

Evaluación Interna Integral
2018 del
**PROGRAMA DE APARATOS
AUDITIVOS GRATUITOS
DENOMINADO
“ESCUCHA CDMX”**



Contenido

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA.....	4
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA	7
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	7
II.2. Metodología de la Evaluación.....	8
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	10
II.3.1. Información de Gabinete.....	11
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	17
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México.....	17
III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable	17
III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración.....	19
III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México.....	21
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa.....	24
III.3. Cobertura del Programa	27
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social.....	30
III.4.1. Árbol de Problemas.....	30
III.4.2. Árbol de Objetivos	33
III.4.3. Árbol de Acciones.....	35
III.4.4. Resumen Narrativo	36
III.4.5. Matriz de Indicadores del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”.....	37
III.4.6. Consistencia Interna del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”.....	38
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	40
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017	40
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2017 con su Diseño	64
IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	67
IV.4. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2017.....	73

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA	74
VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.....	75
VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa	75
VI.2. Resultados a Nivel de Propósito y Fin del Programa Social.....	78
VI.3. Resultados del Programa	79
VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES.....	80
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	81
VIII.1. Matriz FODA	81
VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”	82
VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”	82
VIII.2. Estrategia de Mejora	83
VIII.2.1. Seguimiento de las estrategias de mejora de las Evaluaciones Anteriores.....	83
VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018	83
VIII.3. Comentarios Finales.....	84
IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES	86

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El programa Escucha CDMX se implementa desde el año 2017, derivado de la publicación en Gaceta Oficial de la Ciudad de México de la Ley de Aparatos Auditivos Gratuitos en la Ciudad de México el 17 de marzo de 2017, con lo cual se asegura la entrega de uno o dos aparatos auditivos gratuitos a personas que presentan disminución de la agudeza auditiva leve o moderada, residentes de colonias de la Ciudad de México que preferentemente vivan en zonas de Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social.

Con base en los Lineamientos para la Elaboración de las Evaluaciones Internas 2018, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 23 de abril de 2018, en el **Cuadro 1** se desarrollan los aspectos contenidos en las Reglas de Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” en 2017.

Cuadro 1. Contenidos de las Reglas de Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Aspecto del Programa Social	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017	No ha existido modificación
Problema central atendido por el Programa Social	Discapacidad auditiva leve y moderada	No ha existido modificación
Objetivo General	Contribuir a garantizar la igualdad de condiciones de al menos 5 mil personas residentes en la Ciudad de México con discapacidad auditiva leve o moderada, que vivan preferentemente en colonias con un Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS), a través de la dotación de aparatos auditivos gratuitos, con la finalidad de permitirle a las y los derechohabiente su participación plena y efectiva en la sociedad.	El 6 de septiembre de 2017 se publicaron en Gaceta Oficial de la Ciudad de México y el 13 de octubre del mismo años sus modificaciones, en la cual se aumentó el presupuestos para atender a 5 mil personas
Objetivos Específicos	1. Contribuir a garantizar la igualdad de condiciones de las personas con discapacidad auditiva a través de la entrega de aparatos auditivos gratuitos.	No ha existido modificación
	2. Realizar recorridos en las colonias de la Ciudad de México preferentemente con Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social, para la realización de los exámenes de audiometría, así como expedición de certificado o constancia médica y entrega de aparatos auditivos. 3. Atender a la población que cumpla con los requisitos de acceso estipulados en las presentes Reglas de Operación, sin distinción de sexo, edad, diversidad o condición social, religión o identidad sexual. 4. Entregar aparatos auditivos gratuitos a personas que presentan discapacidad auditiva leve o moderada, residentes de colonias de la Ciudad de México que preferentemente tengan Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social. 5. Priorizar el goce del beneficio y la atención a cualquier persona que se encuentre en una situación de desigualdad o desventaja por pertenecer a algún grupo específico de población y que pueden representar factores de restricción, exclusión o limitación para participar de los bienes y servicios del programa. 6. Contribuir al ejercicio del derecho a la salud y a la inclusión social.	No ha existido modificación

Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)	62,108 personas con una discapacidad auditiva leve o moderada.	No ha existido modificación
Área encargada de la operación del Programa Social	Subsecretaría de Participación Ciudadana a través de la Dirección Ejecutiva Regional Centro y las 16 Jefaturas de Enlace Delegacional de Enlace Departamental	No ha existido modificación
Bienes y servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Aparato auditivo En su caso audiometría	No ha existido modificación
Presupuesto del Programa Social	\$50'000,000.00 (cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.).	No ha existido modificación
Cobertura Geográfica del Programa Social	Dieciséis delegaciones de la Ciudad de México	No ha existido modificación

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el Cuadro 2 se muestran los aspectos relacionados con el año de creación, alineación programática con el Programa General de Desarrollo, Sectoriales e Institucionales, así como las modificaciones que ha sufrido.

Cuadro 2. Aspectos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	2017
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Equidad e Inclusión Social, A.O.1. Discriminación y Derechos Humanos, O.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, M.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, L.A.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. A.O. 2. Salud, O. 2. Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud, M 1. Ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad, L.A. Asegurar a las personas el derecho a la protección de su salud, independientemente de su situación económica y/o laboral.

<p>Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)</p>	<p>Con el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018 en el Área de Oportunidad de Discriminación y Derechos Humanos, Objetivo 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, en la Meta Sectorial Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre las y los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014- 2018, en la Política Pública Las Secretarías de Desarrollo Social, de Salud, de Educación, de Turismo, SEDEREC, EVALÚA, PROSOC, DIF-DF, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte y los Órganos Políticos Administrativos, elaborarán estrategias y programas integrales, así como servicios y acciones sociales incluyentes y de combate a la exclusión, el maltrato y la discriminación, conforme a sus atribuciones.</p> <p>Con el Programa Sectorial de Salud, en el A.O. 2. Salud, Objetivo Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud, Meta Sectorial Ampliar la cobertura de los servicios de atención médica para garantizar el derecho a la salud, independientemente de la situación económica, laboral o legal de las personas; con énfasis en la población de zonas de bajo índice de desarrollo social, articulando una respuesta integral y funcional con la participación de todas las instituciones del Sistema de Salud del Distrito Federal; a través de 3,000 acciones de promoción de la salud, 45,000,000 de atenciones a la salud, 20,000 visitas de verificación sanitaria y 600,000 acciones para lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud, mediante acciones de formación y capacitación, implementación de un Sistema de Administración Médica e Información Hospitalaria con Expediente Clínico Electrónico, desarrollo de actividades de turismo en salud, así como el fortalecimiento del sistema de referencia y contrarreferencia, garantizando el acceso y la calidad de la atención a la salud Política Pública Las Secretarías de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades, Gobierno, Turismo, y entidades como DIF-DF y la Agencia de Protección Sanitaria del GDF, en coordinación con la Secretaría de Salud, realizarán en sus respectivos ámbitos de competencia, acciones dirigidas a mujeres, hombres y grupos en situación de vulnerabilidad, a fin de ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad, garantizando a las personas el derecho a la protección de su salud, independientemente de su situación económica y/o laboral, ofreciendo los servicios por niveles de complejidad y asegurando la efectividad de la atención</p>
<p>Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018</p>	<p>En 2018 se revisó la alineación programática y se incorporaron Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018, Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México 2016-2018 (PAPED 2016-2018), Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021 y la Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.</p>

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

Las funciones del personal adscrito a la Subdirección de Evaluación están plasmadas en el Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, con número de registro MA-10/070715-D-SEDESO-13/2013 publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal N°131 del 13 de julio de 2015, así como en la normatividad vigente aplicable de la Secretaría de Desarrollo Social y que confiere la responsabilidad de la elaboración de las evaluaciones y diseño de indicadores al Subdirector de Evaluación, mientras que en el caso del personal de apoyo, si bien, sus funciones no se encuentran normadas por el Manual es importante mencionar que coadyuvan en la elaboración de los procesos sustantivos del Área; además, cabe señalar, que las funciones del personal en general no se enfocan únicamente en las tareas de monitoreo y evaluación de los Programas Sociales.

De forma particular, en el **Cuadro 3** se presentan cada uno de los perfiles de los integrantes del área que realiza la evaluación y sus funciones.

Cuadro 3. Perfil y experiencia del personal que labora en la Subdirección de Evaluación, 2018

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
2016, 2017 y 2018	Subdirector de Evaluación	Masculino	41	Licenciatura en Diseño Gráfico	Es el responsable de la elaboración de evaluaciones e indicadores	6 años haciendo Evaluaciones Internas (2013, 2014, 2015, 2016 y 2017) de Programas como Uniformes, Útiles Escolares Gratuitos, Mejoramiento Barrial y Comunitario, Hábitos Saludables, Escucha y Agua a tu Casa y Aliméntate	No se dedica exclusivamente a tareas de M&E, no obstante no participa en la operación de los Programa
	Personal de honorarios	Masculino	40	Maestría en Ciencias Económicas; Maestría en Ciencias Políticas; Licenciatura en Economía	No se contemplan sus funciones en el manual	9 años realizando evaluaciones de programas sociales de 2009 a 2012 participó en las evaluaciones de Prepa Sí, Aula Digital, Educación Garantizada y Niños Talento, de 2013 a 2017 participó en la evaluación de programas como Uniformes, Útiles Escolares Gratuitos, Mejoramiento Barrial y Comunitarios, Aliméntate, Hábitos Saludables, Escucha y Agua a tu Casa.	No se dedica exclusivamente a tareas de M&E, no obstante no participa en la operación de los Programa
2016 y 2017	Personal de base	Masculino	33	Licenciatura en Comunicación	Trabajador de base	8 años haciendo Evaluaciones Internas (de 2009 a 2016) de Programas como Uniformes, Útiles Escolares Gratuitos, Mejoramiento Barrial y Comunitario, Aliméntate Hábitos Saludables, Escucha y Agua a tu Casa.	No se dedica exclusivamente a tareas de M&E, no obstante no participa en la operación de los Programa

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

II.2. Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2018, denominada Evaluación Integral (2016-2018) del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” incluye aspectos desde la **primera etapa** de la Evaluación Integral (2016-2018) elaborada en 2016, enmarcada en la Metodología de Marco lógico, con la Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea

Base, que comprende el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y cómo estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influenciado o afectado, es decir, cómo el diseño responde o se adapta a cambios en la situación inicial; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social.

La **segunda etapa**, corresponde 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 las y los beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada.

La **tercera** y última etapa corresponde a la Evaluación de Resultados, la cual trata de considerar la mayoría de los aspectos solicitados para una Evaluación Interna Integral de mediano plazo del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, que comprende el análisis de los resultados del programa a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social.

La presente evaluación es de carácter cuantitativo y cualitativo, para el primer caso se utilizaron técnicas cuasi-experimentales (no aleatorias), mientras que para la parte cualitativa se emplearon diversas estrategias analíticas que permiten construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” se lleve a cabo, y con ello, dar una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad.

El proceso de evaluación de los Programas Sociales a cargo de la Subsecretaría de Participación Ciudadana tiene una duración aproximada de 5 meses siendo la ruta crítica la mostrada en el **Cuadro 4**.

Cuadro 4. Ruta crítica para la elaboración de las evaluaciones internas de los Programas Sociales 2018

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	24 de mayo de 2018
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA	25 de mayo al 1 de junio de 2018
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	24 de mayo de 2018
II.2. Metodología de la Evaluación	24 de mayo de 2018
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	25 de mayo al 1 de junio

II.3.1. Información de Gabinete	1 al 8 de junio de 2018
II.3.2. Información de Campo	20 de febrero al 15 de junio de 2018
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	16 de mayo al 24 de junio de 2016
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	15 de mayo al 8 de junio de 2017
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	20 de febrero al 15 de junio de 2018
VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	9 al 15 de junio de 2018
VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo	9 al 15 de junio de 2018
VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa	9 al 15 de junio de 2018
VI.3. Resultado del Programa	9 al 15 de junio de 2018
VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES	18 al 22 de junio de 2018
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	18 al 28 de junio de 2018
VIII.1. Matriz FODA	18 al 28 de junio de 2018
VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa	18 al 28 de junio de 2018
VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y Resultados del Programa	18 al 28 de junio de 2018
VIII.2. Estrategia de Mejora derivadas de la Evaluación 2018	18 al 28 de junio de 2018
VIII.3. Comentarios Finales	18 al 28 de junio de 2018
IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES	18 al 28 de junio de 2018

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación

En esta etapa que contempla aspectos de la primera, segunda y tercera etapa, recordando que este programa se instrumentó en septiembre de 2017; se llevó a cabo un análisis de gabinete, proyectándose dicho análisis con el trabajo de campo para el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que en un mediano plazo podrá dar seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2018; cuyo análisis forma parte de esta última etapa de la Evaluación Interna Integral.

II.3.1. Información de Gabinete

Lo anterior tiene como sustento las siguientes fuentes de información:

1. Información de Gabinete. (Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2014-2018, Programa Institucional de la Secretaría de Desarrollo Social)
2. Referencias Académicas (Papers, dossiers, documentos de investigación)
3. Referencias Estadísticas Externas (Datos Estadísticos de la Secretaría de Salud, censo educativo del INEGI, mediciones de CONEVAL, OCDE e INDISCAPACIDAD)
4. Referencias Estadísticas Internas (Padrones de derechohabientes, Matriz de indicadores, bases de datos, informes trimestrales, avances POA, Evaluaciones Internas)
5. Restricciones institucionales (Normatividad vigente, Ley de Desarrollo Social Para el Distrito Federal, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México, Ley de Aparatos Auditivos Gratuitos en la Ciudad de México, Reglas de Operación del Programa)
6. Información Cuasi-Cuantitativa emanada del trabajo de campo.
7. Matriz de indicadores del programa.
8. Bases de datos.
9. Informes y tabuladores de avance.

Retomado de forma específica el Apartado IV. Construcción de la Línea Base de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 publicados por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, se eligió la encuesta como instrumento de levantamiento de información para la construcción de la línea base de este programa, así mismo la Subsecretaría de Participación Ciudadana tiene la capacidad técnica para generar, diseñar y aplicar un cuestionario con la validez y rigor requeridos para tal empresa, que garantiza la fiabilidad del mismo y facilite la operación para entrevistar a una muestra significativa, disminuyendo con ello los costes de levantamiento.

En el corto plazo se espera que el programa mantenga un buen desempeño y se vea reflejado en la mejora en la capacidad auditiva y de intercomunicación de las personas beneficiarias, lo cual se mide mediante el apartado V. Desempeño del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” de esta Evaluación.

En el mediano plazo el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, además de ser un apoyo directo en la economía familiar, servirá para que se generen mejores condiciones de integración social de las y los derechohabientes, los efectos se miden de manera anual, reflejados en la integración de los derechohabientes a mejores condiciones de vida, los cuales son medidos a través de la categoría de análisis VI. Impacto del Apoyo.

Mientras que, a largo plazo, se espera un efecto directo sobre la igualdad de condiciones de los derechos que podrá ser mesurada mediante la participación plena y efectiva en la sociedad de las y los derechohabientes y seguido de ello se podrá observar un cambio en la percepción de las y los mismos, consolidando los derechos asociados a la salud y programas de apoyo institucional.

En el **Cuadro 5** se muestran las categorías de análisis y reactivos del Instrumento levantado en 2017 para la línea base y panel.

