que las personas de la comunidad LGBTTTI tengan mayor acceso a los servicios de salud. | Ejecutar el programa de forma eficaz y eficiente y con ello beneficiar a la población LGBTTTI | Alto número de personas de la Comunidad LGBTTTI no tiene acceso a los servicios de salud. | Alto: ejecuta la política social y proyecta los programas y acciones. | Ejecutar los programas sociales de manera adecuada. |
| Comunidad LGBTTTI | Personas de la comunidad LGBTTTI de 19 a 60 años edad, que estudian en escuelas públicas en el nivel profesional o técnico y residen en Iztapalapa | Contar con el apoyo económico, mismo que contribuirá a un mayor acceso a la salud. | Falta de recursos económicos para acceder a los servicios de salud. | Alto: como participantes de programa son fundamentales. | No contar con su documentación personal. |

**III.5 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales**

No se encontraron programas o acciones sociales complementarias o de coincidencia.

**III.6 Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX**

El programa social “Poder de la Diversidad” promueve y ejercita los derechos sociales de la comunidad LGBTTTI, ya que otorga una ayuda económica, misma que contribuye a tener mayor acceso a los servicios de salud. Para otorgar el apoyo se cumplieron ciertos requisitos estipulados en las reglas de operación y los resultados y efectos pueden medirse a corto, mediano y largo plazo.

**IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL**

**IV.1 Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social**

Con base en los documentos que sustentan el diseño del programa, las evaluaciones internas anteriores y con lo hasta ahora desarrollado en la presente evaluación, en este apartado se deberá elaborar una matriz de efectos y plazos del programa social, como se muestra a continuación.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Plazos** | **Periodo** | **Efectos** | | | |
| **En el problema y/o derecho social atendido** | **Sociales y Culturales** | **Económicos** | **Otros** |
| Corto | 3 meses | Derecho a la Salud | Las personas de la comunidad tiene un mayor poder adquisitivo. | Las personas se ven beneficiadas con el apoyo |  |
| Mediano | 6 meses | Mayor número de personas de la comunidad LGBTTTI tienen acceso a los servicios de salud. | Se contribuye a la inclusión social y tolerancia | Hay mayor prevención de enfermedades |  |
| Largo | 1 año | Se generan pautas en las políticas públicas referentes al derecho a la inclusión social. | Mayor número de personas son atendidas en las unidades de salud. | Hay detección oportuna de enfermedades. |  |

**IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base**

Con el fin de obtener la línea base para el programa social “Poder de la Diversidad” el cual se entró en operación durante el 2016, se realizará una encuesta sobre discriminación en los servicios de salud y su repercusión en la gente que pertenece a la Comunidad LGBTTTI.

Se decidió aplicar la encuesta ya que se tiene a la población cautiva, se cuenta con suficiente personal para la aplicación y el costo es bajo.

**IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base**

El instrumento actualmente se encuentra en construcción.

**IV.4. Método de Aplicación del Instrumento**

El método de aplicación del instrumento será por muestreo aleatorio simple.

**IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información**

|  |  |
| --- | --- |
| Etapa | Tiempo requerido |
| Creación del instrumento | 10 días |
| Prueba piloto | 10 días |
| Distribución del instrumento a las Direcciones Territoriales | 15 días |
| Capacitación para la aplicación del instrumento | 10 días |
| Vaciado de los datos | 20 días |
| Análisis de los datos | 10 días |
| Conclusiones | 10 días |

Los resultados obtenidos serán reportados en la Evaluación Interna 2018 del programa social.

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

V.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 |  | 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 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 falto poner los teléfonos de las instancias. | Parcialmente satisfactorio | Se debe especificar o simplificar el trámite para la presentación de quejas. |
| 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 |  |

