

A photograph of a person sitting in a wheelchair. The wheelchair has a green frame and a black bag hanging from the side. A small stuffed animal is attached to the handlebars. The background is slightly blurred, showing other people and what appears to be an indoor setting. The image is overlaid with a decorative pattern of colorful hexagons on the left side.

Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente

Evaluación Interna 2017

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocial **Por Ti**

JUNTOS POR TU BIENESTAR



**EVALUACIÓN INTERNA 2017
PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
PERMANENTE OPERADO EN 2016**

Índice

INTRODUCCIÓN.....	1
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	1
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	3
II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.....	3
II.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN.....	6
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	7
II.3.1. Información de Gabinete.....	8
II.3.2. Información de Campo.....	8
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	13
III.1. Estructura Operativa.....	13
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	23
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	31
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	33
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	37
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.....	39
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	41
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	43
V.1. Muestra del Levantamiento del Panel.....	43
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	45
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	46
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	46
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	48
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	51
VII.1. Matriz FODA.....	51
VII.2. Estrategias de Mejora	51
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	54
Anexo I	55
Anexo II	62

Índice de tablas

Tabla 1. Descripción del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad	1
Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles	4
Tabla 3. Ruta crítica de la Evaluación Interna	6
Tabla 4. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado	9
Tabla 5. Actividades de trabajo de campo	11
Tabla 6. Estructura operativa del programa social.....	13
Tabla 7. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño	24
Tabla 8. Evolución de la cobertura del programa social, 2014-2016.....	31



Tabla 9. Perfil de los derechohabientes del programa social	32
Tabla 10. Equivalencia de los proceso del programa social con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social Evalúa CDMX	35
Tabla 11. Matriz de valoración de los procesos del programa social	36
Tabla 12. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016	37
Tabla 13. Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	38
Tabla 14. Matriz de valoración de la operación del programa social	40
Tabla 15. Resultados de la evaluación de satisfacción del programa social	42
Tabla 16. Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel	43
Tabla 17. Distribución de la muestra para el levantamiento del panel por delegación	44
Tabla 18. Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base. 44	
Tabla 19. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel	45
Tabla 20. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación operado en 2016	46
Tabla 21. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016	48
Tabla 22. Matriz FODA del programa social	51
Tabla 23. Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa social	52
Tabla 24. Cronograma de implementación de las estrategias de mejora	53

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Organigrama personal de estructura Dirección Ejecutiva de Atención a Personas con Discapacidad	23
---	----



**EVALUACIÓN INTERNA 2017
PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD
PERMANENTE OPERADO EN 2016**

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente operado en 2016, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México (EVALÜA-CDMX).

La presente evaluación interna tiene como propósito contribuir a la mejora del diseño, operación y satisfacción del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, mediante la realización de un análisis de gabinete y sistemático de su planeación y gestión operativa, que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo con las Reglas de Operación, el Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente presenta la siguiente descripción:

Tabla 1. Descripción del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad

	Aspecto del Programa Social	Descripción
1	Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016)	Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente
2	Año de Creación	2001
3	Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	Se creó originalmente como Programa de Becas en Apoyo Económico de Personas con Discapacidad
4	Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Fortalecimiento del goce y ejercicio de derechos económicos de las personas con discapacidad.
5	Objetivo General en 2016(fuente: ROP 2016)	Contribuir a que aproximadamente 81,614 personas con discapacidad permanente nacidas y residentes en el Distrito Federal, menores de 68 años mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, coadyuvando así al desarrollo de su autonomía a través de la entrega de un apoyo económico mensual fijo.



	Aspecto del Programa Social	Descripción
6	Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016)	<p>a) Otorgar el apoyo económico a personas con discapacidad permanente, residentes y nacidas en el Distrito Federal, que se encuentren en el Pre-Registro del Sistema Único de Información Programada, que habiten preferentemente en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residente en Unidades Territoriales de alto IDS que por razones diversas se encuentran en situación de vulnerabilidad social.</p> <p>b) Otorgar servicios de orientación alimentaria a las personas con discapacidad y sus familias a través de pláticas de orientación y materiales impresos referentes al tema.</p> <p>c) Difundir los derechos de las personas con discapacidad bajo un enfoque de derechos humanos y género.</p>
7	Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	Debido a la falta de un censo de personas con discapacidad permanente para la cuantificación de la población objetivo se consideran 15,900 registrados en el Sistema Único de Información del Programa de Apoyo Económico a personas con Discapacidad Permanente, más el total de 81,560 derechohabientes incorporados al Programa; con un total de 97,360 personas con discapacidad permanente.
8	Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la operación la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.
9	Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	Se realizó la entrega de apoyos económicos mensuales, en promedio de enero a diciembre, a 80,956 personas con personas con discapacidad permanente.
10	Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de Oportunidad 1, Objetivo 2, Meta 1. (págs. 302 de las Reglas de Operación).
11	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, Objetivo 2, Política Sectorial 1.
12	Presupuesto del Programa Social en 2016	Para el ejercicio presupuestal 2016, la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal autorizó para este Programa un presupuesto de \$783,500,000.00 (Setecientos ochenta y tres millones quinientos mil pesos 00/100).
13	Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Ciudad de México
14	Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	<p>Otorgar a 81,614 personas con discapacidad permanente, menores de 68 años, un monto mensual de \$800.00 pesos.</p> <p>Otorgar servicios de orientación alimentaria y pláticas de orientación en donde se difundan los derechos de las personas con discapacidad bajo un enfoque de derechos humanos, no discriminación y género.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017



II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017.

II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.

El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Las funciones generales, conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, son:

Objetivo 1: Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Objetivo 3: Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

El equipo evaluador, sus funciones y perfiles se describen a continuación:



Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF DF 2015 Evaluación de programas sociales del DIF DF 2014 Reglas de operación del DIF DF 2015 Sistema único de Información, DIF DF Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013 Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 Instrumentación del PBR-SHCP, Oaxaca. 2011-2013 Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007 Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 	Si
Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	41	Lic. Economía Agrícola	<p>Objetivo 1. Supervisar las acciones que se lleven a cabo para la obtención de la evaluación y resultados concretos de los programas sociales del Organismo</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF DF 2015 Sistema único de Información, DIF DF Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	Si



Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
				<ul style="list-style-type: none">• Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.		
Prestadora de Servicios en la Dirección de Planeación	Mujer	28	Maestría en Gobierno y Asuntos Públicos	<ul style="list-style-type: none">• Apoyar en la coordinación de la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo.• Analizar las estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia.• Realizar el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.• Apoyar la coordinación y concertación, con las instituciones públicas y organismos privados, para la instrumentación de los programas asistenciales del Organismo.• Recabar la información final para la evaluación de los programas asistenciales.• Recabar la información para la atención de los programas establecidos por el Sistema con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales afines.		Si

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.



II.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN.

La Evaluación Interna 2017 del Programa Apoyo Económico a Personas con Discapacidad forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) de los Programas Sociales de la Ciudad de México, correspondiendo ésta a la etapa de evaluación de Operación y Satisfacción, y levantamiento de panel, que comprende 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 y de la percepción de derechohabientes a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial, estableciendo 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 (Evaluación de Resultados).

La evaluación de Operación y Satisfacción es un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño.

Análisis cualitativo:

- a) Realización de entrevistas a personal responsable para obtener información sobre la implementación del programa y la identificación de elementos relevantes de análisis, y
- b) Análisis de información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (procedimientos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

Análisis cuantitativo:

- a) Encuestas en línea a derechohabientes del programa social que permiten realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos y,

La ruta crítica de integración del presente informe de evaluación se puede observar en el cuadro y gráfica siguiente:

Tabla 3. Ruta crítica de la Evaluación Interna

Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días



Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y procesamiento de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Gráfica 1. Diagrama de ruta crítica de la Evaluación Interna

	23-abr	28-abr	04-may	20-may	26-may	2-jun	16-jun	19-jun	23-jun	28-jun	30-jun
Revisión de documentos y estudio previo de información	5										
Construcción de la Línea Base del programa social		5									
Levantamiento de la Línea Base del programa social			10								
Entrevistas a personal responsable del programa				5							
Diseño del levantamiento de Panel del programa					5						
Análisis y procesamiento de información						20					
Integración del informe preliminar de evaluación							10				
Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación								5			
Integración del informe final de evaluación									5		
Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes										3	
Publicación en Gaceta Oficial de la Ciudad de México											5

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como 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

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos:

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal
- Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente para el ejercicio 2016
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016
- Informes Trimestrales 2016
- Sistema Único de Información
- Padrón de Derechohabientes

II.3.2. Información de Campo

Las fuentes de información de campo utilizadas para contrastar lo establecido en la normatividad del programa con lo que se realiza en la práctica fueron:

- Encuesta en línea del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente y,
- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto a la operación del programa social.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 390 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los derechohabientes y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- Aplicabilidad. Una muestra de 390 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado población cuenta con las



condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas están se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.

- Capacidad de instrumentación. La encuesta se realizó a través de 20 personas adscritas a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, se utilizaron los recursos materiales de dicha subdirección (equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo.
- Calidad Intrínseca. El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- Relevancia y Validez. La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- Fiabilidad. La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- Disponibilidad de tiempo. El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- Costos. La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

La encuesta consistió de 46 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis y reactivos como se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 4. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Características Generales	Este apartado obtiene información sobre el derechohabiente y/o tutor(a) relacionada con sus características generales, como son: edad, escolaridad, servicios médicos, entre otros.	1.1., 1.2., 1.3., 1.4., 1.5., 1.6., 1.7. y 1.8. (págs. 53-54 del Informe Final de Evaluación)
Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos	2.1., 2.2., 2.3., 2.4., 2.5., 2.6. y 2.7. (págs. 54-55 del Informe Final de Evaluación)



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
	gubernamentales.	
Desempeño del Programa	Las preguntas recogen información respecto a la calidad de la gestión y del beneficio otorgado así como de la imagen que los derechohabientes tienen del programa.	3.1., 3.2, 3.3., 3.4., 3.5., 3.6., 3.7. y 3.8. (págs. 55-56 del Informe Final de Evaluación)
Efectos del Programa	En este apartado se obtiene información sobre cómo el programa mejora la calidad de vida de los derechohabientes.	4.1., 4.2., 4.3., 4.4., 4.5. y 4.6. (pág. 57 del Informe Final de Evaluación)
Expectativas de Derechohabientes	Contiene preguntas sobre los beneficios que los derechohabientes consideran que pueden tener a partir de recibir los servicios que otorga el programa.	5.1., 5.2., 5.3. y 5.4. (págs. 57-59 del Informe Final de Evaluación)
Cohesión Social	Se busca recoger información que proporcione una aproximación de la interacción social que se produce dada la participación en el programa como derechohabiente.	6.1., 6.2., y 6.3. (págs. 58-59 del Informe Final de Evaluación)

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra
- N = Total de la población en estudio
- Z_α = nivel de confianza de la muestra
- p = proporción esperada
- q = 1-p
- d = probabilidad de error

La población objetivo de la encuesta son personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México que reciben el apoyo económico de \$800.00 mensuales que otorga el Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de Z_α=1.96, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 2,793 con periodo de ingreso al



programa social de julio de 2016 a marzo de 2017. Con lo cual se obtuvo que la muestra es de 340 derechohabientes.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos que en este caso fueron el sexo y delegaciones. El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de derechohabientes atendidos por el programa en cada delegación por sexo.