Cuadro 5. Categorías de análisis y reactivos del Instrumento levantado en 2017 para la línea base empleada y panel para el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Justificación de su inclusión en el Panel
IV. Desempeño, Satisfacción con el Programa	Ofrece una visión complementaria a la obtenida a partir de los sistemas de información que nos ayudan a medir alguna otra carencia de la o el beneficiario	¿Cómo se enteró del Programa?	Ofrece una visión complementaria a la obtenida a partir de los sistemas de información que nos ayudan a medir alguna otra carencia de la o el beneficiario
		En general, ¿qué tan satisfecho está con el Programa?	
		En una escala del 1 al 10, ¿cómo califica al Programa Escucha CDMX?	
		¿Por qué califica de esa manera el Programa?	
VI. Estado de Salud		Desde que usted es derechohabiente del Programa, ¿Ha mejorado su capacidad de escuchar?	
		¿Usted padece alguna de estas enfermedades?	

Fuente: Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Escucha CDMX es un programa de reciente creación (2017) año en el que atendió a más de 10 mil beneficiarias y beneficiarios con discapacidad auditiva leve o moderada, por lo que se llevó a cabo un muestreo aleatorio simple de la siguiente manera:

$$n = (Z^2 pqN)/(NE^2 + Z^2 pq) \quad (1)$$

Donde:

n es el tamaño óptimo de la muestra

Z es el valor de la distribución normal a un nivel de confianza del 95%

p es la variabilidad positiva

q es la variabilidad negativa

N es el tamaño conocido de la población

E es el error de precisión

La muestra óptima de derechohabientes de Escucha se calculó bajo el siguiente escenario:

Se propuso calcular el tamaño óptimo de la muestra bajo un nivel de confianza del 95%, por lo que $\alpha = 0.05$ y el valor de la distribución normal $Z=1.96$

Se decidió considerar como el mayor valor posible de pq 0.25, que permitirá realizar el mayor número de encuestas que aseguren la representatividad del diseño muestral.

Se consideró un error de precisión $E=0.025$

Dado que se consideró un diseño de muestreo estratificado, en cada estrato se considera el

número total de unidades (N_h), así, se estimó el tamaño de la muestra dentro de cada estrato (n_h) calculando una afijación de la muestra (W_h) de la siguiente forma:

$$W_h = \frac{N_h}{N} \quad (2)$$

Dando un total de 382 cuestionarios realizar.

Mediante el **Cuadro 6**, se muestra la desagregación 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.

Cuadro 6. Desagregación de la línea Base del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
Delegacional	382	382

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Asimismo, mediante el **Cuadro 7** se indica la población que fue objeto del levantamiento de panel:

Cuadro 7. Población objeto del levantamiento de panel del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	382
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	382
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)	No aplica
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	382
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)	No aplica
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)	No aplica
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (A+B)	No aplica

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Nota: Debido a que este programa publicó las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de septiembre de 2017, no es posible metodológica, conceptual ni operativamente realizar un levantamiento de panel para este 2018, es por ello que sólo se muestran los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018.

En el **Cuadro 8** se muestra la construcción del perfil del sujeto de derecho del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017, además de enlistar cada una de sus características (tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad) con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2017 del programa, respecto a la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa.

Cuadro 8. Perfil del sujeto de derecho del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX” 2017

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2017	Justificación
Persona residente en la Ciudad de México con discapacidad auditiva leve	100%	Basta con vivir en la Ciudad de México y comprobar mediante una audiometría o realizarla en los lugares determinados para tal efecto que tiene una discapacidad auditiva, leve o moderada.
Persona residente en la Ciudad de México con discapacidad auditiva moderada	100%	Basta con vivir en la Ciudad de México y comprobar mediante una audiometría o realizarla en los lugares determinados para tal efecto que tiene una discapacidad auditiva, leve o moderada.

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Paralelamente, con base en el Padrón 2017 e información estadística del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, en el **Cuadro 9** se muestra el cálculo del porcentaje de población beneficiaria que cumplió en 2017 con cada una de las características enlistadas.

Cuadro 9. Porcentaje de la población beneficiaria que cumplió con las características señaladas en la Reglas de Operación 2017

Concepto	Porcentaje de cumplimiento	Justificación
Residencia	100%	Todas las y los derechohabientes cuentan con el dato de residencia dentro del padrón
Rango de edad	100%	El programa no cuenta con una edad mínima o máxima de ingreso pero los registros cuentan con la dicha información
Sexo	100%	Todos los registros cuentan con la dicha información
Área geográfica	100%	El levantamiento en campo y la sistematización con máscara de captura de la información permite contar con todos los datos
Grado de vulnerabilidad	100%	El levantamiento en campo y la sistematización con máscara de captura de la información permite contar con todos los datos

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En 2017 la Subsecretaría de Participación Ciudadana implementó siete programas sociales y para el levantamiento de los cuestionarios de satisfacción de cada uno, llevó a cabo una capacitación de 1 hora con los seis cuestionarios a realizar (el lunes 19 de febrero de 2018 en las instalaciones de la Subsecretaría de Participación Ciudadana sita en calle Mesones 123, tercer piso Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc).

En el caso del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” se asistió a las viviendas de las y los beneficiarios para levantarle el cuestionario de satisfacción mediante la técnica “cara a cara”, lo que implicó mayor tiempo para el llenado de los mismos.

Los horarios de trabajo fueron de las 8:00 a las 18:30 de lunes a viernes, durante los días de levantamiento.

Es importante resaltar que el personal asistió identificándose con credencial y uniforme (camisa y chaleco).

La calendarización de las actividades se muestra en el **Cuadro 10**, donde se destaca el inicio del levantamiento el martes 20 de febrero y se finaliza el viernes 23 de marzo.

Cuadro 10. Calendarización del trabajo de levantamiento de Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, 2018

Actividad	Febrero							
	19	20	21	22	23	26	27	28
Capacitación a las y los promotores vecinales								
Levantamiento								

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Cuadro 11. Calendarización del trabajo de levantamiento de Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, 2018

Actividad	Marzo																
	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23
Capacitación a las y los promotores vecinales																	
Levantamiento																	

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

El levantamiento de información de campo siempre presenta algún tipo de contratiempos, debido a la dificultad en la ubicación de derechohabientes que cumplan con las características solicitadas, así como el hecho de que el personal de la Subsecretaría de Participación Ciudadana levantó paralelamente seis cuestionarios diferentes, uno para cada programa social respetando cada población objetivo, con duración, en promedio, de 20 minutos cada uno.

Los retos para un futuro levantamiento son en el aspecto de los recursos humanos, ya que la Subsecretaría de Participación Ciudadana debe llevar a cabo una capacitación constante, además de llevar a cabo una mejor planeación.

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

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 está organizado en cinco ejes estratégicos, con un modelo básico de articulación de la gestión en torno de objetivos y estrategias explícitos: Equidad e inclusión social para el desarrollo humano, Gobernabilidad, seguridad y protección ciudadana; Desarrollo económico sustentable, Habitabilidad y servicios, espacio público e infraestructura; y Efectividad, rendición de cuentas y combate a la corrupción.

El Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX” en el 2017 se encuentra alineado al Eje 1 “Equidad e inclusión social para el desarrollo humano”, cuya perspectiva señala que el Gobierno de la Ciudad de México es responsable de promover una ciudad democrática, que reconozca y garantice el goce de los derechos para todos y todas: Una ciudad donde prevalezca una cultura de equidad social como eje rector para alcanzar el bienestar individual, familiar y social, que habrá de erradicar la discriminación, la explotación infantil y la violencia hacia las mujeres en todos los ámbitos de la vida privada y pública. En el Área de Oportunidad 2. Salud, Objetivo 2: Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud, que se concentra en ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad.

En el **Cuadro 12** se muestra el análisis del diseño del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” en el 2017, en apego a la normatividad vigente.

Cuadro 12. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable

LEY O REGLAMENTO	ARTICULO	APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Art. 4, Párrafo cuarto y quinto	Toda persona tiene derecho a la protección de la salud. La ley definirá las bases y modalidades para el acceso a los servicios de salud y establecerá la concurrencia de la Federación y las entidades federativas en materia de salubridad general, conforme a lo que dispone la fracción XVI del artículo 73 de esta Constitución.
Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.	Art. 3	Tiene como funcionamiento el desarrollo económico, el desarrollo social y el ordenamiento territorial y también es encargada de vincular la programación y la presupuestación para concretar los objetivos, estrategias, metas y prioridades del desarrollo.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México.	Art. 1, 5 Fracciones I, II, III, IV, V. Art. 14, 28 incisos a), b), c), d) Art.97 Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII. Art. 146, 41Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV.	La presente Ley es de orden público e interés general y tiene por objeto regular y normar las acciones en materia de programación, presupuestación, aprobación, ejercicio, contabilidad gubernamental, emisión de información financiera, control y evaluación de los ingresos y egresos públicos de la Ciudad de México.
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	Art.1 Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX Art. 25, Art. 34 Fracciones I, II, III, IV, Art. 50	Las disposiciones de la presente Ley son de orden público e interés social y tiene por objeto: Cumplir, en el marco de las atribuciones de la Administración Pública del Distrito Federal, con la responsabilidad social del Estado y asumir plenamente las obligaciones constitucionales en materia social para que la ciudadanía pueda gozar de sus derechos sociales universales; Promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social.
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	Art. 4 Fracción I, II y III	Para garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales, la Administración Pública del Distrito Federal formulará, divulgará y aplicará mecanismos de exigibilidad e instrumentos de accesibilidad de la ciudadanía a los programas.
Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal	Art. 7, 8 y 9	Para garantizar la aplicación de los criterios de aplicación de los programas sociales, se considera que son habitantes del Distrito Federal las personas que residan en su territorio.
Ley de Aparatos Auditivos Gratuitos en la Ciudad de México	Art. 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13 y 14	Especifica que todas las personas en la Ciudad de México que por prescripción médica lo necesiten, tendrán derecho a recibir gratuitamente aparatos auditivos
Ley de transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México	Art. 1, 7, 9 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, Artículo 18 Fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII. Art. 20 Fracciones I, II, III, Art. 24, Fracción XXIII	Las disposiciones de esta Ley son de orden público y de observancia general en el territorio de la Ciudad de México. El presente ordenamiento contempla los principios y bases establecidos en el segundo párrafo del artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; tiene por objeto transparentar el ejercicio de la función pública, garantizar el efectivo acceso de toda persona a la información pública en posesión de los órganos locales: Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Autónomos por ley, así como de cualquier entidad, organismo u organización que reciba recursos públicos de la Ciudad de México. En materia de a de datos personales y de acuerdo a los principios señalados en el Artículo 24, Fracción XXIII de la Ley de Transparencia , Acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México.

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Cuadro 13. Contribución del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” a los Principios de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Principio de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa
I. Universalidad	El Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” es de carácter universal para la población con una discapacidad auditiva sólo aquellas que tienen una discapacidad leve y moderada en la Ciudad de México.
II. Igualdad	Contribuye al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales sin distinguir grupos sociales en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.
III. Equidad de género	Garantiza igualdad de derechos y oportunidades a niñas, niños, jóvenes, adultos y personas adultas mayores sin distinción de género que cumplan con los requisitos de ingreso estipulados en las Reglas de Operación.
IV. Equidad Social	Genera condiciones de igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad auditiva leve o moderada.
V. Justicia distributiva	El programa atiende niñas, niños, jóvenes, adultos y personas adultas mayores que formen parte de los grupos de atención prioritaria.
VI. Diversidad	Garantiza igualdad de derechos y oportunidades a niñas y niños sin distinción.
VII. Integralidad	El Programa Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” forma parte de la política transversal del Gobierno de la Ciudad de México, articulándose y complementándose con la acción de Médico en tu Casa y entrega de auxiliares auditivos del DIF, entre otros.
VIII. Territorialidad	Es operado en las 16 delegaciones de la Ciudad de México.
IX Exigibilidad	Las Reglas de Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” incluyen el apartado de exigibilidad mediante un procedimiento establecido.
X. Participación	El Programa está alineado con lo estipulado en la Ley de Participación Ciudadana.
XI. Transparencia	El Programa cumple con lo estipulado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
XII. Efectividad	El Programa opera mediante presupuesto con base en resultados.

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración

En el **Cuadro 14** se muestra el cumplimiento en el apego a las Reglas de Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017.

**Cuadro 14. Apego del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado
“Escucha CDMX” a las Reglas de Operación del 2017**

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o entidad responsable del Programa	Satisfactorio	Se cumplen
II. Alineación Programática	Satisfactorio	Se cumplen
III. Diagnóstico	Satisfactorio	Se cumplen
III.1. Antecedentes	Satisfactorio	Se cumplen
III.2. Problema Social Atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Se cumplen
III.3. Definición de la Población Objetivo del Programa Social	Satisfactorio	Se cumplen
IV. Objetivos y alcances	Satisfactorio	Se cumplen
IV.1. Objetivo General	Satisfactorio	Se cumplen
IV.2. Objetivos Específicos	Satisfactorio	Se cumplen
IV.3. Alcances	Satisfactorio	Se cumplen
V. Metas físicas	Satisfactorio	Se cumplen
VI. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Se cumplen
VII. Requisitos y procedimientos de acceso	Satisfactorio	Se cumplen
VII.1. Difusión	Satisfactorio	Se cumplen
VII.2. Requisitos de Acceso	Satisfactorio	Se cumplen
VII.3. Procedimiento de Acceso	Satisfactorio	Se cumplen
VII.4. Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal	Satisfactorio	Se cumplen
VIII. Procedimiento de Instrumentación	Satisfactorio	Se cumplen
VIII.1. Operación	Satisfactorio	Se cumplen
VIII.2. Supervisión y Control	Satisfactorio	Se cumplen
IX. Procedimiento de Queja o Inconformidad	Satisfactorio	Se cumplen
X. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Se cumplen
XI.1. Evaluación	Satisfactorio	Se cumplen
XI. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Se cumplen
XI.2. Indicadores de Gestión y Resultados	Satisfactorio	Se cumplen
XII. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Se cumplen
XIII. Articulación con Otros Programas y Acciones Sociales	Satisfactorio	Se cumplen
XIV. Mecanismos de fiscalización	Satisfactorio	Se cumplen
XV. Mecanismos de rendición de cuentas	Satisfactorio	Se cumplen
XVI. Criterios para la Integración y Unificación del Padrón Universal de Personas Beneficiarias o Derechohabientes	Satisfactorio	Se cumplen
XVII. Consideraciones finales	Satisfactorio	Se cumplen

Fuente: Subdirección de Evaluación, Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social del Distrito Federal

En el **Cuadro 15** se muestran los derechos sociales a los que contribuye a garantizar el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017, la alineación, justificación y contribución con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión.

Cuadro 15. Contribución del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” en garantizar los derechos sociales de los individuos

Derecho Social (incluyendo referente normativo)	Contribución del Programa Social	¿Fue incorporado en las ROP 2018? (si/no)
Derecho a la salud	Coadyuva al cumplimiento del derecho mediante la entrega de aparatos auditivos	Sí

Fuente: Subdirección de Evaluación, Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Asimismo, en el **Cuadro 16** se observa la forma en que se inserta el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017 dentro de los ejes estratégicos; este programa queda circunscrito en el eje estratégico número uno “Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano” ya que con su operación se busca subsanar las brechas de desigualdad existentes entre las y los ciudadanos de la Ciudad de México. En específico se inserta en el Área de Oportunidad 1 Discriminación y Violencia.