**V.3. Análisis de la Evaluación Interna 2016**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Apartados de la Evaluación Interna 2016** | | **Nivel de Cumplimiento** | **Justificación** |
| I. Introducción | |  |  |
| II. Metodología de la Evaluación Interna 2015 | II.1 Descripción del Objeto de Evaluación | Satisfactorio | Si aparece |
| II.2 Área Encargada de la Evaluación | Satisfactorio | La realizó el área operativa |
| II.3 Metodología de la Evaluación | Satisfactorio | Se realizó en apego a los lineamientos emitidos por EvalúaDF |
| II.4 Fuentes de Información | Satisfactorio |  |
| III. Evaluación del Diseño del Programa | III.1 Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social | Satisfactorio |  |
| III.2 Árbol del Problema | Satisfactorio |  |
| III.3 Árbol de Objetivos y de Acciones | Satisfactorio |  |
| III.4 Resumen Narrativo | Satisfactorio |  |
| III.5 Matriz de Indicadores | Satisfactorio |  |
| III.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical) | Satisfactorio |  |
| III.7 Análisis de Involucrados del Programa | Satisfactorio |  |
| III.8 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas | Satisfactorio |  |
| III.9 Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo | Parcial | Hay que ser más específicos en la consecución de objetivos específicos. |
| IV. Evaluación de Cobertura y Operación | IV. Cobertura del Programa Social | Satisfactorio | Se alcanzó la meta señalada. |
| IV.2 Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación |
| IV.3 Valoración de los Procesos del Programa social | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación |
| IV.4 Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes | Se incluye en la evaluación | Se describe las actividades de seguimiento al padrón. |
| IV.5 Mecanismos de Seguimiento de Indicadores | Parcial | Se debe especificar que son los reportes trimestrales del programa realizados por la Coordinación de Participación e Integración Social |
| IV.6 Avances de Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016 |  |  |
| V. Evaluación de Resultados y Satisfacción | V.1 Principales Resultados del Programa | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación |
| V.2 Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación |
| V.3 FODA del Programa Social | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación |
| VI. Conclusiones y Recomendaciones | VI.1 Conclusiones de la Evaluación Interna | Parcial | Se incluye en la evaluación |
| VI.2 Estrategias de Mejora |  | Se incluye en la evaluación, sin embargo no se implementó la estrategia. |
| VI.3 Cronograma de Instrumentación | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación |
| VII. Referencias Documentales | | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación |

**V.4. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016**

- 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 población objetivo |  |
| Cifras 2014 |  |  |  | No aplica |
| Cifras 2015 |  |  |  | No aplica |
| Cifras 2016 | 175,000 | 1,000.00 | .57 |  |

- perfil de la persona beneficiaria del programa social y enlistar cada una de estas características en el siguiente Cuadro

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Perfil requerido por el programa social | Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016 | Justificación |
| Personas residentes de la Delegación Iztapalapa que tengan de 19 a 60 años y que pertenezcan a la Comunidad LGBTTTI, debiendo presentar los siguientes documentos:  A) Cedula de Inscripción al Programa  B) Firmar la Carta bajo protesta de decir verdad de pertenecer a la población LGBTTTI;  C) Identificación vigente con fotografía  D) CURP o Acta de Nacimiento;  E) Comprobante de domicilio  F) Certificado Médico en original  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. |

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.

**V.5. 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 Graduarte”. | 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 de la Diversidad”. | 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 la Juventud y la Niñez |
| 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 la Juventud y la Niñez |
| 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 |

- Posteriormente, se deberá realizar una equivalencia de los procesos del programa social descritos en el punto anterior con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social que se presenta en la siguiente Figura.

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 |
| 1.Difusión |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | No aplica |
| 2. Información |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| 3. Recepción y cotejo de solicitudes de ingreso al programa |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si |  |
| 4. Solicitud del recurso |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | No aplica |
| 5. Entrega del recurso |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si |  |
| 6. Comprobación del recurso |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si |  |

**V.6. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social**

- 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 | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIDF / TPLGBTTTIIzt) \* 100 Donde TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en el Distrito Federal y  TPLGBTTTIIzt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa | 6.24 |  |
| Propósito | Porcentaje de población beneficiaria que considera cubierto su derecho a servicios de salud de calidad | (TPLGBTTTIBECCNM / TPLGBTTTIE) \* 100 Donde TPLGBTTTIBECCNM es el Total de Población LGBTTTI Beneficiaria Encuestada Que Considera Cubiertas sus Necesidades Médicas y TPLGBTTTIE es Total de Población LGBTTTI Encuestada. | De las personas que fueron encuestadas el 75 % consideran cubiertas sus necesidades médicas |  |
| Componente  C1 | Porcentaje de apoyos económicos entregados contra los programados | (TAEPLGBTTTI /TAPPLGBTTTI) \* 100 Donde TAESPLGBTTTIB Es el Total de Apoyos Entregados Satisfactoriamente a la Población LGBTTTI Beneficiaria y TAPPLGBTTTI es el Total de Apoyos Programados a la Población LGBTTTI | Se entregaron todos los apoyos programados al 100 por ciento. |  |
| Actividad  A 1 | Porcentaje de población beneficiaria contra los asistentes a las pláticas y talleres | (TPLGBTTTIBAPyT / TPLGBTTTIB) \* 100 Donde TPLGBTTTIBAPyT Total de Población LGBTTTI Beneficiaria que Acude a Pláticas y Talleres y es PLGBTTTIB Total de Población LGBTTTI Beneficiaria | El 62.5 por ciento de los beneficiarios asistieron a pláticas y talleres. |  |