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue diseñado. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

Con la información recolectada a partir de la prueba piloto se realizó una valoración de los instrumentos que gira en torno a la posibilidad de haber generado una herramienta de recolección de información que garantice recabar la información con las restricciones de costos y tiempos para su aplicación, mismas que se han descrito con anterioridad.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:

Tabla 5. Actividades de trabajo de campo

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta	24 de abril al 5 de mayo	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos de campo por Centros de Desarrollo Comunitario DIF-CDMX
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 al 22 de mayo	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas semi estructuradas con el personal de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Para ello, se diseñó la Guía de Entrevista Semi Estructura para conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, sí como su área de responsabilidad poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa.

Los instrumentos aplicados se incluyen en Anexos.

Finalmente, el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas en al menos en las siete categorías señaladas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha de aplicación del instrumento por los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social, ajustándolo a la entrada en vigor de las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del DIF-CDMX para el Ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017. Adicionalmente, se realiza el diseño del instrumento Guía de Entrevista Semi Estructurada.

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1. Estructura Operativa

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:

Tabla 6. Estructura operativa del programa social

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
1	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	54	Lic. En Derecho	1.-Comisión Nacional de Derechos Humanos 2.- CONADIS 3.-Presidencia de la República
2	Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social	Licenciatura Titulado	4	* Coordinar la ejecución de los programas de asistencia social a cargo de la Dirección. * Generar estadísticas que permitan calcular el impacto de los programas y actividades desempeñadas. * Supervisar que la información generada en las Áreas de Atención Ciudadana, así como en los operativos de campo, se realice de manera adecuada. * Promover la capacitación del personal adscrito a la Dirección. * Presentar a la Dirección Ejecutiva propuestas de reformas y/o adiciones a las reglas de operación de los programas sociales.	Mujer	28	Lic. en Relaciones Internacionales	3 años * Subdirectora de Sistemas, Educación y Control * Jefa de Unidad Departamental de Programas de Educación * Líder Coordinador de Proyectos (DIF CDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
3	Dirección de Recursos Financieros	Licenciatura Titulado	4	* Dirigir la correcta aplicación de los recursos financieros para el cumplimiento en la operación de los diversos programas sociales que opera el Organismo. * Establecer los procedimientos, sistemas, controles y registros que conlleven a la óptima utilización, registro, control y planeación de los recursos autorizados para la operación de los programas. * Supervisar la operación bancaria de los recursos financieros para la operación de los programas sociales.	Hombre	ND	Ing. Industrial en Sistemas	10 años * Subdirector de la Dirección de Control Presupuestal (Sría. Gobernación-Policía Federal) * Director de Finanzas y Contabilidad * JUD de Seguimiento al Gasto (Sist. de Aguas de la CDMX)
4	Dirección de Informática	Licenciatura Titulado	4	* Resguardar las bases de datos generadas por los Programas Sociales del DIF CDMMX. * Garantizar a las áreas correspondientes del Organismo, la máxima disponibilidad de la información contenida en las bases de datos de los programas sociales.	Hombre	ND	Lic. en Ciencias de la Informática	10 años Subdirector de Área C. (PGJCDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
5	Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control	Licenciatura Titulado	3	<ul style="list-style-type: none">* Evaluar las solicitudes de incorporación a los programas sociales, conforme lo establecido en la normatividad y las reglas de operación vigentes.* Establecer acciones afirmativas que aseguren el acceso de niñas y mujeres a los programas sociales.* Aprobar los informes sobre el desarrollo de los programas sociales, para su presentación a la Dirección.* Estimar los periodos y métodos de incorporación de solicitantes de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del Organismo y la disponibilidad de lugares en el Padrón.* Verificar que la solicitud de dispersión económica mensual de los programas se realice en tiempo y forma.* Revisar que se lleve a cabo la confronta de los padrones con las instancias de Registro Civil y la Dirección de Informática para evitar duplicidades.* Asegurar que el resguardo del archivo digital y documental del padrón de derechohabientes, se realice de manera adecuada.	Hombre	47	Bachillerato	14 años * Jefe de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo al Campo * Líder Coordinador de Proyectos "A" (DIF CDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
6	Jefatura de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo en Campo	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none">* Impulsar acciones para propiciar una atención de calidad en los trámites de solicitud a los programas a cargo de la Dirección, a través de la supervisión del trabajo de atención al público en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC).* Autorizar las visitas domiciliarias programadas.* Dar seguimiento a las necesidades y requerimientos para la operación de las AAC.* Atender las necesidades de capacitación del personal de las AAC.* Orientar al personal encargado de la atención al público, en situaciones extraordinarias.* Analizar los casos especiales para su pronta resolución.	Mujer	42	Lic. en Trabajo Social	7 años * Líder Coordinador de Proyectos A * Enlace A (DIF CDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
7	Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<p>* Actualizar el registro en la base de datos de las incidencias referentes a actualización de información, suspensión, cancelación, resolución y/o reactivación de derechohabientes.</p> <p>* Actualizar los padrones de los programas sociales.</p> <p>* Integrar mensualmente la base de datos para la actualización del micrositio “Consulta de Datos” y para la confronta con la base de datos de la Dirección General del Registro Civil del Distrito Federal y otras fuentes oficiales de información que así lo soliciten.</p> <p>* Elaborar las solicitudes de personalización de tarjetas bancarias y de dispersión de apoyo económico para las y los derechohabientes de los programas.</p> <p>* Resguardar el soporte automatizado de los padrones de derechohabientes de los programas de asistencia social operados por la Dirección, conforme a las disposiciones relativas en materia de sistema de datos personales.</p> <p>* Realizar la confronta y validación de los registros de nuevos expedientes con la base de datos del padrón de derechohabientes de los programas, para evitar duplicidades en la entrega de los apoyos.</p>	Hombre	ND	Lic. En Informática	2 años DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
8	Líder Coordinador de Proyectos de Validación Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none">* Revisar los formatos de incidencias presentadas por las y los derechohabientes conforme a los criterios de validación correspondientes.* Remitir los formatos de incidencias validados al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental.* Revisar los expedientes de las y los nuevos derechohabientes conforme a lo establecido en la normatividad y reglas de operación vigentes.* Remitir los expedientes de las y los nuevos derechohabientes al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental.	Mujer	42	Bachillerato	5 años DIF CDMX
9	Líder Coordinador de Proyectos de Control Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none">* Reportar a la Subdirección el seguimiento de las visitas domiciliarias programadas.* Informar a la Subdirección sobre las incidencias presentadas por las y los derechohabientes, a través de las AAC y/o visitas domiciliarias.* Revisar la correcta integración de los formatos de las visitas domiciliarias e incidencias.* Clasificar los formatos de verificación de información de las y los derechohabientes de los programas sociales, para su correcta aplicación.* Clasificar los expedientes de las y los derechohabientes* Revisar que el archivo	Hombre	ND	Bachillerato	7 años DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				documental de los programas sociales se resguarde y conserve debidamente ordenado y clasificado. * Registrar la entrada y salida de documentación del archivo documental.				
10	Líder Coordinador de Proyectos de Control de Análisis de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	* Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes. * Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales. * Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación. * Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto. * Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas sociales para revisión de la Dirección.	Mujer	ND	ND	ND



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
11	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Mujeres • 5 Hombres 	Entre 22-37 años	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Medio superior • 5 Carrera técnica • 1 Licenciatura 	Revisar Anexo II para consultar a detalle
12	Eventual- Área Evaluación y Control	Licenciatura Titulado	1	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes. * Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales. * Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación. * Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto. * Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas sociales para revisión de la Dirección. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Mujer • 1 Hombre 	Entre 27-43 años	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Licenciatura • Ingeniería 	Revisar Anexo II para consultar a detalle



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
13	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 Mujeres • 6 Hombres 	Entre 27-70 años	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Secundaria • 6 Bachillerato • 3 Carrera técnica • 5 Licenciatura • 1 Posgrado 	Revisar Anexo II para consultar a detalle
14	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Mujeres • 3 Hombres 	Entre 23-54 años	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Educación básica • 5 Educación media superior • 4 Educación superior 	Revisar Anexo II para consultar a detalle
15	Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Mujeres 	Entre 51-66 años	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Preparatoria • 1 Licenciada en pedagogía 	Revisar Anexo II para consultar a detalle
16	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los 	<ul style="list-style-type: none"> • 4 Hombres 	Entre 35-38 años	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Bachillerato • 2 Licenciatura 	Revisar Anexo II para consultar a detalle