Cuadro 16. Alineación y Contribución del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Programas Delegacionales, Sectoriales y/o Institucionales

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 Reglas de Operación 2017
Programa General de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018	Con el Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, A.O.1. Discriminación y Derechos Humanos, O.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, M.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 y L.A.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. A.O. 2. Salud, O. 2. Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud, M 1. Ampliar la cobertura de la atención a la salud con calidad, L.A. Asegurar a las personas el derecho a la protección de su salud, independientemente de su situación económica y/o laboral.	El programa mediante la entrega la realización de una audiometría y la entrega de un aparato auditivo disminuye la prevalencia de discapacidad auditiva leve y moderada en la población de la Ciudad de México	Si fue incorporado
Programa Sectorial de Equidad y Desarrollo Social con Equidad e Inclusión	Con el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018 en el Área de Oportunidad de Discriminación y Derechos Humanos, Objetivo 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, en la Meta Sectorial Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre las y los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014- 2018, en la Política Pública Las Secretarías de Desarrollo Social, de Salud, de Educación, de Turismo, SEDEREC, EVALÚA, PROSOC, DIF-DF, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte y los Órganos	El programa mediante la realización de una audiometría y la entrega de un aparato auditivo disminuye la prevalencia de discapacidad auditiva leve y moderada en la población de la Ciudad de México	Si fue incorporado

	<p>Políticos Administrativos, elaborarán estrategias y programas integrales, así como servicios y acciones sociales incluyentes y de combate a la exclusión, el maltrato y la discriminación, conforme a sus atribuciones.</p> <p>Con el Programa Sectorial de Salud, en el A.O. 2. Salud, Objetivo Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud, Meta Sectorial Ampliar la cobertura de los servicios de atención médica para garantizar el derecho a la salud, independientemente de la situación económica, laboral o legal de las personas; con énfasis en la población de zonas de bajo índice de desarrollo social, articulando una respuesta integral y funcional con la participación de todas las instituciones del Sistema de Salud del Distrito Federal; a través de 3,000 acciones de promoción de la salud, 45,000,000 de atenciones a la salud, 20,000 visitas de verificación sanitaria y 600,000 acciones para lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud, mediante acciones de formación y capacitación, implementación de un Sistema de Administración Médica e Información Hospitalaria con Expediente Clínico Electrónico, desarrollo de actividades de turismo en salud, así como el fortalecimiento del sistema de referencia y contrarreferencia, garantizando el acceso y la calidad de la atención a la salud y Política Pública Las Secretarías de Desarrollo Social, de Salud, de Educación, de Turismo, SEDEREC, EVALÚA, PROSOC, DIF-DF, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte y los órganos políticos administrativos , elaborarán estrategias y programas integrales , así como servicios y acciones sociales incluyentes y de combate a la exclusión, el maltrato y la discriminación, conforme a sus atribuciones y La Secretaría de Desarrollo Social, de Protección Civil, de Salud, de Educación, SEDEREC, Contraloría General, COPRED, EVALUA, PROSOC, DIF-DF, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte del Distrito Federal y los órganos político administrativos y demás entes elaborarán estrategias, programas, servicios y acciones sociales integrales con la finalidad de promover el goce y ejercicio pleno de los derechos humanos; en especial hacia los grupos en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México.</p>		
<p>Programa Institucional de la Secretaría de Desarrollo Social</p>	<p>Este Programa al ser de reciente creación no fue considerado en el Programa Institucional elaborado en 2014</p>		<p>No aplica</p>

Fuente: Subdirección de Evaluación, Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Cabe mencionar que para la elaboración de las Reglas de Operación de 2018 se realizó un análisis de planeación de la política social de la Ciudad de México, alineándose este programa también con el Eje 2 Salud del Programa General de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018 y otros programas como el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018, Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México 2016-2018 (PAPED 2016-2018), Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021 y el Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

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

Con base en el objetivo general y los objetivos específicos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” en 2017, en el **Cuadro 17** se muestra el problema identificado, la población que lo padece y su ubicación geográfica.

Cuadro 17. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Aspecto	Descripción y datos estadísticos
Problema social identificado	En la actualidad el fenómeno de la discapacidad ha cobrado importancia por múltiples factores, entre ellos destacan: reconocer que la población que vive con esta condición es sujeto de los mismos derechos que el resto; evitar la discriminación; y la tendencia mundial al envejecimiento, en el que puede ocurrir la disminución o pérdida de la capacidad visual, auditiva, motriz, entre otras. Según la Organización Mundial de la Salud (2011: XI) “más de mil millones de personas viven en todo el mundo con algún tipo de discapacidad; de ellas, casi 200 millones experimentan dificultades en su funcionamiento”. Por lo tanto, se vuelve imperante diseñar acciones encaminadas a contrarrestar los efectos negativos que de ello se deriven. Con datos del estudio “Las personas con discapacidad en México, una visión al 2010”, de INEGI (2013), sabemos que la tasa de participación económica de las personas con dificultad para oír representa 29.7%, y sólo es superada por la de quienes tienen limitaciones para ver (35.3%).
Población que padece el problema	En la Ciudad de México tienen una conducta semejante que a nivel nacional, se puede estimar que las personas con discapacidad son aproximadamente 758,086, de las cuales 297,928 tienen una discapacidad para escuchar, de ellas 62,108 personas tienen una discapacidad auditiva leve o moderada.
Ubicación geográfica del problema	En las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el **Cuadro 18** se muestra el análisis de valoración de la inclusión en las Reglas de Operación 2018 de los temas relacionados con el problema social atendido, ubicación geográfica e indicadores para la construcción de la línea base.

Cuadro 18. Valoración de las Reglas de Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Aspectos:	Valoración	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	El problema está identificado
Datos Estadísticos del problema social atendido	Parcialmente satisfactorios	Aunque los datos estadísticos se describen con una fuente fiable, no es posible desagregarlo a nivel de la Ciudad de México o por tipo de discapacidad auditiva, severa, moderada y leve por lo que es necesario estimarlos.
Identificación de la población que padece la problemática	Parcialmente Satisfactorio	Debido a la falta de desagregación de los datos estadísticos a nivel CDMX, las cifras son estimadas.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	La población fue ubicada en las 16 delegaciones de la Ciudad de México
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	El problema está identificado, se definen las causas que causan la pérdida de audición y sus consecuencias
Descripción de los efectos del problema	Satisfactorio	Se definen los efectos del problema y la importancia de disminuir la prevalencia
Línea base	Satisfactorio	Plantea de forma correcta con datos cuantificables del punto del que se parte

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

La discapacidad debe ser entendida como un fenómeno multidimensional y complejo, una parte importante de los retos se asocia con el entorno construido, donde se hallan las barreras físicas, y del entorno social, que imponen estereotipos y limitaciones para las personas con discapacidad. Las causas que originan la discapacidad se relacionan con aspectos de orden biológico, económico y socio cultural, así como con las condiciones del entorno. En el Censo de Población y Vivienda 2010 (INEGI) se identificaron cuatro causas básicas (nacimiento, enfermedad, accidente y edad avanzada), agrupando las restantes en una categoría denominada otras causas.

Con base en los resultados de la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica, ENADID, 2014 (INEGI), la prevalencia de la discapacidad en México para 2014 es de 6%. Esto significa que poco más de 7.1 millones de habitantes del país no pueden o tienen mucha dificultad para hacer alguna de las ocho actividades evaluadas: caminar, subir o

bajar usando sus piernas; el poder ver (aunque use lentes); mover o usar sus brazos o manos; aprender, recordar o concentrarse; escuchar (aunque use aparato auditivo); bañarse, vestirse o comer; hablar o comunicarse; y problemas emocionales o mentales. De los poco más de 7.1 millones de habitantes en el país que presentan algún tipo de discapacidad, casi la mitad (47.3%) son adultas mayores (60 años y más) y 34.8% tienen entre 30 y 59 años de edad.

Para 2015, en la Ciudad de México, la evolución estadística por grupo etario y sexo de las personas con discapacidad tenía un comportamiento semejante a nivel nacional, lo anterior nos permite estimar que en la CDMX las personas que tienen alguna discapacidad son aproximadamente 758,086, de las cuales 297,928 tienen una discapacidad para escuchar, siendo esta la población potencial, con una población objetivo de 62,108 personas que tienen una discapacidad auditiva leve o moderada.

Ante esta realidad y en cumplimiento a la Ley de Aparatos Auditivos Gratuitos en la Ciudad de México, la Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Subsecretaría de Participación Ciudadana implementan desde 2017 el Programa de Aparatos Auditivos, denominado “Escucha CDMX”, mediante el cual se otorgan aparatos auditivos a las personas residentes de la Ciudad de México con discapacidad auditiva leve o moderada.

En el **Cuadro 19** se muestra el análisis de los indicadores relacionados con el problema atendido por el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, así como las fuentes estadísticas y los últimos resultados publicados.

Cuadro 19. Análisis de los indicadores relacionados con el problema que atiende el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”

Fuente	Indicador	Resultado
Censo de población y vivienda 2010, Intercensal 2015 (INEGI)	Personas con discapacidad auditiva en la Ciudad de México	La población que tiene alguna discapacidad auditiva, esta representa aproximadamente 2'400,000 personas a nivel nacional. A pesar de que la Ciudad de México es una de las tres entidades con las tasas más bajas de personas con discapacidad por cada mil habitantes, presenta uno de los porcentajes más elevados de personas con discapacidad para escuchar (39.3%).
Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica, INEGI (2014)	Personas con discapacidad auditiva en la Ciudad de México	La prevalencia de la discapacidad en México para 2014 es de 6%. Esto significa que poco más de 7.1 millones de habitantes del país no pueden o tienen mucha dificultad para hacer alguna de las ocho actividades

		evaluadas: caminar, subir o bajar usando sus piernas; el poder ver (aunque use lentes); mover o usar sus brazos o manos; aprender, recordar o concentrarse; escuchar (aunque use aparato auditivo); bañarse, vestirse o comer; hablar o comunicarse; y problemas emocionales o mentales. Siendo estas personas, quienes enfrentan múltiples obstáculos en su vida cotidiana.
La Discapacidad en México, INEGI (2014)	Personas con discapacidad auditiva en la Ciudad de México	62,108 personas con discapacidad auditiva leve o moderada en la ciudad de México.

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Cuadro 20. Valoración en las Reglas de Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Aspectos:	Valoración	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Satisfactorio	La Problemática que atiende está definida.
Datos Estadísticos del problema social atendido	Parcialmente Satisfactorio	No existen datos desagregados para la Ciudad de México.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Sin comentarios
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Sin comentarios
Descripción de las causas del problema	Satisfactorio	Sin comentarios
Descripción de los efectos del problema	Satisfactorio	Sin comentarios
Línea base	Satisfactorio	Sin comentarios

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

III.3. Cobertura del Programa

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX”, publicadas el 6 de septiembre de 2017.

La población potencial de atención del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” fue de 297,928 personas habitantes en la Ciudad de México con discapacidad para escuchar, mientras que la población objetivo fue 62,108 personas que viven en la Ciudad de México con una discapacidad auditiva leve o moderada y la población derechohabiente del programa es de 10,554 derechohabientes que representan el 16.9% de la población objetivo.

Una vez señalado lo anterior, en el **Cuadro 21** se muestra el análisis de la población potencial, objetiva y atendida.

Cuadro 21. Análisis de la cobertura del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017

Poblaciones	Descripción	Datos Estadísticos
Potencial	El total la población de la Ciudad de México con discapacidad para escuchar.	297,928 personas habitantes en la Ciudad de México con discapacidad para escuchar.
Objetivo	Total de personas con discapacidad auditiva leve y moderada en la Ciudad de México.	62,108 personas que viven en la Ciudad de México con una discapacidad auditiva leve o moderada.
Atendida	Personas con discapacidad auditiva leve y moderada en la Ciudad de México.	10,554 derechohabientes con discapacidad auditiva leve y moderada.

Fuente: Subdirección de Evaluación, Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el 2017 el programa incorporó a 10,554 derechohabientes distribuidos en las 16 Delegaciones, siendo Iztapalapa la Delegación con mayor concentración, con el 24.6% como se muestra en el **Cuadro 22**.

Cabe señalar que en las modificaciones de las Reglas de Operación del programa, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 13 de octubre de 2017, se establece como meta atender al menos 5 mil personas, considerando que una persona podría requerir 2 aparatos auditivos, uno para cada oído.

Cuadro 22. Distribución delegacional de aparatos auditivos entregados por el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Delegación	Aparatos auditivos entregados	Porcentaje
Álvaro Obregón	1,348	12.8%
Azcapotzalco	416	3.9%
Benito Juárez	567	5.4%
Coyoacán	377	3.6%
Cuajimalpa	107	1.0%
Cuauhtémoc	792	7.5%
Gustavo A. Madero	912	8.6%

Iztacalco	410	3.9%
Iztapalapa	2,599	24.6%
Magdalena Contreras	250	2.4%
Miguel Hidalgo	421	4.0%
Milpa Alta	558	5.3%
Tláhuac	103	1.0%
Tlalpan	648	6.1%
Venustiano Carranza	521	4.9%
Xochimilco	525	5.0%
Total	10,554	100.0%

Fuente: Subdirección de Evaluación, Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el **Cuadro 23** se muestra la valoración de la cobertura obtenida con respecto a lo publicado en las Reglas de Operación 2017.

