**DELEGACIÓN LA MAGDALENA CONTRERAS**

**LIC. JORGE MUCIÑO ARIAS, DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO SOCIAL EN LA MAGDALENA CONTRERAS**, con fundamento en lo dispuesto por los artículos 1, 2, 3 fracción III, 10 fracción X, 36, 37, 38, y 39 fracciones XLV, LVI y LXXXV de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 1, 32, 33, 35, 39 y 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 50 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 97,101 y 102 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, 1, 8 y 48 de La Ley de Participación Ciudadana, Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2014; 1, 120 y 121, del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, 64 y 65 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales dela Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social delaCiudad de México y publicados en la Gaceta Oficial dela Ciudad de México de fecha 10 de abril de 2017 emito el siguiente:

**Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México operados en 2016 a cargo de la Delegación La Magdalena Contreras, que a continuación se enlistan:**

•**APOYO A LA INFANCIA**

•**APOYO ALIMENTARIO PARA GRUPOS VULNERABLES**

•**APOYO PARA LAS Y LOS ADULTOS MAYORES**

•**APOYO PARA JÓVENES**

•**APOYO A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA**

•**APOYO PARA MUJERES**

•**APOYO PARA LA FORMACIÓN ARTÍSTICA DE NIÑOS Y JÓVENES**

•**APOYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**EVALUACIÓN INTERNA 2017 PARA EL PROGRAMA SOCIAL “PROGRAMA DE APOYO PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD” EJECUTADO EN EL EJERCICIO 2016 POR LA DELEGACIÓN LA MAGDALENA CONTRERAS**

**I. Descripción del Programa Social**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del Programa Social** | **Descripción** |
| **Nombre del programa en 2016** | “Apoyo para personas con discapacidad” |
| **Año de creación** | 2013 |
| **Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016** | Se ha integrado la vertiente para padecimientos crónico-degenerativos para personas en situación de pobreza. |
| **Problema central atendido por el Programa Social en 2016** | Inequidad social hacia las personas con discapacidad que deriva en la limitación de su desarrollo y perspectivas de bienestar. |
| **Objetivo General en 2016** | Brindar apoyo a las personas con discapacidad y con alguna enfermedad crónico-degenerativa diagnosticada para habitantes de colonias con índices de desarrollo humano bajos de la Delegación La Magdalena Contreras para colaborar con su calidad de vida y fomentar su autonomía. |
| **Objetivos Específicos** | Vertiente AOtorgar apoyo para la compra de prótesis, aparatos y aparatos auditivos para las personas con discapacidad. |
| Vertiente BBrindar apoyos económicos a personas con algún tipo de discapacidad, habitantes de la demarcación en condiciones de marginación. |
| Vertiente CBrindar apoyo en especie para personas habitantes de la demarcación en condiciones de marginación menores de 65 años con enfermedades crónicas, tales como: Diabetes, Asma, Cáncer, Enfermedades cardíacas, Enfermedad pulmonar obstructiva crónica, -Epilepsia, Drepanocitosis y Hemoglobinopatías, Artritis Reumatoide, Hipertensión. |
| **Población Objetivo del Programa Social en 2016** | Personas con Discapacidad de La Magdalena Contreras con situación de carencias sociales o pobreza. |
| **.Área encargada de la operación del Programa Social en 2016** | Coordinación de Justicia Social |
| **Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad** | Transferencias económicas. y en especie |
| **Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018** | Eje 1. |
| Área de Oportunidad 1. |
| Objetivo 1. |
| Meta 2. |
| Línea De Acción 2. |
| **Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)** | Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018 Área De Oportunidad 1. Objetivo 1. |
| **Presupuesto del Programa Social en 2016** | $ 4,610,000.00 (Cuatro millones seiscientos diez mil pesos) |
| **Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016** | Demarcación territorial de la Delegación La Magdalena Contreras. |
| **Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017** | Se redistribuyeron las metas presupuestales para ampliar el alcance de los beneficios |

**II. Metodología de la Evaluación Interna 2017**

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

La Evaluación Interna se llevará a cabo por la Dirección General de Desarrollo Social, la cual es la responsable de la supervisión del Programa Social, sin intervención en la operación del mismo.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puesto** | **Género** | **Edad** | **Formación profesional** | **Funciones** | **Experienciaen M&E(1)** | **ExclusivoM&E(2)** |
| Jefe de Oficina | Masculino | 41 | Licenciatura en Administración Pública | Asesor administrativo | 4 años | Exclusivo |

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

La Evaluación Interna 2017 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento 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.

