PROGRAMA SOCIAL: **GAM ve por ti.**

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Aspecto del Programa Social** | **2015** | **2016** | **2017** | **Justificación en caso de cambios** |
| Nombre del Programa Social | GAM Ve Por Ti | | |  |
| Problema central atendido por el Programa Social | Coadyuvar a lograr una mejor calidad de vida en los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero, a partir de los cuatro años de edad, en situación de marginación y con problemas de agudeza visual, a través de la entrega de lentes graduados. | | |  |
| Objetivo General | Contribuir a mejorar los niveles de salud visual de la comunidad maderense de escasos recursos económicos, para mejorar su entorno y con ello mejorar sus posibilidades de desarrollo. Se atenderá a personas que necesiten el apoyo de lentes, se dotará del insumo a la población de 4 años pertenecientes a la Delegación Gustavo A. Madero que lo solicite. | | |  |
| Objetivos Específicos | Coadyuvar a lograr una mejor calidad de vida de los pobladores de la Delegación Gustavo A. Madero y apoyar al derecho en salud de acuerdo al 4° Constitucional, reducido el numero de la población que presente problemas de agudeza visual y que se encuentren en situación de marginalidad sin importar sexo, discapacidad o religión, esto mediante la entrega de lentes graduados. | | |  |
| Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación) | 9,000 personas, en pobreza extrema que necesiten lentes graduados y con esta medida impulsar un mejor estado de salud. | | |  |
| Área encargada de la operación del Programa Social | Subdirección de Servicios Médicos | | |  |
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad | Lentes graduados se otorgan a las personas que lo soliciten y tengan problemas de agudeza visual, Unos lentes graduados. | | |  |
| Presupuesto del Programa Social | $2,000,000 (dos millones de pesos 00/100 M.N.) | | |  |
| Cobertura Geográfica del Programa Social | Su objetivo es el de contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad visual y se contribuye a la economía familiar de la comunidad maderense. | | |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del Programa Social** | **Descripción** |
| Año de creación | 2013 |
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Ejes Programáticos, objetivos, Metas y líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, alineados al Programa Social " GAM Ve por Ti" Eje i Equidad e inclusión social para el desarrollo humano Área de oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos. |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, alineados al Programa Social " GAM Ve por Ti" este programa se encuentra vinculado con aquellos que esta Delegación implementa y que impulsan el bienestar social, tales como " Grupos Vulnerables" Ayudas Especiales GAM y " TenGAMos Calidad de Vida" |
| Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018 | Y la línea estratégica va dirigida a los grupos vulnerables |

**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/988bea591ce39ae1d66c56fbd25c3c7f.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 meas 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 | 108 | 108 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Poblaciones** | **Número de personas** |
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base | 375 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 67 |
| 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) | 87 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 154 |
| 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) | 67 |
| 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) | 41 |
| Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b) | 108 |

**Características de la muestra Levantamiento de Panel.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Perfil requerido por el programa social** | **Características del beneficiario** | **Población Línea base 2016** | | **Población activa en 2017** | | **Población Inactiva 2017 que se puede localizar** | |
| **M** | **F** | **M** | **F** | **M** | **F** |
| Sexo | Indistinto | 143 | 233 | 29 | 38 | 37 | 49 |
| Rango de Edad | Abierto |
| Área Geográfica | Demarcación de la Gustavo A. Madero. | | | | | | |
| Grado de Vulnerabilidad | Personas con carencia visual de escasos recursos económicos. | | | | | | |
| Tipo de Apoyo | Anteojos. | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **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** |
| Confianza | Subdirector de servicios médicos | Estudios de maestría y administración | 10 años | Dirección | M | 48 | Estudios de maestría y administración | 16 años |
| Base | Encargado del programa | Licenciatura o preparatoria | 2 años | Operativo | M | 30 | Preparatoria | 2 |
| Base | Recepción de documentos | Secundaria o preparatoria | 2 años | Operativo | F | 40 | Preparatoria | 2 |
| Base | Capturista | Técnico | 2 años | Operativo | M | 40 | Técnico | 2 |
| Base | Capturista | Técnico | 2 años | Operativo | F | 41 | Técnico | 3 |
| Base | Optometrista | Licenciatura o técnico | 10 años | Operativo | F | 40 | Técnico | 10 |
| Base | Optometrista | Licenciatura o técnico | 10 años | Operativo | M | 40 | Técnico | 10 |