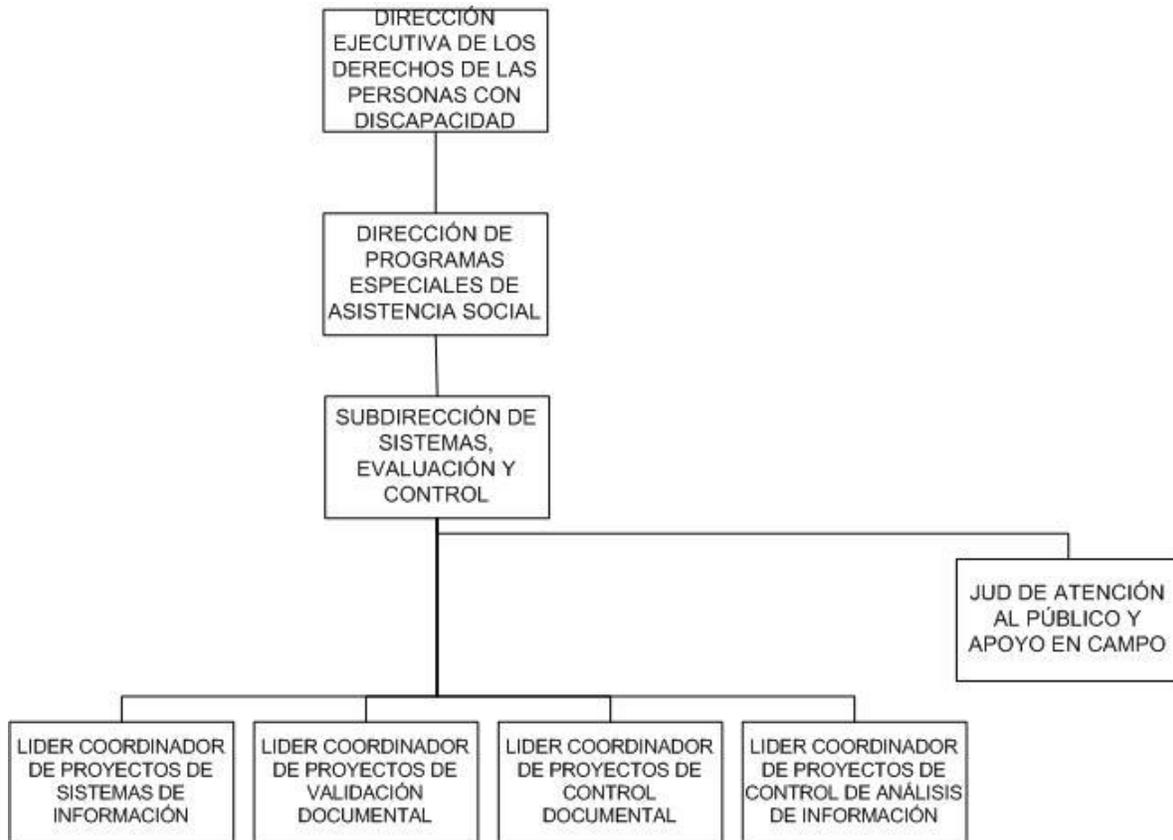
No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				derechohabientes.				
17	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	<ul style="list-style-type: none"> • 50 Mujeres • 28 Hombres 	Entre 23-67 años	<ul style="list-style-type: none"> • 14 Educación básica • 19 Educación superior • 44 Educación media superior • 1 Licenciatura en relaciones comerciales 	Revisar Anexo II para consultar a detalle

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. DIF-CDMX y Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Diciembre de 2015. MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

Conforme a lo señalado en la Tabla 6, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad para el programa social está conformada por 132 personas servidoras públicas. Del total, el 7.57% lo constituye personal de estructura, 63.63% personal técnico operativo y 28.78% personal eventual (ver Anexos con información complementaria). El organigrama del área responsable se presenta a continuación:



Ilustración 1. Organigrama personal de estructura Dirección Ejecutiva de Atención a Personas con Discapacidad



Fuente: Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Diciembre de 2015. MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

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

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente.

Tabla 7. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Contribuir a que las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad.	Se promueve la autonomía económica de las personas con discapacidad permanente, así como el derecho a un nivel de vida adecuado, por medio de un depósito mensual, siempre que cumplan con los requisitos generales y documentales establecidos en las Reglas de Operación del Programa.	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la operación la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.	El DIF-CDMX, por medio de la DEDPD, a través de la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.
II. Objetivos y Alcances	Contribuir a que aproximadamente 81,614 personas con discapacidad permanente nacidas y residentes en el Distrito Federal, menores de 68 años mejore sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, coadyuvando así al desarrollo de su autonomía a través de la entrega de un apoyo económico mensual fijo.	Se entregó un beneficio económico mensual, fijo, por medio de una tarjeta electrónica, asignada a las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años que habitaban en la Ciudad de México y eran derechohabientes del programa. Se realizaron transferencias ordinarias y complementarias del Programa. Se efectuó la confronta del padrón de derechohabientes con la Base de Datos del Registro Civil del Distrito Federal para detectar posibles fallecimientos sin notificar. Se hizo la depuración del padrón de derechohabientes, con el objetivo de capturar las incidencias, detectar cambios de domicilio sin notificar por parte de las personas derechohabientes del Programa. Se hizo la depuración mensual del Padrón de derechohabientes del Programa para detectar a las personas que ya cumplieron 68 años, edad máxima en la que se puede otorgar el beneficio económico a las personas con discapacidad, se procedió a la cancelación del beneficio económico de conformidad a lo establecido en las Reglas de Operación 2016.	Satisfactorio	Se realizaron las actividades necesarias para lograr el objetivo planteado en reglas de operación.



Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
III. Metas Físicas	<ul style="list-style-type: none">• Otorgar el apoyo económico mensual personal e intransferible a por lo menos 81,614 derechohabientes activos en el Padrón de las aproximadamente 97,360 personas con discapacidad permanente.• Realizar el depósito del apoyo económico mensual de \$800.00 (OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M. N.), dentro de los primeros cinco días hábiles del siguiente mes al que corresponde el apoyo económico (depósito a mes vencido).• Realizar 10 acciones de orientación alimentaria a los derechohabientes del Programa, a través del Pase de Supervivencia 2016.• Realizar 10 acciones de difusión de los derechos de las personas con discapacidad para promover la inclusión social.	Se programó una meta de 81,614 personas derechohabientes del programa; sin embargo, se alcanzó la meta física activa de 80,956 personas. Se realizó 1 plática de orientación alimentaria. Se realizaron 6 pláticas de difusión de los derechos de las personas con discapacidad.	Parcial	Si bien dentro de su meta principal, el apoyo económico, sólo hubo una variación de -0.81%; también hubo variaciones a la baja en las pláticas de orientación alimentaria y de difusión de los derechos de las personas con discapacidad de -90% y -40% respectivamente.
IV. Programación Presupuestal	<p>Para el ejercicio presupuestal 2016, la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal autorizó para este Programa un presupuesto de \$ 783,500,000 (SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), para atender la meta de 81,614 personas con discapacidad.</p> <p>El Programa destina un apoyo económico mensual a los derechohabientes de \$800.00 (OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), lo que equivale a un monto anual por derechohabiente que no presenta suspensión de 9,600 (NUEVE MIL, SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.).</p>	Para el ejercicio 2016, se erogó el 100% del presupuesto programado.	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.



Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Requisitos de acceso: El apoyo económico se otorga conforme a lo establecido por el Artículo 43, fracción II de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal: a) Acreditar su discapacidad permanente con documento expedido por alguna institución pública de salud del Distrito Federal, cotejado por el DIF-DF. b) Ser residente y nacido en el Distrito Federal. c) Tener menos de 68 años de edad.</p> <p>Cuando la persona con discapacidad permanente solicitante requiera la asistencia de otra persona para efectos de la operación del Programa deberá nombrarse un "Responsable" mayor de edad.</p> <p>Procedimientos de acceso: Se otorgará el apoyo económico a personas con discapacidad permanente menores de 68 años residentes y nacidas en el Distrito Federal, que habiten preferentemente en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residentes en Unidades Territoriales de alto IDS que por razones diversas se encuentran en situación de vulnerabilidad social y de acuerdo al apartado de Cobertura de las presentes ROP, que hayan realizado su pre-registro de solicitud en el Sistema Único de Información del Programa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona solicitante o su responsable, acude al Módulo de Atención Ciudadana con la documentación requerida. 2. El personal operativo y de apoyo en campo realiza la verificación documental. 3. Si la documentación cumple con los requerimientos, se efectúa el pre registro de la solicitud ante el Sistema Único de Información, otorgándose un número de folio no consecutivo a la solicitud. 4. Si hay lugares vacantes en el programa, se convoca vía telefónica a la persona solicitante para que acuda ella o su responsable con la documentación que presentó para pre-registro, actualizada, en original y copia. 5. Se valida la documentación y se integra el expediente. 6. Se hace entrega de la tarjeta a través de la cual recibe el apoyo económico. Asimismo, la persona derechohabiente o su responsable firma una "Carta Compromiso", la cual establece los derechos y obligaciones de la persona derechohabiente. <p>A través de los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y/o Área de Atención Ciudadana del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente ubicados en los Centros de Desarrollo Comunitario, Centros Familiares y Centros de Bienestar Social Urbano, se realizó el Pre-Registro de las peticiones de los solicitantes en el Sistema Único de Información del Programa. Se realizó la incorporación mensual de nuevos derechohabientes que cumplen con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación, conforme al proceso de sustitución del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>La incorporación de derechohabientes en el ejercicio 2016 se realizó de acuerdo con lo establecido en las reglas de operación.</p>



Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>La operación del Programa se llevará bajo las siguientes áreas:</p> <p>a) 20 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana que atienden a las personas que soliciten información para su incorporación al Programa, realizan el Pre-Registro de solicitantes que cumplan con los requisitos en el Sistema Único de Información del Programa, realizan la vigencia de derechos 2017 y realizan las actualizaciones de datos que los solicitantes en el Pre-Registro del Sistema Único de Información del Programa, b) La Jefatura de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo en Campo, Organizar y coordinar la logística de seguimiento de la operación del Programa en campo; organizar, supervisar y coordinar el programa de visitas domiciliarias; realiza las visitas domiciliarias de seguimiento a través de las Coordinaciones Zonales del Programa; entrega papelería necesaria y da seguimiento a las visitas domiciliarias, así como recibir los resultados de las mismas; realiza los operativos de Convocatoria a los nuevos derechohabientes para que acudan a recoger su tarjeta bancaria y dar inicio al proceso de incorporación al Programa; organiza y da seguimiento a la solicitud de cambio de tarjeta, así como realizar la entrega de las mismas a los derechohabientes; da seguimiento a los operativos de ingreso de nuevos derechohabientes, cambio de tarjetas y/o vigencia de derechos; c) Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control, está encargada de proponer el programa de visitas domiciliarias; revisar y verificar la documentación ingresada en los Módulos de Atención; procesar la información documental de los solicitantes y verificar que no sean derechohabientes del Programa; realizar la incorporación de nuevos derechohabientes al Programa; elaborar la solicitud de dispersión de recursos mensuales a aquellos derechohabientes con estatus de "activo" en el Sistema Único de Información del Programa; registrar en la base de datos los cambios o actualizaciones de información de los derechohabientes; realizar las suspensiones, cancelaciones y sustituciones de acuerdo los Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal establecidos en las presentes ROP. Finalmente d) La Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social está encargada de supervisar la logística de seguimiento de la operación del Programa en</p>	<p>En los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana se realizó el Pre-Registro de solicitantes. Se coordinaron visitas domiciliarias de seguimiento. Se solicitó a los nuevos derechohabientes, que fueron convocados vía telefónica, que acudieran a recoger si tarjeta bancaria para iniciar con el proceso de incorporación. Se realizó la actualización del padrón de derechohabientes.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.</p>



Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	La población en general, que consideren que son afectados en actos o resoluciones administrativas por personal del Programa, podrán presentar su inconformidad al Titular de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con domicilio: Calle San Francisco N°. 1374, Col. Tlacoquemécatl del Valle, Del. Benito Juárez, de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.	Se remite por escrito a la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México	Satisfactorio	Los canales para el envío de quejas están abiertos aunque no se recibieron quejas en 2016.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	En el Portal de Internet del DIF-DF se cuenta con un "Botón Anti-Corrupción" que se encuentra en la siguiente dirección electrónica http://www.dif.df.gob.mx/dif/anti_corrupcion.php?v=1 que puede ser utilizado por el público en general, el cual les permite realizar denuncias ciudadanas directamente con el Órgano de Control Interno o bien con la Contraloría General, si es que consideran haber sido objeto de algún tipo de maltrato o no se les proporcionó la información solicitada referente a la operación del Programa. En caso de que el derechohabiente no reciba su depósito bancario en el tiempo señalado, en estas ROP en el numeral III, deberá acudir al Módulo de Atención a Personas con Discapacidad que le corresponde de acuerdo a su domicilio o al Área de Atención Ciudadana del Programa, señaladas en el Cuadro 2, a solicitar la aclaración.	Por medio de los 20 Módulos de Atención Ciudadana del Programa, así como a través del portal del DIF-CDMX (http://dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-personas-con-discapacidad-permanente)	Satisfactorio	Se mencionan los casos en los que se pueden exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, sin embargo durante el ejercicio 2016 no se tuvo conocimiento de mecanismos de exigibilidad interpuestas ante las instancias correspondientes



Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>La Evaluación Externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas. La Dirección de Planeación es la encargada de realizar la Evaluación Interna del Programa de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF) y solicitar la información necesaria de acuerdo con su Plan de Trabajo y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa serán reportados por el DIF-DF, a través de la Dirección de Planeación, de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores.</p>	<p>La evaluación interna del presente Programa será anual y estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF-CDMX, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, para lo cual se recurrirá a la Metodología del Marco Lógico.</p>	Parcial	<p>Aunque año con año se realizan las evaluaciones internas, no existe la obligación de dar seguimiento a las estrategias de mejora que se generan a partir de las mismas, por tanto tienen el carácter de observación y no necesariamente se reflejan en la mejora del Programa</p>



Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
X. Formas de Participación Social	<p>De acuerdo a la Ley de Partición Ciudadana, los principios básicos que se fomentan en la operación del Programa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corresponsabilidad: El Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, tiene un micrositio en el Portal de Internet de la Institución "Consulta de Datos", en el cual los derechohabientes y/o su responsable, se podrá informar sobre la situación que guarda el Programa, y también en el cual podrá acceder para iniciar el trámite de Supervivencia 2016: http://intranet.dif.df.gob.mx/sui/discapacidad/inicio.php. - Asimismo, las organizaciones civiles podrán solicitar la difusión del Programa al interior de las mismas, para orientar a la población que atienden sobre los requisitos y procedimientos de acceso para ingresar al Programa. - Por otra parte, a través de las Ferias de Transparencia, se fomenta la participación ciudadana, a través del Sistema INFO DF, así como la difusión del Programa mediante la distribución de trípticos, y volantes. - Adicionalmente, en estas se promueve la difusión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 	<p>En la práctica no se aplica ningún instrumento de participación ciudadana.</p>	<p>No satisfactorio</p>	<p>De acuerdo con el Artículo 4 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal los instrumentos de participación ciudadana son: Plebiscito; Referéndum; Iniciativa Popular; Consulta Ciudadana; Colaboración Ciudadana; Rendición de Cuentas; Difusión Pública; Red de Contralorías Ciudadanas; Audiencia Pública; Recorridos del Jefe Delegacional; Organizaciones Ciudadanas, y Asamblea Ciudadana.</p> <p>El Programa no tiene en las Reglas de Operación, ni en la práctica, al menos uno de los anteriores instrumentos de participación ciudadana.</p>
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>Se establecerá coordinación con el Instituto de Atención al Adulto Mayor del Distrito Federal, para referir los casos de las personas que, siendo derechohabientes del Programa, cumplan 68 años y puedan gestionar el apoyo que por la edad les corresponde.</p> <p>Se establecerá coordinación con otros Entes Públicos locales que tengan apoyo hacia personas con discapacidad a fin de conocer la cobertura de atención a la población potencial de personas con discapacidad en el Distrito Federal.</p>	<p>El personal que opera el Programa mantiene comunicación con el Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años, residentes en la Ciudad de México.</p>	<p>Parcial</p>	<p>Aunque hay coordinación con el Instituto de Atención al Adulto Mayor del Distrito Federal no hay ejercicios de vinculación con otros Entes Públicos locales que tengan apoyo hacia personas con discapacidad.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016 e información de la operación proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.



En resumen, se puede identificar que la operación del Programa social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello contribuyen al propósito del mismo. De los doce numerales que se consideran para la contrastación del debe ser con la forma en que se operó el programa el nivel de cumplimiento es satisfactorio en el 66.7%, parcialmente satisfactorio en el 25% y no satisfactorio en el 8.3%.

Las principales áreas de oportunidad en la operación están en las metas físicas, los mecanismos de evaluación de indicadores, articulación con otros programas sociales, y las formas de participación social.

Respecto a las metas físicas, si bien hubo una variación de sólo -0.8% respecto a la población que recibió los beneficios del apoyo económico, dentro de las metas se planteó brindar pláticas de orientación alimentaria de las que sólo se efectuó una y seis pláticas de difusión de derechos de las personas con discapacidad de las diez programadas. Se recomienda que en el plan de trabajo se realice la programación de las pláticas que se van a desarrollar mensualmente para alcanzar la meta anual que se especificó en las reglas de operación.

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

Retomando información disponible en las Reglas de Operación de los últimos tres periodos, el avance del programa social en la cobertura de la población objetivo, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Evolución de la cobertura del programa social, 2014-2016

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Descripción	Personas con discapacidad residentes en la Ciudad de México	Personas con discapacidad permanente, residentes de la Ciudad de México, menores de 68 años que cumplen con los requisitos de incorporación y permanencia en el Programa	Proporción de la población objetivo que es atendida por el programa	
Cifras 2014	483,045	80,524	16.67%	Estrategia de Pre-Registro en el Sistema Único de Información que permitió generar datos respecto a las personas con discapacidad permanente en la Ciudad de México. Se estableció una estrategia de cotejo de revisión con el Registro Civil.



Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Cifras 2015	483,045	80,676	16.70%	Estrategia de Pre-Registro en el Sistema Único de Información que permitió generar datos respecto a las personas con discapacidad permanente en la Ciudad de México. Se estableció una estrategia de cotejo de revisión con el Registro Civil. Realización de pase de supervivencia.
Cifras 2016	483,045	80,985	16.77%	Se estableció una estrategia de cotejo de revisión con el Registro Civil. Se integró el pase de supervivencia como causal de baja del programa. Mecanismos focalizados para dar atención a la primera infancia y personas adultos

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social 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, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

Adicionalmente, es importante resaltar el perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme lo establecen su objetivo general y requisitos de acceso, mismo que se presenta a continuación:

Tabla 9. Perfil de los derechohabientes del programa social

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Certificar que cuenta con una discapacidad permanente	100%	Estrategia de Pre-Registro en el Sistema Único de Información que permitió generar datos respecto a las personas con discapacidad permanente en la Ciudad de México.
Ser residente de la Ciudad de México, pertenecer a familias que viven primordialmente en colonias de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social	100%	Estrategia de Pre-Registro en el Sistema Único de Información que permitió generar datos respecto a las personas con discapacidad permanente en la Ciudad de México.
Tener menos de 68 años de edad	100%	Se estableció una estrategia de cotejo de revisión con el Registro Civil. Se da de baja del Programa a los derechohabientes que cumplen 68 años.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social 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, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

Con base en lo anterior, el programa social cuenta con los mecanismos que a continuación se detallan para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos:

- Pre-Registro de solicitantes en el Sistema Único de Información.

- Cotejo del padrón de derechohabientes con el Registro Civil.

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

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:

1. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO:

El Programa se difunde a través de los 20 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y un Área de Atención Ciudadana

Portal de internet del DIF-CDMX, www.dif.cdmx.gob.mx, Portal accesible para personas con discapacidad: <http://www.dif.discapacidad.dif.df.gob.mx/dif/> y

Redes sociales: Facebook DIF-CDMX y Twitter @DIFCDMX

Para acceder al programa se deberá 1.-Acreditar su discapacidad permanente con documento expedido por alguna institución pública de salud de la Ciudad de México, cotejado por el DIF-CDMX. 2.-Ser residente de la Ciudad de México en los términos del Artículo 5º del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal. y 3.-Tener menos de 68 años de edad.

La persona con discapacidad permanente que no cuente con el apoyo económico que otorga el presente programa y que reúna los requisitos establecidos deberá acudir personalmente a cualquiera de los 20 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad para iniciar el trámite de Pre-Registro en el Sistema Único de Información del programa y presentar la siguiente documentación en original a) Acta de nacimiento, b) Identificación oficial vigente, c) Clave Única de Registro de Población (CURP), d) Comprobante de residencia en la Ciudad de México, e) Diagnóstico de Discapacidad Permanente. Una vez que se capture la información solicitada en el Pre-registro del Sistema Único de Información del programa, el personal del DIF-CDMX devolverá los documentos originales a la persona con discapacidad y/o su responsable, al cual se le otorgará un número de folio (que no opera como consecutivo) para que en caso de así requerirlo, acuda al Módulo de Atención a Personas con Discapacidad y/o Área de Atención Ciudadana que le corresponde, para realizar las actualizaciones que considere pertinentes y/o conocer el estatus de su solicitud (el número asignado al solicitante pre-registrado en el sistema único de información, no garantiza la incorporación al Programa). Al existir lugares vacantes en el programa, se citará vía telefónica a la persona con discapacidad permanente que se encuentran en el Pre-Registro del Sistema Único de Información del programa, para continuar el trámite en el día y horario que el personal del DIF-CDMX le indique, una vez que se contacte al solicitante y/o su responsable deberá acudir al lugar en el día y horario señalado con el objetivo de presentar toda la documentación en original y copia requerida para la revisión e integración de su expediente.

2. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN:

La operación del Programa se llevará bajo las siguientes áreas:



a) 20 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana que atienden a las personas que soliciten información para su incorporación al Programa, realizan el Pre-Registro de solicitantes que cumplan con los requisitos en el Sistema Único de Información del Programa, realizan la vigencia de derechos 2017 y realizan las actualizaciones de datos que los solicitantes en el Pre-Registro del Sistema Único de Información del Programa, b) La Jefatura de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo en Campo, Organizar y coordinar la logística de seguimiento de la operación del Programa en campo; organizar, supervisar y coordinar el programa de visitas domiciliarias; realiza las visitas domiciliarias de seguimiento a través de las Coordinaciones Zonales del Programa; entrega papelería necesaria y da seguimiento a las visitas domiciliarias, así como recibir los resultados de las mismas; realiza los operativos de Convocatoria a los nuevos derechohabientes para que acudan a recoger su tarjeta bancaria y dar inicio al proceso de incorporación al Programa; organiza y da seguimiento a la solicitud de cambio de tarjeta, así como realizar la entrega de las mismas a los derechohabientes; da seguimiento a los operativos de ingreso de nuevos derechohabientes, cambio de tarjetas y/o vigencia de derechos; c) Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control, está encargada de proponer el programa de visitas domiciliarias; revisar y verificar la documentación ingresada en los Módulos de Atención; procesar la información documental de los solicitantes y verificar que no sean derechohabientes del Programa; realizar la incorporación de nuevos derechohabientes al Programa; elaborar la solicitud de dispersión de recursos mensuales a aquellos derechohabientes con estatus de “activo” en el Sistema Único de Información del Programa; registrar en la base de datos los cambios o actualizaciones de información de los derechohabientes; realizar las suspensiones, cancelaciones y sustituciones de acuerdo los Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal establecidos en las presentes ROP. Finalmente d) La Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social está encargada de supervisar la logística de seguimiento de la operación del Programa en campo; dar seguimiento a la confronta del Padrón de derechohabientes del Programa; revisar la solicitud de dispersión y tramitar su autorización ante la Dirección Ejecutiva de los

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos¹, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. “Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México”. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.



Tabla 10. Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social Evalúa CDMX

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	NA	Sí
Difusión	Requisitos y procedimiento de acceso	2	Sí	Sí	Sí	No	No	No	Sí	NA	NA
Solicitud	Requisitos y procedimiento de acceso	3	Sí	Sí	Sí	No	No	No	NA	Sí	Sí
Incorporación	Requisitos y procedimiento de acceso	4	Sí	Sí	Sí	No	No	No	NA	Sí	Sí
Obtención de bienes y/o servicios	Dispersión de apoyos económicos para programas sociales y adquisiciones mediante adjudicación directa (Págs. 523 y 565 del Manual Administrativo) y programación de clases.	6	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	No	No
Entrega	Procedimientos de instrumentación	5	Sí	Sí	Sí	No	No	No	NA	Sí	NA
Incidencias	Proceso de queja o inconformidad ciudadana de Recurso de inconformidad	8	Sí	Sí	No	No	No	No	NA	Sí	Sí
Seguimiento y monitoreo	Evaluaciones Internas	7	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social 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, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

Los incisos que van del A al I, refieren a:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información



La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en...

Para la evaluación de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- A. Tiene un inicio
- B. Tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso 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 proceso 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.

Tabla 11. Matriz de valoración de los procesos del programa social

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación, programación y presupuestación	1	Sí	El proceso cubre aspectos de la planeación estratégica.											
Requisitos y procedimiento de acceso	2	Sí	Cuenta con actividades de inicio y fin claramente definidas, el producto permite ejecutar la entrega de la tarjeta bancaria.											
Dispersión de apoyos económicos para programas sociales y adquisiciones mediante adjudicación directa (Págs. 523 y 565 del Manual Administrativo) y programación de clases.	3	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	El proceso permite cumplir con la entrega del apoyo económico a los derechohabientes en los plazos establecidos para dicha actividad.						
Procedimientos de instrumentación	4	Sí	Presenta actores involucrados y actividades. Detalla por rubros la operación y la											



Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														supervisión y control en la instrumentación del programa.
Proceso de queja o inconformidad ciudadana de Recurso de inconformidad	5	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Presenta canales para la presentación de inconformidades pero es poco claro y sin tiempos definidos.						
Mecanismos de Exigibilidad	6	Sí	El proceso permite tener datos específicos sobre los resultados de la operación del Programa y generar estrategias para el logro de las metas en el ejercicio dada la revisión trimestral.											

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social 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, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016, se presentan a continuación:

Tabla 12. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado 2016	Externalidades
Fin	Porcentaje de PcD que mejoran su nivel de ingreso económico	$(\text{Personas con Discapacidad Permanente beneficiadas por el programa} / \text{Total de Personas con Discapacidad por debajo de la línea de bienestar en el DF}) * 100$	40.30%	ND
Propósito	Contribución del programa al acceso al derecho económico	$(\text{PcDP beneficiadas por el programa} / \text{PcD en el DF}) * 100$	19.66%	ND
Componente	Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	$(\text{Total de derechohabientes que reciben el apoyo económico} / (\text{Total de derechohabientes} + \text{solicitantes})) * 100$	96.73%	ND
Componente	Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	$(\text{Número de derechohabientes con servicios de orientación alimentaria otorgados} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$	0.49%	ND
Componente	Derechohabientes que asisten a pláticas sobre derechos de Personas con Discapacidad	$(\text{Número de derechohabientes con pláticas recibidas} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$	0.98%	ND
Actividad	Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	$(\text{Total de personas atendidas en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana}) /$	8,851	ND



Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado 2016	Externalidades
		18 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y área de Atención Ciudadana)		
Actividad	Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	(Tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes / Tarjetas solicitadas de nuevos derechohabientes) * 100	99.39%	ND
Actividad	Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	(Pláticas de orientación alimenticia realizadas / Pláticas de orientación alimenticia programadas) * 100	33.33%	ND
Actividad	Conocimiento de los derechos de las personas con discapacidad	(Pláticas sobre los derechos de las Personas con Discapacidad realizadas / Pláticas sobre derechos de las Personas con Discapacidad programadas)*100	66.67%	ND

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social 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, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades destaca que la entrega de tarjetas alcanzó la meta al 99.39%, mientras que las pláticas de orientación para una buena alimentación alcanzó 33.33%. A nivel de componente se destaca que el programa alcanzó 96.73% de la meta de derechohabientes que reciben el apoyo económico. El no alcanzar el 100 % de la meta está condicionada al cumplimiento de los requisitos para ser personas derechohabientes en estatus de suspendidas y por sustituir, debido a alguno de los siguientes motivos: 1) Por cumplir 68 años, 2) Por confirmación de fallecimientos, 3) Por cambios de domicilio fuera del Distrito Federal, 4) Por ser personas derechohabientes que no han sido localizadas en su domicilio y 5) Por encontrarse suspendidas y a la fecha no acudieron a subsanar su situación en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y/o al Área de Atención Ciudadana del Programa. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó el 19.66%. A nivel de Fin, el indicador alcanzó el 40.30%.

En ese sentido, se realiza una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social, a través de la siguiente matriz:

Tabla 13. Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social

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	Sí	Se generaron reportes trimestrales y anuales.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Se realiza un reporte mensual.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información	Sí	Se cuenta con el Sistema Único de Información



Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Justificación
y para el cálculo de los indicadores		
Las áreas que inicialmente designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	Las áreas generaron la información necesaria para el cálculo de los indicadores por parte de la Dirección Ejecutiva.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	Los indicadores de las actividades sobre prácticas de orientación alimentaria y de difusión de los derechos de las personas con discapacidad comparan lo programado contra lo ejecutado en el trimestre dando información no acorde con lo programado de forma anual y plasmado en las reglas de operación.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Sí	Se replantearon las metas del programa para el ejercicio 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social 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, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

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

Dentro de este apartado, se realizar una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social:



Tabla 14. Matriz de valoración de la operación del programa social

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	Sí	El personal está altamente capacitado para realizar la operación del programa, sin embargo la demanda del programa rebasa la cantidad de personal.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Parcialmente	Existe focalización de la atención del programa en la población objetivo, los procedimientos se llevaron a cabo pero las metas físicas no se cumplieron según lo programado en las Reglas de Operación.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Parcialmente	Hay un número de solicitudes aún sin atender, debido a la suficiencia presupuestal.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Sí	El sistema de Pre-Registro en el SUI permitió focalizar los apoyos nuevos en la población objetivo.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcialmente	La demanda del programa es alta en comparación con la infraestructura instalada para la operación del programa.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Sí	Los procesos se ejecutan y quedan normados en los procedimientos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Parcialmente	El proceso de planeación y programación no queda normado, específicamente, para el programa social.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Sí	La Dirección Ejecutiva encargada de la operación participa en la elaboración de sus reglas y procedimientos mismos que hace de conocimiento al personal.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Sí	Los procesos son ejecutados por todo el personal operario.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Sí	Se cumple con los tiempos como son contabilizados en los procedimientos
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	Sí	Hay coordinación entre los actores
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	No	No existen procedimientos de monitoreo al personal operativo.



Aspecto de la operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Observaciones
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	No	Sólo hay encuestas de satisfacción pero no hay mecanismos.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social	No	No se reportó ninguna actividad que permita conocer la satisfacción de los derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social 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, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

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

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de los derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 390 derechohabientes o tutores de los derechohabientes, de los cuales 52.09% son mujeres y 47.91% hombres.

Entre los encuestados, el 33.02% tiene un ingreso menos de un salario mínimo mensual y 50.93% entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales.

Del total, el 49.53% habita en casa propia y el 15.81% en casa rentada; en donde el 75.58% cuenta con las adecuaciones necesarias de acuerdo a su discapacidad para su movilidad y desplazamiento.

De las personas con discapacidad encuestadas, el 49.07% presenta dificultad para caminar, moverse, subir o bajar, y el 16.51% presenta dificultades para caminar, moverse, subir o bajar; dificultad para vestirse, bañarse o comer, y dificultad para ver, aun usando lentes.



