

PROGRAMA SOCIAL: **JuvenGAM.**

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	JuvenGAM			
Problema central atendido por el Programa Social	Abandono escolar a nivel superior			
Objetivo General	Este es un programa social de transferencias económicas a través de la entrega de una tarjeta electrónica con el fin de contribuir al pleno desarrollo educativo de 1,000 alumnas y alumnos de escuelas públicas a nivel superior de escasos recursos económicos, residentes de la Delegación Gustavo A. Madero.		Contribuir a disminuir la tasa de abandono escolar de las y los estudiantes de escuelas públicas de escasos recursos económicos residentes de la Delegación Gustavo A. Madero, incentivando la permanencia a nivel superior a través de una transferencia económica cuyo fin es garantizar su derecho a la educación.	
Objetivos Específicos	La Delegación Gustavo A. Madero, consciente de las dificultades y problemas sociales y culturales, pretende coadyuvar con el gasto familiar de los alumnos de escuelas públicas de nivel superior, sin importar su edad, residentes de la Delegación Gustavo A. Madero, a través de una ayuda económica con el fin de buscar garantizar y apoyar el derecho a la educación.		Incentivar la permanencia de las y los estudiantes a nivel superior y que estos concluyan sus estudios. Otorgar la transferencia económica a las y los estudiantes para ayudarlos a	

		continuar su formación escolar. Contribuir a garantizar el derecho a la educación.	
Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)	1,000 alumnos que estén inscritos en escuelas públicas de nivel superior residentes de la Delegación Gustavo A. Madero	Se centra en las y los estudiantes de escuelas públicas a nivel superior, residentes de la Delegación Gustavo A. Madero.	
Área encargada de la operación del Programa Social	Dirección de Educación		
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Apoyo económico, Monto unitario por derechohabiente, \$2,400 (dos mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.) durante el ejercicio fiscal 2015		
Presupuesto del Programa Social	\$2, 400,000 (dos millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.)		
Cobertura Geográfica del Programa Social	El programa está orientado a los residentes de la delegación Gustavo A. Madero, sin importar que las escuelas a las que acudan se encuentren en otra delegación de la Ciudad de México o en algún municipio del Estado de México	Alumnos y alumnas inscritos en Escuelas a nivel superior residentes de la Delegación Gustavo A. Madero	

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de creación	Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 - 2018, alineados al Programa Social "JuvenGAM" Eje I. Equidad e inclusión social para el desarrollo humano. Área de oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos Área de oportunidad 3 Educación
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Programa sectorial de Educación y Cultura 2013-2018, Programa General de Desarrollo Delegacional de Gustavo A. Madero 2013-2018
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o	sin modificación alguna.

Delegacionales (según sea el caso)	
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 - 2018, alineados al Programa Social “JuvenGAM” Eje I. Equidad e inclusión social para el desarrollo humano. Área de oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos Área de oportunidad 3 Educación

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
2016	Director Ejecutivo de Planeación y Evaluación de Proyectos y Programas.	Masculino	46 años	Licenciatura en Economía	Dirigir la evaluación cualitativa y cuantitativa de los programas y proyectos institucionales, mediante el análisis y seguimiento de los indicadores de eficiencia, así como coordinar la elaboración de los informes correspondientes. De igual forma, coordinar con los titulares de las áreas que integran el Órgano Político Administrativo, con el objeto de evaluar y supervisar las actividades, resultados, avances, estrategias y acciones a implementar para mejorar el desempeño de todos los proyectos.	20 años	Únicamente al monitoreo y evaluación.
2017		Masculino	46 años	Licenciatura en Economía y Licenciatura en Derecho		15 años	
2018		Femenino	56 años	Licenciatura en Pedagogía (Pasante)		9 años	

(1) Experiencia en monitoreo y evaluación (M&E) es decir, número de años y trabajos realizados.

(2) Explicar si se dedican exclusivamente a las tareas de monitoreo y evaluación (M&E) del programa o si participaban en la operación del mismo, señalando puntualmente las funciones y tareas dentro del programa.

II.2. Metodología de la Evaluación.

La Evaluación Interna 2018 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018). El objetivo de llevar a cabo una Evaluación Integral en tres etapas ha sido generar un proceso incremental de aprendizaje que permita de forma progresiva crear condiciones idóneas para la evaluación de los programas sociales en los diferentes ámbitos de gobierno de la Ciudad de México como contribución al afianzamiento de una cultura organizacional abierta al mejoramiento continuo (incorporar la Figura 3 de los presentes Lineamientos para mayor referencia).

De esta forma, en 2016 se inició la PRIMERA ETAPA, enmarcada en la Metodología de Marco Lógico, con la **Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base**, que comprendió el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y la forma en que estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influido y afectado; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social; el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinando sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos; la revisión de los indicadores diseñados para monitorear cada nivel de objetivos; y el diseño de la línea base del programa social, es decir, la magnitud de la problemática social en la población atendida. La evaluación puede ser consultada en: (http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/4332e201059c447246c64e97d16c1e3f.pdf, Gaceta No. 105, de fecha 30 de junio de 2016)

La SEGUNDA ETAPA, correspondió en 2017 a la **Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel**, que implicó 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 al programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: (http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/988bea591ce39aed66c56fbd25c3c7f.pdf, Gaceta No.101, de fecha 30 de junio de 2017)

La TERCERA ETAPA y última, en 2018, corresponde a la presente **Evaluación de Resultados**, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar de la población, como resultado de la intervención.

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
Sexo: Mujer/Hombre Ingreso Económico: menos de 2,400 pesos/entre 2,400 y 4,800 pesos/más de 4,800 pesos. Medios de Difusión: Por un vecino/Internet y/o Redes Sociales/Propaganda Oficial	114	114

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	278
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	50
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	64
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	114
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (a)	50
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel b)	64
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	114

Características de la muestra Levantamiento de Panel.