**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 | El programa “GAM Ve por Ti” comenzó a operar durante el ejercicio fiscal 2013. Desde ese año a la fecha ha tenido cambios considerables, uno de ellos radica en que se amplió el rango de edad de la población objetivo, ahora se beneficia a las personas de escasos recursos económicos con problemas de agudeza visual mayores de 4 años de edad, cuando anteriormente se beneficiaba tan solo a personas de 4 a 15 años de edad y Adultos Mayores. Este programa se ha desarrollado para apoyar económicamente a personas físicas de bajos recursos económicos apara mejora en la realización de actividades deportivas, culturales, educativas, científicas, tecnológicas, así se apoya a las familias en situación de marginación que enfrenten alguna contingencia, adicionalmente mejoramos su estado de salud, y este programa crecerá de acuerdo a las necesidades de la comunidad maderense de menos recursos económicos | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Delegación Gustavo A. Madero, | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| II. Objetivos y Alcances | Contribuir a mejorar los niveles de salud visual de la comunidad maderense de escasos recursos económicos, para mejorar su entorno y con ello mejorar sus posibilidades de desarrollo. Se atenderá a personas que necesiten el apoyo de lentes, se dotará del insumo a la población mayor de 4 años pertenecientes a la Delegación Gustavo A. Madero que lo solicite. Coadyuvar a lograr una mejor calidad de vida de los pobladores de la Delegación Gustavo A. Madero y apoyar al derecho en salud de acuerdo al 4º Constitucional, reduciendo el número de la población que presente problemas de agudeza visual y que se encuentren en situación de marginalidad sin importar sexo, discapacidad o religión, esto mediante la entrega de lentes graduados. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| III. Metas Físicas | 9,000 personas de la Delegación Gustavo A. Madero | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| IV. Programación Presupuestal | $2,000,000 (dos millones de pesos 00/100 M.N.) | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Los lentes graduados se otorgarán a las personas que lo soliciten y que tengan problemas de agudeza visual, de escasos recursos económicos y en condiciones de alta vulnerabilidad o marginación. Los solicitantes deberán ser residentes de la Delegación Gustavo A. Madero y presentar la siguiente documentación: Solicitud por escrito dirigida a la Subdirección de Servicios Médicos. Original y copia de identificación oficial con fotografía (IFE/INE, Cédula profesional o Pasaporte) del solicitante (de la madre, el padre o el tutor cuando se trate de menores de edad). Original y copia de comprobante de domicilio (teléfono, predio, agua o luz) reciente (máximo tres meses anteriores a la fecha de la recepción de la documentación, en el cual el domicilio deberá coincidir con el domicilio de la identificación oficial con fotografía. Estudio socioeconómico otorgado por la Subdirección de Servicios Médicos. (Originales sólo para cotejo de información) En los casos de menores de edad, los documentos referidos deberán ser entregados por la madre, el padre o el tutor. Acceso: A través de solicitud por escrito dirigida a la Subdirección de Servicios Médicos. Selección: Por motivos presupuestales y en el caso de existir una demanda mayor a las metas previstas, se seleccionarán las personas que cumplan con todos los requisitos del Programa y que comprueben menos recursos económicos, mediante el estudio socioeconómico y la visita domiciliaria para corroborar el estudio mismo. Será la Subdirección de Servicios Médicos la responsable de mantener informado s a los solicitantes del estado de su trámite. Aquellas personas que hayan realizado su trámite y que no hayan sido asignados como beneficiarios del Programa por motivo de espacio, por no haber acudido a que les realizarán el estudio socioeconómico o por falta de algún documento, serán incluidas en una lista de espera que será pública y podrá ser consultada en el área antes mencionada. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | **Difusión** Se hará difusión a través de los eventos delegacionales invitando a la población a inscribirse al programa para así poder recibir la ayuda en especie, así como a través del portal de internet de la Delegación (http://www.gamadero.gob.mx). **Acceso** El interesado a ser beneficiario (la madre, el padre, la tutora o el tutor en caso de menores de edad) deberán acudir al lugar y en la fecha y hora establecidas previamente con todos los documentos citados con el propósito de realizar el trámite de solicitud al Programa. **Registro** Será la Subdirección de Servicios Médicos la responsable de recibir la documentación de los solicitantes en lugar y fecha mencionada previamente, quien corroborará que cumplan con todos los requisitos del Programa para quedar formalmente registrados en el mismo. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | 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 Subdirección de Servicios Médicos e instruirá lo necesario 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. En caso de no obtener resolución a su queja o inconformidad, tiene la opción de interponer queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Delegación Gustavo A. Madero. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | El titular de la Dirección General de Desarrollo Social recibirá y turnará las solicitudes ciudadanas de inconformidad así como las quejas a la Subdirección de Servicios Médicos, quien tendrá disponibles para consulta del público los requisitos, derechos, obligaciones y el procedimiento para que los 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. | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | La Subdirección de Servicios Médicos es el área responsable de llevar a cabo la Evaluación Interna Anual al Programa Social, 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 mes es después de finalizado el ejercicio fiscal. Los indicadores de evaluación utilizados para este Programa serán: Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100 Número de lentes graduados entregados / Número de lentes graduados programados 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 esta Delegación implementa y que impulsan el bienestar social, tales como: “Grupos Vulnerables”, “Ayudas Especiales GAM” y “TenGAMos Calidad de Vida”. | 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 (Personas 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 específicado en las Reglas de Operación que preescriben 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 caracteristícas 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.