**Ruta crítica de la integración del informe de la evaluación del Programa Social**.

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la Evaluación** | **Periodo deanálisis** |
| Recopilación de datos | 10 días |
| Sistematización de la información | 10 días |
| Análisis de datos | 10 días |
| Informe final | 10 días |
| Publicación de la Evaluación | 15 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**

• Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

• Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018, del Gobierno Federal.

• Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

• Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018

• Ley de Educación del Distrito Federal.

• Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

• Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

• Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

• Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

• Aviso por el que se da a conocer el Manual Administrativo del Órgano Político-Administrativo en La Magdalena Contreras, con registro número MA-02/180315-OPAMACO-8/010814. (G.O.D.F. 08/04/2015).

• Aviso por el cual se modifican las Reglas de Operación del Programa Social “Programa de Apoyo para Personas con Discapacidad” para el Ejercicio Fiscal 2016 a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación La Magdalena Contreras (G.O.C.M. 28/09/2016)

• Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. (G.O.C.M. 10/04/2017)

• Censo de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

• Encuesta Intercensal 2015 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

• Anexo estadístico de la Medición de pobreza por municipio 2010 del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollos Social (CONEVAL).

• Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica, ENADID 2014, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

**II.3.2. Información de Campo**

• Sistema de Información “Programa de Apoyo para Personas con Discapacidad 2016”

• Hoja de Cálculo “Resultados de opinión de Beneficiarios del Programa Apoyo para Personas con Discapacidad 2016”, derivada de la encuesta de muestreo aleatorio simple no estratificado para beneficiarias del programa.

Para la construcción de la línea base del Programa Social de la Evaluación Interna 2016 se eligió el método de encuesta de muestreo aleatorio simple no estratificado para beneficiarios del programa debido a que se ajusta la aplicabilidad del instrumento a las características del Programa Social y se cuenta con la capacidad para llevar a cabo las técnicas seleccionadas así como brindar con las características necesarias en cuanto a calidad intrínseca, relevancia, fiabilidad, validez, y disponibilidad de tiempo y costos.

Las categorías de análisis seleccionadas para la recolección de datos son: Datos Generales del Beneficiario; Características socioeconómicas; Desempeño del programa social; Efectos del Programa Social; Expectativas de las y los beneficiarios; y Sugerencias y recomendaciones, debido a su pertinencia para recabar información adecuada respecto a la problemática atendida, los objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría deAnálisis** | **Justificación** | **Reactivos del instrumento** |
| Datos generales del beneficiario | Datos necesarios para la desagregación estadística del Programa Social. | Folio de Programa Social, Edad, Colonia, Número de dependientes económicos. |
| Características socioeconómicas | Referente de ubicación socioeconómica del solicitante. | Ingreso familiar mensual, Gasto familiar mensual, |
| Desempeño del programa social | Evaluación general de la ejecución del Programa Social. | Opinión sobre el proceso de incorporación al Programa. (difusión, información y requisitos) |
| Opinión sobre las entregas de los apoyos (difusión, información y puntualidad) |
| Opinión sobre la calidad de la atención de los servidores públicos. |
| Efectos del programa Social | Evaluación de la pertinencia de las intervenciones sociales. | ¿Considera útil la ejecución del Programa como herramienta contra la exclusión social y económica? |
| ¿Considera útil la ejecución del Programa como herramienta de apoyo social? |
| Expectativas de las y los Beneficiarios | Evaluación del Programa específico para atender la problemática que le da origen. | ¿Considera que el Programa Social tendrá un efecto positivo y suficiente en su situación económica? |
| ¿Considera que el Programa Social tuvo un efecto positivo y suficiente en su condición social? |
| Sugerencias y recomendaciones | Recepción, identificación y atención de áreas de oportunidad | ¿Qué aspectos cambiaría del Programa Social para mejorar sus efectos? |