Perfil requerido por	Características del beneficiario	Población Línea base 2016	Población activa en 2017	Población Inactiva 2017 que se puede localizar

el programa social		M	F	M	F	M	F
Sexo	Indistinto	131	147	22	28	28	36
Rango de Edad	Abierto						
Área Geográfica	Demarcación de la Gustavo A. Madero						
Grado de Vulnerabilidad	Alumnos que estén inscritos en escuelas públicas de Nivel Superior residentes de la demarcación.						
Tipo de Apoyo	Ayuda económica.						

Reactivo adicional en instrumento 2017.	Justificación de su inclusión.
Ninguno.	Ninguno.

Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.

Actividad	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Búsqueda y consulta de las fuentes bibliográficas						
Construcción y diseño de la metodología del levantamiento de panel.						
Mesas de trabajo entre la DEPEPP y DGDS						
Aplicación de la encuesta						
Recopilación, análisis y sistematización de la información						
Elaboración del informe de Resultados						

Cabe señalar, que se tuvo contratiempos en la aplicación de las encuestas debido a los hechos ocurridos como consecuencia del sismo del 19 de septiembre de 2017, motivo por el cual se tuvo que detener su implementación concluyéndose en su totalidad en el mes de diciembre del mismo año.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Tipo de contrato	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Base	Auxiliar administrativo	No requerida	Manejo de base de datos manejo de	- Apoyo en eventos - Planeación y diseño del programa social	Femenino	35 años	Secundaria concluida	Operación de base de datos con programas básicos y

			paquetería de office	- Captura de base de datos del programa social - Diseño de formatos				avanzados dos años en la operación del programa social 8 años de auxiliar administrativo
Base	Auxiliar administrativo	No requerida	Manejo de base de datos manejo de paquetería de office	- Apoyo en eventos - Planeación y diseño del programa social - Captura de base de datos del programa social - Diseño de reglas de operación - Elaboración de evaluación interna - Diseño de formatos	Masculino	24 años	4° trimestre de la licenciatura en administración	Operación de base de datos con programas básicos tres años en la operación del programa social seis años de auxiliar administrativo

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

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la practica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Este programa social inició su operación durante el ejercicio fiscal 2014. Para el presente año cuenta con el mismo nombre y no fue modificado en esencia. La población objetivo a la cual se pretende beneficiar siguen siendo las y los alumnos maderenses que estudien en escuelas públicas de nivel superior	Satisfactorio	Satisfactorio	
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Delegación Gustavo A. Madero,	Satisfactorio	Satisfactorio	
II. Objetivos y Alcances	Objetivo general: Este es un programa social de transferencias económicas a través de la entrega de una tarjeta electrónica con el fin de contribuir al pleno desarrollo educativo de 1,000 alumnas y alumnos de escuelas públicas a nivel superior de escasos recursos económicos, residentes de la Delegación Gustavo A. Madero. Objetivo específico: La Delegación Gustavo A. Madero, consciente de las dificultades y problemas sociales y culturales, pretende coadyuvar con el gasto familiar de los alumnos de escuelas públicas de nivel superior, sin importar su edad, residentes de la Delegación Gustavo A. Madero, a través de una ayuda económica con el fin de buscar	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>garantizar y apoyar el derecho a la educación.</p> <p>Alcance</p> <p>Se pretende disminuir el problema de inasistencia escolar que radica en los residentes de la Delegación, otorgando una ayuda económica a través de la entrega de una tarjeta electrónica, ya que la mitad de ellos, por diferentes motivos, como lo son la falta de recursos económicos para sustentar el gasto derivado de las actividades y responsabilidades escolares, así como la búsqueda de un trabajo para apoyar económicamente a su familia, dejan así de asistir a la escuela.</p>			
III. Metas Físicas	1,000 alumnos que estén inscritos en escuelas públicas de nivel superior residentes de la Delegación Gustavo A. Madero sin importar que la institución a la que asisten, no se encuentre dentro de los límites delegacionales.	Satisfactorio	Satisfactorio	
IV. Programación Presupuestal	Monto presupuestal para el programa: \$2, 400,000 (dos millones cuatrocientos mil pesos 00/100 M.N.)	Satisfactorio	Satisfactorio	
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>Difusión:</p> <p>La invitación, los requisitos, formas de acceso, criterios de selección y toda la información relacionada a este Programa Social son públicos y podrán ser consultados en el portal de internet http://www.gamadero.gob.mx, así como en la oficina de la Dirección de Educación de la Delegación Gustavo A. Madero, al teléfono 51182800 Ext. 7102 y en el Segundo Piso del edificio delegacional, de 9:00 a 15:00 horas.</p> <p>En ningún caso, las y los funcionarios podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo allí establecido.</p> <p>Requisitos de Acceso:</p> <p>Ser residente de la Delegación Gustavo A. Madero. Ser estudiante de escuela pública de nivel superior. Ser de escasos recursos económicos.</p> <p>Presentar la siguiente documentación en el área de Educación, segundo piso del edificio delegacional.</p> <ul style="list-style-type: none"> •Solicitud por escrito dirigida a la Dirección de Educación. •Original y copia de la CURP del estudiante. •Original y copia de constancia de estudios. •Original y copia de credencial oficial escolar. •Original y copia de comprobante de domicilio (teléfono, predio, agua o luz) reciente (máximo tres meses anteriores a 	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>la fecha de la recepción de la documentación)</p> <ul style="list-style-type: none"> •Estudio socioeconómico (se entregará para su llenado al momento de la recepción de los documentos). •En caso de que el estudiante sea mayor de edad deberá presentar original y copia de identificación oficial con fotografía (IFE/INE, Pasaporte); en caso de ser menor de edad, el trámite deberá realizarlo la madre, el padre o el tutor del alumno, quienes deberán presentar original y copia de identificación oficial con fotografía (IFE/INE, Pasaporte). <p>Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal.</p>			
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>Será la Dirección de Educación la responsable de recibir la documentación de los solicitantes en lugar y fechas mencionadas en la invitación al programa, quien corroborará que cumplan con todos los requisitos establecidos para quedar formalmente registrados en el mismo.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>El ciudadano que desee interponer una queja o inconformarse podrá hacerlo con escrito dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, quien lo turnará a la Dirección de Educación para dar respuesta expedita y por escrito a quien haya interpuesto la queja o inconformidad, dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento de la misma.</p> <p>En caso de no obtener resolución a su queja o inconformidad, tiene la opción de interponer queja ante la Contraloría Interna de la Delegación Gustavo A. Madero. Si las áreas correspondientes no resuelven la queja o inconformidad, las personas podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos del Programa Social o por incumplir la garantía de acceso a los programas ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien, registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL), quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y, en su caso, a la instancia correspondiente y de la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>El titular de la Dirección General de Desarrollo Social recibirá y turnará las solicitudes ciudadanas de inconformidad así como las quejas a la Dirección de Educación, quien tendrá disponibles para consulta del público los requisitos, derechos, obligaciones y el procedimiento para que los</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	