**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 | 4 días | Difusión de Convocatoria Pública | Difunde la convocatoria pública, través de los medios previstos por la ley, con todos los requisitos, especificando lugar, fecha y hora en que los solicitantes deberán acudir. | Subdirección de Servicios Médicos |
| 2 | 1 día | Entrega de documentos | Entrega documentación en tiempo y forma en el lugar establecido en la convocatoria emitida por la Subdirección de Servicios Médicos. | Solicitante |
| 3 | 3 días | Recepción de documentos | Recibe documentación, elabora y registra padrón e integra expediente y estudio socioeconómico realizado al solicitante y entrega contra recibo con el número de folio al solicitante | Subdirección de Servicios Médicos |
| 4 | 1 día | Revisión de documentos | Revisa documentación y determina con base a requisitos y estudio socioeconómico | Subdirección de Servicios Médicos |
| 5 | 1 día | Asesoría | Se le cita al solicitante para recibir indicaciones y asesoría para continuar. (Regresa a la actividad número 4) | Subdirección de Servicios Médicos |
| 6 | 1 día | Canalización con el proveedor para estudio | Se le cita al solicitante para que acuda a la Subdirección de Servicios Médicos para recibir por escrito la canalización del Proveedor del estudio de Optometría. | Subdirección de Servicios Médicos |
| 7 | 10 días | Realización de estudio de optometría | Realiza estudio de optometría y procede a graduar anteojos para ser entregados a la Subdirección de Servicios Médicos. | Proveedor |
| 8 | 2 días | Recepción de anteojos | Recibe los anteojos, los clasifica por nombre y número. Notifica y cita a los beneficiados para la entrega. | Subdirección de Servicios Médicos |
| 9 | 1 día | Notificaciones de inconformidad | En caso de que no sean funcionales los anteojos recibidos, se le notifica a la Subdirección de Servicios Médicos para su valoración (Regresa a la actividad N° 10) | Solicitante |
| 10 | 1 día | Recepción del beneficio | Recibe el apoyo y a contra recibo firma vale de entrega del apoyo en la Subdirección de Servicios Médicos | Solicitante |
| 11 | 1 día | Adhesión al padrón del beneficiario | Recibe y anexa vale de entrega al expediente del solicitante registrando los datos en el padrón de beneficiarios del programa social. Corrobora los requisitos del padrón con los expedientes de beneficiarios y de ser necesario da de baja o modifica los mismos. | Subdirección de Servicios Médicos |
| 12 | 1 día | Integración del padrón definitivo. | Integra el padrón definitivo y hace un inventario de los anteojos que no fueron entregados para ser enviados a la Dirección de Servicios Médicos y Equidad. | Subdirección de Servicios Médicos |
| 13 | 3 días | Recepción del padrón definitivo. | Recibe el padrón definitivo de beneficiarios y lo avala para su publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal | Dirección de Servicios Médicos y Equidad |
| 14 | 2 días | Inventariado de los productos no entregados | Realiza un cotejo de los anteojos que no fueron entregados y los envía a la Bodega de la Dirección de Servicios Médicos para su resguardo. | Dirección de Servicios Médicos y Equidad |
| 15 | 2 días | Resguardo de los productos | Recibe y coteja la información con los anteojos enviados y hace el resguardo de los mismos. | Bodega de la Dirección de Servicios Médicos |