**Encuesta de Opinión para beneficiarios (padres o tutores) del Programa Social Apoyo Personas con Discapacidad**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Folio de Programa Social | | Edad | Colonia |  |
| Número de dependientes económicos | | |  |  |
| Ingreso familiar mensual | | Gasto familiar mensual | |  |
|  | | | | |
| Opinión sobre el proceso de incorporación al Programa. (Difusión, información y requisitos) | | | | |
| Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy malo |
|  | | | | |
| Opinión sobre las entregas de los apoyos (difusión, información y puntualidad) | | | | |
| Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy malo |
|  | | | | |
| Opinión sobre la calidad de la atención de los servidores públicos. | | | | |
| Excelente | Bueno | Regular | Malo | Muy malo |
|  | | | | |
| ¿Considera útil la ejecución del Programa como herramienta contra la exclusión social y económica? | | | | |
| Mucho | Regular | Poco |  |  |
|  | | | | |
| ¿Considera útil la ejecución del Programa como herramienta de apoyo social? | | | | |
| Mucho | Regular | Poco |  |  |
|  | | | | |
| ¿Considera que el Programa Social tendrá un efecto positivo y suficiente en su situación económica? | | | | |
| Mucho | Regular | Poco |  |  |
|  | | | | |
| ¿Considera que el Programa Social tuvo un efecto positivo y suficiente en su condición social? | | | | |
| Mucho | Regular | Poco |  |  |
|  | | | | |
| ¿Qué aspectos cambiaría del Programa Social para mejorar sus efectos? | | | | |
| (Abierta) | | | | |
|  | | | | |

**Encuesta de muestreo aleatorio simple, probabilístico en población beneficiaria de programa social.**

**Fórmula para el Diseño Muestral.**

Donde:

n - Tamaño de la muestra = 318

N - Tamaño de la población = 1800

Z - Nivel de confianza = 1.96

p - Proporción esperada positiva = 0.5

q - Proporción esperada negativa = 0.5

d - Precisión o error = 0.05

**Cronograma de Aplicacióny Procesamiento de la Información.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapa** | **2016** | | | | | | **2017** | | |
| Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
| Diseño de la encuesta | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pruebas piloto |  | X |  |  |  |  |  |  |  |
| Ajustes de diseño |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| Aplicación |  |  |  | X | X |  |  |  |  |
| Depurar levantamiento |  |  |  |  |  | X |  |  |  |
| Captura y procesamiento de datos |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| Análisis de resultados |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
| Informe |  |  |  |  |  |  |  |  | X |

**Comentarios**

No se presentaron obstáculos en el levantamiento de la información de campo para la construcción de la Línea Base del Programa Social respecto a la planteada en la Evaluación Interna 2016 ni hubo modificaciones a la propuesta original de diseño muestral y de la estrategia de trabajo de campo.

**III. Evaluación de la Operación del Programa Social**

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

****

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puesto** | **Formación requerida** | **Experiencia Requerida** | **Funciones** | **Sexo** | **Edad** | **Formación de la persona ocupante** | **Experiencia de la persona ocupante** |
| Coordinador de Justicia Social | Licenciatura | 2 años | Planear, Coordinar, Supervisar y Evaluar la ejecución del Programa Social | M |  | Licenciatura en Relaciones | 2 años |
| Jefe de Unidad de Vinculación Social | Carrera Técnica | 1 año | Organizar, Supervisar y Evaluar la ejecución del Programa Social | F |  |  | 1 año |
| Jefe de Unidad de Programas Sociales | Carrera Técnica | 1 año | Organizar, Supervisar y Evaluar la ejecución del Programa Social | F |  | Licenciatura en Trabajo Social (Inconclusa) | 1 año |

**III.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 | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| I.Dependencia oEntidad Responsabledel Programa | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| II.Objetivos yAlcances | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| III. MetasFísicas | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| IV. Programación Presupuestal | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| V. Requisitosy Procedimientosde Acceso | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| VI. ProcedimientosdeInstrumentación | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| VII. Procedimiento de Quejao Inconformidad Ciudadana | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| VIII.Mecanismos de Exigibilidad | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| IX.Mecanismosde Evaluación eIndicadores | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| X.Formas deParticipación Social | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |
| XI.Articulación con OtrosProgramas Sociales | Cumple | Se ajustó a lo establecido en las Reglas de Operación | Satisfactorio | Programa se ejecutó de acuerdo a los planeado |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspectos** | **Población objetivo (A)** | **Población atendida (B)** | **Cobertura (A/B)\*100** | **Observaciones** |
| Descripción | Personas con Discapacidad habitantes de La Magdalena Contreras con situación pobreza | Personas con Discapacidad habitantes de La Magdalena Contreras con situación pobreza |
| Cifras 2014 | 8,721 | 609 | 6.98 | No se genera |
| Cifras 2015 | 8,721 | 609 | 6.98 | No se genera |
| Cifras 2016 | 8,721 | 1,800 | 20.63 | No se genera |

