**Programa Social**

**Evaluación al Programa Delegacional 2017**

**EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 DEL PROGRAMA SOCIAL: “Poder de la Diversidad”**

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspecto del Programa Social | 2016 | 2017 | Justificación en caso de cambios |
| Nombre del Programa Social | Poder de la Diversidad | Poder de la Diversidad |  |
| Problema central atendido por el Programa Social | La desigualdad y discriminación en el acceso pleno a tratamientos específicos como son los hormonales… de la comunidad LGBTTTI | La desigualdad y discriminación en el acceso pleno a tratamientos específicos como son los hormonales… de la comunidad LGBTTTI |  |
| Objetivo General | Contribuir al empoderamiento e inclusión social de las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, mediante orientación sobre Derechos Humanos y un apoyo económico que permita la obtención de servicios médicos de calidad con perspectiva de no discriminación. | Contribuir al empoderamiento e inclusión social de las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, mediante orientación sobre Derechos Humanos y un apoyo económico que permita la obtención de servicios médicos de calidad con perspectiva de no discriminación. |  |
| Objetivos Específicos | Otorgar hasta 12 apoyos económicos de $300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.)a las personas de la población LGBTTTI de entre 19 a 60 años de edad, que lo soliciten y que cumpla con los requisitos, garantizando el derecho a la salud.  Proporcionar Pláticas y Talleres con el tema de Derechos Humanos, para fortalecer el ejerció de los mismos dentro de los colectivos LGBTTTI que habitan en Iztapalapa. | Otorgar hasta 12 apoyos económicos de $300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.)a las personas de la población LGBTTTI de entre 19 a 60 años de edad, que lo soliciten y que cumpla con los requisitos, garantizando el derecho a la salud.  Proporcionar Pláticas y Talleres con el tema de Derechos Humanos, para fortalecer el ejerció de los mismos dentro de los colectivos LGBTTTI que habitan en Iztapalapa. |  |
| Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación) | Dentro de la Delegación Iztapalapa habita el 20.51% del total de la población del Distrito Federal, considerando este porcentaje y según datos estimados de la Clínica Especializada Condesa, se estima a 175,000 personas consideradas como población objetivo LGBTTTI y que habitan en zonas de bajo y muy bajo desarrollo social de la Delegación Iztapalapa | Dentro de la Delegación Iztapalapa habita el 20.51% del total de la población del Distrito Federal, considerando este porcentaje y según datos estimados de la Clínica Especializada Condesa, se estima a 175,000 personas consideradas como población objetivo LGBTTTI y que habitan en zonas de bajo y muy bajo desarrollo social de la Delegación Iztapalapa. |  |
| Área encargada de la operación del Programa Social | I.1. Delegación: Iztapalapa  I.2. Unidad Administrativa: Dirección General de Desarrollo Social  I.3. Unidad Operativa: Dirección de Equidad e Inclusión Social  I.4. Área Operativa: Coordinación de Participación e Integración Social  I.5. Unidad Técnico-Operativa: Jefatura de Unidad Departamental de Diversidad y/o Direcciones Territoriales | I.1. Delegación: Iztapalapa  I.2. Unidad Administrativa: Dirección General de Desarrollo Social  I.3. Unidad Operativa: Dirección de Equidad e Inclusión Social I.4. Área Operativa: Coordinación de Participación e Integración Social  I.5. Unidad Técnico-Operativa: Jefatura de Unidad Departamental de Diversidad y/o Direcciones Territoriales |  |
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad | Otorgar 12,000 apoyos económicos al año, por un monto de $300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.), siendo aproximadamente 1,000 beneficiarios o beneficiarias que pertenezcan a la población LGBTTTI, con un máximo de 12 apoyos, a fin de garantizar su derecho a tratamientos médicos con perspectiva de no discriminación y que contribuya a la igualdad e inclusión. | Otorgar 12,000 apoyos económicos al año, por un monto de $300.00 (trescientos pesos 00/100 M.N.), siendo aproximadamente 1,000 beneficiarios o beneficiarias que pertenezcan a la población LGBTTTI, con un máximo de 12 apoyos, a fin de garantizar su derecho a tratamientos médicos con perspectiva de no discriminación y que contribuya a la igualdad e inclusión. |  |
| Presupuesto del Programa Social | $3,600,000.00 | $3,600,000.00 |  |
| Cobertura Geográfica del Programa Social | Delegación Iztapalapa | Delegación Iztapalapa |  |

- Describir los aspectos contenidos en el siguiente cuadro:

|  |  |
| --- | --- |
| Aspecto del Programa Social | Descripción |
| Año de Creación | 2016 |
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | El Programa “Poder de la Diversidad”, da inicio en el presente año 2016, con la finalidad de coadyuvar en los Ejes Programáticos del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, con especial énfasis en el Eje Programático 1 “Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano”, Área de oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos, Objetivo 1 Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación, Meta 2 Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social, Línea de Acción 2 Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas, debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras. |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | El Programa “Poder de la Diversidad” forma parte integral del Programa de Desarrollo de la Delegación Iztapalapa 20132018, dentro del Eje 1 Equidad y Sociedad de Derechos, en el Área de Pertinencia: Derecho a la salud, con el Objetivo específico 2 Mejorar los indicadores de bienestar, mediante el incremento y fortalecimiento de los servicios y mecanismos de respuesta médica y las actividades de prevención y promoción de la salud, en poblaciones altamente discriminadas y que tiene como Meta Fortalecer el acceso a los servicios médicos preventivos, a través de la Línea de Acción Garantizar junto con instancias estatales y federales, la igualdad e inclusión a los servicios de salud de la población LGBTTTI para que accedan a una atención médica en condiciones de no discriminación. |
| Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018 | La modificación al ejercicio 2018 corresponde a un ajuste presupuestario, por lo que este año se beneficiará a 850 personas. |

**II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA**

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

- Indicar el área que en cada etapa realizó la evaluación interna integral (2016, 2017 y ahora en 2018) y sus funciones generales.

- De forma particular, presentar mediante un cuadro cada uno de los perfiles de los integrantes del área que realizó la evaluación en cada etapa y sus funciones, sin datos personales.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Evaluación Interna** | **Puesto** | **Sexo** | **Edad** | **Formación Profesional** | **Funciones** | **Experiencia M&E** | **Exclusivo** |
| 2017 | Administrativo | Hombre | 44 años | Licenciatura en psicología | Administrativas | 2 años | Se realizan actividades operativas del programa y la evaluación. |
| 2018 | Administrativo | Hombre | 45 años | Licenciatura en psicología | Administrativas | 3 años | Se realizan actividades operativas del programa y la evaluación. |

**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.

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 del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: [www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/delegacion/programas/pdf/eva\_in\_ps\_2016/GACETA20170630.pdf](http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/delegacion/programas/pdf/eva_in_ps_2016/GACETA20170630.pdf) No. 101, 30 de junio del 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 en la población, como resultado de la intervención.

- Señalar que:

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

- Indicar la ruta crítica de la integración del informe de la evaluación del programa social (indicar el tiempo empleado para realizar la evaluación interna en sus diferentes etapas).