**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** | Ninguno | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Difusión** | Difusión de Convocatoria Pública | 1 | Si | Si | Si | No | No | No | Si | No | No |
| **Solicitud** | Entrega de documentos | 2 | Si | Si | Si | No | No | No | No | Si | No |
| **Incorporación** | Recepción de documentos | 3 | Si | Si | Si | No | No | No | Si | Si | Si |
| Revisión de documentos | 4 | Si | Si | Si | No | No | No | No | Si | No |
| **Obtención de bienes y/o servicios** | Realización de estudio de optometría | 7 | Si | Si | Si | No | No | Parcialmente | Parcialmente | No | No |
| **Entrega** | Canalización con el proveedor para estudio | 6 | Si | Si | Si | No | No | No | Si | No | No |
| Recepción de anteojos | 8 | Si | Si | Si | No | No | No | No | Si | Si |
| Recepción del beneficio | 10 | Si | Si | Si | No | No | No | Si | Si | Si |
| **Incidencias** | Notificaciones de inconformidad | 9 | Si | Si | Si | No | No | No | Si | Si | Si |
| **Seguimiento y monitoreo** | Ninguno | Ninguno |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Procesos identificados que no coinciden** | **Secuencia** | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** |
|  | Asesoría | 5 | Si | Si | Si | No | No | No | Si | No | No |
|  | Adhesión al padrón del beneficiario | 11 | Si | Si | Si | No | No | No | No | Si | Si |
|  | Integración del padrón definitivo | 12 | Si | Si | Si | No | No | No | No | Si | Si |
|  | Recepción del padrón definitivo. | 13 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | No | No |
|  | Inventariado de los productos no entregados | 14 | Si | Si | Si | No | No | No | Si | Si | Si |
|  | Resguardo de los productos | 15 | Si | Si | Si | No | No | No | 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** |
| Difusión de Convocatoria Pública | 1 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Entrega de documentos | 2 | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Recepción de documentos | 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 |  |
| Asesoría | 5 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Parcialmente | Si | Si | Si | Si | Surge como una opinión ó apoyo que sirve para conocer el proceso. |
| Canalización con el proveedor para estudio | 6 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Realización de estudio de optometría | 7 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Recepción de anteojos | 8 | Si | Si | Si | NA | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Notificaciones de inconformidad | 9 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Recepción del beneficio | 10 | Si | Si | Si | NA | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Adhesión al padrón del beneficiario | 11 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Integración del padrón definitivo. | 12 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Recepción del padrón definitivo. | 13 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Inventariado de los productos no entregados | 14 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Resguardo de los productos | 15 | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |

**Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de objetivo** | **Nombre del indicador** | **Fórmula** | **Resultados 2016** | **Externalidades** |
| FIN | Personas atendidas que solicitaron el apoyo. | (Número de personas atendidas / número de personas que presentaron solicitud para recibir el apoyo) \*100. | 100% |  |
| PROPÓSITO | Personas que recibieron los apoyos del programa social. | (Número de personas beneficiadas / número de personas programadas para recibir los apoyos) \*100. | 100% |  |
| COMPONENTES | Entrega de lentes graduados a los beneficiarios. | (Número de lentes graduados entregados / número de lentes graduados programados para su entrega) \*100. | 100% |  |
| ACTIVIDADES | Solicitudes depuradas.  Adquisición de los lentes graduados. | (Número de solicitudes depuradas / número de solicitudes recibidas) \*100.  (Número de lentes graduados adquiridos / número de lentes graduados programados para su entrega) \*100. | 100% |  |