**Perfil de Personas beneficiarias**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil requerido por el programa social** | **Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016** | **Justificación** |
| Personas con Discapacidad habitantes de La Magdalena Contreras con carencias sociales. | 100 % | Objetivo cumplido |

Para garantizar que los beneficios del Programa Social se canalicen a la población objetivo y se garantice la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso, se procura el estricto cumplimiento de los requisitos y la aplicación de los procedimientos de acceso, instrumentación exigibilidad y quejas establecidos en las Reglas de Operación publicadas para tal efecto.

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

Planeación

Se organizan todas las etapas a ejecutarse para la implementación del Programa Social en función de cronogramas flexibles que permitan el eventual ajuste en el calendario de actividades. Las actividades se realizan por los titulares de las Unidades Administrativas responsables del Programa con el apoyo del personal operativo.

Difusión

La publicidad de los beneficios del Programa Social se realiza a través de convocatoria abierta, la cual se da a conocer en diversos medios al interior de la demarcación. El diseño y contenido de la información difundida se integra y distribuye por los titulares de las Unidades Administrativas responsables del Programa con el apoyo del personal operativo.

Solicitud

Las solicitudes para integrarse al Programa Social se hacen de forma documental en formatos que contienen los datos requeridos por la normatividad aplicable y para la adecuada clasificación y desagregación de datos de los solicitantes. El procedimiento para incorporarse como beneficiarios del Programa Social se establece en las Reglas de Operación publicadas para tal fin y se ejecuta por los titulares de las Unidades Administrativas responsables del Programa con el apoyo del personal operativo.

Incorporación

Los criterios para la incorporación de los solicitantes al Programa Social se establecen en las Reglas de Operación correspondientes. La selección de los beneficiarios se establece por el cumplimiento oportuno de los requisitos y en función del orden cronológico en que se reciben las solicitudes. El procedimiento se ejecuta por los titulares de las Unidades Administrativas responsables del Programa con el apoyo del personal operativo.

Obtención de bienes y/o servicios

El Programa Social no establece obligaciones adicionales a los requisitos mencionados en las Reglas de Operación, por lo que una vez seleccionados, los beneficiarios solamente deben acudir a recibir sus apoyos y no incurrir en los causales de baja establecidos en el documento normativo.

Entrega

La entrega de los beneficios del Programa se comunica por diversos medios a los beneficiarios, en los que se indican las fechas, los horarios y los lugares en los que se entregan los componentes del Programa Social. El procedimiento se ejecuta por los titulares de las Unidades Administrativas responsables del Programa con el apoyo del personal operativo.

Incidencias

Los asuntos eventuales que se presentan en la ejecución del Programa Social se resuelven en primera instancia por el titular de la Unidad Administrativa responsable del Programa. En caso de existir inconformidades, quejas o sugerencias no resueltas, en las Reglas de Operación se mencionan las herramientas e instancias a las que puede acudir la población en general.

Seguimiento y monitoreo

La recopilación de datos y opiniones destinadas a las evaluaciones cuantitativas o cualitativas del Programa se recaba por la Unidad Administrativa responsable del programa y se analiza e interpreta por la Dirección General de Desarrollo Social.

**Modelo General de los Procesos**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Proceso en el modelo general** | **Nombre de los procesos identificados como equivalentes** | **Secuencia** | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** |
| Planeación | Planeación | 1 | Mesa de trabajo | Mesa de trabajo | 1 mes | 4 | 0 | 0 | Plan | Documento | Hoja de calculo |
| Difusión | Difusión | 2 | Mesa de trabajo | Distribución de material | 1 mes | 20 | 0 | 0 | Plan | Documento | Hoja de calculo |
| Solicitud | Solicitud | 3 | Elaboración de formatos | Integración de expedientes | 1 semana | 20 | 0 | 0 | Expediente | Documento | Hoja de calculo |
| Incorporación | Incorporación | 4 | Solicitud de apoyo | Selección de beneficiarios | 2 meses | 10 | 0 | 0 | Padrón | Documento | Hoja de calculo |
| Obtención de bienes y/o servicio | Obtención de bienes y/o servicio | 5 | Sin actividades | Sin actividades | No aplica | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entrega | Entrega | 6 | Mesa de trabajo | Entrega de transferencia | 2 semanas | 50 | 0 | 0 | Recibo | Documento | Hoja de calculo |
| Incidencias | Incidencias | 7 | Apertura de canales | Resolución de eventos | 1 día | 4 | 0 | 0 | Retro-alimentación | Documento | 0 |
| Seguimiento y monitoreo | Seguimiento y monitoreo | 8 | Recabar datos | Desagregar e interpretar información | 1 mes | 2 | 0 | 0 | Evaluación | Documento | Hoja de calculo |