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la evaluación** | **Periodo de análisis** |
| 1.- Construcción del cuestionario de línea base | 2 días |
| 2.- Selección de la muestra de línea base | 5 días |
| 3.- Aplicación del cuestionario de línea base | 20 días |
| 4.- Captura de resultados de línea base | 5 días |
| 5.- Análisis de resultados de línea base | 4 días |
| 6.- Integración de la evaluación | 30 días |
| 7.- Revisión de los lineamientos de evaluación 2018 | 5 días |
| 8.- Elaboración del panel de control | 4 días |
| 9.- Aplicación del panel de control | 30 días |
| 10.- Localización de la muestra de línea base | 5 días |
| 11.- Aplicación del cuestionario de la línea base | 20 días |
| 12.- Análisis de los datos del panel de control | 2 días |
| 13.- Integración de los datos contrastados con la línea base | 3 días |
| 14.- Integración de la evaluación. | 10 días |

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

•Reglas de Operación del programa publicadas el 29 de enero del 2016

•Modificaciones a las Reglas de operación de los programas sociales publicadas el 30 de marzo del 2016

•Nota Aclaratoria a las Reglas de Operación publicadas el 31 de agosto del 2016

•Reglas de Operación del programa publicadas el 31 de enero del 2017

•Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

•Programa Delegacional de Desarrollo 2015-2018

•Evaluación Interna del programa Poder de la Diversidad 2017

•Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa 2017

•Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

•Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal

•Estatuto de Gobierno del Distrito Federal

•Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal

•Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

•Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

•Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal

•Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

•Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple, Netquest, <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>, recuperado el 4 de junio del 2017

•Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

**II.3.2. Información de Campo**

Para desarrollar este apartado es importante retomar la Evaluación Interna 2017 del Programa Social (en el caso de programas sociales creados en 2017, el presente apartado solo debe incluirse si se realizó algún levantamiento de información, en cuyo caso deberá adecuarse a la información disponible), y con base en ello:

- Indicar la técnica que se eligió para el levantamiento de información para la construcción de la línea base del Programa Social (encuesta, entrevista, grupo focal, estudio de caso) y la justificación de la elección (valorar entre otros aspectos los siguientes: la aplicabilidad del instrumento a las características del Programa Social, la capacidad que se tenía para llevar a cabo las técnicas seleccionadas, la calidad intrínseca, la relevancia, la fiabilidad, la validez, la disponibilidad de tiempo y los costos).

La técnica elegida para la evaluación interna fue un Cuestionario.

Se decidió utilizar el Cuestionario ya que brinda una medida objetiva de los servicios además, permite asociar causas con efectos. También permite medir los cambios, si los hubiera, se puede observar los cambios en la satisfacción de las personas. Entonces se puede concluir si los cambios o si el programa funciona.

El cuestionario tiene la ventaja de que puede aplicarse con relativa sencillez, el costo es muy bajo y arroja datos confiables.

- Mencionar las categorías de análisis que se eligieron y justificar con base en la problemática atendida, los objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo esperados.

Los efectos esperados a corto plazo es que las personas beneficiadascuenten con un apoyo económico, el cual utilicen preferentemente en servicios de salud, y que este apoyo contribuya a mantener o recuperar la salud.

- Con base en cada categoría de análisis, mediante un Cuadro, indicar los reactivos de los instrumentos diseñados para la línea base y para el panel. En caso de que haya identificado la necesidad de modificar el instrumento diseñado originalmente se debieron incluir las mismas preguntas realizadas en el levantamiento inicial, sumando las preguntas adicionales que se incorporaron, en cuyo caso se deberá incluir en el cuadro la justificación de su inclusión.

- Con base en cada categoría de análisis, indicar los reactivos del instrumento diseñado, mediante un Cuadro

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría de Análisis** | **Justificación** | **Reactivos de Instrumento línea base** | **Reactivos de Instrumento Panel** | **Justificación de su inclusión en Panel** |
| Conocimiento del programa | Nos permite conocer acerca de la difusión del programa | 1.- Por favor señale, ¿cómo se enteró del programa social “Poder de la Diversidad” que lleva acabo la Delegación Iztapalapa? | 1.- Por favor señale, ¿cómo se enteró del programa social “Poder de la Diversidad” que lleva acabo la Delegación Iztapalapa? |  |
| Percepción sobre los cambios después de la implementación del programa. | Identificar si los cambios se deben a la implementación del programa | 3.- ¿En qué medida el programa social ha contribuido a cubrir sus necesidades médicas? | 3.- ¿En qué medida el programa social ha contribuido a cubrir sus necesidades médicas? |  |
| Satisfacción del programa | Medir la satisfacción del programa una vez implementado | 6.- ¿La implementación del programa y la calidad del apoyo otorgado fue? | 6.- ¿La implementación del programa y la calidad del apoyo otorgado fue? |  |

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

**Encuesta de satisfacción**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre: |  | Colonia: |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sexo: |  | Teléfono: |  |
|  |  | Edad: |  |

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

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

2.-Señale ¿Qué tan amable fue con usted el personal del Programa?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nada amable | Amable (regular) | Muy amable |  |

3.- ¿En qué medida el programa social ha contribuido a cubrir sus necesidades médicas?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nada | Poco | Regular | Mucho |

4.- Señale, ¿Qué tanto le interesa acudir a pláticas y/o talleres sobre Derechos Humanos y equidad de género?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nada | Poco | Regular | Mucho |

5.- ¿Conoce usted cuáles son sus Derechos?

Si No

6.- ¿La implementación del programa y la calidad del apoyo otorgado fue?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Bueno | Regular | Malo |

Los efectos esperados a corto plazo es que las personas beneficiadas cuenten con un apoyo económico, el cual utilicen preferentemente en servicios de salud, y que este apoyo contribuya a mantener o recuperar la salud.

- Puntualizar el método elegido para la selección de la muestra de personas beneficiarias o derechohabientes a las que se aplicaría el instrumento (censo, muestreo aleatorio, estratificado, etc.), incluyendo la descripción de la población de referencia, la fórmula de cálculo y la desagregación o estratificación, es decir, los criterios de selección para incluir las diferentes modalidades, los componentes, los tipos de apoyo que otorga el programa o los grupos de población atendida.

El método elegido para obtener la muestra fue el **muestreo aleatorio simple (M.A.S.)** ya que, es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto, están descritos  en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

- Indicar mediante un Cuadro, la desagregación o estratificación de la muestra de la línea base, es decir, los criterios de selección para incluir las diferentes modalidades, los componentes, los tipos de apoyo que otorga el programa o los grupos de población atendida; además de indicar a cuántas personas efectivamente se aplicó el instrumento.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Desagregación o Estratificación | Número de personas de la muestra | Número de personas efectivas |
| Muestreo simple. | 320 | 275 |

Indicar, mediante el siguiente Cuadro, la población que fue objeto del levantamiento de panel:

|  |  |
| --- | --- |
| Poblaciones | Número de personas |
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base | 275 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 275 |
| 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) | 0 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 275 |
| 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) | 232 |
| 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) | 8 |
| Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b) | 240 |

- Describir mediante tabulados las principales características de la población que participó en el levantamiento de panel, desagregando por población activa y no activa en el programa social en 2017 (sexo, edad, ubicación geográfica, tipo de apoyo, entre otras, dependiendo de las características del programa social); con la finalidad de verificar la representatividad de la población beneficiaria del programa social.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Población línea | Edad | Población panel | Edad |
| 275 | 19-24 años 12 | 232 | 19-24 años 16 |
|  | 25-29 años 26 |  | 25-29 años 26 |
|  | 30-34 años 58 |  | 30-34 años 54 |
|  | 35-40 años 41 |  | 35-40 años 31 |
|  | 41-45 años 62 |  | 41-45 años 60 |
|  | 46-50 años 27 |  | 46-50 años 19 |
|  | 51-55 años 27 |  | 51-55 años 18 |
|  | 56-60 años 22 |  | 56-60 años 8 |

- Presentar el cronograma de aplicación del instrumento y del procesamiento de la información; indicando las fechas o los periodos, los lugares de aplicación, el personal utilizado, los tiempos empleados.