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

**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 | Si |  |
| El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016 | Si |  |
| La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada | Si |  |
| El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General | Parcialmente | Con excepción de los rubros de “Planeación” 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 | Si |  |
| La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada. | Si |  |
| Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras. | Si |  |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras | Si |  |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la Evaluación** | **Periodo de análisis** |
| Construcción y Diseño  Mesas de Trabajo  Levantamiento de encuestas  Recopilación y análisis de la información  Elaboración del informe de resultados | 1º de julio al 31 de agosto de 2017  1º de julio al 15 de diciembre de 2017  1º de agosto al 15 de diciembre de 2017  1º de octubre de 2017 al 15 de enero de 2018  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 Linea 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 capitulado, se estableció el **diseño** de la siguiente manera:

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría de análisis** | **Reactivos de instrumento** |
| **Diagnóstico.** | Volumen de la población objetivo.  Distribución de la población por tipo de género.  Rangos de edad.  Tendencia de la población. |
| **Encuesta.** | Datos generales: Edad, Género, Estado civil, tipo de familia (Nombre de la organización social en caso de grupos comunitarios).  Características socioeconómicas: Variables referentes a la condición económica y social de la familia, reflejado en la construcción en que habita, el ingreso y gasto del hogar; el nivel educativo y el tipo de empleo, así como la posesión o no de bienes. |

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 | Mejorar la óptica visual de las personas de 4 o más años de edad con problemas de agudeza visual y de escasos recursos que viven en la en la Delegación Gustavo A. Madero. | Que los beneficiarios realicen sus actividades cotidianas de mejor manera. | Apoyar económicamente a las familias de los beneficiarios en la adquisición de lentes graduados. |  |
| Mediano | Dos años | Propiciar que la agudeza visual de los beneficiarios no aumente. | Propiciar que los beneficiarios desarrollen hábitos de lectura para fortalecer sus conocimientos culturales. | Reducir los gatos económicos para la adquisición de lentes graduados. |  |
| Largo | Tres años | Contribuir a mejorar los niveles de salud visual de la comunidad maderense de escasos recursos económicos. | Mejorar el desarrollo humano de los beneficiarios, a través de la participación en actividades sociales y culturales. | Fortalecer a la economía de las familias de los beneficiarios. |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **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 objetivo.  Distribución de la población por tipo de género.  Tipo de discapacidad.  Tendencia de la población | ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?  ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?  ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?  ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?  ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social? | ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?  ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?  ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?  ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?  ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social? | Se mantuvieron los mismos reactivos para cada caso, en virtud de que arrojan las variables necesarias las cuales cubre el objetivo de ambos levantamientos.  Ninguna |
| **Operación y Funcionamiento** | 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. | ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?  ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?  ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?  ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?  ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social? | ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?  ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?  ¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?  ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?  ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social? |

**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 formula:

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 = 1.96[[1]](#footnote-1)

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

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 recibir el apoyo. | ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido? | ¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido? | A) Mucho, 97% | A) Mucho, 94% | Las personas beneficiadas lo consideran así, ya que el apoyo cubre una necesidad específica. |
| Imagen del Programa | 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)  Información acerca de la institución que otorga el apoyo.  Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)  Funcionamiento del programa  Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo.  Conocimiento de los derechos y obligaciones. | ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando? | ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando? | C) Por un vecino, 71% | 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 | Cohesión familiar.  Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.  Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo. | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica |
| Calidad de la Gestión | Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.  Tiempo de respuesta.  Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.  Conocimiento de los mecanismos de atención a incidencias.  Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia. | ¿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, 98% | A) Bueno, 97% | El personal encargado de la operación del programa cuenta con experiencia suficiente en su ejecución. |
| Calidad del Beneficio | Evaluación de las características del beneficio.  Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.  Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.  Tipo de compromiso adquirido. | ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa? | ¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa? | A) Bueno, 96% | A) Bueno, 97% | La percepción del funcionamiento del programa es bueno en la población beneficiaria porque no se tuvo problema durante su trámite y otorgamiento. |
| Contraprestación | Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.  Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.) | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica | No Aplica |
| Satisfacción | Grado de conocimiento del programa como derecho.  Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.  Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario. | ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social? | ¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social? | A) Sí, 97% | A) Sí, 100% | La satisfacción es total porque contribuye a subsanar una necesidad específica. |