	beneficiarios puedan acceder al Programa y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento de acuerdo con los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana y en apego a la normatividad aplicable. Además, es la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.			
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	La Dirección de Educación llevará a cabo una evaluación interna anual al Programa, con el fin de medir los resultados obtenidos y progresivamente alcanzar mejores resultados en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, con el fin de medir los resultados obtenidos y progresivamente alcanzar mejores resultados, los cuales serán publicados y entregados a las instancias, que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. Los indicadores de evaluación utilizados para este Programa serán: Número de alumnos beneficiados / Número de solicitudes recibidas X 100; Número de ayudas económicas entregadas / Número de ayudas económicas programadas X 100	Satisfactorio	Satisfactorio	
X. Formas de Participación Social	La planeación, el diseño, la instrumentación, el seguimiento, el control y la evaluación del Programa son revisadas por diversas organizaciones civiles, sociales, culturales, educativas, empresariales, entre otras, a través del Consejo de Desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero.	Satisfactorio	Satisfactorio	
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Este Programa está vinculado con aquellos que buscan atender el derecho a la educación como “HaGAMos la Tarea Juntos”, “HaGAMos Estudiantes de Excelencia” y “SiGAMos Apoyando tu Educación”, implementados por esta Delegación, a través de la Dirección General de Desarrollo Social.	Satisfactorio	Satisfactorio	

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016*	Justificación
--	--	----------------------

RESIDENCIA (Habitar en Gustavo A. Madero)	100%	
RANGO DE EDAD (Abierto)	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (estudiantes en estado de pobreza)	100%	

Mecanismos que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación en el otorgamiento de beneficios.

Los mecanismos a través de los cuales se garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación de los beneficios del programa social, se da en varias etapas: Primeramente, se realiza una convocatoria general con base en el perfil especificado en las Reglas de Operación que prescriben al programa, difundiendo de forma clara, precisa y accesible la información de los requisitos, así como las fechas en las que se ha de llevar a cabo.

De esta manera son recepcionadas, todas y cada una de las solicitudes emitidas al área correspondiente con la finalidad de hacerlas pasar por un filtro determinado en cada área operativa del programa, en cuyo caso deberá elaborar un análisis a profundidad del perfil del candidato con relación a las características que conforman a la población objetivo.

Una vez pasada la información por el filtro en mención, se procede a la etapa de preselección. Finalmente, el método de elección –en caso de que se sobredemanda las solicitudes, de la cifra programada- se genera bajo el criterio de mayor grado de vulnerabilidad, el resto procede a integrarse a un padrón de espera.

Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.

Número de proceso	Periodo de tiempo	Nombre	Descripción de la actividad	Encargado de la ejecución
1	1-2 meses	Planeación del programa	Se realiza un análisis a los tiempos, procesos, requisitos y actividades para que el programa sea eficaz.	Dirección de Educación
2	1 mes	Realización y publicación de las Reglas de Operación	Se redactan las Reglas de operación, estableciendo los requisitos, así como los mecanismos de instrumentación y ejecución del programa	Dirección de Educación
3	3-4 días	Publicación de invitación	Se realiza el formato y se solicita al área de Comunicación Social la publicación en la página delegacional	Dirección de Educación / Comunicación Social
4	10 días	Revisión de documentos	Se convoca a los estudiantes interesados a presentar, en tiempo y forma, la documentación requerida para tener acceso al programa. Asimismo, se realiza una revisión de dicha la documentación en para localizar irregularidades y, en su caso, solicitar la modificación del documento	Dirección de Educación
5	10 días	Captura e integración de expedientes	Se realiza la captura de solicitudes y se integra los expedientes de cada solicitante	Dirección de Educación

6	7 días	Selección de posibles beneficiarios	Se aplica el criterio de selección establecido en las reglas de operación para seleccionar a los solicitantes que serán considerados como posibles beneficiarios	Dirección de Educación
7	2 días	Solicitud y asignación de tarjetas	Se envía el listado de posibles beneficiarios a la Dirección General de Administración para la asignación de tarjetas electrónicas	Dirección de Educación / DGA
8	2-3 días	Publicación de listado de posibles beneficiarios	Se publica el listado de estudiantes seleccionados.	Dirección de Educación / Comunicación Social
9	3 días	Evento	Se convoca a los seleccionados a un evento masivo para la entrega de la tarjeta electrónica que contiene el apoyo otorgado	Dirección de Educación
10	5 días	Entrega extraordinaria de tarjetas	Se realiza la entrega de tarjetas a los estudiantes que no asistieron al evento masivo	Dirección de Educación
11	7 días (Este proceso depende de la entrega total de las tarjetas)	Reasignación de tarjetas	En caso de que se cuente con estudiantes seleccionados que no acudieron a recibir su tarjeta electrónica, y no se logró localizarlos, dicha tarjeta será reasignada a un estudiante de la lista de espera.	Dirección de Educación

Equivalencia en los procesos de acuerdo al Modelo General de los Procesos de un Programa Social.