- 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 |  |

**V.7. 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 | Hay un área de oportunidad para capacitar al personal |
| 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 | No coincide en todos los procesos, sin embargo se pueden ajustar. |
| 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 | Parcialmente | En ocasiones se desconoce alguna parte del proceso, principalmente por especializarse en otro. |
| Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. | Si |  |
| Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado | Parcialmente | Ya que el registro depende de la solicitud de ingreso al mismo. |
| La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada. | Si |  |
| Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras. | Si |  |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras | No | No como mecanismo, pero siempre se busca afinar la operación del programa. |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si | A través de la encuesta de satisfacción. |

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

No se generó línea base

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

Para desarrollar este apartado es importante contemplar que la tercera etapa de la Evaluación Integral de los Programas Sociales de la CDMX, a realizarse en 2018 es la Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

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

El panel se reportará en la evaluación del programa 2018.

**VII.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.

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

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

Es programa de nueva creación.

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

Aún no se generan

**IX. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA**

**IX.1 Matriz FODA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Positivo** | **Negativo** |
| **Interno** | **Fortalezas** | **Debilidades** |
| -Programa con buena aceptación de la gente.  -El programa otorga un apoyo directo.  -Existe orden en el trabajo.  -Buena relación entre los promotores del programa.  -Capacitación constante de los operadores del programa.  -Excelente control en el manejo de los datos y expedientes. | -Cobertura limitada.  -El edificio es pequeño.  -Recurso para el programa es limitado.  -Recurso humano insuficiente  -El retraso en proceso de entrega del beneficio.  -Cuestionario de evaluación limitado.  -Pocos indicadores de medición. |
| **Externo** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| -Ampliar la cantidad de beneficiarios.  -Ampliar la cantidad de apoyos  -La participación activa de la gente durante el proceso.  -Capacitar al personal de manera constante para especializarlos en el mismo.  -Aumentar los indicadores del programa.  -Realizar la línea base | **-**que el programa no sea aceptado por la gente de la Comunidad LGBTTTI  -Que exista posturas en contra del programa. |

**VI.2. Estrategias de Mejora**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo central del proyecto | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
| Oportunidades (Externas) | **Potencialidades** | **Desafíos** |
| -Apoyarse en una línea base para el diseño del programa | -Mejorar la encuesta de evaluación. |
| -El nivel de cobertura puede derivar en una mejor atención a los beneficiarios. | -Realizar más indicadores |
| -La capacitación constante deberá reflejarse en una mejoría en los indicadores de eficacia y eficiencia. | -Eficientar los procesos de entrega mediante la capacitación de los operadores del programa. |
| La buena relación en el equipo de trabajo fomentara la cooperación y mejorar los resultados. |  |
| Amenazas (Externas) | **Riesgos** | **Limitaciones** |
| El programa no cumpla su objetivo. | Solo está dirigido a los estudiantes de último año. |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elementos de la Matriz FODA retomados** | **Estrategia de mejora propuesta** | **Etapa de implementación dentro del programa social** | **Efecto esperado** |
| -Realizar una línea base,  -Cuestionario de aplicación.  -Aumento y mejoría en los indicadores del programa | Con una línea base se pueden medir de mejor manera los indicadores dando fortaleza y sustento a los datos arrojados por el cuestionario y que sean atribuibles al programa. | Diseño, operación y resultados del programa | Mejoría en los resultados medibles del programa. |

**IX.3. Cronograma de Implementación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estrategia de Mejora** | **Plazo** | **Área(s) de Instrumentación** | **Área(s) de seguimiento** |
| Creación de una línea base | 3 meses | Coordinación de Participación e Integración Social | Coordinación de Participación e Integración Social / Dirección de Equidad e Inclusión Social |
| Capacitación a los operadores 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 | 12 meses | Coordinación de Participación e Integración Social | Coordinación de Participación e Integración Social / Dirección de Equidad e Inclusión Social |

**X. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

\*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.