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la evaluación** | **Periodo de análisis** |
| 1.- Revisión de los lineamientos de evaluación 2018 | 5 días |
| 2.- Elaboración del panel de control | 4 días |
| 3.- Aplicación del panel de control | 25 días |
| 4.- Localización de la muestra de línea base | 15 días |
| 5.- Aplicación del cuestionario de la línea base | 30 días |
| 6.- Análisis de los datos del panel de control | 3 días |
| 7.- Integración de los datos contrastados con la línea base | 6 días |
| 8.- Integración de la evaluación. | 10 días |

Los cuestionarios se aplicaron en vía pública, edificios públicos en diferentes puntos de la Delegación, se contó con la participación de 40 personas para realizar esta tarea.

- Indicar los retos y obstáculos enfrentados en el levantamiento de la información de campo para la construcción de la Línea base del Programa Social planteada en la Evaluación Interna 2016 y, en su caso, si hubo modificaciones a la propuesta original de diseño muestral y de la estrategia de trabajo de campo, señalando de manera puntual los cambios que se realizaron y los motivos.

El reto al que nos enfrentamos fueron los tiempos de aplicación, ya que se encontraron muy reducidos, dado por la gran cantidad de trabajo administrativo.

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

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

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

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

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

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

**III.1.2 Análisis del apego de las reglas de operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2017**

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

**III.1.2 Análisis del apego de las reglas de operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación 2017**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apartado | Nivel de cumplimiento | Justificación |
| Introducción |  |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Satisfactorio | Esta señalado y la operación la realizaron las áreas involucradas. |
| II. Objetivos y Alcances | Satisfactorio | El objetivo es claro. |
| III. Metas Físicas | Satisfactorio | Se encuentra bien establecida |
| IV. Programación Presupuestal | Satisfactorio | Es específica bien la distribución del presupuesto. |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Satisfactorio | Son claros y precisos |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | Satisfactorio | El procedimiento se encuentra claro. |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | Satisfactorio | El procedimiento se encuentra claro. |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | Satisfactorio | Este punto se encuentra incluido. |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | Satisfactorio | Miden los diferentes momentos de la ejecución del programa. |
| X. Formas de Participación Social | Satisfactorio | Se especifica en qué consiste la participación social y cómo se puede ejercer ese derecho. |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | Satisfactorio | Se menciona los programas que se encuentran dirigidos a este sector, ya sea locales o federales y en qué consisten. |

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

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

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

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

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

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

Según el Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México, detalla en su página electrónica que no existen de criterios metodológicos para acceder a datos socio-demográficos sólidos acerca de este sector de la población, que la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) estima que en 2007 el porcentaje de personas no heterosexuales oscilaba entre 5 y 6 por ciento del total de la población mexicana; para ese mismo año, la CDHDF calculaba de manera extra oficial alrededor de 875,000 personas homosexuales para la Ciudad de México, población que será la población potencial para este programa.

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto** | **Descripción y datos estadísticos** |
| Problema social identificado | Un reto público, es el poder brindar servicios requeridos para la población LGBTTTI, que atiendan sus necesidades específicas, como las relacionadas con el tema de salud e inclusión social. |
| Población que padece el problema | 875,000 personas homosexuales para la Ciudad de México. |
| Ubicación geográfica del problema | Delegación Iztapalapa. |

- Identificar si existen indicadores relacionados con el problema social, establecidos en encuestas nacionales, locales e incluso propias, en cuyo caso, se deben plasmar los resultados más recientes.

No se cuentan con indicadores al respecto.

- Identificar las causas del problema social y describirlos.

Poco presupuesto designado a la Salud.

Los aspectos burocráticos para acceder a la salud

La gran demanda de los servicios de salud

La discriminación existente hacia la comunidad LGBTTTI

Infraestructura médica y hospitalaria insuficiente

- Con base en el análisis anterior, realizar la siguiente valoración (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó) de las Reglas de Operación 2017

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **En las ROP 2017 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos** | **Valoración** | **Justificación** |
| Descripción del problema social atendido por el Programa Social | Satisfactorio | Se incluye en el diagnóstico. |
| Datos Estadísticos del problema social atendido | Satisfactorio | Se tocan en el diagnóstico |
| Identificación de la población que padece la problemática | Satisfactorio | La población está bien definida. |
| Ubicación geográfica del problema | Satisfactorio | Está correctamente establecida |
| Descripción de las causas del problema | Satisfactorio | Se abordan en el diagnóstico y en la evaluación 2016 |
| Descripción de los efectos del problema | No se incluyó |  |
| Línea base | Satisfactorio | Se incluye en la evaluación 2018. |

**III.3. Análisis del Marco Lógico del Programa Social**

**III.3.1. Árbol del Problema**

Alto número de personas LGBTTTI sin cobertura en servicios médicos

Riesgo de ser atendidos por pseudomédicos

Diagnóstico tardío

Alta demanda en los servicios de Salud

No contar con seguridad social

Presupuesta bajo asignado a la Salud

Recurrencia a la automedicación

Prevalencia de enfermedades

ObjetivoObjetivo

Fines

Medios

Aspectos burocráticos en el acceso a la Salud

Discriminación hacia las personas de la Comunidad.

Enfermedades incosteables

**III.3.2. Árbol de Objetivos**

Alto número de personas LGBTTTI con cobertura en servicios médicos

Atención médica de calidad

Diagnóstico a tiempo

Demanda atendida en los servicios de Salud

Se cuenta con seguridad social

Presupuesto alto asignado a la Salud

No hay automedicación

Control de enfermedades y recuperación de la salud

Problema

Efectos

Causas

Agilidad en la atención al solicitante

Trato humano y respetuoso hacia las personas de la Comunidad.

**II.3.3. Árbol de Acciones**

Acciones

Brindar apoyo económico destinado a la salud

Alinear los niveles y ámbitos de salud

Mejorar las políticas del sistema de salud

Alto número de personas LGBTTTI con cobertura en servicios

Atención médica de calidad

Diagnóstico a tiempo

Demanda atendida en los servicios de Salud

Se cuenta con seguridad social

Presupuesto alto asignado a la Salud

No hay automedicación

Control de enfermedades y recuperación de la salud

Agilidad en la atención al solicitante

Trato humano y respetuoso hacia las personas de la Comunidad.

**III.3.4. Resumen Narrativo**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nivel** | **Objetivo** |
| Fin | Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX |
| Propósito | Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud. |
| Componentes | Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria. |
| Actividades | La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. |

El programa social “Poder de la diversidad”, tiene como objetivo contribuir a que las personas pertenecientes a la comunidad LGBTTTI tengan mejores condiciones de salud, a través de la entrega de apoyos económicos que se espera sean utilizados en este sentido.