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

Proceso en el modelo general	Nombre del o los procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación del programa	1	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	Si
	Realización y	2	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	No

	publicación de las Reglas de Operación										
Difusión	Publicación de invitación	3	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No	Si
Solicitud	Revisión de documentos	4	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
Incorporación	Captura e integración de expedientes	5	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
	Selección de posibles beneficiarios	6	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No
Obtención de bienes y/o servicios	Solicitud y asignación de tarjetas	7	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No
Entrega	Publicación de listado de posibles beneficiarios	8	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No
	Evento	9	Si	Si	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	Si	Si	Si
	Entrega extraordinaria de tarjetas	10	Si	Si	Si	Si	Si	Parcialmente	Si	Si	Si
Incidencias	Ninguno										
Seguimiento y monitoreo	Ninguno										

Proceso en el modelo general	Procesos identificados que no coinciden	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Reasignación de tarjetas	11	Si	Si	Si	Si	Si	Parcialmente	Si	Si	Si

A. Tiene un inicio, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el inicio del proceso, articulada a otro proceso.

B. Tiene un fin, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.

C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.

D. El personal designado para el proceso es suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones.

- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso.
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos de los procesos son los suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente.
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes.
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada.
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación del programa	1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Realización y publicación de las Reglas de Operación	2	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Publicación de invitación	3	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Revisión de documentos	4	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Captura e integración de expedientes	5	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Selección de posibles beneficiarios	6	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Solicitud y asignación de tarjetas	7	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Publicación de listado de posibles beneficiarios	8	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Evento	9	Si	Si	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Entrega extraordinaria de tarjetas	10	Si	Si	Si	Si	Si	Parcialmente	Si	Si	Si	Si	Si	Si	
Reasignación de tarjetas	11	Si	Si	Si	Si	Si	Parcialmente	Si	Si	Si	Si	Si	Si	

Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
FIN	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas.	$\frac{\text{Número de solicitudes beneficiadas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100$	79%	El número de apoyos programados, así como el presupuesto, es limitado, por lo que no es posible atender todas las solicitudes recibidas.
PROPÓSITO	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de ayudas económicas entregadas, con respecto a las programadas en las Reglas de Operación del Programa Social	$\frac{\text{Número de ayudas económicas entregadas}}{\text{Número de ayudas económicas programadas}} \times 100$	100%	
COMPONENTES	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de ayudas económicas entregadas, con respecto a las programadas.	$\frac{\text{Número de ayudas económicas entregadas}}{\text{Número de ayudas económicas programadas}} \times 100$	100%	La difusión entre los estudiantes y escuelas ha coadyuvado al logro de los objetivos.
ACTIVIDADES	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto a las solicitudes recibidas.	$\frac{\text{Número de solicitudes beneficiadas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100$	79%	El número de apoyos programados, así como el presupuesto, es limitado, por lo que no es posible atender todas las solicitudes recibidas.

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 generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores.	Sí	
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores.	Sí	
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica.	Sí	
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social.	No	Se debe realizar una reestructuración de los indicadores, así como

		delimitar las características de la población objetivo.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del Programa Social.	No	No existe un correcto planteamiento de los indicadores, por tanto, no contribuyen a mejorarlos.

Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

Aspecto de la operación del programa social 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Si	
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Parcialmente	Las solicitudes realizadas han superado los apoyos otorgados desde la creación del programa.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcialmente	Para la entrega del apoyo que otorga el programa es necesario trasladarse a otras instalaciones con más espacio.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Parcialmente	Con excepción de los rubros de "Incidencias" y "Seguimiento y Monitoreo", se cumplen con todos los demás procesos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Parcialmente	Aunque los tiempos establecidos son adecuados, se llegan a presentar externalidades, principalmente en la entrega de documentos, lo

		que obliga a la extensión de la operación del programa.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Parcialmente	Se cuenta con indicadores de gestión, pero no se encuentran correctamente estructurados.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Parcialmente	Se contempla la implementación de mejoras, siempre y cuando no se actúe de forma distinta a lo establecido en las Reglas de Operación del año en operación.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Parcialmente	Ha sido en tiempo reciente que se comenzaron a llevar a cabo mecanismos para dar seguimiento a la satisfacción de las personas.

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Construcción y Diseño	1° de julio al 31 de agosto de 2017
Mesas de Trabajo	1° de julio al 15 de diciembre de 2017
Levantamiento de encuestas	1° de agosto al 15 de diciembre de 2017
Recopilación y análisis de la información	1° de octubre de 2017 al 15 de enero de 2018
Elaboración del informe de resultados	15 de enero al 31 de marzo de 2018

IV.1 Fuentes de Información de la Evaluación.

IV.1.1. Información de Gabinete.

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

-Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (2012-2018)

-Programa General de Desarrollo Delegacional Gustavo A. Madero (2016-2018)

-Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2017.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016.

-Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2018.

-Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016 (Línea Base)

-Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017 (Línea de Panel)

IV.1.2. Información de Campo.

En el apartado IV “Construcción de la Línea Base del Programa Social”, se definió lo siguiente:

-Un estudio o diagnóstico de la población objetivo, donde se analizarán sus características y se determinará su tendencia.