Los principales resultados arrojados por la encuesta son:

Tabla 15. Resultados de la evaluación de satisfacción del programa social

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> •3.6 •4.1 •5.1 •5.2 	<p>El 42.56% considera que el apoyo económico que recibe es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades.</p> <p>El 59.07% considera que su calidad de vida disminuiría si no contara con el apoyo económico.</p>	<p>Casi la mitad de los derechohabientes entrevistados consideran que el programa cumple en apoyar a sufragar sus necesidades y reconoce una mejora en su calidad de vida debido al apoyo que recibe del programa.</p>
Imagen del programa	<ul style="list-style-type: none"> •3.1 •3.2 	<p>El 58.37% se enteró del programa por familiares o conocidos.</p> <p>El 68.37% considera que la información con la que se enteró del programa fue clara.</p>	<p>Aunque los medios de difusión establecidos son importantes la mejor publicidad del programa se dio a través de la población.</p> <p>La información que se proporciona para acceder al programa es clara,</p>
Cohesión social	<ul style="list-style-type: none"> •6.1 •6.2 •6.3 	<p>El 72.33% considera que sus relaciones familiares han mejorado a partir de recibir los servicios del programa.</p> <p>El 60% considera que los servicios que proporciona el programa contribuyen a mejorar su comunidad</p>	<p>El programa ha contribuido a mejorar las relaciones familiares de los derechohabientes y a mejorar la comunidad.</p>
Calidad de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> •3.3 •3.4 •3.7 	<p>El 96.98% considera que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son claros.</p> <p>E 94.19% califica la atención recibida por el personal como buena o muy buena.</p>	<p>Tanto la atención recibida por parte del personal como los procedimientos han resultado claros lo que ha permitido que se incorporen los potenciales derechohabientes en la lista de espera. Permitiendo que el programa se enfoque en la población que busca atender.</p>
Calidad del beneficio	<ul style="list-style-type: none"> •3.5 •4.2 •4.3 •4.4 	<p>El 95.81% manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con el apoyo económico que otorga el programa.</p> <p>El 31.86% dijo que el apoyo económico ha</p>	<p>El programa generó satisfacción a través del apoyo económico otorgado en los derechohabientes y contribuye principalmente a mejorar</p>



Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
		representado una mejora en su alimentación y el 17.91% que mejoró en su salud y alimentación	la alimentación y como apoyo a la salud de los mismos.
Contraprestación	NA	NA	NA
Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> •3.8 •4.6 •5.3 •5.4 	<p>El 29.30% dijo sentirse muy satisfecho y el 66.98% satisfecho con el desempeño del programa (96.28% en total).</p> <p>Para mejorar el programa el 31.40% de los encuestados sugiere incrementar el apoyo económico que otorga el programa, 22.09% agilizar los trámites y servicios y 27.44% consideran no tuvo recomendaciones para mejorar el programa.</p>	Casi la totalidad de los derechohabientes se encuentran satisfechos con la forma en que se desempeñó el programa aunque para mejorar el mismo sugieren agilizar los trámites y servicios o aumentar el apoyo económico.

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

V.1. Muestra del Levantamiento del Panel

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social.

Tabla 16. Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	390
Población que participó en el levantamiento de la Línea Base activa en el programa en 2017	390
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	0
Población muestra para el levantamiento de Panel	390

Fuente: Elaboración propia. Dirección de planeación.

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel. El 52.09% son mujeres y el 47.91% son hombres para la población derechohabiente activa en el programa social.

Con relación a su distribución geográfica, se tiene la siguiente información:

Tabla 17. Distribución de la muestra para el levantamiento del panel por delegación

Delegación	Población activa	Población que ha causado baja
Álvaro Obregón	5.69%	0%
Azcapotzalco	3.87%	0%
Benito Juárez	3.19%	0%
Coyoacán	6.38%	0%
Cuajimalpa de Morelos	3.87%	0%
Cuauhtémoc	5.01%	0%
Gustavo A. Madero	12.53%	0%
Iztacalco	4.78%	0%
Iztapalapa	20.27%	0%
La Magdalena Contreras	5.69%	0%
Miguel Hidalgo	3.42%	0%
Milpa Alta	1.82%	0%
Tláhuac	5.47%	0%
Tlalpan	8.66%	0%
Venustiano Carranza	4.78%	0%
Xochimilco	4.56%	0%

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Con la finalidad de contar con los reactivos suficientes para la evaluación de satisfacción y cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar de la población, como resultado de la intervención, se tendrán los siguientes reactivos adicionales:

Tabla 18. Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base

Categoría	Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Imagen del Programa	¿Cómo calificaría la claridad de la información de los medios sobre los cuales se enteró?	Permite tener un mejor acercamiento a la imagen del programa.
Expectativas	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	Aclara las expectativas de vida que se generan al ser beneficiario del programa.
	¿Que tanto le afectaría que no existiera el programa?	Proporciona un proxy sobre las expectativas
Calidad de la Gestión	¿Cómo calificaría la claridad de información que se le proporcionó sobre los trámites?	Permite mejorar la ponderación de la calidad de la gestión.
Calidad del Beneficio	NA	NA
Contraprestación	¿Cómo califica las actividades que debe realizar?	Permite medir lo que los derechohabientes deben invertir para ser beneficiarios del programa.
	¿Cuánto le cuesta ir a recoger su apoyo?	Permite medir lo que los derechohabientes deben invertir para ser beneficiarios del programa.
Cohesión Social	NA	NA
Satisfacción	NA	NA

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.



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

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de panel del programa social se describen a continuación:

Tabla 19. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	8 al 12 de enero de 2018	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances del instrumento de recolección de la información y método de aplicación
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	16 al 21 de enero de 2018	Medir la eficiencia de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	15 de enero de 2018	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	6 al 24 de febrero de 2018	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos de campo por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	1 al 15 de marzo de 2018	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.



VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, para la Evaluación Interna 2016 del programa social.

Tabla 20. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación operado en 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN		Satisfactorio	Se incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos.
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se indica el área responsable de la evaluación y el perfil de los integrantes.
	II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos, se incluye la explicación de la metodología utilizada y la ruta crítica.
	II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos.
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	La evaluación incluye todos los análisis sugeridos por los lineamientos.
	III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Se identifica el problema incluyendo sus causas así como la identificación de los aspectos solicitados por los lineamientos.
	III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Incorpora lo solicitado en los lineamientos y una breve justificación de la evolución en la cobertura.
	III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se incluye un análisis adecuado.
	III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Incluye los programas o acciones con los que tiene complementariedad.



Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
	III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Enlista las características que caracterizan al programa como un programa social, como resultado del análisis.
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se explican, claramente, los objetivos detectados de corto, mediano y largo plazo.
	IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Menciona la técnica y calificación de la misma que se utilizará.
	IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se propone el diseño del instrumento seleccionado.
	IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Explica adecuadamente el método de aplicación.
	IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Incluye cronograma de aplicación y ruta crítica.
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se incorpora la matriz sugerida por los lineamientos y atiende al área de oportunidad señalada, en la misma evaluación, incorporando el área que debe dar seguimiento a las recomendaciones.
	V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye la matriz FODA de la forma que lo piden los lineamientos.
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Establece estrategias de mejora basadas en la matriz FODA.
	VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye el cronograma de instrumentación.
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES		Satisfactorio	Incluye todas las referencias que se hicieron en el cuerpo de la evaluación.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016 e información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

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

Retomando las medidas correctivas o de reorientación identificadas en la Evaluación Interna 2016 del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación operado en 2015, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

Tabla 21. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017
Mejorar el diseño del programa a partir de diagnósticos participativos	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	De conformidad con lo establecido en las Reglas de Operación del Programa 2016, en el apartado de diagnóstico que refiere que aún cuando las estadísticas existentes para la población con discapacidad abren un panorama sobre la situación en la Ciudad de México, estas no permiten identificar a aquellas personas que tienen una discapacidad permanente, a las cuales está dirigido el Programa Social en comento, por lo cual la localización socio espacial es somera, lo cual implica la falta de cuantificación y ubicación territorial oficial de la población a atender. Sin embargo la base de datos elaborada por el programa abre la posibilidad de conocer por delegación y sexo a las personas pre-registradas del programa.



Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017
Sistematizar la focalización y atención del programa social con otros programas sociales para identificar complementariedades y coincidencias.	Operación Resultados	Corto	Dirección de Planeación	<p>Como estrategia permanente se realiza el cruce del padrón de derechohabientes del Programa con la Base de Datos de la Dirección General del Registro Civil, lo que ha permitido detectar mensualmente posibles fallecimientos, para ello, se corrobora dicha información mediante visitas domiciliarias de supervivencia con el objetivo de descartar homonimias, de esta manera se ha reducido el tiempo de notificación de fallecimiento por parte de los familiares y se ha agilizado el procedimiento de cancelación de la entrega del apoyo económico.</p> <p>Además, se realiza el cruce del padrón con la Base de Datos de otras actividades y programas del Sistema DIF-CDMX que también otorgan atención a personas con discapacidad permanente y se tiene un trabajo de búsqueda constante de vinculación con actividades de difusión de derechos humanos de otras instituciones del gobierno de la Ciudad de México.</p>



Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017
Fortalecer la capacitación entre los responsables del programa en la metodología del Marco Lógico	Diseño y Resultados	Corto Mediano Plazo	Dirección de Informática	Se fortaleció la capacitación entre el personal derivado del curso impartido por EVALUA CDMX, en donde se abordó la temática referente a la metodología de Marco Lógico; asimismo, personal acudió a los cursos de Atención Ciudadana de Calidad, de la Ciudad de México, en la modalidad a distancia. Atención al Público, Atención a Personas con Discapacidad.
Generar mecanismos de participación ciudadana con la población con discapacidad de la Ciudad de México	Operación	Mediano	Dirección de Planeación	Se fomentó la participación ciudadana para fortalecer la corresponsabilidad de las personas derechohabientes del Programa sobre la importancia de mantener sus datos actualizados. Esto a través de la Vigencia de Derechos 2016

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.



VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VII.1. Matriz FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

Tabla 22. Matriz FODA del programa social

		Fortalezas	Debilidades
		<p>Factores Internos</p> <p>Factores Externos</p>	<p>F1. El programa cuenta con buena imagen ante sus derechohabientes.</p> <p>F2. Altos niveles de satisfacción de los derechohabientes.</p> <p>F3. Generación de lista de espera que cumple con el perfil requerido para ser derechohabiente.</p>
Oportunidades	<p>O1. Agilizar los trámites y servicios proporcionados.</p>	<p>F3-O1 Aprovechar la generación de una lista de espera para contactar a los posibles derechohabientes y brindar orientación acerca de los trámites y servicios.</p>	
Amenazas	<p>A1. No existen estadísticas sobre la población objetivo.</p> <p>A2. La demanda del programa es alta en comparación con la infraestructura instalada para la operación del programa</p>	<p>F3-A1 Realizar una estadística que aproxime la cantidad de personas que pertenecen a la población objetivo.</p>	<p>A4-D4 Considerar la demanda en la programación de las pláticas para aumentar la población atendida.</p>

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

VII.2. Estrategias de Mejora

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:



Tabla 23. Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa social

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
D4 Programación anual de las pláticas de orientación alimentaria o de difusión de los derechos de las personas con discapacidad.	Realizar la programación para que haya congruencia de las metas con el indicador de las actividades.	Planeación	Realizar una medición adecuada del cumplimiento de metas anuales.
D3. Ajustar los indicadores que miden las actividades para mejorar el monitoreo del programa	El indicador debe tener como variable fija la cantidad de pláticas programadas para el año y no contabilizarla de forma trimestral.	Operación	Mejora en la retroalimentación de la operación del programa.
F3-A1 Realizar una estadística que aproxime la cantidad de personas que pertenecen a la población objetivo	Generar un padrón que proporcione una estadística más acertada de las personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México	Operación	Mejora en la retroalimentación de la operación del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017



VII.3. Cronograma de Implementación

Con la finalidad de dar seguimiento a la instrumentación de las estrategias de mejora derivadas de la evaluación interna se presenta el siguiente cronograma:

Tabla 24. Cronograma de implementación de las estrategias de mejora

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Realizar la programación para que haya congruencia de las metas con el indicador de las actividades.	Corto	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Dirección de planeación
El indicador debe tener como variable fija la cantidad de pláticas programadas para el año y no contabilizarla de forma trimestral.	Corto	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Dirección de planeación
Generar un padrón que proporcione una estadística más acertada de las personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México	Corto	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Dirección de planeación

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), 2017. Aviso por el cual se dan a conocer los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 1724. 31 de abril de 2017.
- Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, 2015, Aviso por el cual se dan a conocer los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016* de los Programas sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), No. 52, 18 de abril de 2015.
- DIF-DF, 2016, Evaluación Interna 2016 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente operado en 2015.
- DIF-DF, 2015, Evaluación Interna 2015 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente operado en 2014.
- DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.
- DIF-DF, 2015, Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, GODF, No. 20. Tomo I, del 29 de enero de 2015.
- DIF-DF Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.
- Ley de participación ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.