**III.3.5. Matriz de Indicadores del Programa Social**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de objetivo** | **Objetivo** | **Indicador** | **Formula de calculo** | **Tipo de indicador** | **Unidad de medida** | **Medios de verificación** | **Unidad Responsable de la Medición** |
| Fin | Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIDF / TPLGBTTTIIzt) \* 100 Donde TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en la Ciudad de México y TPLGBTTTIIzt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa | Eficacia | Porcentaje | Estimación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Propósito | Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud | Porcentaje de población beneficiaria que considera cubierto su derecho a servicios de salud de calidad | (TPLGBTTTIBECCNM / TPLGBTTTIE) \* 100 Donde TPLGBTTTIBECCNM es el Total de Población LGBTTTI Beneficiaria Encuestada Que Considera Cubiertas sus Necesidades Médicas y TPLGBTTTIE es Total de Población LGBTTTI Encuestada. | Calidad | Porcentaje | Encuesta de verificación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Componentes | Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria | Porcentaje de apoyos económicos entregados contra los programados | (TAEPLGBTTTI /TAPPLGBTTTI) \* 100 Donde TAESPLGBTTTIB Es el Total de Apoyos Entregados Satisfactoriamente a la Población LGBTTTI Beneficiaria y TAPPLGBTTTI es el Total de Apoyos Programados a la Población LGBTTTI | Eficiencia | Porcentaje | Informe Mensual de Alcance de Metas | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Actividades | La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Porcentaje de población beneficiaria contra los asistentes a las pláticas y talleres. | (TPLGBTTTIBAPyT / TPLGBTTTIB) \* 100 Donde TPLGBTTTIBAPyT Total de Población LGBTTTI Beneficiaria que Acude a Pláticas y Talleres y es PLGBTTTIB Total de Población LGBTTTI Beneficiaria | Eficacia | Porcentaje | Listas de asistencia | Coordinación de Participación e Integración Social |

**III.3.6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)**

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

**III.3.7 Valoración del diseño y Consistencia de los Indicadores para el Monitoreo del Programa Social (Lógica Horizontal)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Aspecto** | **Valoración** | | **Propuesta de Modificación** |
| **Matriz de Indicadores 2017** | **Matriz de Propuesta de Indicadores** |
| Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX | Satisfactorio |  |  |
| Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud | Satisfactorio |  |  |
| Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria | Satisfactorio |  |  |
| La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Satisfactorio |  |  |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Indicadores Matriz 2015** | **Valoración del diseño** | | | | | | **Propuesta de Modificación** |
| **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** |  |
| Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |

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

**III.3.8 Resultados de la Matriz de Indicadores 2017**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de objetivo** | **Objetivo** | **Indicador** | **Formula de calculo** | **Tipo de indicador** | **Unidad de medida** | **Medios de verificación** | **Unidad Responsable de la Medición** |
| Fin | Contribuir a mejorar las condiciones de salud de la población LGBTTTI de la CDMX | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIDF / TPLGBTTTIIzt) \* 100 Donde TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en la Ciudad de México y TPLGBTTTIIzt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa | Eficacia | Porcentaje | Estimación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Propósito | Las personas de 19 a 60 años de edad pertenecientes a la población LGBTTTI, acceden a servicios de salud | Porcentaje de población beneficiaria que considera cubierto su derecho a servicios de salud de calidad | (TPLGBTTTIBECCNM / TPLGBTTTIE) \* 100 Donde TPLGBTTTIBECCNM es el Total de Población LGBTTTI Beneficiaria Encuestada Que Considera Cubiertas sus Necesidades Médicas y TPLGBTTTIE es Total de Población LGBTTTI Encuestada. | Calidad | Porcentaje | Encuesta de verificación | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Componentes | Apoyos económicos entregados a la población LGBTTTI beneficiaria | Porcentaje de apoyos económicos entregados contra los programados | (TAEPLGBTTTI /TAPPLGBTTTI) \* 100 Donde TAESPLGBTTTIB Es el Total de Apoyos Entregados Satisfactoriamente a la Población LGBTTTI Beneficiaria y TAPPLGBTTTI es el Total de Apoyos Programados a la Población LGBTTTI | Eficiencia | Porcentaje | Informe Mensual de Alcance de Metas | Coordinación de Participación e Integración Social |
| Actividades | La Población LGBTTTI Asiste a pláticas informativas sobre Derechos Humanos y equidad de género. | Porcentaje de población beneficiaria contra los asistentes a las pláticas y talleres. | (TPLGBTTTIBAPyT / TPLGBTTTIB) \* 100 Donde TPLGBTTTIBAPyT Total de Población LGBTTTI Beneficiaria que Acude a Pláticas y Talleres y es PLGBTTTIB Total de Población LGBTTTI Beneficiaria | Eficacia | Porcentaje | Listas de asistencia | Coordinación de Participación e Integración Social |

**III.3.9 Análisis de Involucrados**

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

**III.4 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales**

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

**III.5 Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX**

El programa social “Poder de la Diversidad” promueve y ejercita los derechos sociales de la comunidad LGBTTTI, ya que otorga una ayuda económica, misma que contribuye al acceso a los servicios de salud.

A fin de otorgar el apoyo se cumplieron ciertos requisitos estipulados en las reglas de operación y los resultados y efectos pueden medirse a corto, mediano y largo plazo.

**IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

**IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017**

- Describir por cada puesto, como se presenta en el cuadro siguiente, el perfil requerido (formación y experiencia profesional), las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil del servidor o servidora pública que ocupó el puesto en 2017.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
| Dirección | Maestría | Conocimientos en administración pública, en políticas sociales. | De acuerdo al Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa | Femenino | Mayor de 25 años | Maestría | En administración pública |
| Coordinación | Licenciatura | Conocimientos en administración pública, en políticas sociales. | De acuerdo al Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa | Masculino | Mayor de 25 años |  | En administración pública |
| JUD | Licenciatura | Conocimientos en administración pública, en políticas sociales. | De acuerdo al Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa | Indistinto | Mayor de 25 años | Licenciatura | En administración pública |
| Promotor (a) | Bachillerato o equivalente | Atención al público, manejo de PC, manejo y conocimientos de archivo. | Atención al público, revisión de expedientes, captura. | Indistinto | Mayor de edad. | Bachillerato en promedio | 3 años en programas en la operación de programas sociales |
| Estabilidad laboral, Nómina 8 | Bachillerato o equivalente | Atención al público, manejo de PC, manejo y conocimientos de archivo. | Atención al público, revisión de expedientes, captura. | Indistinto | Mayor de edad. | Bachillerato en promedio | 3 años en programas en la operación de programas sociales |
| Personal de base | Bachillerato o equivalente | Atención al público, manejo de PC, manejo y conocimientos de archivo. | Atención al público, revisión de expedientes, captura. | Indistinto | Mayor de edad. | Bachillerato en promedio | 3 años en programas en la operación de programas sociales |

**IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2017 con su Diseño**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Apartado | Reglas de operación 2016 | Como se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
| Introducción |  |  |  |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Si | Ejecución del programa | Satisfactorio | Las áreas señaladas fueron las mismas que operaron el programa. |
| II. Objetivos y Alcances | si | Se entregó el recurso de acuerdo a lo estipulado y los beneficiarios se involucraron en actividades comunitarias. | Satisfactorio |  |
| III. Metas Físicas | Si | Se entregó el total de apoyos programados | Satisfactorio |  |
| IV. Programación Presupuestal | Si | El presupuesto se ejerció de acuerdo a lo programado | Satisfactorio |  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Si | Los beneficiarios están acorde a los requisitos de acceso así como la permanencia en el mismo con base a las causales de baja. | Satisfactorio |  |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | Si | En práctica si se realizó conforme lo escrito, sin embargo falto poner los teléfonos de las instancias. | Parcialmente satisfactorio | Se debe especificar o simplificar el trámite para la presentación de quejas. |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado y se realizó el informe trimestral. | Satisfactorio |  |
| X. Formas de Participación Social | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | Si | Se realizó de acuerdo a lo señalado. | Satisfactorio |  |