-Para la ejecución de esta técnica se utilizarán base de datos para la aplicación de la estadística descriptiva.

-Se aplicarán encuestas con el propósito de establecer un estudio socioeconómico de los candidatos al programa social.

Dentro del mismo capítulado, se estableció el **diseño** de la siguiente manera:

Categoría de análisis	Reactivos de instrumento
Diagnóstico.	Volumen y tendencia de la población objetivo. Distribución de la población objetivo por tipo de género. Rangos de edad.
Encuesta.	Datos generales del solicitante (edad y género). Datos del domicilio (calle, número oficial, colonia, código postal y referencias de ubicación). Situación socioeconómica. Percepción de los beneficiarios sobre el programa.

Así como los **objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados.**

Plazos	Periodo	Efectos			
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y culturales	Económicos	Otros
Corto	Un año.	Apoyar económicamente a los estudiantes que resulten beneficiados para que puedan sustentar gastos escolares.	Impulsar la formación académica de los beneficiarios.	Otorgar un beneficio a los estudiantes seleccionados.	
Mediano	Dos años.	Lograr que los beneficiados continúen con su formación escolar y no deserten por problemas económicos.	Aportaciones sociales y culturales de los beneficiados a su comunidad.	Que distribuyan el beneficio entre sus gastos académicos.	
Largo	Tres años.	Tener en los padrones de beneficiados personas que concluyan satisfactoriamente sus estudios y así, conseguir un empleo digno.	Un mayor nivel académico y profesional de los maderenses.	La obtención de un empleo digno que les permita tener un nivel de vida adecuados para los estudiantes y sus familias.	

Categoría de análisis	Justificación	Reactivos de instrumento línea base	Reactivos de instrumento Panel	Justificación de su inclusión en Panel
Diagnóstico.	Determinar las características de la población objetivo. Volumen de la población	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido? ¿Cómo se enteró usted	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido? ¿Cómo se enteró usted	Se mantuvieron los mismos reactivos para cada caso, en virtud de que

	<p>objetivo.</p> <p>Distribución de la población por tipo de género.</p> <p>Tipo de discapacidad.</p> <p>Tendencia de la población</p>	<p>del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>arrojan las variables necesarias las cuales cubre el objetivo de ambos levantamientos.</p> <p>Ninguna</p>
<p>Operación y Funcionamiento</p>	<p>Cada reactivo fue diseñado con el objetivo de lograr los propósitos planteados en la introducción del presente instrumento. Se consideraron las preguntas en cuatro ejes principales: aspectos relativos al tipo de género y la edad de la persona encuestada, condición socioeconómica en función del ingreso, capacidad de difusión del programa, percepción de calidad en el trato y satisfacción del beneficiario.</p> <p>Lo anterior, se justifica en el hecho de que se pretende establecer -además de la percepción de las personas- un perfil social concurrente a lo formulado en las reglas de operación de cada programa.</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	

Construcción y Diseño de la Muestra.

Para la realización de la presente encuesta, se empleará la técnica de muestreo simple, la cual se construirá contemplando una distribución normal y se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Npq}{[(N - 1)Me^2/Nc^2] + pq}$$

Donde:

n : Tamaño de la muestra
N : Tamaño de la población
Nc : Valor estándar “z” en una distribución normal a determinado nivel de confianza
Me : Margen de error admitido
p : Probabilidad de ocurrencia
q : Probabilidad de no ocurrencia (1-p)

Considerando la falta de estudios previos los valores que tomarán las variables “p” y “q” será de 0.5, debido a que no se conocen las probabilidades correspondientes.

El tamaño de la muestra se determina sobre un nivel de confianza de 95 por ciento. En el programa TenGAMos Calidad de Vida 2016 se benefició a 500 personas, coincidiendo con la población objetivo planteado en sus Reglas de Operación.

Lo anterior, lo podemos interpretar para la fórmula, con los siguientes valores:

N = 500
Nc = 1.96¹
Me = 0.05
p = 0.5
q = 0.5

Una vez ejercidos estos valores, el nivel de la muestra donde se aplicó la encuesta corresponde a: 217 personas.

Cabe señalar, que la forma en la que se seleccionó la muestra fue a través de las características determinadas en las Reglas de Operación del programa, por lo que se utilizó una “Selección por Cuotas”.

Diseño del Instrumento.

Con base en la construcción y diseño de la muestra, se determinó realizar el siguiente instrumento:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES G.A.M.

1.- Programa social del cual se beneficio _____

2.- Edad _____

3.- Sexo M F

4.- Escuela (sólo aplica para el apoyo a becas y/o uniformes escolares)

5.- Ingreso mensual familiar

A) Menos de \$ 2,400 m.n. B) Entre \$ 2,400 y \$ 4,800 m.n. C) Más de \$4,800.00 m.n.

6.- ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?

A) Mucho

B) Poco

C) Nada

¹ Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

Valores de z:

95%: 1.96; e= 5%

90%: 1.65; e= 10%

80%: 1.28; e= 20%

7.- ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?

A) Propaganda oficial (carteles, lonas etc.) B) Internet y/o redes sociales C) Por un Vecino

8.- ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?

A) Bueno B) Regular C) Malo

9.- ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?

A) Bueno B) Regular C) Malo

10.- ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?

A) Si B) No

Cada reactivo fue diseñado con el objetivo de lograr los propósitos planteados en la introducción del presente instrumento. Se consideraron las preguntas en cuatro ejes principales: aspectos relativos al tipo de género y la edad de la persona encuestada, condición socioeconómica en función del ingreso, capacidad de difusión del programa, percepción de calidad en el trato y satisfacción del beneficiario.