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 | 9000 | 7329 | 81% | La meta programada en las reglas de operación no se logró debido a la reducción de tiempos que genero la veda electoral del año de ese año, además de que los solicitantes no cubrieron los requisitos en tiempo y forma |
| CIFRAS 2016 | 9000 | 9000 | 100% |  |
| CIFRAS 2017 | 9000 | 9000 | 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 (Personas 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 específicado en las Reglas de Operación que preescriben 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 caracteristícas 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 | Personas atendidas que solicitaron el apoyo. | (Número de personas atendidas / número de personas que presentaron solicitud para recibir el apoyo) \*100. | 9,000 personas | 4,919  personas |  |
| Propósito | Personas que recibieron los apoyos del programa social. | (Número de personas beneficiadas / número de personas programadas para recibir los apoyos) \*100. | 9,000 personas | 4,919  personas |  |
| 2016 | Fin | Personas atendidas que solicitaron el apoyo. | (Número de personas atendidas / número de personas que presentaron solicitud para recibir el apoyo) \*100. | 9,000 personas | 9,000 personas |  |
| Propósito | Personas que recibieron los apoyos del programa social. | (Número de personas beneficiadas / número de personas programadas para recibir los apoyos) \*100. | 9,000 personas | 9,000 personas |  |
| 2017 | Fin | Porcentaje de personas conformes con el apoyo otorgado, con respecto al número de apoyos otorgados. | Número de beneficiarios conformes/número de beneficiarios atendidos x 100 | 9,000 personas | 9,000 personas |  |
| Propósito | Porcentaje de personas satisfechas con los lentes entregados, con respecto a los otorgados. | Número de beneficiarios satisfechos / Número de lentes entregados X 100 | 9,000 personas | 9,000 personas |  |

**VI.3. Resultados del Programa Social.**

**Resultados de la encuesta.**

Se encuestaron a 108 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** | **45** | **63** | **108** |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Masculino** | **% Femenino** |
| 3 | 42 | 58 |

De estos porcentajes, 45 fueron hombres y 63 mujeres.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Menos de $ 2,400** | **% Entre $ 2,400 y $ 4,800** | **% Más de $4,800.00** |
| 5 | 55 | 42 | 3 |

De estos porcentajes, 60 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”; 45 que era de “entre 2, 400 y 4,800 pesos”; y 3 que era de “más de 4,800 pesos”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Mucho** | **% Poco** | **% Nada** |
| 6 | 94 | 6 | 0 |

De estas cifras, las 101 personas contestaron que “Mucho” y 7 que “Poco”

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Propaganda Oficial** | **% Internet y/o redes sociales** | **% Por un vecino** |
| 7 | 28 | 7 | 65 |

De estos porcentajes, 30 personas contestaron que “Por un vecino”; por “Internet y/o Redes Sociales” 8 y 70 por “Propaganda Oficial”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Bueno** | **% Regular** | **% Malo** |
| 8 | 97 | 3 | 0 |

De estas cifras, 105 personas contestaron que “Bueno” y 3 que “Regular”.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Bueno** | **% Regular** | **%Malo** |
| 9 | 98 | 2 | 0 |

De estas cifras, las 106 personas contestaron que “Bueno” y 2 que “Regular”.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Reactivo** | **% Si** | **% No** |
| 10 | 100 | 0 |

De estos porcentajes las 108 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. | Parcialmente | Faltan resultados de la matriz de indicadores 2015. No se realizó la propuesta sobre el replanteamiento y relaboración de los indicadores mencionados para 2016. |
| 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 Anteriores | Satisfactorio |  |
| VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA. | Satisfactorio |  |
| VI.1. Matriz FODA | Satisfactorio |  |
| VI.2. Estrategia de Mejora. | Satisfactorio |  |
| VI.3. Cronograma de Implementación. | Satisfactorio |  |
| VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES. | Satisfactorio |  |

**VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.**

**VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programas Social.**

**Matriz FODA 2016.**

Fortalezas:

- Se dispone del recurso económico para cumplir con los objetivos y metas del programa.