Anexo I

Fecha:

Encuesta al Programa "Apoyo a Personas con Discapacidad"

Presentación

Folio:

Buenos días/tardes, mi nombre es : _____ y trabajo para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), estamos llevando a cabo una encuesta sobre el programa de "Apoyo a Personas con Discapacidad", y nos gustaría contar su colaboración. ¿Me permitiría hacerle unas preguntas?

I. Identificación del usuario y sus características generales

1.1. Sexo

Masculino

Femenino

1.2. ¿Cuál es su edad?

1.3. En que delegación vive

Álvaro Obregón

Gustavo A. Madero

Tláhuac

Azcapotzalco

Iztacalco

Tlalpan

Benito Juárez

Iztapalapa

Venustiano Carranza

Coyoacán

Magdalena Contreras

Xochimilco

Cuajimalpa

Miguel Hidalgo

Cuauhtémoc

Milpa Alta

1.4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a)

Unión libre

Casado(a)

Separado(a)

Divorciado(a)

Viudo (a)

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió

Carrera Técnica

Primaria

Licenciatura

Secundaria

Maestría

Bachillerato o Preparatoria

Doctorado

1.6. ¿Habla una lengua indígena?

Si

No



1.7. Cuando tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende?

- | | |
|----------------------|----------------------------------|
| Seguro Popular | Hospitales PEMEX |
| IMSS | Médico Particular |
| ISSSTE | No cuenta con servicios de salud |
| Centro de Salud CDMX | |

1.8. ¿Qué limitación le produce su discapacidad? (Puede seleccionar más de una). *
Selecciona todos los que correspondan

- | | |
|--|---|
| Dificultad para caminar, moverse, subir o bajar | Dificultad para vestirse, bañarse o comer |
| Dificultad para ver, aún usando lentes | Dificultad para poner atención o aprender cosas sencillas |
| Dificultad para hablar, comunicarse o conversar | Tiene alguna discapacidad intelectual |
| Dificultad para oír, aún usando aparato auditivo | |

II. Características Socioeconómicas

2.1. ¿Incluyéndose a Usted, ¿cuál es el número de integrantes en su hogar??

- 2.1.1. Niños (0 a 17 años) *
- 2.1.2. Adultos (18 a 64 años) *
- 2.1.3. Adultos Mayores (65 años o más) *

2.2. La casa donde vive es: *

- Propia pagada
- Propia, pero se esta pagando
- Rentada
- Prestada
- Otro: _____

2.3. ¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su discapacidad para facilitar su movilidad y desplazamiento?

- Si
- No

2.4. Aparte del apoyo económico que recibe del DIF-CDMX, ¿Usted u otro miembro de la familia reciben algún apoyo del gobierno? *

- Sí Pasa a la pregunta 2.5.
- No Pasa a la pregunta 2.6.

Otro Programa

2.5. ¿Qué otro programa recibe?

- | | |
|---------------|--------------------------------|
| PROSPERA | Programa de Transporte Escolar |
| Niños Talento | Programa de Comedores Públicos |



- | | |
|---|-------------------------------------|
| Programa de Uniformes Escolares Gratuitos | Escuela Sin Violencia |
| | Programa Exención de Pago de Tarifa |
| Programa de Desayunos Escolares | Becas Escolar |
| | Seguro de desempleo |
| Educación inicial y preescolar | Otro: |
| Va Seguro | |
| Educación Garantizada | |

Bienes y Servicios

2.6 Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta (**marcar una opción para cada bien o servicio**)

Lo tiene No lo tiene

- Agua entubada
- Luz
- Tinaco
- Cisterna
- Internet
- Televisión de paga
- Personal de servicio
- Línea
- Telefónica

2.7. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su ingreso mensual gasta en los siguientes rubros? (**La suma de todos los no conceptos debe exceder el 100%**)

- | | |
|--------------------|---|
| 2.7.1 Alimentación | 2.7.5. Vivienda |
| 2.7.2 Transporte | 2.7.6. Vestido |
| 2.7.3 Salud | 2.7.7. Diversión (uso del tiempo libre) |
| 2.7.4 Educación | 2.7.8. ¿Otras cosas? |

2.8 Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia en un mes?

III. Desempeño del Programa

3.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

- | | |
|------------------------------------|----------------------------|
| Portal de internet del DIF CDMX | Televisión |
| Plantel Escolar | Carteles |
| Redes sociales (Facebook, Twitter) | Por familiares o conocidos |
| Radio | Otro: |

3.2 ¿Qué tan clara califica la información sobre la que se enteró del Programa?

- Muy Clara
- Clara
- Ni clara, ni confusa
- Confusa
- Muy confusa

3.3 ¿Qué tan de acuerdo está usted con que los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo



que brinda el Programa son claros?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3.4 ¿Cómo califica la atención del personal del programa?

- Muy buena
- Buena
- Ni buena, ni mala
- Mala
- Muy mala

3.5 ¿En qué medida se encuentra satisfecha(o) con el apoyo económico que otorga el Programa?

- Muy satisfecho (a)
- Satisfecho (a)
- Ni satisfecho, ni insatisfecho (a)
- Insatisfecho (a)
- Muy Insatisfecho (a)

3.6 ¿Considera que el monto del apoyo económico que recibe del Programa es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades?

- Si
- La mayoría de las veces
- Algunas veces
- Pocas veces
- No

3.7 ¿Ha recibido puntualmente el depósito del apoyo económico en los primeros 5 días hábiles del mes en la tarjeta?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Ni pocas, ni muchas veces
- Pocas veces
- Nunca

3.8 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho. ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

IV. Efectos del Programa

4.1 ¿Cómo era su calidad de vida, antes de que recibiera el apoyo del programa?



Muy buena

Buena

Ni buena, ni mala

Mala

Muy mala

4.2 ¿En su opinión el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Ni de acuerdo , ni en desacuerdo

En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

4.3 ¿En qué aspecto ha notado una mejora a partir del apoyo económico que recibe del Programa?

(Puede seleccionar más de uno).

Mejora en la salud

Mejora en la alimentación

A ser independiente

A estar más integrado a la familia

A estar más integrado a la comunidad

4.4 ¿Cuál es el uso principal que le da al apoyo económico que recibe del Programa?

(Puede señalar más de una opción).

Medicinas

Atención Médica

Terapias

Alimentación

Recreación

Otro: _____

4.5 En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica al Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente?

Muy Malo

Muy Bueno

4.6 ¿Por qué califica de esa manera al Programa?

Resuelve parte de mis necesidades de alimentación

Apoya al ingreso familiar

Mejora las condiciones nutricionales de mi familia

Otro: _____

V. Efectos del Programa

5.1 En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el Programa, ¿su calidad de vida disminuiría?

Si

Probablemente

Ni probablemente, no poco probable

Poco probable

No

5.2 ¿En su opinión, el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento a sus derechos como persona



con discapacidad?

- Si
- Probablemente
- Ni probablemente, no poco probable
- Poco probable
- No

5.3 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?

5.4 En general, cómo califica el Programa

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

VI. Cohesión Social

6.1 Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión , cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- Ha empeorado considerablemente

6.2 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- Ha empeorado considerablemente

6.3 Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?



- Muy probable
- Probablemente
- Ni probable, ni improbable
- Improbable
- Muy improbable



Anexo II

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
1	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	54	Lic. en Derecho	* Comisión Nacional de Derechos Humanos * CONADIS * Presidencia de la República
2	Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social	Licenciatura Titulado	4	* Coordinar la ejecución de los programas de asistencia social a cargo de la Dirección. * Generar estadísticas que permitan calcular el impacto de los programas y actividades desempeñadas. * Supervisar que la información generada en las Áreas de Atención Ciudadana, así como en los operativos de campo, se realice de manera adecuada. * Promover la capacitación del personal adscrito a la Dirección. * Presentar a la Dirección Ejecutiva propuestas de reformas y/o adiciones a las reglas de operación de los programas sociales.	Mujer		Lic. en Relaciones Internacionales	3 años * Subdirectora de Sistemas, Educación y Control * Jefa de Unidad Departamental de Programas de Educación * Líder Coordinador de Proyectos (DIF CDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
3	Dirección de Recursos Financieros	Licenciatura Titulado	4	<ul style="list-style-type: none">* Dirigir la correcta aplicación de los recursos financieros para el cumplimiento en la operación de los diversos programas sociales que opera el Organismo.* Establecer los procedimientos, sistemas, controles y registros que conlleven a la óptima utilización, registro, control y planeación de los recursos autorizados para la operación de los programas.* Supervisar la operación bancaria de los recursos financieros para la operación de los programas sociales.	Hombre		Ing. Industrial en Sistemas	10 años * Subdirector de la Dirección de Control Presupuestal (Sría. Gobernación-Policía Federal) * Director de Finanzas y Contabilidad * JUD de Seguimiento al Gasto (Sist. de Aguas de la CDMX)
4	Dirección de Informática	Licenciatura Titulado	4	<ul style="list-style-type: none">* Resguardar las bases de datos generadas por los Programas Sociales del DIF CDMMX.* Garantizar a las áreas correspondientes del Organismo, la máxima disponibilidad de la información contenida en las bases de datos de los programas sociales.	Hombre		Lic. en Ciencias de la Informática	10 años Subdirector de Área C. (PGJCDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
5	Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control	Licenciatura Titulado	3	<ul style="list-style-type: none">* Evaluar las solicitudes de incorporación a los programas sociales, conforme lo establecido en la normatividad y las reglas de operación vigentes.* Establecer acciones afirmativas que aseguren el acceso de niñas y mujeres a los programas sociales.* Aprobar los informes sobre el desarrollo de los programas sociales, para su presentación a la Dirección.* Estimar los periodos y métodos de incorporación de solicitantes de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del Organismo y la disponibilidad de lugares en el Padrón.* Verificar que la solicitud de dispersión económica mensual de los programas se realice en tiempo y forma.* Revisar que se lleve a cabo la confronta de los padrones con las instancias de Registro Civil y la Dirección de Informática para evitar duplicidades.* Asegurar que el resguardo del archivo digital y documental del padrón de derechohabientes, se realice de manera adecuada.	Hombre		Bachillerato	14 años * Jefe de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo al Campo * Líder Coordinador de Proyectos "A" (DIF CDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
6	Jefatura de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo en Campo	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none">* Impulsar acciones para propiciar una atención de calidad en los trámites de solicitud a los programas a cargo de la Dirección, a través de la supervisión del trabajo de atención al público en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC).* Autorizar las visitas domiciliarias programadas.* Dar seguimiento a las necesidades y requerimientos para la operación de las AAC.* Atender las necesidades de capacitación del personal de las AAC.* Orientar al personal encargado de la atención al público, en situaciones extraordinarias.* Analizar los casos especiales para su pronta resolución.	Elisa	42	Lic. en Trabajo Social	7 años * Líder Coordinador de Proyectos A * Enlace A (DIF CDMX)