Lo anterior, se justifica en el hecho de que se pretende establecer -además de la percepción de las personas- un perfil social concurrente a lo formulado en las reglas de operación de cada programa.

Recolección de la Información.

El presente instrumento se aplicó cara a cara con los beneficiarios del presente programa de forma aleatoria, para la conformación de la Línea Base se empleo dentro del periodo comprendido del 1º de septiembre al 31 de octubre de 2016; para el caso del Levantamiento de Panel fue del 1º de agosto al 15 de diciembre de 2017, siendo las áreas ejecutantes del programa –según las reglas de operación- las encargadas de llevar a cabo su operación y recolección de los resultados.

Procesamiento y análisis de información.

El levantamiento de las encuestas fue supervisado y monitoreado por la Dirección Ejecutiva de Planeación y Evaluación de Programas y Proyectos, mediante ellas se pudo constatar que los encuestadores tenían la capacitación suficiente y las herramientas necesarias para emplear el instrumento.

La programación de las encuestas fue adecuada, ya que se dio en el periodo determinado y en los términos señalados, pese a las inclemencias ya comentadas en torno a los hechos desencadenantes por motivo del sismo del 19 de septiembre del año anterior. La recopilación de la información se originó sin incidencia alguna para su procesamiento estadístico.

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

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?	A) Mucho, 99%	A) Mucho, 74%	Las personas beneficiadas lo consideran así, ya que el apoyo cubre una necesidad específica.

	recibir el apoyo.					
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que se recibe la información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones.</p>	¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	B) Internet y/o Redes Sociales, 80%	C) Por un Vecino, 65%	Se puede interpretar, debido a que tres cuartas partes del total de los beneficiarios, su edad oscila entre los 61 y 90 años.
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar.</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Disponibilidad y</p>	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	A) Bueno, 99%	A) Bueno, 93%	El personal encargado de la operación del programa cuenta con experiencia suficiente en su ejecución.

	<p>suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención a incidencias.</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.</p>					
Calidad del Beneficio	<p>Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p> <p>Tipo de compromiso adquirido.</p>	<p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p>	<p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p>	<p>A) Bueno, 98%</p>	<p>A) Bueno, 83%</p>	<p>La percepción del funcionamiento del programa es bueno en la población beneficiaria porque no se tuvo problema durante su trámite y otorgamiento.</p>
Contraprestación	<p>Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.</p> <p>Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>
Satisfacción	<p>Grado de conocimiento del programa como derecho.</p> <p>Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.</p> <p>Confirmación o invalidación de la</p>	<p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>A) Sí, 100%</p>	<p>A) Sí, 100%</p>	<p>La satisfacción es total porque contribuye a subsanar una necesidad específica.</p>

	expectativa generada por el beneficiario.					
--	---	--	--	--	--	--

Fuente: Evalúa CDMX (2018), con base en Rodríguez Vargas, Miriam; Adolfo Rogelio Cogco, Alejandro Islas, J. Mario Herrera, Oscar Alfonso Martínez, Jorge Alberto Pérez, Alejandro Canales e Ignacio Marcelino López, 2012, “Informe final del índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la Sedesol en México (imsab)”, Tampico, Tamaulipas, UAT/SEDESOL/CONACyT.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social.

Aspectos	Población objetivo (a)	Población atendida (b)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
DESCRIPCIÓN	0	0	0	N/A
CIFRAS 2015	1000	1000	100%	La difusión entre los estudiantes y escuelas ha coadyuvado al logro de los objetivos.
CIFRAS 2016	1000	1000	100%	
CIFRAS 2017	1000	1000	100%	

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016*	Justificación
RESIDENCIA (Habitar en Gustavo A. Madero)	100%	
RANGO DE EDAD (Abierto)	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (estudiantes en estado de pobreza)	100%	

Mecanismos que garantizan la igualdad de oportunidades y no discriminación en el otorgamiento de beneficios.

Los mecanismos a través de los cuales se garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación de los beneficios del programa social, se da en varias etapas: Primeramente, se realiza una convocatoria general con base en el perfil especificado en las Reglas de Operación que prescriben al programa, difundiendo de forma clara, precisa y accesible la información de los requisitos, así como las fechas en las que se ha de llevar a cabo.

De esta manera son recepcionadas, todas y cada una de las solicitudes emitidas al área correspondiente con la finalidad de hacerlas pasar por un filtro determinado en cada área operativa del programa, en cuyo caso deberá elaborar un análisis a profundidad del perfil del candidato con relación a las características que conforman a la población objetivo.

Una vez pasada la información por el filtro en mención, se procede a la etapa de preselección. Finalmente, el método de elección –en caso de que se sobredemande las solicitudes, de la cifra programada- se genera bajo el criterio de mayor grado de vulnerabilidad, el resto procede a integrarse a un padrón de espera.

VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social.

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	Reducción del índice de deserción escolar en el	(Número de alumnas y alumnos que concluyen el ciclo escolar en el periodo	9,000 personas	9,000 personas	

		nivel superior.	t / número de alumnas y alumnos que concluyen el ciclo escolar en el periodo t-1) -1) *100.			
	Propósito	Cobertura de permanencia de los alumnos y alumnas en el ciclo escolar.	(Número de alumnas y alumnos que recibieron el apoyo y que concluyeron su ciclo escolar / número de alumnas y alumnos inscritos en el padrón de beneficiarios) * 100.	9,000 personas	9,000 personas	
2016	Fin	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas.	Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100	9,000 personas	9,000 personas	
	Propósito	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de ayudas económicas entregadas, con respecto a las programadas en las Reglas de Operación del Programa Social	Número de ayudas económicas entregadas/ Número de ayudas económicas programadas X 100	9,000 personas	9,000 personas	
2017	Fin	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas.	Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100	9,000 personas	9,000 personas	
	Propósito	Apoyo a Personas con Discapacidad auditiva y motora de escasos	Número de ayudas económicas entregadas / Número de ayudas económicas programadas X 100	9,000 personas	9,000 personas	

		recursos económicos				
--	--	---------------------	--	--	--	--

VI.3. Resultados del Programa Social.