- Se cuenta con la estructura operativa para la ejecución del programa.

- La información con la que se cuenta está debidamente documentada e integrada en expedientes.

- Se cuenta con un marco de operación el cual quedó establecido en las reglas de operación, que se publicaron en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México,el 30 de enero de 2015.

Debilidades:

- Demora en la adquisición de los lentes graduados.

- Cargas de trabajo en el área que opera el programa social.

- Falta de difusión del programa hacia la población.

Oportunidades:

- Asignación de más presupuesto a la Delegación para el siguiente ejercicio fiscal.

- Que se capacite al personal del área que opera el programa social.

- Una buena aceptación del programa social por parte de la ciudadanía.

Amenazas:

- Disminución el presupuesto asignado de la Delegación y por ende se tenga que reducir la meta del programa.

- Los padres o tutores y los solicitantes no cumplan con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación del programa social.

- Que la población requiera lentes de mayor graduación o especiales.

- Que el gobierno federal realice la entrega del mismo apoyo, a través de un programa social similar.

- Se demore la entrega de los lentes graduados por parte del proveedor.

**VIII.1.2. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programas Social.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Internos**  **Externos** | **Fortalezas**  -Los aditamentos son adecuados para necesidad específica del beneficiario.  -Personal capacitado para la operatividad del programa.  -Los apoyos son entregados al beneficiario en tiempo y forma.  -Proyección de una buena imagen. | **Debilidades**  -Los indicadores no son adecuados, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos.  -No cumple con algunas categorías relacionadas al Modelo General de Procesos.  -Falta de precisión en el diagnóstico para focalizar geográficamente a la población objetivo.  -Por motivos de presupuesto las personas beneficiarias que requieren de lentes bifocales, reciben dos tipos de lentes, en lugar de uno. |
| **Oportunidades**  -Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.  -Aprovechar el beneficio que aportan instituciones educativas mediante sus egresados en el área técnica de la optometría. | **Potencialidad.**  -Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas que cuenten con carreras afines a la instrumentación del programa (optometristas) con el objetivo de insertarlos durante su estadía en las labores de servicio social o en sus prácticas profesionales. | **Desafíos**  -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.  -Generar un mapeo por niveles de carencia por ingreso en la demarcación. |
| **Amenazas**  -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos.  -Retraso en la entrega de los lentes por causas relacionadas al proveedor o a los tiempos operativos de las áreas encargadas de la ministración del recurso. | **Riesgos**  -Establecer mecanismos eficaces que permitan solventar en el menor tiempo posible la entrega del bien. | **Limitaciones**  -Rediseñar mediante un diagnóstico el perfil y características de la población objetivo para lograr mejores resultados.  -Solicitar más recurso económico a fin de otorgar lentes bifocales a las personas que lo requieran. |