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
7	Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none">* Actualizar el registro en la base de datos de las incidencias referentes a actualización de información, suspensión, cancelación, resolución y/o reactivación de derechohabientes.* Actualizar los padrones de los programas sociales.* Integrar mensualmente la base de datos para la actualización del microsítio "Consulta de Datos" y para la confronta con la base de datos de la Dirección General del Registro Civil del Distrito Federal y otras fuentes oficiales de información que así lo soliciten.* Elaborar las solicitudes de personalización de tarjetas bancarias y de dispersión de apoyo económico para las y los derechohabientes de los programas.* Resguardar el soporte automatizado de los padrones de derechohabientes de los programas de asistencia social operados por la Dirección, conforme a las disposiciones relativas en materia de sistema de datos personales.* Realizar la confronta y validación de los registros de nuevos expedientes con la base de datos del padrón de derechohabientes de los programas, para evitar duplicidades en la entrega de los apoyos.	Hombre		Lic. En Informática	2 años DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
8	Líder Coordinador de Proyectos de Validación Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none">* Revisar los formatos de incidencias presentadas por las y los derechohabientes conforme a los criterios de validación correspondientes.* Remitir los formatos de incidencias validados al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental.* Revisar los expedientes de las y los nuevos derechohabientes conforme a lo establecido en la normatividad y reglas de operación vigentes.* Remitir los expedientes de las y los nuevos derechohabientes al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental.	Mujer		Bachillerato	5 años DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
9	Líder Coordinador de Proyectos de Control Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none">* Reportar a la Subdirección el seguimiento de las visitas domiciliarias programadas.* Informar a la Subdirección sobre las incidencias presentadas por las y los derechohabientes, a través de las AAC y/o visitas domiciliarias.* Revisar la correcta integración de los formatos de las visitas domiciliarias e incidencias.* Clasificar los formatos de verificación de información de las y los derechohabientes de los programas sociales, para su correcta aplicación.* Clasificar los expedientes de las y los derechohabientes* Revisar que el archivo documental de los programas sociales se resguarde y conserve debidamente ordenado y clasificado.* Registrar la entrada y salida de documentación del archivo documental.	Hombre		Bachillerato	7 años DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
10	Líder Coordinador de Proyectos de Control de Análisis de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes.* Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales.* Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación.* Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto.* Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas sociales para revisión de la Dirección.	Mujer			



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
11	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	62	Educación superior	14 años DIF CMDX
12	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	52	Educación superior	13 años DIF CMDX
13	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	62	Educación superior	30 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
14	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	45	Educación media superior	15 años DIF CMDX
15	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	39	Educación superior	6 años DIF CMDX
16	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	40	Educación media superior	13 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
17	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	43	Educación superior	14 años DIF CMDX
18	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	46	Educación media superior	3 años DIF CMDX
19	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	47	Educación superior	13 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
20	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	65	Educación media superior	14 años DIF CMDX
21	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	51	Educación media superior	8 años DIF CMDX
22	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	61	Educación media superior	13 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
23	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	58	Educación básica	2 años DIF CMDX
24	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	57	Educación media superior	13 años DIF CMDX
25	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	53	Educación básica	2 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
26	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	49	Educación media superior	14 años DIF CMDX
27	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	53	Educación superior	14 años DIF CMDX
28	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	54	Educación media superior	3 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
29	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	40	Educación media superior	11 años DIF CMDX
30	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	52	Educación básica	2 años DIF CMDX
31	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	64	Educación superior	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
32	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	55	Educación superior	13 años DIF CMDX
33	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	42	Educación superior	11 años DIF CMDX
34	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	29	Educación superior	4 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
35	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	48	Educación media superior	13 años DIF CMDX
36	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	43	Educación media superior	8 años DIF CMDX
37	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	51	Educación media superior	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
38	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	54	Educación básica	14 años DIF CMDX
39	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	43	Educación media superior	13 años DIF CMDX
40	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	54	Educación media superior	3 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
41	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	46	Educación básica	3 años DIF CMDX
42	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	46	Educación media superior	2 años DIF CMDX
43	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	46	Educación básica	3 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
44	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	60	Educación media superior	11 años DIF CMDX
45	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	46	Educación media superior	3 años DIF CMDX
46	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	46	Educación superior	3 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
47	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	43	Educación media superior	2 años DIF CMDX
48	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	59	Educación media superior	13 años DIF CMDX
49	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	45	Educación media superior	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
50	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	54	Educación media superior	13 años DIF CMDX
51	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	50	Educación superior	14 años DIF CMDX
52	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	46	Educación media superior	13 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
53	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	40	Educación superior	13 años DIF CMDX
54	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	44	Educación media superior	13 años DIF CMDX
55	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	43	Educación básica	13 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
56	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	51	Educación media superior	13 años DIF CMDX
57	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	67	Educación básica	13 años DIF CMDX
58	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	52	Educación media superior	14 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
59	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	50	Educación media superior	14 años DIF CMDX
60	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	57	Educación básica	2 años DIF CMDX
61	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	43	Educación superior	14 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
62	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	45	Educación media superior	14 años DIF CMDX
63	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	58	Educación media superior	14 años DIF CMDX
64	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	55	Educación básica	14 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
65	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	44	Educación media superior	3 años DIF CMDX
66	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	38	Educación superior	14 años DIF CMDX
67	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	50	Educación básica	10 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
68	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	55	Educación media superior	14 años DIF CMDX
69	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	47	Educación media superior	2 años DIF CMDX
70	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	63	Educación media superior	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
71	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	46	Educación media superior	15 años DIF CMDX
72	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	51	Educación media superior	15 años DIF CMDX
73	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	59	Educación media superior	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
74	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	41	Educación media superior	3 años DIF CMDX
75	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	42	Educación media superior	15 años DIF CMDX
76	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	49	Educación básica	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
77	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	50	Educación media superior	15 años DIF CMDX
78	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	54	Educación superior	13 años DIF CMDX
79	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	46	Educación media superior	1 año DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
80	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	62	Educación básica	15 años DIF CMDX
81	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	41	Educación media superior	1 años DIF CMDX
82	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	36	Educación media superior	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
83	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	53	Educación superior	7 años DIF CMDX
84	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	55	Educación media superior	15 años DIF CMDX
85	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	38	Educación superior	13 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
86	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	31	Educación superior	2 años DIF CMDX
87	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	51	Educación media superior	10 años DIF CMDX
88	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	30	Educación media superior	7 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
89	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	42	Educación superior	13 años DIF CMDX
90	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	44	Educación básica	5 años DIF CMDX
91	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	56	Educación superior	1 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
92	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	35	Educación superior	1 año DIF CMDX
93	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	56	Educación media superior	1 año DIF CMDX
94	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	33	Educación básica	1 año DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
95	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	40	Educación media superior	1 año DIF CMDX
96	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	23	Educación básica	2 años DIF CMDX
97	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	23	Educación media superior	1 año DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
98	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Mujer	55	Licenciatura en relaciones comerciales	5 años DIF CMDX
99	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.* Recabar la documentación de los solicitantes.* Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información.* Realizar visitas domiciliarias	Hombre	50	Educación media superior	10 años DIF CMDX
100	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.* Verificar los registros de los solicitantes.* Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Hombre	37	Tecnico en informatica	15 años DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
101	Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Hombre	32	Licenciatura informática (pasante)	10 años DIF CDMX
102	Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Hombre	36	Preparatoria	15 años DIF CDMX
103	Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Mujer	61	Preparatoria	12 años DIF CDMX
104	Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Hombre	34	Bachillerato	5 años DIF CDMX
105	Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Mujer	40	Tecnico profesional en trabajo social con bachillerato	18 años DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
106	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Mujer	44	Tecnico contable fiscal	8 años DIF CMDX
107	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Mujer	36	Tecnico profesional en programacion	13 años DIF CMDX
108	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Mujer	56	Licenciada en pedagogia	25 años DIF CMDX
109	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Mujer	31	Tecnico profesional en trabajo social con bachillerato	12 años DIF CMDX
110	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	Hombre	22	Bachillerato	1 año DIF CMDX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
111	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	37	Bachillerato con carrera tecnica en trabajo social	DIF CDMX
112	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	40	Bachillerato con carrera tecnica en trabajo social	DIF CDMX
113	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	41	Licenciatura en infomatica	DIF CDMX
114	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	70	Carrera tecnica en trabajo social	DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				los expedientes de los derechohabientes.				
115	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	44	Licenciatura trunca	DIF CDMX
116	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	33	Bachillerato	DIF CDMX
117	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	51	Bachillerato trunco	DIF CDMX



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
118	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	41	Tec. En trabajo social	DIF CDMX
119	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	42	Licenciatura trunca	DIF CDMX
120	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	32	Bachillerato	11 años
121	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	35	Bachillerato	15 años



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				los expedientes de los derechohabientes.				
122	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	27	Secundaria	2 años
123	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Mujer	61	Bachillerato	24 años
124	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	38	Bachillerato	16 años



No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
125	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	35	Licenciatura	15 años
126	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none">* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.* Integrar los expedientes de los derechohabientes.* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.	Hombre	38	Licenciatura	24 años

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



2017