Cuadro 23. Valoración de las Reglas de Operación en cuanto a la cobertura del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017

Aspectos		Extracto de las RO 2017	Valoración	Justificación
Población Potencial	Descripción:	La población potencial de atención del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017 es el total de la población de la Ciudad de México con discapacidad para escuchar	Satisfactorio	Sin comentarios
	Datos Estadísticos:	297,928 personas habitantes en la Ciudad de México con discapacidad para escuchar.	Satisfactorio	Sin comentarios
Población Objetivo	Descripción:	Total de personas con discapacidad auditiva leve y moderada en la Ciudad de México.	Satisfactorio	Sin comentarios
	Datos Estadísticos:	62,108 personas que viven en la Ciudad de México con una discapacidad auditiva leve o moderada.	Satisfactorio	Sin comentarios
Población Atendida	Descripción:	Personas con discapacidad auditiva leve y moderada en la Ciudad de México que recibieron aparatos auditivos.	Satisfactorio	Sin comentarios
	Datos Estadísticos:	10,554 derechohabientes con discapacidad auditiva leve y moderada recibieron aparatos auditivos.	Satisfactorio	Sin comentarios

Fuente: Subdirección de Evaluación, Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

III.4.1. Árbol de Problemas

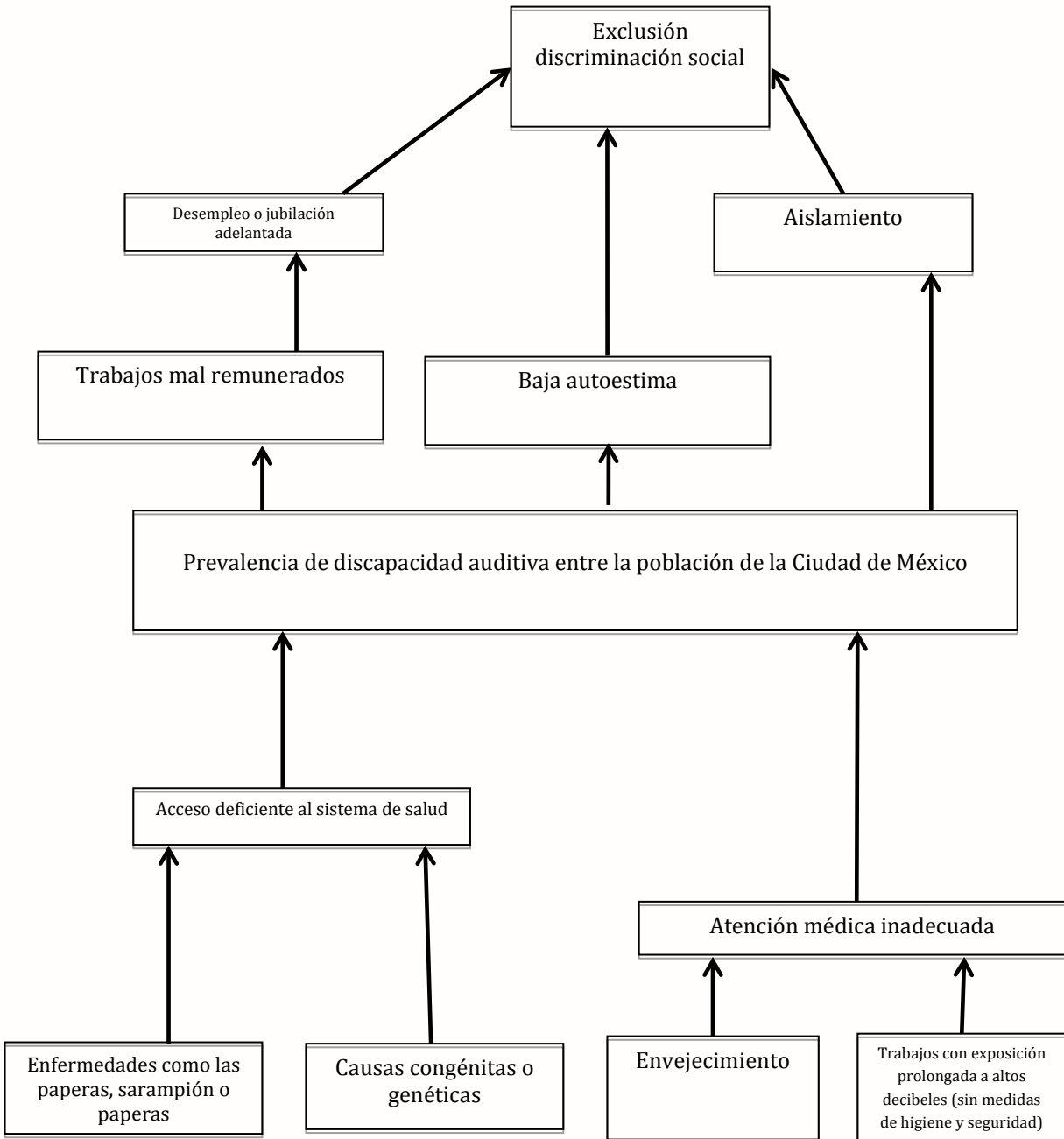
Las personas que tienen una discapacidad auditiva se convierten en una población vulnerable que se encuentra sometida a problemáticas de desigualdad y marginación que les impiden tener una buena integración social y laboral, así como el acceso a la salud. De forma particular en el caso de las niñas, niños y jóvenes en el ámbito escolar enfrentan múltiples complicaciones para acceder y permanecer en el sistema educativo; según datos del Censo de Población y Vivienda 2010 (INEGI), 47 de cada 100 personas con dificultades para escuchar en edad escolar asisten a la escuela, las mujeres tienen un porcentaje de asistencia (48.5%) ligeramente mayor al de los hombres (46.1%), pero esta situación varía al analizar los datos por grupos de edad, el porcentaje más alto de asistencia escolar se ubica entre los 6 y 11 años; es decir, cuando están en edad de cursar la educación primaria; y de allí comienza a disminuir hasta representar solo 10.7% entre los 19 y los 29 años, la caída más importante se da después de los 14 años, lo que significa que durante los primeros años escolares se logra que la población con dificultades para escuchar permanezca en la escuela y conforme avanza la edad hay mayor abandono escolar; debido entre otros factores a la falta de lugares accesibles al grado escolar siguiente o por circunstancias familiares que afectan la permanencia escolar.

Otro de los problemas al que se enfrentan las personas con discapacidad auditiva es que la mayoría de ellas no tiene un trabajo con un salario remunerativo competitivo. Para las personas con discapacidad el empleo reviste particular importancia, ya que promueve su autonomía e independencia, incluida la libertad de tomar sus propias decisiones. Es por ello que la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad señala, en su Artículo 27, que los Estados Partes reconocen, salvaguardan y promueven el derecho de las personas con discapacidad a trabajar en igualdad de condiciones que las demás, lo que comprende el derecho a trabajar en entornos laborales abiertos, inclusivos y accesibles.

Por este motivo y siguiendo las líneas de acción del Gobierno de la Ciudad de México de acuerdo al Eje 1, Equidad e Inclusión en el Desarrollo Humano del PGDDF 2013-2018, el problema identificado son los obstáculos y exclusión a los que se enfrentan las personas con discapacidad auditiva leve y moderada en los habitantes de la Ciudad de México.

Una vez definido el problema central que atiende el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”, el origen del problema es la desigualdad tanto en el acceso a la salud como en los ingresos, su presencia origina mayores presiones y vulnerabilidad a las familias que no poseen recursos económicos ilimitados por lo que el pago de estudios de audiometría, terapias de lenguaje y compra de los aparatos auditivos de los miembros de la familia que tengan discapacidad auditiva quedan fuera de su alcance. Con todo ello, las familias de la Ciudad de México no pueden afrontar gastos en salud sin verse obligado a menoscabar su bienestar social.

Figura 1. Árbol de Problemas del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017

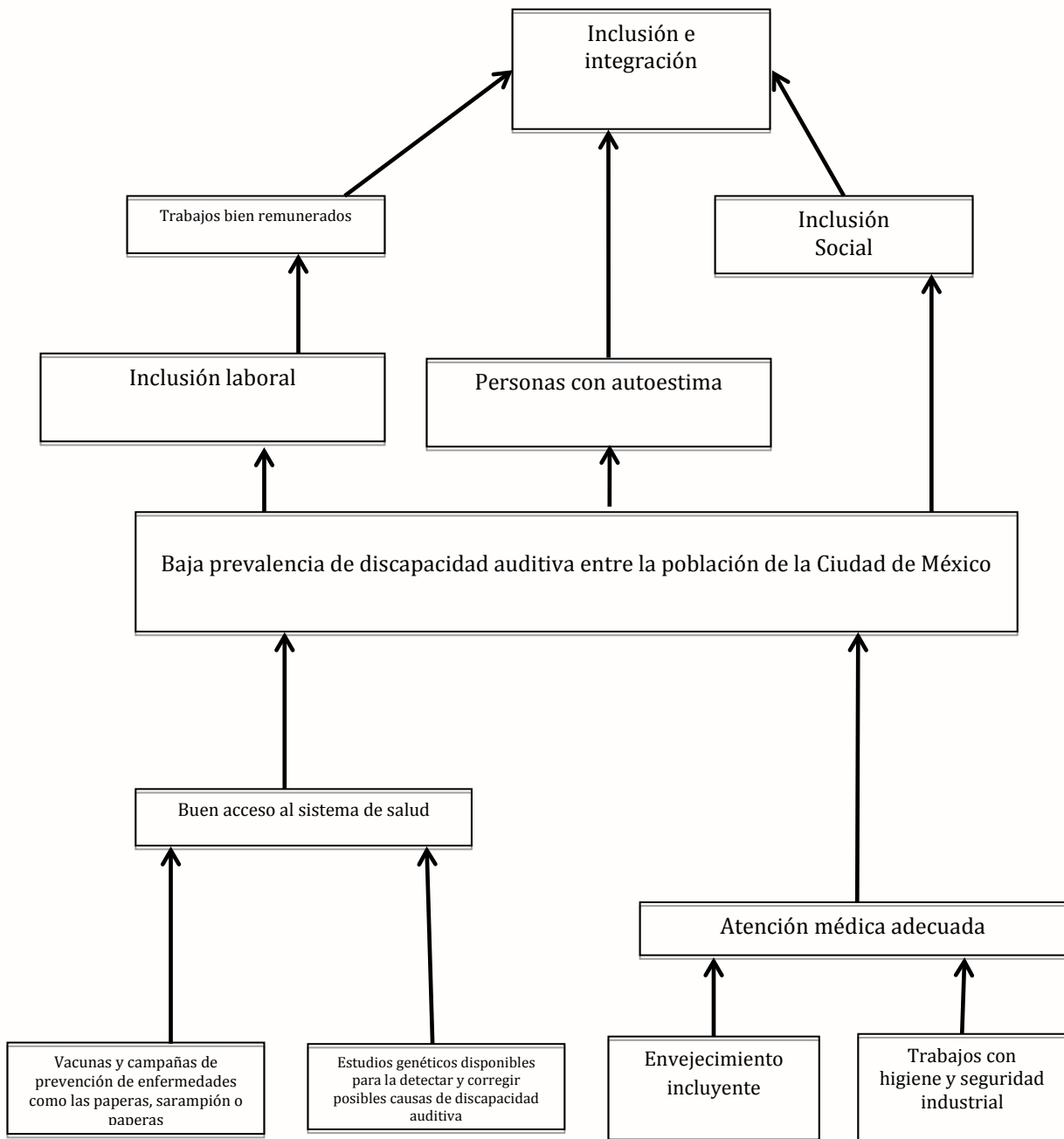


Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

III.4.2. Árbol de Objetivos

Siguiendo con la Metodología de Marco Lógico se construye el árbol de objetivos y acciones: en el que se muestra la problemática del Programa ya resuelta, es decir que la población con discapacidad auditiva leve y moderada en la Ciudad de México tienen acceso a los aparatos auditivo, aumentando su autoestima y mejorando sus condiciones de vida. El objetivo se asume realizado una vez que se resuelve la problemática, de esta manera se puede apreciar que el hecho de que en medida que la población disminuya la prevalencia de discapacidad auditiva leve y moderada, podrá tener mejores y mayores posibilidades de acceso a oportunidades laborales, con lo cual se espera mejorar las condiciones de vida de las y los ciudadanos de la CDMX. (Ver Figura 2)

Figura 2. Árbol de Objetivos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017

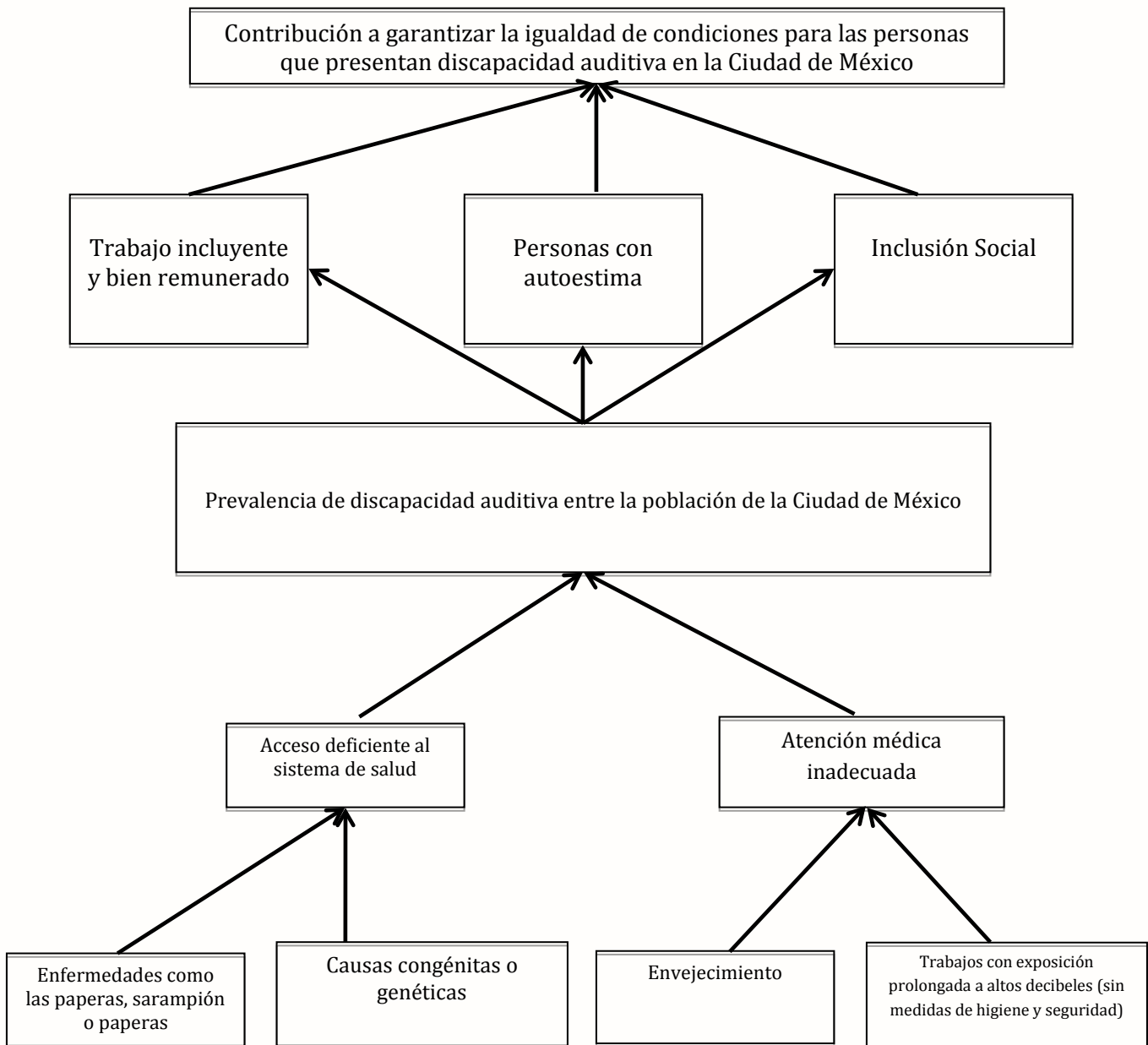


Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

III.4.3. Árbol de Acciones

En la Figura 3 se muestra el árbol de acciones del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017, en el cual se identifican las alternativas de solución del problema planteado.

Figura 3. Árbol de Acciones del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017



Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, 2018

III.4.4. Resumen Narrativo

En este apartado se hace referencia la descripción de los principales ámbitos de acción del Programa a través de los resultados, productos, indicadores del programa.