**VIII.2. Estrategias de Mejora.**

**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 |  |
| Capacitación del personal. | Durante la planeación y diseño del programa. | Corto | Satisfactorio |  |
| Se difunda con anticipación el programa social y en más medios de comunicación. | Previo y al inicio de la ejecución del programa. | Corto | Satisfactorio |  |
| Elaborar oportunamente la licitación para la adquisición de los lentes. | Al inicio de la ejecución del programa. | Corto | Satisfactorio |  |
| Implementación de encuestas a los beneficiarios. | Durante la entrega de los apoyos. | Corto | Satisfactorio |  |
| 2017 | Gestionar con el área afín de la delegación la integración de optometristas que cuenten con los créditos necesarios para ejercer su servicio social o prácticas profesionales. | Durante la planeación. | Corto | No Satisfactorio |  |
| Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender. | Durante la planeación. | Corto | No Satisfactorio |  |
| Realizar un mapa delegacional donde se pueda focalizar territorialmente a las personas en situación de pobreza por ingreso. | Durante el diseño. | Corto | No Satisfactorio |  |
| Gestionar mecanismos de coordinación con la Dirección General de Administración orientados a realizar de forma oportuna los pagos al proveedor que elabora el bien. | Durante la planeación. | Corto | No Satisfactorio |  |
| Elaborar un diagnóstico que permita definir de forma clara las características de la población objetivo relativas a la pobreza por ingreso. | Durante el diseño. | Corto | No Satisfactorio |  |
| Gestionar con la Dirección General de Administración mayor recurso económico para la solvencia de solicitudes para lentes bifocales. | Durante la planeación. | Corto | No Satisfactorio |  |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Internos**  **Externos** | **Fortalezas**  -Los aditamentos son adecuados para necesidad específica del beneficiario.  -Personal capacitado para la operatividad del programa.  -Los apoyos son entregados al beneficiario en tiempo y forma.  -Proyección de una buena imagen. | **Debilidades**  -Los indicadores no son adecuados, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos.  -No cumple con algunas categorías relacionadas al Modelo General de Procesos.  -Falta de precisión en el diagnóstico para focalizar geográficamente a la población objetivo.  -Por motivos de presupuesto las personas beneficiarias que requieren de lentes bifocales, reciben dos tipos de lentes, en lugar de uno. |
| **Oportunidades**  -Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.  -Aprovechar el beneficio que aportan instituciones educativas mediante sus egresados en el área técnica de la optometría. | **Potencialidad.**  -Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas que cuenten con carreras afines a la instrumentación del programa (optometristas) con el objetivo de insertarlos durante su estadía en las labores de servicio social o en sus prácticas profesionales. | **Desafíos**  -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.  -Generar un mapeo por niveles de carencia por ingreso en la demarcación. |
| **Amenazas**  -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos.  -Retraso en la entrega de los lentes por causas relacionadas al proveedor o a los tiempos operativos de las áreas encargadas de la ministración del recurso. | **Riesgos**  -Establecer mecanismos eficaces que permitan solventar en el menor tiempo posible la entrega del bien. | **Limitaciones**  -Rediseñar mediante un diagnóstico el perfil y características de la población objetivo para lograr mejores resultados.  -Solicitar más recurso económico a fin de otorgar lentes bifocales a las personas que lo requieran. |

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** |
| Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas que cuenten con carreras afines a la instrumentación del programa (optometristas) con el objetivo de insertarlos durante su estadía en las labores de servicio social o en sus prácticas profesionales. | Gestionar con el área afín de la delegación la integración de optometristas que cuenten con los créditos necesarios para ejercer su servicio social o prácticas profesionales. | Durante la planeación. | Contribuir a mejorar la calidad de la operación del programa. |
| Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo. | Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender. | Durante la planeación. | Obtener mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del recurso destinado al programa, así como una mejor medición en la resolución del problema. |
| Generar un mapeo por niveles de carencia por ingreso en la demarcación. | Realizar un mapa delegacional donde se pueda focalizar territorialmente a las personas en situación de pobreza por ingreso. | Durante el diseño. | Contribuir a una mejor toma de decisiones en la eficacia del ejercicio presupuestal. |
| Establecer mecanismos eficaces que permitan solventar en el menor tiempo posible la entrega del bien. | Gestionar mecanismos de coordinación con la Dirección General de Administración orientados a realizar de forma oportuna los pagos al proveedor que elabora el bien. | Durante la planeación. | Eficientar los procesos e incrementar la asertividad en la entrega del bien. |
| Rediseñar mediante un diagnóstico el perfil y características de la población objetivo para lograr mejores resultados. | Elaborar un diagnóstico que permita definir de forma clara las características de la población objetivo relativas a la pobreza por ingreso. | Durante el diseño. | Lograr mayor eficacia y eficiencia en la implementación del recurso público destinado al programa. |
| Solicitar más recurso económico a fin de otorgar lentes bifocales a las personas que lo requieran. | Gestionar con la Dirección General de Administración mayor recurso económico para la solvencia de solicitudes para lentes bifocales. | Durante la planeación. | Mejorar la eficiencia y calidad del bien, así como la máxima funcionalidad para el beneficiario. |

**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.

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% [↑](#footnote-ref-1)