A continuación, se muestra en el Cuadro siguiente, la lista de los procesos del programa social por orden cronológico, donde se indica el número de secuencia, y por cada proceso se valoran 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.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Secuencia** | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | Observaciones |
| Planeación | 1 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |
| Difusión | 2 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |
| Solicitud | 3 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |
| Incorporación | 4 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |
| Obtención de bienes y/o servicio | 5 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |
| Entrega | 6 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |
| Incidencias | 7 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |
| Seguimiento y monitoreo | 8 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No se generan |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Objetivo** | **Nombre del Indicador** | **Fórmula** | **Resultados 2016** | **Externalidades** |
| Fin | Porcentaje de la población con algún tipo de discapacidad o enfermedad crónica habitantes de la Delegación La Magdalena Contreras en condición de marginación atendidos por el Programa. | Número de personas con algún tipo de discapacidad o enfermedad crónica a los que se entregaron cualquiera de los apoyos que contempla el Programa / Número de personas con discapacidad o enfermedad crónica en condiciones de marginación \* 100 | 20.63 | No se genera |
| Propósito | Porcentaje de la población de personas con discapacidad o diagnosticados con alguna enfermedad crónica en condiciones de marginación habitantes de la demarcación atendidos por el Programa. | Número de personas con discapacidad o diagnosticados con alguna enfermedad crónica los que se entregaron cualquiera de los apoyos que contempla el Programa / Número de apoyos programados \* 100 | 20.63 | No se genera |
| Componentes | Cobertura de personas con alguna discapacidad que recibieron apoyos monetarios para la compra de prótesis, aparatos auditivos, sillas de ruedas, bastones. para las personas con discapacidad. | Monto de dinero gastado en prótesis, aparatos auditivos, sillas de ruedas, bastones./ Total de personas beneficiadas | 100 | No se genera |
| Porcentaje de personas con cualquier tipo de discapacidad beneficiarios a los que se les entregaron los apoyos monetarios | Número de personas con cualquier tipo de discapacidad a los que se entregaron apoyos económicos/ Número de beneficiarios programados \* 100 | 100 | No se genera |
| Porcentaje de personas con enfermedades crónicas beneficiarios a los que se les entregaron los apoyos monetarios para compra de medicamentos | Número de personas con enfermedades crónicas a los que se entregaron apoyos económicos/ Número de beneficiarios programados \* 100 | 100 | No se genera |
| Actividades | Porcentaje de personas que solicitaron el apoyo atendidas por el Programa. | Número de personas beneficiadas / Número de personas que solicitaron el apoyo \* 100 | 100 | No se genera |
| Porcentaje de personas diagnosticadas con alguna discapacidad que recibieron los apoyos monetarios. | Número de personas que recibieron el apoyo/ Número de personas programadas\* 100 | 100 | No se genera |
| Porcentaje de personas diagnosticadas con alguna enfermedad crónica que recibieron los apoyos monetarios. | Número de personas que recibieron el apoyo/ Número de personas programadas\* 100 | 100 | No se genera |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016** | **Valoración (sí, parcialmente, no)** | **Justificación** |
| Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente. | Si | Cumple |
| Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores | Si | Cumple |
| Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores | Si | Cumple |
| Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica | Si | Cumple |
| Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social | Si | Cumple |
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social | Si | Cumple |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | Si | No se genera |
| El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016 | Si | No se genera |
| Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social | Si | No se genera |
| El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016 | Si | No se genera |
| La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada | Si | No se genera |
| El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General | Si | No se genera |
| Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social | No | Área de oportunidad |
| Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social | Si | No se genera |
| Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. | Si | No se genera |
| Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado | Si | No se genera |
| La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada. | Si | No se genera |
| Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras. | Si | No se genera |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras | Si | No se genera |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si | No se genera |