**IV.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2017**

- Describir cuál es la población objetivo y población atendida del programa social y presentar la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa, es decir el porcentaje de cobertura del programa por lo menos en los últimos tres periodos; justificando en la columna de observaciones los elementos que han permitido cubrir dicha población, o en su defecto, aquellas circunstancias que lo han limitado.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspectos | Población objetivo (A) | Población atendida (B) | Cobertura (A/B) \*100 | Observaciones |
| Descripción |  | Beneficiarios | Beneficiarios entre población objetivo |  |
| Cifras 2016 | 175,000 | 1,000 | .57 | La cobertura con el programa social fue el .57 por ciento, de acuerdo a los datos señalados en el diagnóstico. |
| Cifras 2017 | 175,000 | 1,004 | .57 |  |

- Con base en lo planteado en las Reglas de Operación del programa social respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa, construir el perfil de la persona beneficiaria del programa social y enlistar cada una de estas características en el siguiente Cuadro (tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad, dependiendo del programa social); posteriormente, con base en el Padrón de cada año e información estadística del programa social, calcular el porcentaje de población beneficiaria que cumplió en cada año con cada una de las características enlistadas, y justificar en los casos en que no se haya cubierto al 100%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspecto | 2016 | 2017 |
| Perfil requerido por el programa social | Personas residentes de la Delegación Iztapalapa que tengan de 19 a 60 años y que pertenezcan a la Comunidad LGBTTTI | Personas residentes de la Delegación Iztapalapa que tengan de 19 a 60 años y que pertenezcan a la Comunidad LGBTTTI |
| Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil | 100 por ciento. | 100 por ciento. |
| Justificación | Puesto que se requiere se cumplan los requisitos solicitados en la reglas de Operación para ser beneficiario (a), el 100% de las personas que recibieron el apoyo, presentaron la documentación completa. | |

- Describir a profundidad cuáles son los mecanismos con los que cuenta el programa social para garantizar que se llegue a la población objetivo, cómo se garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso.

El programa se difunde a través de la página web de la delegación, carteles, así como en las oficinas de las Direcciones Territoriales y Sede Delegacional, se recibe la documentación de los candidatos a beneficiarios que residan en la Delegación y reúnan los requisitos en apego a lo señalado en las reglas de operación.

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

- En primer lugar, en este apartado se deberán describir los procesos del programa social de forma cronológica, realizando una descripción a profundidad del desarrollo de cada proceso, detallando las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Etapa** | **Actividad** | **Responsable** |
| Inicio del procedimiento, una vez estructurado el programa de acuerdo a los lineamientos establecidos para la elaboración de las reglas de operación del programa social | | |
| 1. Difusión | 1.1 Elabora y difunde la convocatoria para inscribirse al programa social “Poder Graduarte”. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 2. Información | 2.1 Solicita a la Coordinación de Participación e Integración Social y/o Dirección Territorial los requisitos para acceder al Programa Social “Poder de la Diversidad”. | Solicitante. |
| 3. Recepción y cotejo de solicitudes de ingreso al programa | 3.1 Informa a las personas solicitantes los requisitos de acceso al programa, para que sean presentados. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 3.2 Reúne documentación y los presenta para su cotejo. | Solicitante |
| 3.3 Recibe documentación y verifica si cumple requisitos. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 3.4 ¿Cumple con los requisitos? |
| **No** |
| 3.4.1 Regresa a solicitante del programa social los documentos e indica que requisitos no fueron cubiertos. |
| 3.4.2 Verifica por qué no procede su solicitud y procede a completar los requisitos | Solicitante |
| (Regresa a la actividad 3.3) |
| **Si** |  |
| 3.5 Procede a la captura de sus datos en el padrón electrónico conforme a los lineamientos y archiva su expediente. | Coordinación de Participación e Integración Social y Direcciones Territoriales |
| 4. Solicitud del recurso | 4.1 Solicita al área de administrativa el recurso para los beneficiarios | Coordinación de Participación e Integración Social |
| 4.2 Solicita al área de finanzas el recurso para los beneficiarios | Coordinación Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social |
| 5. Entrega del recurso | 5.1 Entrega recurso a los beneficiarios del programa y recaba la firma correspondiente. | JUD de Atención a la Juventud y la Niñez |
| 5.2 Recibe recurso, firma de recibido. | Solicitante |
| 6. Comprobación del recurso | 6.1 Recibe vale de entrega original firmado por la persona beneficiaria del programa social, y la entrega junto con los vales a la Coordinación de Participación e Integración Social | JUD de Atención a la Juventud y la Niñez |
| 6.2 Recibe los acuses de entrega firmados por las y los beneficiarios del programa social. | Coordinación de Participación e Integración Social |
| 6.3 envía a la Coordinación Administrativa la comprobación del recurso. |
| 6.4 Reenvía la documentación comprobatoria del recurso ejercido. | Coordinación Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Social |

La equivalencia de procesos se realizará mediante un Cuadro como el que se presenta a continuación, donde se indique el nombre del proceso o de los procesos identificados por cada Proceso definido en el Modelo General de Procesos o que no coincidan con el Modelo (éstos últimos se deberán enlistar al final del cuadro), la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, señaladas mediante incisos que van del A al I, donde:

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

La equivalencia de procesos se realizará mediante un Cuadro como el que se presenta a continuación, donde se indique el nombre del proceso o de los procesos identificados por cada Proceso definido en el Modelo General de Procesos o que no coincidan con el Modelo (éstos últimos se deberán enlistar al final del cuadro), la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, señaladas mediante incisos que van del A al I, donde:

A. Actividad de inicio

B. Actividad de fin

C. Tiempo aproximado de duración del proceso

D. Número de servidores públicos que participan

E. Recursos financieros

F. Infraestructura

G. Productos del Proceso

H. Tipo de información recolectada

I. Sistemas empleados para la recolección de información

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Proceso en el modelo general | Nombre del o los procesos identificados como equivalentes | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
| Planeación | 1.Difusión |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Difusión | 1.Difusión |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Solicitud | 2. Información |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Incorporación | 3. Recepción y cotejo de solicitudes de ingreso al programa |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Obtención de bienes y/o servicios | 4. Solicitud del recurso |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Entrega | 5. Entrega del recurso |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Incidencias |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seguimiento y monitoreo | 6. Comprobación del recurso |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

- A continuación, tal como se muestra en el Cuadro siguiente, se deberán enlistar nuevamente los procesos del programa social por orden cronológico, indicando el número de secuencia, y por cada proceso se deberán valorar las siguientes características:

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

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

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

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

E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso.

F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.

G. Los productos del procesos son los suficientes y adecuados

H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente.

I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes.

J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa

K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada.