- a) **Resultados:** describe la consecuencia directa del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” sobre la situación, necesidad o problema específico, denominado “Propósito”, así como la contribución que éste espera tener sobre algún aspecto concreto del objetivo estratégico de la dependencia o entidad denominado “Fin”, el cual debe estar ligado con algún objetivo estratégico del Programa. En este apartado se precisará la población objetivo que busca atender.
 - b) **Productos:** describe los bienes y/o servicios que debe ser producido por el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”.
 - c) **Gestión:** se describe los recursos financieros, humanos y materiales aplicados en el Programa.
- 1) **Indicadores:** Expresión cuantitativa que proporciona un medio fiable para medir los logros, y así reflejar los cambios vinculados con las acciones del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” y evaluar sus resultados.
 - 2) **Medios de Verificación de la Información:** Se definen las fuentes de información utilizadas para obtener los datos que permitan realizar el cálculo y medición de los indicadores. Los medios de verificación pueden estar constituidos por estadísticas, encuestas, revisiones, auditorías, registros o material publicado.
 - 3) **Supuestos:** Descripción de los factores externos que están fuera del control de las instancias competentes responsables del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”, pero que inciden en el cumplimiento de sus objetivos.

Cuadro 24. Resumen Narrativo de la Matriz de Marco Lógico del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” CDMX 2017

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a generar condiciones de igualdad para personas que presentan discapacidad auditiva
Propósito	Contribuir a generar condiciones de igualdad entre las y los derechohabientes del Programa mejoraron su calidad auditiva
Componentes	Se ha entregado aparatos auditivos a las y los derechohabientes que tienen discapacidad auditiva leve y moderada en la Ciudad de México
Actividades	Jornadas de difusión de aparatos auditivos, así como audiometrías solicitadas por las y los derechohabientes en la Ciudad de México

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

III.4.5. Matriz de Indicadores del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”

La Matriz de Indicadores instrumentada para la Evaluación Integral Interna 2018 del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social de la CDMX e implementado por la Subsecretaría de Participación Ciudadana, tiene su justificación en la problemática de prevalencia de discapacidad auditiva leve y moderada entre los habitantes de la Ciudad de México.

Los indicadores y resultados aquí planteados muestran el nivel de cumplimiento con los objetivos y si las acciones se realizan en tiempo y forma, con el análisis de los indicadores del Programa. Es importante mencionar que la MML incluye la formulación de una matriz de indicadores que resume los principales objetivos, los cuantifica para darles seguimiento, además de presentar en forma resumida y estructurada información básica y esencial del Programa (Ver **Cuadro 27**); de esa manera se identifican actividades considerando la participación de todos los que intervienen en el Programa, permitiendo focalizar su atención y los recursos con los que se cuenta.¹

¹El empleo de la Metodología de Marco Lógico (MML) en la evaluación de programas o proyectos es cada día más frecuente entre las y los responsables de planificar o gestionar iniciativas de inversión del sector público. Más recientemente, varios países latinoamericanos, tales como Chile, Perú y México, han incorporado el uso de la MML a sus metodologías de evaluación de Programas Sociales, así como a los procedimientos para la evaluación de resultados e impactos (Banco Mundial, 2000).

III.4.6. Consistencia Interna del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”

Cuadro 25 Matriz de Indicadores del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Resultado
Fin	Contribuir a generar condiciones de igualdad para personas que presentan discapacidad auditiva	Tasa de personas con discapacidad auditiva que mejoraron su perspectiva de vida	$(\text{Personas con discapacidad auditiva que mejoraron su perspectiva de vida en el periodo } t / \text{Personas con discapacidad auditiva que mejoraron su perspectiva de vida en el periodo } t-1) - 1 * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Encuesta de Discriminación del INDEPEDI	Subdirección de Evaluación	Existe el interés de las personas con agudeza auditiva leve o moderada por adquirir los aparatos auditivos	No hay resultado el programa fue echado a andar a finales de 2017
Propósito	Las y los derechohabientes del Programa mejoraron su calidad auditiva	Porcentaje de derechohabientes que mejoraron su calidad auditiva con respecto a las personas derechohabientes	$(\text{Total de derechohabientes que mejoraron su calidad auditiva} / \text{Total de derechohabientes del Programa}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Cuestionario de satisfacción	Subdirección de Evaluación	Las y los derechohabientes utilizan adecuadamente sus aparatos auditivos	No es posible reportarlo ya que la encuesta de satisfacción fue levantada hasta febrero de 2018
Componentes	C.1.	C.1. Entrega de aparatos auditivos	Porcentaje de aparatos auditivos entregados con respecto a los programados	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	El proveedor entrega en tiempo, forma y calidad los aparatos auditivos	5,000 aparatos auditivos entregados / 5,000 programados = 100% cobertura
	C.2.	C.2. Audiometrías realizadas en Unidades Móviles	Porcentaje de audiometrías realizadas en unidades móviles con respecto a las y los derechohabientes del programa	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	Los equipos arrendados para tal efecto están en tiempo y forma para realizar las audiometrías	5,000 audiometrías realizadas / 5,000 programados = 100% cobertura

Actividades	A.1.	A.1. Solicitudes de personas con discapacidad auditiva	Porcentaje de ingresos efectivos al programa con respecto a las solicitudes	(Total de derechohabientes/Total de solicitudes recibidas)*100	Cobertura	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	Las personas solicitantes cumplen con todos los requisitos establecidos	5,000 audiometrías / 10,000 solicitudes = 50% de cobertura
	A.2.	A.2. Audiometrías solicitadas en Unidades Móviles	Porcentaje de audiometrías solicitadas con respecto a las realizadas en unidades móviles	(Total de audiometrías realizadas en unidades móviles/Total de audiometrías solicitadas)*100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	Los equipos arrendados para tal efecto están en tiempo y forma para realizar las audiometrías	5,000 audiometrías realizadas / 5,000 programados = 100% cobertura
	A.3.	A.3 Difusión del programa	Porcentaje de colonias recorridas difundiendo el Programa con respecto a las colonias programadas para difundir el programa	(Total de colonias recorridas para difusión/ Total de colonias programadas) *100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	Las condiciones son adecuadas en las colonias seleccionadas para realizar el recorrido de difusión	350 Colonias visitadas / 350 programadas = 100 de cobertura

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

En este apartado se realiza un análisis sistemático que contrasta los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos originalmente planteados.

IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017

Con base en el Dictamen de Estructura de septiembre de 2013 y el Manual Administrativo MA-10/070715-D-SEDESO-13/2013 publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal N°131 del 13 de julio de 2015, la Subsecretaría de Participación Ciudadana cuenta con 43 puestos de estructura, 6 trabajadores de honorarios, 70 personas inscritos en el programa de estabilidad laboral y 1,300 promotores vecinales que son personal de base.

El Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” está sujeto a sus Reglas de Operación, en dónde se involucra en la operación a personal de la Subsecretaría de Participación Ciudadana.

La Dirección Ejecutiva Regional Centro es la responsable de la planeación operativa-territorial del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” mediante la programación de vistas territoriales para la difusión, el registro, recolección de documentos, inscripción, reinscripción de las y los derechohabientes al programa y la entrega de los aparatos auditivos y está bajo el trecho de responsabilidad de las cuatro Direcciones Ejecutivas Regionales y las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional.

En este sentido, se pueden considerar tres procesos, así como diferentes actores que intervienen en cada uno de ellos:

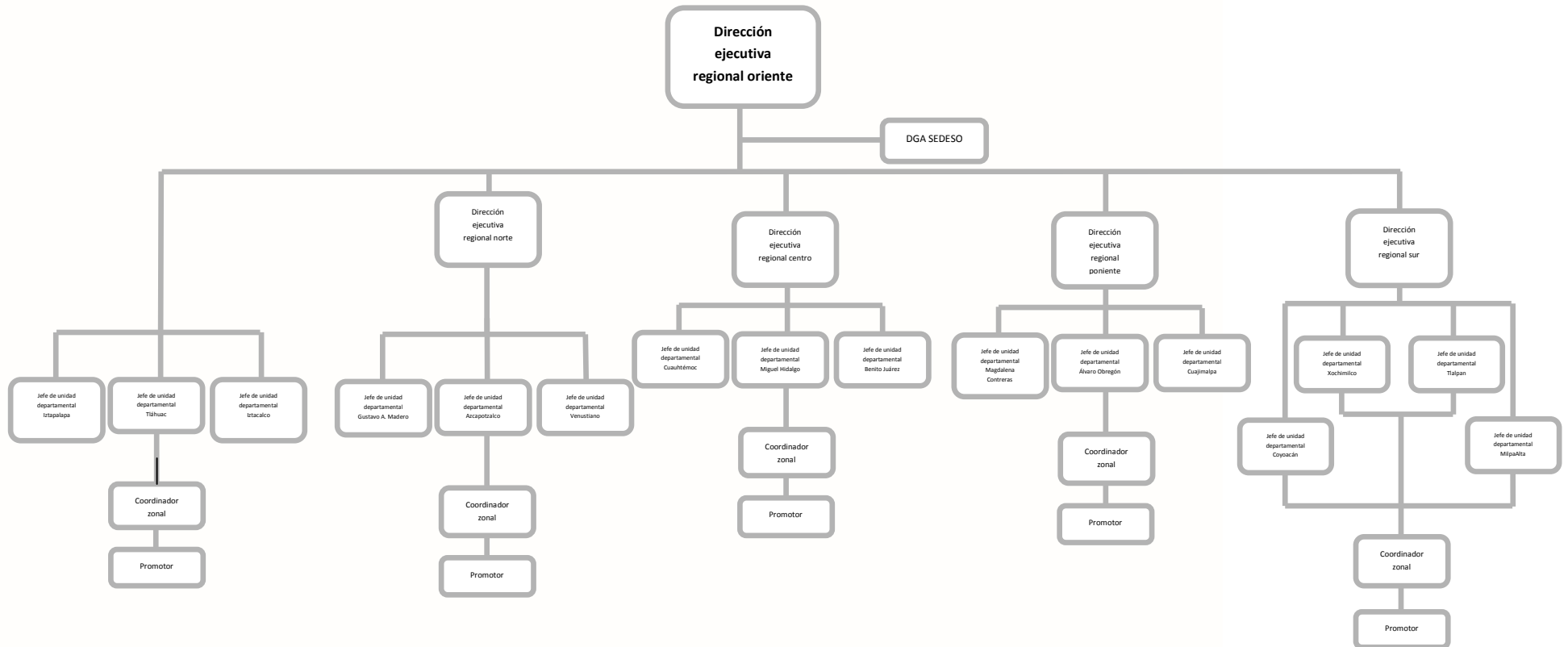
1. Planeación de las visitas para la difusión y entrega de los aparatos auditivos, intervienen: la Dirección Ejecutiva Regional quien realiza la planeación de entregas de aparatos auditivos a través de las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional, en la cual interviene personal de estructura y de base (promotores vecinales).

2. Control y distribución de los aparatos auditivos, donde intervienen las Direcciones Ejecutivas Regionales, así como las Jefaturas de Unidad de Enlace Delegacionales en la cual interviene personal de estructura y de base (promotores vecinales).

3. Entrega de los aparatos auditivos, intervienen: 16 Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional que coordinan los procesos de entrega a través de las coordinaciones zonales y las demás Unidades Administrativas de la Secretaría de Desarrollo Social que apoyan en la entrega.

En la **Figura 4** se muestra el organigrama de la Subsecretaría de Participación para el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”.

Figura 4. Organigrama operativo del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”



Fuente: Subdirección de Evaluación a con información de la Dirección de Enlace Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México(2018)

Paralelamente, en el **Cuadro 26** se describe el perfil requerido (formación y experiencia profesional), las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil de la persona servidora pública que ocupó el puesto en 2017.

Cuadro 26. Perfil del personal operativo del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Puesto	Perfil requerido	Funciones	Sexo	Edad	Perfil de la persona ocupante
SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Acordar con su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del Dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo respectivas en término de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>C) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>F) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>G) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p>	F	54 Años	DOCTORADO EN DERECHO

<p>SECRETARÍA PARTICIPATIVA DE LA SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Participar, según corresponda, con su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las Unidades de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, conforme al ámbito de sus atribuciones la documentación que deba suscribir al superior jerárquico.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>E) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás unidades administrativas de apoyo técnico operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>F) Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p>	<p>F</p>	<p>50 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN DERECHO</p>
<p>DIRECTORA EJECUTIVA REGIONAL PONIENTE</p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	<p>F</p>	<p>39 Años</p>	<p>MASTER EN DERECHO PENAL</p>
<p>DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL ORIENTE</p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p>	<p>M</p>	<p>42 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>

		D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.			
DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL CENTRO	LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	M	45 Años	LICENCIATURA EN DERECHO
DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL NORTE	LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	M	50 Años	MAESTRIA ENDERECHO PROCESAL PENAL
DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL SUR	LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	M	23 Años	LICENCIATURA EN DERECHO (EN PROCESO DE TITULACION)

<p>SUBDIRECTOR DE EVALUACION</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Participar, según corresponda, con su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las unidades de apoyo técnico operativo a su cargo.</p> <p>B) Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.</p> <p>C) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>D) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>E) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>F) Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>G) Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.</p>	<p>M</p>	<p>39 Años</p>	<p>LICENCIATURA TRUNCA EN DISEÑO GRAFICO</p>
<p>SUBDIRECTOR DE CAPACITACIÓN</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Participar, según corresponda, con su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las unidades de apoyo técnico operativo a su cargo.</p> <p>B) Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.</p> <p>C) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>D) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>E) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>F) Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p>	<p>M</p>	<p>47 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>

		G) Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.			
COORDINADOR REGIONAL ORIENTE	LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Acordar con su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del Dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo respectivas en término de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>C) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>E) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>F) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p>	M	48 Años	LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (EN PROCESO DE TITULACION)
COORDINADOR REGIONAL NORTE	LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Acordar con su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del Dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo respectivas en término de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>C) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los</p>	M	45 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>E) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>F) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p>			
JUD DE PROGRAMACIÓN	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Elaborar el Programa de Formación y Capacitación de Participación Ciudadana y someterlo a consideración del Subdirector de Capacitación.</p> <p>B) Elaborar diagnósticos de las necesidades de capacitación de los integrantes de la estructura territorial de la Subsecretaría y Programar los cursos y talleres requeridos para el mejor desempeño de sus actividades.</p> <p>C) Elaborar diagnósticos de las necesidades de capacitación de los integrantes de los Comités Vecinales y las Comisiones de Trabajo nombradas en las Asambleas Vecinales y Programar los cursos y talleres requeridos para el mejor desempeño de sus actividades.</p> <p>D) Diseñar el modelo curricular de formación y capacitación de acuerdo con las necesidades del Programa de Participación Ciudadana.</p> <p>E) Participar en la coordinación y vigilancia de las prestaciones de carácter social y cultural del personal a su cargo, de acuerdo a las normas en la materia.</p> <p>F) Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y a mejorar la calidad de vida en el trabajo en su Unidad.</p>	F	31 Años	LICENCIATURA EN DERECHO
JUD DE SEGUIMIENTO	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Elaborar los contenidos de los cursos y talleres para la capacitación de los integrantes de la estructura territorial de la Subsecretaría, así como para los integrantes de los Comité Vecinales y las Comisiones de Trabajo nombradas en las Asambleas Vecinales.</p> <p>B) Realizar los cursos de Capacitación y talleres para la capacitación de los integrantes de la estructura territorial de la Subsecretaría, así como para los integrantes de los Comités Vecinales y las Comisiones de Trabajo nombradas en las Asambleas Vecinales.</p>	M	49 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>C) Capacitar permanentemente, al personal de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p> <p>D) Diseñar y elaborar los materiales gráficos e impresos de apoyo para las actividades de formación y capacitación.</p> <p>E) Dar seguimiento a los cursos y talleres que se realicen y evaluar el resultado.</p> <p>F) Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y a mejorar la calidad de vida en el trabajo en su unidad.</p> <p>G) Coordinar sus actividades con las demás áreas de la Subsecretaría, para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.</p>			
<p>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "A"</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales</p>	M	58 Años	SECUNDARIA

		<p>para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "B"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la</p>	M	43 Años	LICENCIATURA EN INFORMATICA

		participación ciudadana. M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad. N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "C"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico. B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico. C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico. D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico. E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos. F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público. G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo. H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia. I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal. J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales. K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal. L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana. M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad. N) Atender el funcionamiento de los Módulos de	M	62 Años	PASANTE DE LA LICENCIATURA DE CONTADOR PUBLICO

		Seguridad y Participación Ciudadana.			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "D"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>	F	37 Años	LICENCIATURA EN PEDAGOGIA (EN CURSO)

<p>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "E"</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>	<p>M</p>	<p>37 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN POLÍTICAS Y PROYECTOS SOCIALES (EN CURSO)</p>
<p>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "F"</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p>	<p>M</p>	<p>34 Años</p>	<p>TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN COMPUTACION</p>

	Salud.	<p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "G"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la</p>	F	37 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "H"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p>	M	45 Años	TECNICO PROFESIONAL

		<p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "I"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de</p>	M	51 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "J"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban</p>	M	48 Años	BACHILLERATO TRUNCO

		<p>hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "K"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p>	M	43 Años	BACHILLERATO TRUNCO

		<p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "L"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la</p>	M	42 Años	BACHILLERATO

		<p>organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<p>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "M"</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de</p>	M	47 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "N"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p>	M	62 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<p>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "Ñ"</p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de</p>	<p>1</p>	<p>17 Años</p>	<p>VACANTE</p>

		Seguridad y Participación Ciudadana.			
JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "O"	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>	M	44 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de los profesiogramas elaborados por la Dirección de Enlace Administrativo de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

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

En el **Cuadro 27** se observan la congruencia que tiene el Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017 con las Reglas de Operación publicadas para el ejercicio fiscal 2017 con respecto a su diseño.

Cuadro 27. Congruencia de la operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	En apego a las Reglas de Operación		Satisfactorio	Se cumplen
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Subsecretaría de Participación Ciudadana	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen
II. Objetivos y Alcances	Contribuir a garantizar la igualdad de condiciones de al menos 5,000 personas residentes en la Ciudad de México con discapacidad auditiva leve o moderada, que vivan preferentemente en colonias con un Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS), a través de la dotación de aparatos auditivos gratuitos, con la finalidad de permitirle a las y los derechohabiente su participación plena y efectiva en la sociedad. “ESCUCHA CDMX” es un programa de transferencias materiales que contribuye a garantizar la igualdad de condiciones de las y los residentes con discapacidad auditiva de la Ciudad de México, mediante la entrega de aparatos auditivos gratuitos para la población que presente disminución de la agudeza auditiva leve o moderada. Se prioriza a las y los residentes que además de la discapacidad auditiva se encuentren en un nivel Bajo o Muy Bajo del Índice de Desarrollo Social y pertenezcan a poblaciones vulnerables, es decir, niñas y niños, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con otra discapacidad además de la auditiva y personas adultas mayores.	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen
III. Metas Físicas	Al menos 4,200 personas residentes en la Ciudad de México con discapacidad auditiva leve o moderada, que vivan preferentemente en colonias con un Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS)	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen
IV. Programación Presupuestal	\$50'000,000.00 (cincuenta millones de pesos 00/100 M.N.).	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen

<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Para poder adquirir un aparato auditivo, las personas interesadas deberán reunir de forma individual los siguientes requisitos: 1) Residir en la Ciudad de México. 2) Solicitud de incorporación al Programa "ESCUCHA CDMX", mediante el llenado del formato de Solicitud de Registro respectivo. 3) Proporcionar al personal de la Subsecretaría de Participación Ciudadana original y fotocopia simple de: a) Identificación oficial (INE o IFE, licencia de conducir, cédula profesional, pasaporte, Resolución que determine el reconocimiento de la condición de refugiado o la Tarjeta de Residente Permanente). b) Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (recibo telefónico, de luz o predial). 4) Presentar examen de audiometría en el cual se diagnostique una agudeza auditiva leve o moderada expedido por la Secretaría de Salud de la Ciudad de México o las instancias con las que la SEDESO tenga Convenio firmado para tal fin. En el caso de los menores de edad: 1) La Solicitud de incorporación al Programa "ESCUCHA CDMX" deberá ser presentada por la madre, el padre o tutor del menor, con la autorización correspondiente. 2) Proporcionar original y fotocopia de acta de nacimiento.</p>	<p>En estricto apego a las Reglas de Operación</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>No es universal</p>
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>La instrumentación del Programa se encuentra a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social, a través de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, con domicilio en Calle Mesones 123, Tercer piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090</p>	<p>En estricto apego a las Reglas de Operación</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se cumplieron los procedimientos</p>
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>Las personas interesadas que se sientan afectadas por los actos y resoluciones de las autoridades administrativas podrán interponer el recurso de inconformidad previsto en el Título Cuarto de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal. Lo anterior puede realizarse en las Oficinas de las Jefaturas de Enlace Delegacional de las Direcciones Ejecutivas Regionales de la Subsecretaría de Participación Ciudadana. También podrán presentar su queja sobre el servicio, en la Contraloría Interna de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, o bien ante la Contraloría General de la Ciudad de México. Así mismo, las personas interesadas podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidas de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la Subprocuraduría de Defensa y Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos de la Procuraduría Social de la</p>	<p>En estricto apego a las Reglas de Operación</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se cumplieron los procedimientos</p>

	Ciudad de México, o bien, registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL).			
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>Los requisitos de acceso serán colocados a la vista del público en las cinco coordinaciones regionales de la Subsecretaría de Participación Ciudadana; en los Módulos de la Subsecretaría de Participación Ciudadana en las 16 delegaciones; así como en los puntos y las oficinas de Mesones 123, tercer piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090 y Cuauhtémoc 142, Colonia Del Carmen, Delegación Coyoacán C.P. 04100. Asimismo, estarán disponibles en las páginas web de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México y la Subsecretaría de Participación Ciudadana; www.sds.cdmx.gob.mx y www.participacionciudadana.cdmx.gob.mx, respectivamente. Cualquier habitante que cumpla con los requisitos de ingreso al Programa podrá exigir el cumplimiento de sus derechos, conforme al siguiente marco jurídico: a) Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. b) Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. c) Decreto por el que se expide la Ley de Aparatos Auditivos Gratuitos en la Ciudad de México, publicado el 17 de marzo de 2017, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 30 BIS. d) Reglamento de la Ley de Aparatos Auditivos Gratuitos en la Ciudad de México. e) Las Reglas de Operación del Programa "ESCUCHA CDMX" 2017. La Subsecretaría de Participación Ciudadana a través de la Dirección Ejecutiva Regional Centro ubicada en calle Xocongo No. 225, Tercer Piso, Colonia Tránsito, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06820; atenderá las solicitudes de exigibilidad que formule la ciudadanía, dando respuesta por escrito sobre la atención de su queja. Todos los procedimientos deberán ser ágiles y efectivos para que pueda exigírsele a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.</p>	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumple el desempeño de los mecanismos
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	<p>Las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de Desarrollo Social, en este caso en particular del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado "Escucha CDMX" en 2017. La evaluación interna del Programa "ESCUCHA CDMX" se realizará con apego a lo establecido en los lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de</p>	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Al igual que todo proyecto los indicadores son susceptibles de mejora

	la Ciudad de México y los resultados serán entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal a la Comisión de Desarrollo Social de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México e incluidos en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO), con fundamento en el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.			
X. Formas de Participación Social	El Programa “ESCUCHA CDMX” forma parte de la Política Social que el Gobierno de la Ciudad de México implementa a través de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México y demás dependencias y entidades para garantizar el pleno ejercicio de los derechos económicos, sociales y culturales de las y los habitantes de la Ciudad.	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumple el desempeño de los mecanismos
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Reinserción Social para las Mujeres y Mujeres Trans Víctimas de Violencia Familiar de la Ciudad de México, Seguro contra la Violencia Familiar, Comedores Comunitarios de la Ciudad de México, Comedores Públicos, Atención Integral a Personas Integrantes de las Poblaciones Callejeras, Pensión Alimentaria para Personas Adultas Mayores de 68 años residentes en la Ciudad de México, Agua a Tu Casa, Aliméntate, Útiles Escolares Gratuitos, Uniformes Escolares Gratuitos, Hábitos Saludables CDMX, Tarjeta Capital Social, Sistema Alerta Social de la Ciudad de México	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

El Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017 no cuenta con un procedimiento específico. No obstante, se relaciona con tres actividades sustantivas incluidas en dicho Manual denominadas: Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales, Diseño y Actualización del programa de capacitación.

Operativamente el procedimiento del programa inicia con **la planeación** por parte de la Dirección Ejecutiva Regional Centro, quien en coordinación con las Subdirecciones de Evaluación y Capacitación, lleva a cabo mediante reuniones de trabajo la definición de los objetivos generales, particulares y metas a alcanzar en el ejercicio fiscal, con base en los resultados de las evaluaciones y experiencias de años anteriores; mismos que son

planteados a la persona titular de la Subsecretaría de Participación Ciudadana para su aprobación o modificación, posterior a su autorización, se solicita la suficiencia presupuestal a la Dirección General de Administración en la Secretaría de Desarrollo Social; en este mismo sentido pero en lo referente a la planificación de los recursos humanos para la entrega de los aparatos auditivos, la Dirección Ejecutiva Regional Centro realizó la planeación de actividades, entre las que destacan la convalidación por parte de las dieciséis Jefaturas de Unidad de Enlace Departamental de las Direcciones Ejecutivas Regionales, Sur, Norte, Centro, Poniente y Centro de las visitas domiciliarias, la difusión y detección de posibles sujetos de derecho detectados mediante trabajo territorial de las y los promotores vecinales y que a su vez solicite su incorporación al padrón del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017. Paralelamente, la Dirección Ejecutiva Regional Centro y la Subdirección de Capacitación definen los contenidos y programan las capacitaciones de las y los promotores vecinales.

Seguido de ello, la Dirección Ejecutiva Regional Centro elabora y remite a la Dirección de Comunicación Social de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México para la aprobación del material de **la difusión** del programa, que incluye información específica y clara de los requisitos de incorporación, así como, que está dirigido a todas las personas con discapacidad auditiva leve y moderada residentes en la Ciudad de México; una vez aprobado es repartido a las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional para su transmisión en las escuelas, con los días y horarios de entrega, mismos que son publicados en las páginas electrónicas de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, la Subsecretaría de Participación Ciudadana, el Sistema de Localización Telefónica LOCATEL, además de poner a su disposición los números del Centro de Contacto de la Subsecretaría de Participación Ciudadana.

La solicitud de incorporación al programa por parte de las y los sujetos de derecho se hace bajo propia demanda, de las personas en los sitios y horarios que así determina la Subsecretaría de Participación Ciudadana, **la incorporación** al mismo se da de forma automática en el momento de la solicitud, siempre y cuando las y los sujetos de derecho cumplan con lo establecido en el numeral V. Requisitos y Procedimientos de Acceso de las Reglas de Operación del Programa publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México N°255 Tomo I del 6 de septiembre de 2017, donde se especifica que las y los sujetos de derecho podrán incorporarse al programa si residen en la Ciudad de México, hacen su solicitud de incorporación al Programa “ESCUCHA CDMX”, mediante el llenado del formato de Solicitud de Registro respectivo, proporcionan al personal de la Subsecretaría de Participación Ciudadana original y fotocopia simple de: a) Identificación oficial (INE o

IFE, licencia de conducir, cédula profesional, pasaporte, Resolución que determine el reconocimiento de la condición de refugiado o la Tarjeta de Residente Permanente). b) Comprobante de domicilio no mayor a tres meses de antigüedad (recibo telefónico, de luz o predial), además representar el examen de audiometría en el cual se diagnostique una agudeza auditiva leve o moderada expedido por la Secretaría de Salud de la Ciudad de México o las instancias con las que la SEDESO tenga Convenio firmado para tal fin. Para el caso de las y los menores de edad presentar: 1) La Solicitud de incorporación al Programa “ESCUCHA CDMX” deberá ser presentada por la madre, el padre o tutor del menor, con la autorización correspondiente. 2) Proporcionar original y fotocopia de acta de nacimiento.

La obtención de los bienes o servicios del programa (aparatos auditivos y audiometrías) es mediante licitación o donaciones conforme a las restricciones institucionales establecidas.

El proceso de **entrega** de los aparatos auditivos a las y los sujetos de derecho se hace en los módulos de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, justo después de la solicitud de ingreso e incorporación al programa y la convalidación de la audiometría, las y los promotores vecinales les entregan un aparato auditivo.

En caso de **incidencia**, el programa cuenta con los mecanismos señalados en los apartados VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana VIII. Mecanismos de Exigibilidad de las Reglas de Operación, asimismo, en caso de que las y los promotores vecinales de la Subsecretaría de Participación Ciudadana detecten de forma inmediata una deficiencia en la atención, defectos de los aparatos auditivos la o el promotor vecinal remitirá a la o el derechohabiente en horario de oficina (de lunes a jueves de 9:00 a 17:00 horas y los viernes de 9:00 a 15:00 horas) a la calle de Mesones 123, tercer piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc para que sean canalizados con el proveedor y se haga el arreglo o sustitución.

La supervisión y el monitoreo de la entrega de los aparatos auditivos se hacen mediante los cortes diarios que llevan a cabo las y los Jefes de Unidad Departamental de Enlace Delegacional de las dieciséis delegaciones.

En el **Cuadro 27** se muestra la equivalencia de procesos donde se indica el nombre del mismo, identificado por cada Causa definido en el Modelo General, así como aquellos procesos que no coinciden con el Modelo, se muestra por secuencia cronológica, señalándose las principales características de cada uno.

Cuadro 27. Modelo General de Procesos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Registro al Programas de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha-CDMX”	1	Si	No	1 mes	10	\$0	1 edificio	Plan de trabajo	Gabinete (Académica y estadística)	Investigación
Difusión	Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,	2	No	No	3 meses	1,000	\$895,000	Módulo	Carteles, volantes y mantas	Normatividad	Reporte
Solicitud	Registro al Programas de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha-CDMX”	1	No	No	1 día	3	\$0	Módulo	Documentos de registros del derechohabiente	Normatividad tabulados de avance	Reporte
Incorporación	Registro al Programas de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha-CDMX”	1	No	No	Inmediata	3	\$0	Módulo	Registro del derechohabiente al padrón	Normatividad tabulados de avance	Reporte
Obtención de bienes y servicios	Registro al Programas de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha-CDMX”	1	No	No	Inmediata	3	\$0	Módulo	Aparato Auditivo y audiometría	Normatividad tabulados de avance	Reporte
Entrega	Registro al Programas de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha-CDMX”	1	No	No	Inmediata	3	\$0	Módulo	Entrega del Aparato auditivo	Estadística de avance	Reporte
Incidencias	Actualización del programa de capacitación	3	No	No	3 días	5	\$0	1 edificio	Reposición del Aparato auditivo	Estadística de avance	Reporte
Seguimiento y monitoreo	Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,	2	No	Si	Continuo	3	\$0	1 edificio	Resultado de los indicadores	Información cuantitativa	Encuesta

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el **Cuadro 28** se muestra la **valoración** de los procesos, indicando el nombre del mismo identificado con base a lo definido en el Modelo General.

Cuadro 28. Secuencia y valoración de los procesos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017 (1)

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Registro al Programas de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha-CDMX”	1	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Si	Si	Parcialmente
Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,	2	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	No	Parcialmente	Si	Si	Parcialmente
Actualización del programa de capacitación	3	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	No	No	Si	Si	Si

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Complementando la información requerida, en el **Cuadro 29** se incluyen campos restantes de los procesos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017 por orden cronológico, indicando el número de secuencia, y su correspondiente valoración.

Cuadro 29. Secuencia y valoración de los procesos del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” 2017 (2)

Nombre del Proceso	J	K	L	Observaciones
Registro al Programas de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha-CDMX”	Si	Parcialmente	Si	Es necesario actualizar los procedimientos, actividades sustantivas.
Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,	Si	Parcialmente	Si	Es necesario actualizar los procedimientos, actividades sustantivas.
Actualización del programa de capacitación	Si	Si	Si	Es necesario actualizar los procedimientos, actividades sustantivas.

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

La Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana es la responsable de actualizar y dar seguimiento a los indicadores del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, aunque operativamente dicha acción recae en cada una de las áreas que intervienen en el programa, dependiendo de su participación, pues como puede observarse en la Matriz de Indicadores, todas las áreas realizan actividades que contribuyen al logro del objetivo general: Contribuir a garantizar la igualdad de condiciones de al menos 5 mil personas residentes en la Ciudad de México con discapacidad auditiva leve o moderada, que vivan preferentemente en colonias con un Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS), a través de la dotación de aparatos auditivos gratuitos, con la finalidad de permitirle a las y los derechohabiente su participación plena y efectiva en la sociedad.

La periodicidad de los indicadores del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” es anual, los insumos para su cálculo se obtienen hasta finalizar la entrega de aparatos auditivos programada.

En el **Cuadro 30** se presenta la valoración del Seguimiento y Monitoreo del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, explicando en su caso las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados.

Cuadro 30. Valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” 2017

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social implementado en 2017	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
Los indicadores diseñados en 2017 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	Los programas sociales son cambiantes, por lo que siempre es necesaria una revisión y rediseño de los mismos.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Fueron usados para la elaboración de las RO, 2018

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

IV.4. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2017

Con base en los aspectos desarrollados en los apartados anteriores, en el **Cuadro 34** se muestra la valoración general de la operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX” en 2017.

Cuadro 31. Valoración general de la operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” en 2017

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	Parcialmente	El Programa cuenta con mucho personal operativo que es de base
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de operación 2017	Si	Ninguna

Los recursos financieros destinados en 2017 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	Ninguna
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de operación 2017	Parcialmente	Es recomendable aumentar el presupuesto destinado para dar una mayor cobertura ya que no se cubre al total de la población objetivo
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcialmente	Es recomendable modernizar la infraestructura física del Programa, los módulos de participación ciudadana y las herramientas necesarias para el trabajo territorial con el que cuenta las y los promotores vecinales es insuficiente y en muchos caso obsoleto (computadoras)
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Si	Ninguna
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Ninguna
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	Ninguna
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Ninguna
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	Ninguna
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Ninguna
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	Ninguna
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Ninguna
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto a los bienes y servicios que ofrece el programa social.	Si	Ninguna

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA

Para desarrollar el presente apartado se retomaron los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base y de panel. 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 **Cuadro 32**, se identifican los reactivos del instrumento levantado como parte de la línea base y del panel por categoría, indicando los resultados de estos reactivos y su interpretación.

Cuadro 32. Valoración de los reactivos de la línea base y datos de panel del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, 2017

Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento	Resultados Línea Base	Interpretación
Imagen del programa	¿Cómo se enteró del Programa?	El 88.08% de las y los derechohabientes se enteraron por las jornadas de difusión de las y los promotores vecinales	El trabajo de las y los promotores del programa es bueno
	En general, ¿qué tan satisfecho está con el Programa?	79.6% de las y los beneficiarios están muy satisfechos y satisfechos con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en la inclusión social de la mayoría de las y los derechohabientes
	En una escala del 1 al 10, ¿cómo califica al Programa Escucha CDMX?	La calificación promedio del programan es de 8.6	El programa contribuye con un efecto positivo en la inclusión social de la mayoría de las y los derechohabientes
Expectativa	Desde que usted es derechohabiente del Programa, ¿Ha mejorado su capacidad de escuchar?	95% de las y los derechohabientes han mejorado su capacidad auditiva	El programa contribuye con un efecto positivo en la inclusión social de la mayoría de las y los derechohabientes

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Nota: Debido a que este programa publicó las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de septiembre de 2017, no es posible metodológica, conceptual ni operativamente realizar un levantamiento de panel para este 2018, es por ello que sólo se muestran los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018, en este sentido también es importante considerar que dichos datos son preliminares.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

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

Con referencia a la cobertura del programa, aunque este Programa se inició en septiembre de 2017 fue del 16.9%. El **Cuadro 33** describe cuál es la población objetivo y población atendida del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”, donde también se justifica en la columna de observaciones los elementos que han permitido cubrir dicha población.

Cuadro 33. Población objetivo y cobertura del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” en 2017

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Descripción	Personas que viven en la Ciudad de México con una discapacidad auditiva leve o moderada	Personas que viven en la Ciudad de México con una discapacidad auditiva leve o moderada que recibieron aparatos auditivos.		
Cifras 2012	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017			
Cifras 2013	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017			
Cifras 2014	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017			
Cifras 2015	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017			
Cifras 2016	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017			
Cifras 2017	62,108 personas que viven en la Ciudad de México con una discapacidad auditiva leve o moderada.	10,554 derechohabientes con discapacidad auditiva leve y moderada.	16.9%	No existieron condiciones necesarias para atender a toda la población objetivo.

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

En el **Cuadro 34** se muestra la construcción del perfil de las y los derechohabientes del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX”, además de enlistar cada una de sus características, tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad, con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2017 del programa, respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa.

Cuadro 34. Perfil del sujeto de derecho del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” en 2017

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2017	Justificación
Personas con una discapacidad auditiva leve o moderada que viven en la Ciudad de México	100%	El programa es universal para las personas con discapacidad auditiva leve y moderada pero debe solicitar el bien a las y los promotores además de presentar una audiometría o someterse a una y vivir en la Ciudad de México

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Paralelamente, con base en el Padrón 2017 e información estadística del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”, en el **Cuadro 35** se muestra el cálculo del porcentaje de población derechohabiente que cumplió en 2017 con cada una de las características enlistadas.

Cuadro 35. Porcentaje de la población beneficiaria que cumplió con las características señaladas en la Reglas de Operación 2017

Concepto	Porcentaje de cumplimiento	Justificación
Residencia	100%	Todos los registros cuentan con la variable de la residencia como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal
Rango de edad	100%	Todos los registros cuentan con la variable de la edad como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal
Sexo	100%	Todos los registros cuentan con la variable del sexo como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal
Área geográfica	100%	Todos los registros cuentan con la variable del área geográfica como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal
Grado de vulnerabilidad	No disponible	El programa es universal para las personas con discapacidad auditiva leve y moderada con sólo solicitar el bien, presentar un audiometría o someterse a una y vivir en la Ciudad de México

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Los mecanismos con los que cuenta el programa para atender a la población objetivo, así como para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso, se encuentran enlistadas en las Reglas de Operación y se centran en que la incorporación al Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” es realizada a demanda individual y directa de la persona interesada, quien pueden acudir a solicitar en: a) las Oficinas de las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional de la Subsecretaría de Participación Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Social; b) los Módulos de la Subsecretaría de Participación Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Social en las 16 Delegaciones Políticas, habilitados para tal efecto. El horario de atención es de 09:00 a 17:00 horas, de lunes a jueves y de 09:00 a 15:00 los viernes.

Al registrarse o solicitar el apoyo a alguno de los sitios antes mencionados o en el momento en que la Subsecretaría de Participación Ciudadana así determine, la o el solicitante deberá llenar un formato de solicitud de registro.

Este programa no niega, excluye o distingue el acceso o prestación del servicio a ninguna persona por su sexo, género, lengua, edad, discapacidad, condición social, identidad indígena, identidad de género, apariencia física, condiciones de salud, religión, forma de pensar, orientación o preferencia sexual, por tener tatuajes, o cualquier otra razón que tenga como propósito impedir el goce y ejercicio de los derechos de la ciudadanía, aún no cuenta con un criterio o procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

VI.2. Resultados a Nivel de Propósito y Fin del Programa Social

En el **Cuadro 36** se presentan los resultados de los indicadores a nivel de Fin y Propósito de la matriz de indicadores del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” establecidos en las Reglas de Operación 2017; dónde se identifican los factores internos y externos que han condicionaron el logro de los resultados.

Cuadro 36. Resultados a Nivel de Propósito y Fin del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” en 2017

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017				
	Propósito	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017				
2016	Fin	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017				
	Propósito	No aplica, el programa inició el 6 de septiembre de 2017				
2017	Fin	Tasa de personas con discapacidad auditiva que mejoraron su perspectiva de vida	(Personas con discapacidad auditiva que mejoraron su perspectiva de vida en el periodo t / Personas con discapacidad auditiva que mejoraron su perspectiva de vida en el periodo t-1)-1*100	No existe una meta establecida en el PGDDF-2013-2018, Sectorial o Institucional	62,108 personas que viven en la Ciudad de México con una discapacidad auditiva leve o moderada (INEGI)	Externo
	Propósito	Porcentaje de derechohabientes que mejoraron su calidad auditiva con respecto a las personas derechohabientes	(Total de derechohabientes que mejoraron su calidad auditiva/ Total de derechohabientes del Programa)*100	No existe una meta establecida en el PGDDF-2013-2018, Sectorial o Institucional	95% de las y los derechohabientes han mejorado su capacidad auditiva	Externo

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Nota: Debido a que este programa publicó las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de septiembre de 2017, no es posible metodológica, conceptual ni operativamente realizar un levantamiento de panel para este 2018, es por ello que sólo se muestran los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018, en este sentido también es importante considerar que dichos datos son preliminares.

VI.3. Resultados del Programa

Cuadro 37. Resultado del panel del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” en 2017

Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento	Resultados Línea Base	Interpretación
Imagen del programa	¿Cómo se enteró del Programa?	El 88.08% de las y los derechohabientes se enteraron por las jornadas de difusión de las y los promotores vecinales	El trabajo de las y los promotores del programa es bueno
	En general, ¿qué tan satisfecho está con el Programa?	79.6% de las y los beneficiarios están muy satisfechos y satisfechos con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en la inclusión social de las y los derechohabientes
	En una escala del 1 al 10, ¿cómo califica al Programa Escucha CDMX?	La calificación promedio del programan es de 8.6	El programa contribuye con un efecto positivo en la inclusión social de las y los derechohabientes
Expectativa	Desde que usted es derechohabiente del Programa, ¿Ha mejorado su capacidad de escuchar?	95% de las y los derechohabientes han mejorado su capacidad auditiva	El programa contribuye con un efecto positivo en la inclusión social de las y los derechohabientes

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Nota: Debido a que este programa publicó las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de septiembre de 2017, no es posible metodológica, conceptual ni operativamente realizar un levantamiento de panel para este 2018, es por ello que sólo se muestran los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018, en este sentido también es importante considerar que dichos datos son preliminares.

El **Cuadro 38** muestra la desagregación 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.

Cuadro 38. Desagregación de la línea Base del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX” en 2017

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
Delegacional	382	382

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Asimismo, mediante el **Cuadro 39** se indica la población que fue objeto del levantamiento de panel:

Cuadro 39. Caracterización de la población del levantamiento de panel del Programa de de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”, 217

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	382
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	382
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)	No aplica
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	No aplica
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)	No aplica
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)	No Aplica
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (A+B)	No aplica

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Centro de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

Nota: Debido a que este programa publicó las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de septiembre de 2017, no es posible metodológica, conceptual ni operativamente realizar un levantamiento de panel para este 2018, es por ello que sólo se muestran los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

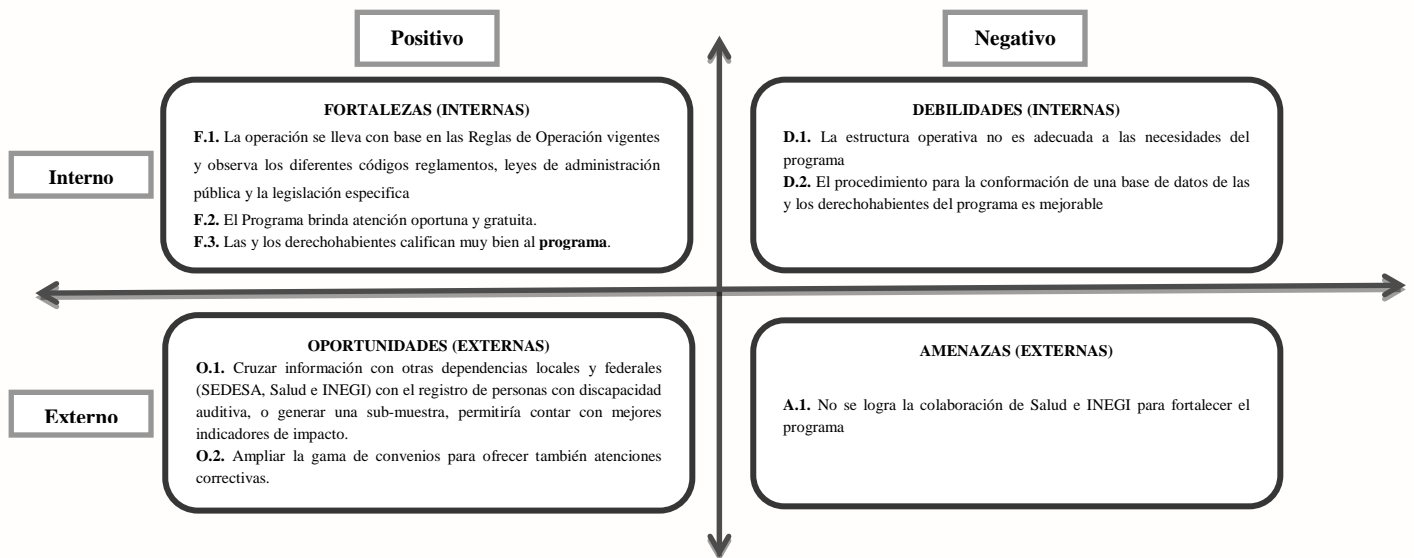
En virtud de que este programa es de nueva creación a partir del 6 de septiembre de 2017, no existen evaluaciones internas previas por lo cual este apartado **NO APLICA**.

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VIII.1. Matriz FODA

En seguimiento y con base en los aspectos desarrollados a lo largo de esta evaluación integral interna 2018, en la **Figura 5** se muestra la Matriz de las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) que permite determinar los logros del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX” así como las variables externas que han contribuido a éstos, también se incluyen las áreas de oportunidad y los obstáculos que han afectado el funcionamiento, además de la valoración de la efectividad en el cumplimiento de metas y en el logro de los objetivos e identificación de las variables del programa que afectan en mayor medida sus resultados.

Figura 5. Matriz FODA del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX” 2017



Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En términos del diseño del programa, se infiere directamente que cuenta con acciones que inciden claramente sobre el objetivo que persigue. Dicha situación es constatada mediante la Matriz de Indicadores, se han mejorado los indicadores y monitoreo del programa.

VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos denominado “Escucha CDMX”

El esquema básico de Matriz FODA que se utiliza es el que se plantea a continuación:

Cuadro 40. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social, 2017

FORTALEZAS (INTERNAS)	DEBILIDADES (INTERNAS)
<p>F.1. La operación se lleva con base en las Reglas de Operación vigentes y observa los diferentes códigos reglamentos y leyes de administración pública y la legislación específica.</p> <p>F.2. El Programa brinda atención oportuna y gratuita.</p> <p>F.3. Las y los derechohabientes califican muy bien al programa.</p>	<p>D.1. La estructura operativa no es adecuada a las necesidades del programa.</p> <p>D.2.El procedimiento para la conformación de una base de datos de las y los derechohabientes del programa es mejorable</p> <p>D.3.Es necesario aumentar las capacitaciones del personal en territorio sobre la problemática que atiende el programa, así de cómo se espera incidir en él.</p>
OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	AMENAZAS (EXTERNAS)
<p>O.1. Cruzar información con otras dependencias a nivel Local y Federal (SEDESA, Salud e INEGI) con el registro de las personas con discapacidad auditiva en la Ciudad de México y mejorar estrategia de entrega con mejores indicadores de impacto.</p> <p>O.2. Ampliar la gama de convenios para ofrecer también atenciones correctivas.</p>	<p>A.1. No se logra la colaboración de Salud e INEGI</p>

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX”

En el **Cuadro 41** se muestra las conclusiones en cuanto a la satisfacción y los resultados del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos Denominado “Escucha CDMX” mediante la Matriz FODA.

Cuadro 41. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social

FORTALEZAS (INTERNAS)	DEBILIDADES (INTERNAS)
F.1. Alta tasa de satisfacción por parte de las y los derechohabientes	D.1. Mejorar los mecanismos de operación.
F.2. Buenos resultados del programa en cuanto a la mejora de capacidad auditiva de los derechohabientes	D.2. Falta de actualización de capacitación y sensibilización del personal sobre la problemática a atender.
OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	AMENAZAS (EXTERNAS)
O.1. Cruzar información con otras dependencias a nivel Locales y Federales (SEDESA, Salud) con el registro de las personas con discapacidad auditiva en la Ciudad de México y mejorar estrategia de entrega con mejores indicadores de impacto.	A.1. Incumplimiento de la empresa para la realización de la audiometría y la entrega del aparato auditivo, baja en la calidad de los materiales con los que se elabora
O.2. Ampliar la gama de convenios para ofrecer también atenciones correctivas.	A.2. Incremento en los precios de los insumos que conforman los aparatos auditivos o los insumos de la audiometría

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana(2018)

VIII.2. Estrategia de Mejora

VIII.2.1. Seguimiento de las estrategias de mejora de las Evaluaciones Anteriores

En virtud de que este programa es de nueva creación a partir del 6 de septiembre de 2017, no existen evaluaciones internas previas por lo cual este apartado **NO APLICA**.

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

En el **Cuadro 42** se desarrolla el análisis estratégico; donde se establecen, 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.

Cuadro 42. Estrategias de Mejora de la Evaluación 2018

<p>Objetivo central del programa: Contribuir a garantizar la igualdad de condiciones de al menos 5 mil personas residentes en la Ciudad de México con discapacidad auditiva leve o moderada, que vivan preferentemente en colonias con un Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS), a través de la dotación de aparatos auditivos gratuitos, con la finalidad de permitirle su participación plena y efectiva en la sociedad</p>	<p>FORTALEZAS (INTERNAS)</p> <p>F.1. La operación se lleva con base en las Reglas de Operación vigentes y observa los diferentes códigos reglamentos y leyes de administración pública y la legislación específica</p> <p>F.2. El Programa brinda atención oportuna y gratuita.</p> <p>F.3. Las y los derechohabientes califican muy bien al programa.</p>	<p>DEBILIDADES (INTERNAS)</p> <p>D.1. La estructura operativa no es adecuada a las necesidades del programa</p> <p>D.2. El procedimiento para la conformación de una base de datos de las y los usuarios del programa es mejorable</p> <p>D.3. Falta de actualización de capacitación y sensibilización del personal sobre la problemática a atender.</p>
<p>OPORTUNIDADES (EXTERNAS)</p> <p>O.1. Cruzar información con otras dependencias a nivel Locales y Federales (SEDESA, Salud) con el registro de las personas con discapacidad auditiva leve, severa y moderada en la Ciudad de México y mejorar estrategia de entrega con mejores indicadores para impacto.</p> <p>O.2. Ampliar la gama de convenios para ofrecer también atenciones correctivas.</p>	<p>POTENCIALIDADES</p> <p>P.1. Utilizar la estructura operativa para ampliar la información sobre los servicios que se brindan.</p> <p>P.2. Utiliza las herramientas tecnológicas para mejorar la conformación de la bases de datos más confiables</p>	<p>DESAFIOS</p> <p>D1. Fortalecer relaciones interinstitucionales con los órganos locales y federales para alcanzar la máxima potencialidad del programa.</p>
<p>AMENAZAS (EXTERNAS)</p> <p>A.1. No se logra la colaboración de Salud e INEGI</p> <p>A.2. Poca interrelación con la Secretaría de Salud para la generación de mejores indicadores.</p>	<p>RIESGOS</p> <p>R.1. La empresa para la realización de la audiometría y la entrega del aparato auditivo, baja la calidad de los materiales con los que se elabora</p>	<p>LIMITACIONES</p> <p>L.1 Sensibilizar y capacitar al personal de la estructura operativa de la importancia del programa e incentivar el acercamiento con las autoridades locales y federales de salud.</p>

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

VIII.3. Comentarios Finales

En una administración gubernamental moderna, los procesos de transparencia, rendición de cuentas y evaluación de los resultados propios de su gestión, son temas trascendentales, habituales y necesarios; es por ello que, la culminación de este proceso de Evaluación Integral debe de ser visto como una práctica fundamental en la gestión pública contemporánea, ya que aporta elementos técnicos, de análisis y de decisión para la mejorara continua en el desempeño de cualquier programa o política social, con lo cual se vuelve una herramienta fundamental que ayuda a los “*policy-maker*” (tomadores de decisiones) a elegir las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que la administración pública haya trazado mediante los instrumentos plasmados en el Marco de Políticas Públicas de su Programa General de Desarrollo, así como en los Programas Sectoriales, Institucionales y

Especiales, mismos que le permitirán hacer eficiente el uso de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de las y los habitantes de la Ciudad de México.

Por lo anterior, la evaluación interna 2018 del Programa de Aparatos Auditivos Gratuitos, denominado “Escucha CDMX” es la culminación de un proceso incremental, que supuso ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral desde 2016 hasta 2018 permitiendo con esto el fortalecimiento del diseño, procesos, indicadores y monitoreo, a través de la cuantificación de los resultados y efectos que ha generado el programa en la población atendida.

Es importante señalar que las políticas públicas al igual que la sociedad son dinámicas, por lo que se vuelve de vital importancia el realizar constantemente procesos de evaluación y rediseño conforme a la evolución del problema central atendido.

IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Álvarez M., et al. (2002). Educación especial. Prentice-Hall: España.
- Alonso Pilar, Domínguez Belén, Rodríguez Pilar (2003). ¿Se puede enseñar conocimientos fonológicos a los niños sordos? *Infancia y aprendizaje* 26, 485-501.
- Alonso, P., et al, (2001) El acceso a Códigos Alfabéticos en Niños Sordos: Papel de la palabra complementada en un Modelo Educativo Bilingüe. *RevLogop Fon Audiol XXI* 4, 181-187.
- Audiometry principles and practices. Aram Glorig. M.D. The Williams Wilkins Company.
- Audiology. Hayes A. Newby - Stanford University. Appleton Century Crofts.
- Castro Avendaño, Rosa Elena. Animación a la lectura en niños sordos: guía práctica para empezar. Trabajo de titulación Técnico de Nivel Superior en Bibliotecas y Centros de Documentación. Santiago, Chile, CFTUTEM, 2009. 98 p.
- Centro de Comunicación Total (1987). Educación de niños y jóvenes sordos. UNESCO.
- Deutch Smith, (2003). Bases Psicopedagógicas de la Educación Especial. Pearson Prentice Hall: España.
- González et al. (1999). Necesidades Educativas Especiales. Intervención Psicoeducativa. 5º edición, Alcalá: Madrid.
- Landa y Martínez de Antoñana (Junio 2002) La lectura en los niños sordos: El papel de la codificación fonológica”. *Anales de psicología* 18, 183-185.
- Marchesi, Álvaro (1987). El Desarrollo Cognitivo y Lingüístico de los Niños Sordos. Alianza: Madrid,
- MarchesiAlvaro (1998). El Desarrollo Cognitivo y Lingüístico de los Niños Sordos, perspectivas educativas. Alianza: Madrid,
- Panetti, P, Isasi, S (1995). Reflexiones en torno al desarrollo psicológico de la persona sorda. *REPSI*, 17.

- Ramírez (2001) Programa de atención integral al niño sordo menor de cinco años. Disertación inédita presentada en VI congreso Latinoamericano de Educación Bilingüe para Sordos, Chile.
- Sánchez Carlos (2001) Los sordos, la alfabetización y la lectura: sugerencias para la desmitificación del tema” presentada en VI congreso Latinoamericano de educación bilingüe para sordos, Chile.
- Skliar Carlos, (1999) Actualidad de la Educación Bilingüe para Sordos, vol. 1. Madicao: Brasil.
- Skliar Carlos (1999) Actualidad de la Educación Bilingüe para Sordos, vol. 2). Madicao: Brasil.
- Psychophysics. S.S. Stevens - Harvard University. John WileySonsPublication - 1995.
- El mundo de las vibraciones y de los sonidos. Prelat C.E. Espasa Calpe.
- Maravillas de las ondas. EduardRhein - Labor.
- Teoría y práctica del Decibel. Saúl Sorin - H.A.S.A.
- Cómo oír mejor. Lowell Brentano - Siglo Veinte.
- Los defectos auditivos. Norton Canfield - Fabril.
- Acustica. Leo Baranek - H.A.S.A.
- Las ondas y el oído. Van Berjeijk, Pierce y E. David - Editorial Eudeba.
- Noise. Rupert Taylor PelikanBooks, 1979.
- Audiometría y clínica. M. Portmann y C. Portmann - TorayMasson - 1979.
- Audiometría práctica. Gonzalo de Sebastián - Editorial Oberon, 1983.
- Introducción a la audiometría. J.B. de Quiros y N. D’Elia - Paidos - 1993.
- Impedancia acústica. Elizabeth Mirna Kohen - Editorial Médica Panamericana, 1985.
- Audiometría por respuestas eléctricas. Jorge. A. Schwartzman - CTM Servicios Bibliográficos S.A., año 1984.

- Implantes cocleares. Clínicas Otorrinolaringológicas de Norteamérica. Editorial Interamericana - Volumen 2 - 1996.
- Ballenger, J.J. "Enfermedades de la Nariz, Garganta y Oído" Editorial Jims. Barcelona. 1990.
- Boies. "Fundamentals of Otolaryngology". W.B. Saunders Company. 1996.
- Barceló, Francisco. "Estudio Clínico sobre las Miringo-plastias". Editorial Científico-Médica. Barcelona. España. 1975.
- Portmann, Michel. "Manual de Otorrinolaringología". Toray-Masson S.A. Barcelona. España. 1995.
- De Weese. "Tratado de Otorrinolaringología". Interamericana. 1997.
- Strome, Kelly and Fried. "Manual de Otorrinolaringología. Diagnóstico y Tratamiento". Serie de Manuales Espiral. 1996.
- Thompson-Bertelli. "Tratado de Otorrinolaringología". El Ateneo. 1995.
- Conde, Franz; Chiossone Lares. "Otorrinolaringología". Editorial Científico-Médica. Barcelona. 1988.
- Aimard, P. y Morgon, A. (1989).*El niño sordo*. Madrid: Narcea.
- Algaba, J., Cenjor, C., Ciges, M., Gavilán, J. y Quesada, P. (1998).*Manual de otorrinolaringología*. Madrid: McGraw-Hill.
- Barlet, X. y Gras, R. (1995).*Atención temprana del bebé sordo. Análisis de una experiencia*. Barcelona: Masson.
- Calvo Prieto, J. C. (1999).*La sordera. Un enfoque socio-familiar*. Salamanca: Amarú.
- Dumont, A. (1999).*El logopeda y el niño sordo (2ªEd.)*. Barcelona: Masson.
- Gavilán, J. (1988).*Fonoaudiología para educadores*. Madrid: UNED.
- Herren, H. (1982).*Estudio sobre la educación de los niños y adolescentes sordos*. Barcelona: Médica y Técnica

- Lafon, J. C. (1987).*Los niños con deficiencias auditivas*. Barcelona: Masson.
- Lorenzo, F. (1999).*Exploración audiométrica y adaptación de prótesis auditivas*. Madrid: CEPE.
- Löwe, A. (1987).*Detección, diagnóstico y tratamiento temprano en los niños con problemas de audición*(2ª Ed.).Buenos Aires: Médica Panamericana.
- Marchesi, A. (1987).*El desarrollo cognitivo y lingüístico de los niños sordos*.Madrid: Alianza.
- Morgon, A., Aimard, P. y Daudet, N. (1991).*Educación precoz del niño sordo para padres y educadores* (2ª Ed.). Barcelona: Masson.
- Perelló, J. (1996).*Evaluación de la voz, lenguaje y audición*.Barcelona: Lebón.
- Perelló, J. y Tortosa, F. (1992).*Sordera profunda bilateral prelocutiva*. Barcelona: Masson.
- Ramírez, R. A. (1990).*Conocer al niño sordo* (3ª Ed.). Madrid: CEPE
- Schmid-Giovannini, S. (1980).*Habla conmigo. Método para que padres y educadores enseñen a hablar a niños con trastornos auditivos (de 0 a 7 años)*. Buenos Aires: Kapelusz.
- Silvestre Benach, N. (Coord.). (1998).*Sordera. Comunicación y aprendizaje*.Barcelona: Masson.
- Suriá, M. D. (1982).*Guía para padres de niños sordos*(2ª Ed.).Barcelona: Herder.
- Torres Monreal, S. Rodríguez Santos, J. M., Santana Hernández, R. y González Cuenca, A. M. (1995).*Deficiencia auditiva. Aspectos psicoevolutivos y educativos*. Málaga: Aljibe.
- Torres Monreal, S., Urquizade la Rosa, R. y Santana Hernández, R. (1999).*Deficiencia auditiva. Guía para profesionales y padres*.Málaga: Aljibe.