**IV. Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categorías** | **Aspectos a valorar** | **Reactivo Instrumento 2016** | **Resultados** | | **Interpretación** |
| Expectativas | Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. | ¿Considera que el Programa Social tendrá un efecto positivo y suficiente en su situación social? | Mucho | 84% | Resultados satisfactorios con oportunidades de mejora. |
| Regular | 12% |
| Grado o ponderación antes de recibir el beneficio. |
| Poco | 4% |
| Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo. |
| 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) | Opinión sobre las entregas de los apoyos (difusión, información y puntualidad) | Excelente | 72% | Resultados satisfactorios con oportunidades de mejora. |
| Bueno | 12% |
| Regular | 8% |
| Malo | 5% |
| Muy malo | 3% |
| 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 |
| Cohesión Social | Cohesión familiar | ¿Considera útil la ejecución del Programa como herramienta de apoyo social? | Mucho | 77% | Resultados satisfactorios con oportunidades de mejora. |
| Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social | Regular | 18% |
| Poco | 15% |
| Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo. |  |  |
| Calidad de la Gestión | Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. | Opinión sobre la calidad de la atención de los servidores públicos. | Excelente | 51% | Resultados satisfactorios con oportunidades de mejora. |
| Bueno | 24% |
| Tiempo de respuesta. | Regular | 15% |
| Asignación de beneficios con oportunidad. | Malo | 7% |
| Muy malo | 3% |
| 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 |
| Calidad del Beneficio | Evaluación de las características del beneficio. | ¿Considera útil la ejecución del Programa como herramienta contra la exclusión social y económica? | Mucho | 74% | Resultados satisfactorios con oportunidades de mejora. |
| Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. | Regular | 21% |
| Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio. | Poco | 5% |
| Contraprestación | Tipo de compromiso adquirido | No se solicita contraprestación |  |  |  |
| Frecuencia con que se realizan los compromisos adquiridos a través del programa |
| Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.) |
| Satisfacción | Grado de conocimiento del programa como derecho | ¿Considera que el Programa Social tuvo un efecto positivo y suficiente en su condición Social? | Mucho | 66% | Resultados satisfactorios con oportunidades de mejora. |
| Regular | 20% |
| Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. |
| Poco | 14% |
| Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario. |  |  |

**V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa Social**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Poblaciones** | **Número de personas** |
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base | 1800 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 1000 |
| 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) | 100 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 1100 |

La población objeto del levantamiento es la beneficiaria activa del Programas Social, personas con alguna discapacidad, habitantes de la demarcación de La Magdalena Contreras que manifiesten situación de carencias sociales o situación de pobreza.

|  |  |
| --- | --- |
| **Reactivo adicional en el instrumento 2017** | **Justificación de su inclusión** |
| ¿Considera que sus condiciones sociales se han visto beneficiadas desde que recibe los apoyos del Programa Social? | Perspectiva del impacto del impacto del Programa Social en las familias beneficiadas. |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etapa** | **2017** | | | | | | **2018** | | |
| Jul | Ago | Sep | Oct | Nov | Dic | Ene | Feb | Mar |
| Diseño de la encuesta | X |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pruebas piloto |  | X |  |  |  |  |  |  |  |
| Ajustes de diseño |  |  | X |  |  |  |  |  |  |
| Aplicación |  |  |  | X | X |  |  |  |  |
| Depurar levantamiento |  |  |  |  |  | X |  |  |  |
| Captura y procesamiento de datos |  |  |  |  |  |  | X |  |  |
| Análisis de resultados |  |  |  |  |  |  |  | X |  |
| Informe |  |  |  |  |  |  |  |  | X |

**VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apartados de la Evaluación Interna 2016 | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
| I. INTRODUCCIÓN | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016 | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| II.2. Metodología de la Evaluación | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| II.3. Fuentes de Información de la Evaluación | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| III.3. Cobertura del Programa Social | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| IV.4. Método de Aplicación del Instrumento | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015 | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015 | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| VI.1. Matriz FODA | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| VI.2. Estrategias de Mejora | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| VI.3. Cronograma de Implementación | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |
| VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES | Satisfactorio | Cumple con lo establecido en los lineamientos |