L: El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Lo criterios de valoración para cada aspecto serán: *sí, parcial, no*; posteriormente, en Observaciones se deberá justificar el motivo de la valoración.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del proceso | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | I | J | K | L | Observaciones |
| 1.Difusión |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | No aplica |
| 2. Información |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |  |
| 3. Recepción y cotejo de solicitudes de ingreso al programa |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si |  |
| 4. Solicitud del recurso |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | No aplica |
| 5. Entrega del recurso |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si |  |
| 6. Comprobación del recurso |  | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si |  |

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

- Presentar los resultados de la matriz de indicadores del programa social 2016 establecida en sus Reglas de Operación; explicando, en los casos en que sea necesario, las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nivel de objetivo | Nombre del indicador | Fórmula | Resultados 2016 | Externalidades |
| Fin | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIDF / TPLGBTTTIIzt) \* 100 Donde TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en la Ciudad de México y TPLGBTTTIIzt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa | .57 | De acuerdo a la estimación. |
| Propósito | Porcentaje de población beneficiaria que considera cubierto su derecho a servicios de salud de calidad | (TPLGBTTTIBECCNM / TPLGBTTTIE) \* 100 Donde TPLGBTTTIBECCNM es el Total de Población LGBTTTI Beneficiaria Encuestada Que Considera Cubiertas sus Necesidades Médicas y TPLGBTTTIE es Total de Población LGBTTTI Encuestada. | De las personas que fueron encuestadas el 83 % consideran cubiertas sus necesidades médicas |  |
| Componente | Porcentaje de apoyos económicos entregados contra los programados | (TAEPLGBTTTI /TAPPLGBTTTI) \* 100 Donde TAESPLGBTTTIB Es el Total de Apoyos Entregados Satisfactoriamente a la Población LGBTTTI Beneficiaria y TAPPLGBTTTI es el Total de Apoyos Programados a la Población LGBTTTI | Se entregaron todos los apoyos programados al 100 por ciento. | Las personas acudieron por los apoyos de forma oportuna. |
| Actividad | Porcentaje de población beneficiaria contra los asistentes a las pláticas y talleres | (TPLGBTTTIBAPyT / TPLGBTTTIB) \* 100 Donde TPLGBTTTIBAPyT Total de Población LGBTTTI Beneficiaria que Acude a Pláticas y Talleres y es PLGBTTTIB Total de Población LGBTTTI Beneficiaria | El 52 por ciento de las personas beneficiarias asistieron a pláticas y talleres. | Los horarios de las pláticas en ocasiones se contrapusieron con sus actividades diarias. |

- Hacer una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2017, a través del siguiente cuadro (los criterios de valoración serán: *sí, parcialmente, no*):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2017 | Valoración (si, parcialmente, no) | Justificación |
| Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente | Si | A través de los informes trimestrales |
| Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores | Si | A través de los informes trimestrales |
| Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores | Si | Con los informes de avance trimestrales. |
| Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica | Si |  |
| Los indicadores diseñados en 2017 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social | Si | Ya que se encuentran bien definidos. |
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social | Si | Si, en la operación del mismo. |

**IV.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2017**

- Con base en los aspectos desarrollados a lo largo de este apartado se deberá hacer una valoración general de la operación del programa social en 2017, con base en el siguiente cuadro, justificando en las Observaciones, el motivo de la valoración realizada.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Aspecto de la Operación del Programa Social en 2017** | **Valoración**  *(sí, parcialmente, no)* | **Observaciones** |
| El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada | Si | Puesto que es segundo año de operaciones, se distribuyeron mejor las tareas. |
| El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2017 | Si | Ya que es un programa operado desde el año pasado. |
| Los recursos financieros destinados en 2017 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social | Si | Se llevó a cabo de acuerdo a lo presupuestado. |
| El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2017 | Si | En apego a los requisitos |
| 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 | Se debe adecuar algunos aspectos al Modelo General |
| Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social | Si | Se cuenta con un manual de procedimientos |
| Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social | Si | Si, a través del manual de procedimientos. |
| 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 | No | No como mecanismo, sin embargo se toma la experiencia para hacer más eficiente el desempeño del personal. |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si | Encuesta de satisfacción |

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

- Para desarrollar el presente apartado se deberán retomar los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base y de panel, por ello, se debe partir de construir una base de datos solo con la población que contestó el instrumento de panel, con los resultados de cada uno de los reactivos del instrumento levantado en la línea base y el panel. Una vez depurada la información, con base en las 7 categorías de la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias de los programas sociales y en los aspectos a valorar por categoría que se presentan en el siguiente cuadro, se deben identificar los reactivos del instrumento levantado como parte de la línea de base y del panel por categoría, indicar los resultados de estos reactivos e interpretarlos. Los resultados del panel deberán desagregarse por población beneficiaria y no beneficiaria en 2017, para su posterior interpretación. En el caso de programas sociales creados en 2017, solo incorporar este apartado a la evaluación interna, en caso de contar con información de alguna encuesta realizada.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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. |  |  |  |  |  |
| Imagen del Programa | Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) 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. | 1.- Por favor señale, ¿cómo se enteró del programa social “Poder de la Diversidad” que lleva acabo la Delegación Iztapalapa? | 1.- Por favor señale, ¿cómo se enteró del programa social “Poder de la Diversidad” que lleva acabo la Delegación Iztapalapa? | El 56 por ciento dijo haberse enterado por medio de la pagina web de la delegación, el 36 % respondió que por un vecino y 8 por ciento dijo que por otro medio. | El 86 por ciento dijo haberse enterado por medio de la pagina web de la delegación, el 14 % respondió que por un vecino. | El medio más eficaz para difundir este programa es la página web de la delegación. |
| 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. |  |  |  |  |  |
| Calidad de la Gestión | Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia. | 2.-Señale ¿Qué tan amable fue con usted el personal del Programa? | 2.-Señale ¿Qué tan amable fue con usted el personal del Programa? | El 92 por ciento mencionó que el trato fue amable | El 85 por ciento mencionó que fue amable y el 15 por ciento dijo que lo atendieron muy amable. | La percepción acerca del trato arrojó resultados favorables. |
| 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. | 3.- ¿En qué medida el programa social ha contribuido a cubrir sus necesidades médicas? | 3.- ¿En qué medida el programa social ha contribuido a cubrir sus necesidades médicas? | El 100 mencionó que le sería de mucha ayuda el apoyo. | El 52 por ciento mencionó que le ayudo mucho el apoyo, el 39 % reportó que fue regular y el 9 % dijo que le ayudó poco. | Las percepciones cambiaron respecto d la línea base, dadas las expectativas sobre el apoyo. |
| Contraprestación | Tipo de compromiso adquirido. 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.). | 4.- Señale, ¿Qué tanto le interesa acudir a pláticas y/o talleres sobre Derechos Humanos y equidad de género? | 4.- Señale, ¿Qué tanto le interesa acudir a pláticas y/o talleres sobre Derechos Humanos y equidad de género? | El 96 por ciento mencionó que se encuentra interesado en asistir a las pláticas. | El 72 por ciento de las personas beneficiarias mencionó encontrarse interesado en las pláticas. |  |
| 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. | 5.- ¿Conoce usted cuáles son sus Derechos? | 5.- ¿Conoce usted cuáles son sus Derechos? | El 26 por ciento refirió conocer sus derechos en contraste con el 74 por ciento. | El 68 por ciento refirió conocer sus derechos en contraste con el 32 por ciento. | Después de las actividades el resultado para el panel fue diferente favorablemente. |

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 RESULTADO**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspectos | Población objetivo (A) | Población atendida (B) | Cobertura (A/B) \*100 | Observaciones |
| Descripción |  | Beneficiarios | Beneficiarios entre población objetivo |  |
| Cifras 2016 | 175,000 | 1,000 | .57 | La cobertura con el programa social fue el .57 por ciento, de acuerdo a los datos señalados en el diagnóstico. |
| Cifras 2017 | 175,000 | 1,004 | .57 |  |

- Con base en lo planteado en las Reglas de Operación del programa social respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa, construir el perfil de la persona beneficiaria del programa social y enlistar cada una de estas características en el siguiente Cuadro (tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad, dependiendo del programa social); posteriormente, con base en el Padrón de cada año e información estadística del programa social, calcular el porcentaje de población beneficiaria que cumplió en cada año con cada una de las características enlistadas, y justificar en los casos en que no se haya cubierto al 100%.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Aspecto | 2016 | 2017 |
| Perfil requerido por el programa social | Personas residentes de la Delegación Iztapalapa que tengan de 19 a 60 años y que pertenezcan a la Comunidad LGBTTTI | Personas residentes de la Delegación Iztapalapa que tengan de 19 a 60 años y que pertenezcan a la Comunidad LGBTTTI |
| Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil | 100 por ciento. | 100 por ciento. |
| Justificación | Puesto que se requiere se cumplan los requisitos solicitados en la reglas de Operación para ser beneficiario (a), el 100% de las personas que recibieron el apoyo, presentaron la documentación completa. | |

- Describir a profundidad cuáles son los mecanismos con los que cuenta el programa social para garantizar que se llegue a la población objetivo, cómo se garantiza la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso.