Resultados de la encuesta.

Se encuestaron a 114 personas que formaban parte del padrón de beneficiarios del programa social, bajo la selección del muestro por cuotas que se presenta en el siguiente esquema:

Sexo	Masculino	Femenino	Total
Total	61	53	114

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

Reactivo	% Masculino	% Femenino
3	52	48

De estos porcentajes, 61 fueron hombres y 53 mujeres.

Reactivo	% Menos de \$ 2,400	% Entre \$ 2,400 y \$ 4,800	% Más de \$4,800.00
5	54	46	0

De estos porcentajes, 62 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”; 52 que era de “entre 2, 400 y 4,800 pesos”; y 0 que era de “más de 4,800 pesos”.

Reactivo	% Mucho	% Poco	% Nada
6	74	25	0

De estas cifras, las 84 personas contestaron que “Mucho”; y 30 que “Poco”.

Reactivo	% Propaganda Oficial	% Internet y/o redes sociales	% Por un vecino
7	0	35	65

De estos porcentajes, 74 personas contestaron que “Por un vecino”; por “Internet y/o Redes Sociales” 40 y 0 por “Propaganda Oficial”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	% Malo
8	83	17	0

De estas cifras, 94 personas contestaron que “Bueno”; 20 que “Regular”; y 0 que “Malo”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	%Malo
9	93	7	0

De estas cifras, las 106 personas contestaron que “Bueno”; y 8 “Regular”.

Reactivo	% Si	% No
10	100	0

De estos porcentajes las 100 personas contestaron que “Si”.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES.

Para los programas sociales creados en 2017, no aplica este apartado.

Análisis de la evaluación interna 2016.

Apartados de la evaluación interna 2016.	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN.	Satisfactorio	
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016.	Satisfactorio	
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	
II.2. Metodología de la Evaluación.	Satisfactorio	
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.	Satisfactorio	
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE PROGRAMA SOCIAL.	Satisfactorio	
III.1. Consistencia Normativa y alineación con la Política Social de la CDMX.	Satisfactorio	
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa.	Satisfactorio	
III.3. Cobertura del Programa Social.	Satisfactorio	
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social.	Satisfactorio	
III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones.	Satisfactorio	
III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como Programa Social.	Satisfactorio	
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL.	Satisfactorio	
IV.1. Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo del programa.	Satisfactorio	
IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la Línea Base.	Satisfactorio	
IV.3. Diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base.	Satisfactorio	
IV.4. Método de aplicación del instrumento.	Satisfactorio	
IV. 5. Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.	Satisfactorio	
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015.	Satisfactorio	
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015.	Satisfactorio	
V.2. Seguimiento de recomendaciones de las Evaluaciones Internas	Satisfactorio	

<p align="center">Oportunidades</p> <p>-El programa se puede vincular con otros programas de la delegación para impulsar proyectos de desarrollo científicos, culturales y tecnológicos.</p> <p>-Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.</p>	<p align="center">Potencialidad.</p> <p>-Generar proyectos de producción o divulgación científica, cultural, artística y tecnológica que sirvan para el desarrollo comunitario de la demarcación, así como para fortalecer la cohesión social.</p>	<p align="center">Desafíos</p> <p>-Redefinir las ROP del programa para incrementar la eficacia y eficiencia en su cobertura.</p> <p>-Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.</p>
<p align="center">Amenazas</p> <p>-Crecimiento de la deserción escolar a nivel superior agravados por factores económicos.</p>	<p align="center">Riesgos</p> <p>-Entablar talleres con los estudiantes beneficiados a efecto de contribuir en su orientación vocacional y motivacional.</p>	<p align="center">Limitaciones</p> <p>-Solicitar mayores recursos económicos para ampliar la cobertura del programa.</p>

VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores.

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados.
2016	Elaboración del Programa Operativo Anual con anticipación.	Durante la planeación y diseño del programa.	Corto	Coordinación de Control y Seguimiento de la Dirección General de Desarrollo Social.	Satisfactorio	
	Elaboración de las reglas de operación del programa social apegado a los lineamientos que se emitan para su diseño.	Durante la planeación del programa.	Corto		Satisfactorio	
	Difundir con anticipación el programa social y en más medios de comunicación.	Antes y en el inicio.	Corto		Satisfactorio	
	Implementación de encuestas a los beneficiarios.	Durante la entrega de los apoyos.	Corto		Satisfactorio	
2017	Vincular el programa social con otras áreas de la delegación a efecto de generar una política social de desarrollo	Durante la planeación	Mediano			No Satisfactorio

	integral comunitario mediante la cultura, la ciencia y el arte enfocada a las zonas más vulnerables de la demarcación.					
	Se debe elaborar un diagnóstico preciso del porcentaje que representa la población objetivo.	Durante el diseño	Corto		No Satisfactorio	
	Rediseñar y replantear de acuerdo a la definición clara y precisa de fines y propósitos los indicadores que correspondan.	Durante el diseño.	Corto		No Satisfactorio	
	Mediante la impartición de talleres, contribuir al fortalecimiento de sus facultades motivacionales y vocacionales.	Durante la ejecución.	Mediano		No Satisfactorio	
	Gestionar ampliación presupuestal con el área competente con la finalidad de estar en condiciones de lograr mayor acceso a estudiantes universitarios.	Durante la planeación.	Corto		No Satisfactorio	

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018.

Externos Internos	Fortalezas	Debilidades
	<ul style="list-style-type: none"> -El apoyo funge como incentivo para contribuir a los gastos inherentes a su educación. -Personal capacitado para la operatividad del programa. -Los apoyos son entregados al beneficiario en tiempo y forma. -Proyección de una buena imagen. 	<ul style="list-style-type: none"> -Los indicadores no son adecuados, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos. -Presupuesto limitado para cubrir la proporción de alumnos que se encuentran estudiando en el nivel superior.
Oportunidades	Potencialidad.	Desafíos
<ul style="list-style-type: none"> -El programa se puede vincular con otros programas de la delegación para impulsar proyectos de desarrollo científicos, culturales y tecnológicos. -Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> -Generar proyectos de producción o divulgación científica, cultural, artística y tecnológica que sirvan para el desarrollo comunitario de la demarcación, así como para fortalecer la cohesión social. 	<ul style="list-style-type: none"> -Redefinir las ROP del programa para incrementar la eficacia y eficiencia en su cobertura. -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.
Amenazas	Riesgos	Limitaciones
<ul style="list-style-type: none"> -Crecimiento de la deserción escolar a nivel superior agravados por factores económicos. 	<ul style="list-style-type: none"> -Entablar talleres con los estudiantes beneficiados a efecto de contribuir en su orientación vocacional y motivacional. 	<ul style="list-style-type: none"> -Solicitar mayores recursos económicos para ampliar la cobertura del programa.

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

Elementos de la matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
<p>Generar proyectos de producción o divulgación científica, cultural, artística y tecnológica que sirvan para el desarrollo comunitario de la demarcación, así como para fortalecer la cohesión social.</p>	<p>Vincular el programa social con otras áreas de la delegación a efecto de generar una política social de desarrollo integral comunitario mediante la cultura, la ciencia y el arte enfocada a las zonas más vulnerables de la demarcación.</p>	<p>Durante la planeación</p>	<p>Contribuir a elevar la calidad de vida de los habitantes de la demarcación mediante proyectos de desarrollo comunitario y a la cohesión social.</p>
<p>Redefinir las ROP del programa para incrementar la eficacia y eficiencia en su cobertura.</p>	<p>Se debe elaborar un diagnóstico preciso del porcentaje que representa la población objetivo.</p>	<p>Durante el diseño</p>	<p>Optimizar la eficacia y eficiencia de los recursos aplicados al programa, logrando incrementar la posibilidad de éxito en el efecto esperado.</p>
<p>Reestructuración de los indicadores del</p>	<p>Rediseñar y replantear de acuerdo a la</p>	<p>Durante el diseño.</p>	<p>Correcto monitoreo y evaluación de la operación general del programa, lo</p>

programa para un mejor seguimiento y monitoreo.	definición clara y precisa de fines y propósitos los indicadores que correspondan.		cual contribuirá a una mejor toma de decisiones en la persecución del logro de resultados esperados.
Entablar talleres con los estudiantes beneficiados a efecto de contribuir en su orientación vocacional y motivacional.	Mediante la impartición de talleres, contribuir al fortalecimiento de sus facultades motivacionales y vocacionales.	Durante la ejecución.	Contribuir a la no deserción escolar universitaria por circunstancias desmotivacionales y/o desorientación vocacional.
Solicitar mayores recursos económicos para ampliar la cobertura del programa.	Gestionar ampliación presupuestal con el área competente con la finalidad de estar en condiciones de lograr mayor acceso a estudiantes universitarios.	Durante la planeación.	Lograr mayor cobertura del programa con el objeto de abonar al problema de la no deserción escolar en este nivel educativo.

VIII.3. Comentarios Finales.

Hemos concluido la tercer y última etapa de este ciclo de evaluación para los Programas Sociales, lo cual nos complace de singular manera y nos impulsa a seguir trabajando en establecer avances que contribuyan en el desarrollo e implementación de mecanismos que mejoren la política social en nuestra demarcación. Celebramos llevar a cabo este tipo de ejercicios pues nos ayudan a detectar deficiencias y tratar de subsanarlas, así como consolidar las fortalezas de nuestros programas sociales.

Por lo anterior, es que resulta sumamente relevante manifestar que los porcentajes de satisfacción arrojados mediante los instrumentos de medición (encuestas) fueron incrementados de manera sustancial de forma positiva. Respecto al rubro de operatividad, mantuvimos un nivel decreciente, lo cual nos impulsa a seguir mejorando en los tiempos, procesos y trato al público que rigen a nuestros programas sociales. Sin duda, el acontecimiento ocurrido el 19 de septiembre pasado, incidió de forma importante en este segmento.

No obstante, es necesario manifestar que se deben tomar en cuenta la realización de todas las Estrategias de Mejora propuestas en 2017 para apuntalar de mejor manera la implementación del programa social, en virtud de que éstas, además de que se vean reflejadas en mediciones posteriores, permitan un mejor desarrollo de sus Reglas de Operación en ejercicios fiscales subsecuentes, ya que es sumamente necesario definir con claridad los objetivos específicos y sobretodo, los resultados esperados, ejes rectores de la política social en la demarcación.

En virtud de esto, es que para la presente propuesta de Matriz FODA y Propuestas de Mejora, se establecen las mismas desarrolladas en la evaluación del año anterior.

IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES.

(2016) Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016 (Línea Base), Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

(2017) Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017 (Levantamiento de Panel), Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

(2017) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2017, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

(2018) Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2018, Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México.

Murray R. Spiegel y Larry J. Stephens. (2009). Estadística. 4ta edición. Mc Graw-Hill. México, D.F.

(2012-2018) Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016-2018) Programa General de Desarrollo Delegacional Gustavo A. Madero, Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México.

(2016) Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

(2017) Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social a cargo de la Delegación Gustavo A. Madero para el ejercicio fiscal 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.