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Estrategia de mejora** | **Etapa de implementación dentro del programa** | **Plazo establecido** | **Área de seguimiento** | **Situación a junio de 2017** | **Justificación y retos enfrentados** |
| Promover la cooperación con diversas entidades de los distintos niveles de gobierno para una mayor oferta de capacitación e información a los beneficiarios. | Operación | Mediano | Dirección General de Desarrollo Social. | En proceso | Presupuestales |
| Promover la inversión en recursos materiales; y capacitación para la modernización de los sistemas informáticos. | Operación | Mediano | Dirección General de Desarrollo Social. | En proceso | Presupuestales |

**VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA**

**VII.1. Matriz FODA**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Interno** | | |
| **Positivo** | Fortalezas | Debilidades | **Negativo** |
| • Personal capacitado y con experiencia. | • Deficiencias de recursos informáticos. |
| • Recursos logísticos adecuados. | • Difusión insuficiente. |
| • Puntualidad en la liberación de los recursos. |  |
|  |
| **Externo** | |
| Oportunidades | Amenazas |
| • Apoyo del Gobierno de la Ciudad de México. | • Baja conciencia ciudadana de los fines del programa social. |
| • Alto número de población identificada con la necesidad del apoyo. |
| • Mal uso del recurso otorgado. |
| • Interacción de organizaciones sociales. |

**VII.2. Estrategias de Mejora**

**Análisis estratégico.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo centraldelproyecto | Fortalezas(Internas) | Debilidades (Internas) |
| Oportunidades (Externas) | **Potencialidades** | **Desafíos** |
| • Favorecer la concurrencia de actividades con las de programas sociales de otros niveles de gobierno. | • Impulsar la renovación de equipo de cómputo y software adecuados con la capacitación adecuada. |
| • Generar estrategias para vincular a una mayor población a las actividades del programa. | • Consolidar la participación de organizaciones sociales en todo el ciclo de vida del programa social. |
| Amenazas (Externas) | **Riesgos** | **Limitaciones** |
| • Fomentar la orientación directa a los beneficiarios a través del personal involucrado en el programa. | • Promover los objetivos y alcances del programa entre la población. |
| • Generar estímulos laborales para mejorar el desempeño de los ejecutantes. |

**Estrategias deMejora.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elementosde la MatrizFODA retomados** | **Estrategia demejora propuesta** | **Etapade implementación dentro delprogramasocial** | **Efecto esperado** |
| Favorecer la concurrencia de actividades con las de programas sociales de otros niveles de gobierno. | Promover la cooperación con diversas entidades de los distintos niveles de gobierno para una mayor oferta de capacitación e información a las beneficiarias. | Operación. | Mayor participación activa e informada de las beneficiarias. |
| Generar estrategias para vincular a una mayor población a las actividades del programa. |
| Impulsar la renovación de equipo de cómputo y software adecuados con la capacitación adecuada. | Promover la inversión en recursos materiales y capacitación para la modernización de los sistemas informáticos. | Operación | Mayor eficiencia en la captura, procesamiento, análisis y desagregación de la información. |

**VII.3. Cronograma de Implementación**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Estrategia deMejora** | **Plazo** | **Área(s) deinstrumentación** | **Área(s) deseguimiento** |
| Promover la cooperación con diversas entidades de los distintos niveles de gobierno para una mayor oferta de capacitación e información a las beneficiarias. | Mediano | Coordinación de Justicia Social | Dirección General de Desarrollo Social. |
| Impulsar la renovación de equipo de cómputo y software adecuados con la capacitación adecuada. | Mediano | Coordinación de Justicia Social | Dirección General de Desarrollo Social. |

**VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

Anexo estadístico de la Medición de pobreza por municipio 2010 del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollos Social (CONEVAL).

Aviso por el cual se modifican las Reglas de Operación del Programa Social “Programa de Apoyo para Personas con Discapacidad” para el Ejercicio Fiscal 2016 a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación La Magdalena Contreras (G.O.C.M. 28/09/2016)

Censo de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Encuesta Intercensal 2015 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

EvaluaDF (2017) Guías Metodológicas para la Evaluación de Programas Sociales. Consejo de Evaluación del desarrollo Social.

Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica, ENADID 2014, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. (G.O.C.M. 10/04/2017)