El programa se difunde a través de la página web de la delegación, carteles, así como en las oficinas de las Direcciones Territoriales y Sede Delegacional, se recibe la documentación de los candidatos a beneficiarios que residan en la Delegación y reúnan los requisitos en apego a lo señalado en las reglas de operación.

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

- Presentar los resultados de los indicadores al nivel de Fin y Propósito de la matriz de indicadores del programa social establecidos en sus Reglas de Operación; explicando, en los casos en que sea necesario, los factores que condicionaron el logro de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados (indicar en el caso de programas sociales creados en 2016 y 2017, los indicadores que no aplican).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Matriz de indicadores | Nivel de objetivo | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Resultados | Factores |
| 2015 | Fin |  |  |  |  |  |
| Propósito |  |  |  |  |  |
| 2016 | Fin | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIIzt /TPLGBTTTIDF) \* 100 Donde TPLGBTTTII zt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa y TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en el Distrito Federal |  | 6.24 | De acuerdo a la estimación |
| Propósito | Calidad | (TAEEPLGBTTTIzt / TPLGBTTTIIzt) \* 100 DondeTAEEPLGBTTTIIztes el Total de Apoyos Económicos Entregados a la Población LGBTTTI en Iztapalapa y TPLGBTTTIztes el Total de la Población LGBTTTI de Iztapalapa |  | 14.58 |  |
| 2017 | Fin | Tasa de Cobertura | (TPLGBTTTIDF / TPLGBTTTIIzt) \* 100 Donde TPLGBTTTIDF es el Total de la Población LGBTTTI en la Ciudad de México y TPLGBTTTIIzt es el Total de la Población LGBTTTI en Iztapalapa |  | .57 | De acuerdo a los datos el .57 por cierto de la población LGBTTTI vive en Iztapalapa. |
| Propósito | Porcentaje de población beneficiaria que considera cubierto su derecho a servicios de salud de calidad | (TPLGBTTTIBECCNM / TPLGBTTTIE) \* 100 Donde TPLGBTTTIBECCNM es el Total de Población LGBTTTI Beneficiaria Encuestada Que Considera Cubiertas sus Necesidades Médicas y TPLGBTTTIE es Total de Población LGBTTTI Encuestada. |  | De las personas que fueron encuestadas el 83 % consideran cubiertas sus necesidades médicas |  |

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

- Construir una base de datos solo con la población que contestó el instrumento de panel, con los resultados de cada uno de los reactivos del instrumento levantado en la línea base y el panel. Una vez depurada la información, presentar los resultados porcentuales de cada reactivo por categoría de análisis planteada en el cuadro presentado en el Apartado II.3.2, tanto en el levantamiento de la línea base como en el panel (en caso de que el reactivo se haya incluido en ambos instrumentos), así como la interpretación de los cambios en el resultado de un levantamiento a otro. Los resultados del panel deberán desagregarse por población beneficiaria y no beneficiaria en 2017, para su posterior interpretación.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo línea base | Reactivo panel | Resultado línea base | Resultado panel | Interpretación |
| Satisfacción | Conocer la satisfacción de los beneficiarios del programa |  | 6.- ¿La implementación del programa y la calidad del apoyo otorgado fue? | 6.- ¿La implementación del programa y la calidad del apoyo otorgado fue? | El 82 por ciento refirió que fue bueno el programa y el 18 % restante menciono que regular. | Aún después de tiempo la gente tiene un concepto favorable acerca del programa. |

- Con el objetivo de enriquecer el análisis, se recomienda que de manera adicional, se realicen los cruces de variables que se consideren importantes o la desagregación de una variable por subgrupos de la población.

- Complementar el análisis presentado mediante el cuadro, con una interpretación y descripción a mayor detalle de los resultados.

**VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES**

- Retomar la Evaluación Interna 2017 del Programa Social en cuestión y valorar si fue desarrollada de acuerdo con los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, a través de la matriz de contingencias siguiente, en la cual se determine el grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó) de cada elemento así como la justificación argumentativa que da pie a la valoración hecha.

En el caso de los programas sociales creados en 2016, los elementos que debió desarrollar la Evaluación Interna 2017 son los que se integran en la siguiente matriz, por lo que deberá ser retomada para el análisis de este apartado de la Evaluación 2018.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apartados de la Evaluación Interna 2017  (para Programas Sociales creados en 2016) | Nivel de cumplimiento | Justificación |
| I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL |  |  |
| II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017 |  |  |
| II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna | Satisfactorio | Se sujetó a los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX |
| II.2. Metodología de la Evaluación | Satisfactorio | Se sujetó a los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX |
| II.3. Fuentes de Información de la Evaluación | Satisfactorio |  |
| III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL |  |  |
| 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 Social | 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 Sociales | Satisfactorio |  |
| III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX | Satisfactorio |  |
| IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL |  |  |
| IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 | Satisfactorio |  |
| IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño | Satisfactorio |  |
| IV.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016 | Satisfactorio |  |
| IV.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social | Satisfactorio |  |
| IV.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social | Satisfactorio |  |
| IV.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016 | Satisfactorio |  |
| V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE BASE Y DE PANEL DEL PROGRAMA |  |  |
| V.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social | Satisfactorio |  |
| V.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base y del Panel | Parcialmente satisfactorio | El diseño tiene aún capacidad para ser mejorado |
| V.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base y del panel | Parcialmente satisfactorio | El diseño tiene aún capacidad para ser mejorado |
| V.4. Método de Aplicación del Instrumento | Satisfactorio |  |
| V.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información | Satisfactorio |  |
| VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA |  |  |
| VI.1. Matriz FODA | Satisfactorio |  |
| VI.2. Estrategias de Mejora | Satisfactorio |  |
| VI.3. Cronograma de Implementación | Satisfactorio |  |
| VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES | Satisfactorio |  |

**VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJOR**

Con base en cada uno de los aspectos desarrollados a lo largo de la evaluación interna 2018, en este apartado se deben presentar las conclusiones de la evaluación, a través de la generación de la Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que permitirá determinar los logros del programa, las variables externas que han contribuido a éstos, las áreas de oportunidad y los obstáculos que han afectado el funcionamiento del programa social; es decir, valorar la efectividad en el cumplimiento de metas y en el logro de los objetivos e identificar las variables del programa que afectan en mayor medida sus resultados.

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

Para el caso de programas sociales creados antes de 2016, incorporar la Matriz FODA de la Evaluación Interna 2016 y de la Evaluación 2017. En el caso de programas sociales creados en 2016, incorporar la Matriz FODA de la Evaluación Interna 2017. Para ambos casos, en un párrafo posterior a la Matriz, indicar si en 2017 las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas en su momento planteadas se modificaron y exponer los motivos.

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

Las matrices FODA no fueron modificadas.

**VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social**

Con base en los aspectos desarrollados en la evaluación interna 2018, en este apartado se deben presentar las conclusiones en cuanto a la satisfacción y los resultados del programa social, mediante una Matriz FODA. Todos los elementos incorporados a la Matriz deberán haber sido desarrollados en la evaluación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Positivo** | **Negativo** |
| **Interno** | **Fortalezas** | **Debilidades** |
| Segundo año de operaciones del programa  Es un programa que otorga poyos económicos frecuentes.  El programa se cuenta con un manual de procedimientos.  El personal se ha capacitado. | Cobertura limitada a 1000 beneficiarios |
| **Externo** | **Oportunidades** | **Amenazas** |
| Ampliar la cantidad de beneficiarios.  Mejorar y ampliar la cantidad de apoyos  Continuar con la capacitación del personal  Mejorar la línea base  Mejorar el panel de control  Aumentar la cantidad de indicadores. | Que no continúe el programa.  Reducción del presupuesto.  Dificultad para localizar a los participantes de la línea base y panel de control.  Por el temor a ser discriminados no hagan uso del programa. |

**VIII.2. Estrategias de Mejora**

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

- En este apartado se reportará el avance en la instrumentación de todas las estrategias de mejora propuestas en la evaluación interna 2016 y 2017, mediante el siguiente cuadro (en el caso de programas sociales creados en 2016, solo las de la evaluación interna 2017).

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| 2017 | Creación de una línea base | Planeación | 1 año | Coordinación de Participación e Integración Social | Realizado | Investigar acerca del tema |
| 2017 | Capacitación a los operadores del programa | Planeación, ejecución | 1 año | Coordinación de Participación e Integración Social | Realizado | La inercia del trabajo y las resistencias al cambio. |
| 2017 | Entregar los apoyos de manera eficiente | Planeación | 6 meses | Coordinación de Participación e Integración Social | Realizado | Realizar la convocatoria de manera oportuna |

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

Una vez construida la Matriz FODA en el apartado anterior, se debe desarrollar un análisis estratégico; esta exploración busca establecer, cuáles son las vinculaciones lógicas entre los elementos definidos. Así, en la celda donde se cruzan las fortalezas y las oportunidades se realiza el análisis de las potencialidades para el cumplimiento del objetivo. Los desafíos son el espacio donde se cruzan las debilidades con las oportunidades, los riesgos se entenderán como la relación entre las fortalezas y las amenazas y las limitaciones serán la asociación entre las debilidades y las amenazas. Todos los análisis se deben hacer tomando en consideración el objetivo central definido. El esquema básico que se utiliza es el que se plantea a continuación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo central del proyecto | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
| Oportunidades (Externas) | **Potencialidades** | **Desafíos** |
| Cada ejercicio establecer una línea base para realizar una mejor evaluación del programa.  Operar el programa en apego al manual de procedimientos.  Aumentar la cantidad de personas encuestadas en línea base y panel de control y tener con ello con panorama más real y confiable. | Mantener una continuidad en las evaluaciones, teniendo presente el cambio de administración.  Mejorar la encuesta de panel de control.  Realizar más y mejores indicadores.  Eficientar los procesos de entrega mediante la capacitación de los operadores del programa.  Realizar indicadores para medir si los cambios favorables en las personas beneficiarias se deben al programa. |
| Amenazas (Externas) | **Riesgos** | **Limitaciones** |
| Que exista un campaña discriminatoria ante el programa delegacional.  Cambio de personal operativo de los programas sociales. | El número de apoyos y cantidad de los beneficiarios.  El presupuesto asignado al programa.  Ante el cambio de administración que haya nuevas visiones para el desarrollo social. |

Finalmente, se realiza la formulación estratégica que consiste esencialmente en transformar el análisis en propuestas definidas. Se utiliza la misma estructura de matriz que se aplica para el análisis estratégico y la transformación debe hacerse en relación a cada análisis desarrollado previamente. Las estrategias deben formularse procurando que:

- Las potencialidades requieren considerar el cómo enfrentar las oportunidades aprovechando las fortalezas.

- Los desafíos se enfrentan buscando el cómo superar las debilidades aprovechando las oportunidades.

- Para el caso de los riesgos se debe considerar el cómo se superan las amenazas aprovechando las fortalezas.

- En relación con las limitaciones la consideración será el cómo neutralizar las amenazas a pesar de las debilidades.

Se deberán integrar las principales estrategias de mejora del programa social, basadas en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA, intentando erradicar o disminuir las Debilidades y Amenazas detectadas en la Matriz FODA y potenciando las Fortalezas y Oportunidades; para lo cual se plantea el esquema siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Elementos de la Matriz FODA retomados | Estrategia de mejora propuesta | Etapa de implementación dentro del programa social | Efecto esperado |
| Mejorar y ampliar la cantidad de apoyos  Segundo año de operaciones del programa | Tener una mayor coordinación en la operación del programa. | Planeación | Optimizar la percepción del programa.  Brindar una atención de mayor calidad. |
| Cuestionario de evaluación limitado.  Mejorar la línea base | Tener mayor claridad de la percepción del programa | Planeación, ejecución | Aumentar la confiablidad de los resultados. |
| Por el temor a ser discriminados no hagan uso del programa.  El personal se ha capacitado. | La capacitación brindará confianza de los usuarios para acercarse al programa. | Planeación | Tener un mayor impacto social. |
| Que no continúe el programa.  El retraso en proceso de entrega del beneficio. | A través de una correcta planeación del programa se obtendrán mejores resultados. | Planeación | Tener más opciones de localización de los aspirantes. |

**VIII.3. Comentarios Finales**

Al ser la evaluación interna de cierre de la presente administración, en esta ocasión no se incluirá un Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora, a menos que puedan implementarse en los próximos seis meses, en cuyo caso se debe establecer una ruta crítica para el seguimiento de las mismas (en el corto, mediano y largo plazo) y especificar las áreas encargadas de su instrumentación y seguimiento.

En su lugar, el Evalúa CDMX invita a incorporar en este apartado algunos comentarios finales, que presenten un breve balance general del programa social, con base en la Evaluación Interna Integral y la propia experiencia de su operación, que permita a la siguiente administración conocer los avances en la atención del problema social por el que el programa social fue creado y los retos que aún enfrenta; análisis fundamental para la toma de decisiones objetiva y fundamentada en cuanto al futuro de estas políticas públicas y su consideración para el Sistema General de Bienestar Social de la Ciudad de México establecido en la Constitución Política de la Ciudad de México, promulgada el pasado 5 de febrero de 2017.

El programa cuenta con dos años de operación, siendo este su tercer año, el desde un inicio ha sido bien aceptado por la gente y sus participantes.

Es una oportunidad de atender este sector de la población y al mismo tiempo, contribuir a la erradicación de la discriminación para este sector.

Es importante que estas acciones que van encaminadas a la igualdad y al respeto continúen, si no es con este programa con otro, pero que la comunidad LGBTTTI continúe siendo beneficiada.

**XI. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

Reglas de Operación del programa publicadas el 29 de enero del 2016

Modificaciones a las Reglas de operación de los programas sociales publicadas el 30 de marzo del 2016

Nota Aclaratoria a las Reglas de Operación publicadas el 31 de agosto del 2016

Reglas de Operación del programa publicadas el 31 de enero del 2017

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

Programa Delegacional de Desarrollo 2015-2018

Evaluación Interna del programa Poder de la Diversidad 2017

Manual Administrativo de la Delegación Iztapalapa 2017

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI)

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal

Estatuto de Gobierno del Distrito Federal

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal

Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal

Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de

la Ciudad de México.

Muestreo probabilístico: muestreo aleatorio simple, Netquest, <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-muestreo-aleatorio-simple>, recuperado el 4 de junio del 2017

Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales.