

PROGRAMA SOCIAL: **HaGAMos Unidad.**

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	HaGAMos Unidad			
Problema central atendido por el Programa Social	Mejorar y atender las necesidades de algunas Unidades Habitacionales y, a su vez, crear conciencia en los condóminos que las habitan.			
Objetivo General	Contribuir a mejorar la condición de las Unidades Habitacionales en la Delegación Gustavo A. Madero, respetando el derecho que tienen todos los habitantes de la República Mexicana a una vivienda digna y decorosa. Contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las Unidades Habitacionales que se encuentran dentro de esta Delegación política, a través del mejoramiento, mantenimiento u obra nueva de sus áreas y bienes de uso común e impulsar procesos que contribuyan a la organización vecinal, incorporando una cultura de convivencia y participación.			
Objetivos Específicos	Orientar e impulsar el uso de los recursos del programa para desarrollar proyectos y acciones de beneficio y protección ambiental. Fomentar la participación de los habitantes sin distinción alguna por género, edad, raza, preferencia sexual, etc... de las Unidades Habitacionales a través de la toma colectiva de decisiones para la administración de los recursos y la supervisión de su correcta aplicación.			
Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)	20 unidades Habitacionales que se ubican en la Delegación Gustavo A. Madero			
Área encargada de la operación del Programa Social	Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna.			
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Mejoramiento, mantenimiento u obra nueva en las áreas y			

	bienes de uso común de cada Unidad Habitacional. Monto económico por Unidad Habitacional: Dependerá del tamaño de la unidad habitacional y de sus propias necesidades.	
Presupuesto del Programa Social	Monto presupuestal para el Programa: \$2, 000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N.).	
Cobertura Geográfica del Programa Social	Dirigida a los ciudadanos que habitan en esta demarcación	

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de creación	Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	El antecedente de este programa social se encuentra en el año 2007, cuando se nombraba “Mantenimiento a Unidades Habitacionales”. A partir de entonces el programa social ha ido modificando su operación con el objetivo de agilizar los trámites a realizar para lograr el apoyo económico e involucrando en cada uno de los pasos a los condóminos organizados. Es hasta el ejercicio fiscal 2011 que cambió de nombre y desde entonces se denomina “HaGAMos Unidad”, beneficiando al menos a 20 Unidades Habitacionales de interés social ubicadas en la demarcación territorial de la Delegación Gustavo A. Madero.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
2016	Director Ejecutivo de Planeación y Evaluación de Proyectos y	Masculino	46 años	Licenciatura en Economía	Dirigir la evaluación cualitativa y cuantitativa de los programas y proyectos institucionales, mediante el análisis y seguimiento de los indicadores de	20 años	Únicamente al monitoreo y evaluación.
2017		Masculino	46 años	Licenciatura en Economía y Licenciatura en Derecho		15 años	
2018		Femenino	56 años	Licenciatura en Pedagogía		9 años	

	Programas.			(Pasante)	eficiencia, así como coordinar la elaboración de los informes correspondientes. De igual forma, coordinar con los titulares de las áreas que integran el Órgano Político Administrativo, con el objeto de evaluar y supervisar las actividades, resultados, avances, estrategias y acciones a implementar para mejorar el desempeño de todos los proyectos.		
--	------------	--	--	-----------	---	--	--

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

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

II.2. Metodología de la Evaluación.

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

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

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

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

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
---------------------------------	----------------------------------	------------------------------

Sexo: Mujer/Hombre Ingreso Económico: menos de 2,400 pesos/entre 2,400 y 4,800 pesos/más de 4,800 pesos. Medios de Difusión: Por un vecino/Internet y/o Redes Sociales/Propaganda Oficial	147	147
---	-----	-----

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	356
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	65
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)	82
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	147
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)	65
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)	82
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	147

Características de la muestra Levantamiento de Panel.

Perfil requerido por el programa social	Características del beneficiario	Población Línea base 2016		Población activa en 2017		Población Inactiva 2017 que se puede localizar	
		M	F	M	F	M	F
Sexo	Indistinto	160	196	28	37	35	47
Rango de Edad	Abierto						
Área Geográfica	Demarcación de la Gustavo A. Madero						
Grado de Vulnerabilidad	Atender las necesidades de Unidades Habitacionales que se encuentren en deterioro, contribuyendo a elevar la calidad de vida de los habitantes de escasos recursos de la demarcación.						
Tipo de Apoyo	Monto económico por Unidad Habitacional, el cual dependerá del tamaño de la unidad habitacional y de sus propias necesidades.						

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

Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.

Actividad	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Búsqueda y consulta de las fuentes bibliográficas						
Construcción y diseño de la metodología del levantamiento de panel.						

Mesas de trabajo entre la DEPEPP y DGDS						
Aplicación de la encuesta						
Recopilación, análisis y sistematización de la información						
Elaboración del informe de Resultados						

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

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Tipo de contrato	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Estructura	Coordinadora	Licenciatura	3 años	Coordinación, operación y evaluación	M	60 años	Licenciatura trunca	12 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	43 años	Secundaria	7 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Operador de computadoras	H	42 años	Carrera Técnica	11 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	45 años	Licenciatura	10
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	43 años	Preparatoria	16 años
Base	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Subjefe de oficina	M	59 años	Preparatoria	12 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	H	45 años	Licenciatura en comunicación social	13 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	H	65 años	Carrera Técnica	10 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	69 años	Licenciatura en trabajo social	14 años
Estabilidad laboral	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	51 años	Carrera Técnica	7 años

nomina 8	ivo							
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	51 años	Licenciatura	21 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	I año	Auxiliar administrativo	M	56 años	Preparatoria	15 años
Estabilidad laboral nomina 8	Auxiliar administrativo	Preparatoria	1 año	Auxiliar administrativo	M	26 años	Secundaria	4 años

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

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la practica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	<p>El antecedente de este programa social se encuentra en el año 2007, cuando se nombraba “Mantenimiento a Unidades Habitacionales”. A partir de entonces el programa social ha ido modificando su operación con el objetivo de agilizar los trámites a realizar para lograr el apoyo económico e involucrando en cada uno de los pasos a los condóminos organizados.</p> <p>Es hasta el ejercicio fiscal 2011 que cambió de nombre y desde entonces se denomina “HaGAMos Unidad”, beneficiando al menos a 20 Unidades Habitacionales de interés social ubicadas en la demarcación territorial de la Delegación Gustavo A. Madero</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Delegación Gustavo A. Madero	Satisfactorio	Satisfactorio	
II. Objetivos y Alcances	<p>Objetivo general:</p> <p>Contribuir a mejorar la condición de las Unidades Habitacionales en la Delegación Gustavo A. Madero, respetando el derecho que tienen todos los habitantes de la República Mexicana a una vivienda digna y decorosa. Contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de las Unidades Habitacionales que se encuentran dentro de esta Delegación política, a través del mejoramiento, mantenimiento u obra nueva de sus áreas y bienes de uso común e impulsar procesos que contribuyan a la organización vecinal, incorporando una cultura de convivencia y participación.</p> <p>Objetivo específico:</p> <p>Orientar e impulsar el uso de los recursos del programa para desarrollar proyectos y acciones de beneficio y protección ambiental. Fomentar la participación de</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>los habitantes sin distinción alguna ya sea por género, edad, raza, preferencia sexo, etc., de las Unidades Habitacionales a través de la toma colectiva de decisiones para la administración de los recursos y la supervisión de su correcta aplicación.</p> <p>Promover una cultura de corresponsabilidad entre gobierno y sociedad en la solución de los problemas.</p> <p>Impulsar la realización de obras de mejoramiento, mantenimiento u obra nueva de las áreas y bienes de uso común de las Unidades Habitacionales que se encuentran dentro de los límites de la Delegación Gustavo A. Madero.</p> <p>Coadyuvar, junto con los condóminos, a mejorar las áreas comunes, instalaciones eléctricas y/o hidrosanitarias de sus Unidades Habitacionales de interés social, a través de una ayuda económica</p>			
III. Metas Físicas	20 Unidades Habitacionales	Satisfactorio	Satisfactorio	
IV. Programación Presupuestal	<p>Monto presupuestal para el Programa: \$2,000,000.00 (dos millones de pesos 00/100 M.N.).</p> <p>Monto económico por Unidad Habitacional:</p> <p>Dependerá del tamaño de la unidad habitacional y de sus propias necesidades.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>La unidad habitacional debe ser de interés social.</p> <p>La Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna recibirá y analizará las demandas ciudadanas, dando preferencia a unidades que no han sido atendidas y en caso de haber sido beneficiadas en años anteriores, haber cumplido de acuerdo a las formas de participación social.</p> <p>Los habitantes de las Unidades Habitacionales tramitan solicitud de ayuda ante la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna, la Dirección General de Desarrollo Social o el Centro de Servicios y Atención Ciudadana del Edificio Delegacional (CESAC)</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>Difusión</p> <p>A principios del ejercicio fiscal, el Programa se difunde a través del portal de internet de la Delegación Gustavo A. Madero, a fin de que la comunidad maderense lo conozca y pueda tener acceso en caso de necesitarlo.</p> <p>Acceso Los habitantes de las Unidades Habitacionales tramitan solicitud de ayuda ante la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna, la Dirección General de Desarrollo Social o el Centro de Servicios</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>y Atención Ciudadana del Edificio Delegacional (CESAC). Registro</p> <p>Presentada la demanda por escrito por parte de los habitantes de las unidades habitacionales la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna integrará un padrón de Unidades que participarán dentro del programa</p>			
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>El ciudadano que desee interponer una queja o inconformarse podrá hacerlo con escrito dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, quien lo turnará a la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna e instruirá lo necesario para dar respuesta por escrito, en el menor tiempo posible, a quien haya interpuesto la queja o inconformidad, dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento de la misma.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>El titular de la Dirección General de Desarrollo Social recibirá y turnará las solicitudes ciudadanas de inconformidad así como las quejas a la Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna, quien tendrá disponibles para consulta del público los requisitos, derechos, obligaciones y el procedimiento para que los beneficiarios puedan acceder al Programa y en caso de omisión puedan exigir su cumplimiento de acuerdo con los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana y en apego a la normatividad aplicable. Además, es la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	<p>Los indicadores de evaluación utilizados para este Programa serán: Número de solicitudes beneficiadas / Número de solicitudes recibidas X 100 Número de unidades habitacionales beneficiadas / Número de unidades habitacionales para beneficiar programadas X 100</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
X. Formas de Participación Social	<p>La planeación, el diseño, la instrumentación, el seguimiento, el control y la evaluación del Programa son revisadas por diversas organizaciones civiles, sociales, culturales, educativas, empresariales, entre otras, a través del Consejo de Desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	

	Los condóminos al ser integrantes de los Comités de Administración y el Comité de Control y Seguimiento se encargarán de administrar, contratar al prestador de servicios y supervisar los trabajos realizados en su unidad habitacional.			
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Con aquellos programas diseñados para garantizar el derecho a tener una vivienda digna como lo son: el programa “Ollín Callán” de la Procuraduría Social del Distrito Federal, así como “MejorGAMdo tu Casa” implementado por la Delegación Gustavo A. Madero, a través de la Dirección General de Desarrollo Social.	Satisfactorio	Satisfactorio	

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
RESIDENCIA (UNIDAD HABITACIONAL)	100%	
RANGO DE EDAD (Abierto)	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (Unidades Habitacionales en deterioro)	100%	

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

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

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

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

Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.

Número de proceso	Periodo de tiempo	Nombre	Descripción de la actividad	Encargado de la ejecución
1	Abierto	Recepción de solicitudes.	Recibir las solicitudes ciudadanas solicitadas ante la DGDS, Coordinación de vivienda digna y provenientes de CESAC.	Dirección General de Desarrollo Social y la Coordinación de apoyos para una vivienda digna.
2	Abierto	Selección y revisión de solicitudes.	Selección y valoración según sea la necesidad de cada una.	Coordinación de Apoyos para una Vivienda Digna.

Verificación física del domicilio del solicitante.	6	No	No	No	Si									
--	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----

Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
FIN	Variación en punto porcentual es de la calidad de solicitudes beneficiadas, con respecto a las solicitudes recibidas	(Número de unidades habitacionales donde se dieron apoyos / número de unidades habitacionales programadas) *100.	100%	
PROPÓSITO	Cobertura de atención a las solicitudes presentadas.	(Número de solicitudes atendidas / número de solicitudes recibidas) * 100	100%	

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente.	Si	
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores.	Si	
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores.	Si	
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica.	Si	
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social.	No	Se debe realizar una reestructuración de los indicadores, así como delimitar las características de la población objetivo.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del Programa Social.	No	No existe un correcto planteamiento de los indicadores, por tanto, contribuyen a mejorarlos.

Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

Aspecto de la operación del programa social 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con	Si	

los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada		
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Parcialmente	Con excepción de los rubros de “Planeación”; “Difusión”; “Obtención de bienes y/o Servicios”; “Incidencias” y “Seguimiento y Monitoreo”, se cumplen con todos los demás procesos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Construcción y Diseño	1° de julio al 31 de agosto de 2017
Mesas de Trabajo	1° de julio al 15 de diciembre de 2017
Levantamiento de encuestas	1° de agosto al 15 de diciembre de 2017

Recopilación y análisis de la información	1º de octubre de 2017 al 15 de enero de 2018
Elaboración del informe de resultados	15 de enero al 31 de marzo de 2018

IV.1 Fuentes de Información de la Evaluación.

IV.1.1. Información de Gabinete.

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

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

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

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

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

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

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

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

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

IV.1.2. Información de Campo.

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

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

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

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

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

Categoría de análisis	Reactivos de instrumento
Diagnóstico.	Volumen de la población objetivo. Características y condiciones de las unidades habitacionales donde se otorgaron los apoyos.
Encuesta.	Datos generales del o los solicitante (nombre, edad y género). Datos sobre la ubicación de la unidad habitacional (calle, número oficial, colonia, código postal y referencias de ubicación). Volumen de la población que reside en la unidad habitacional. Percepción de los beneficiarios sobre el programa.

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

Plazos	Periodo	Efectos			
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y culturales	Económicos	Otros
Corto	Un año	Mejorar las condiciones de los inmuebles, servicios y áreas comunes de las unidades habitacionales.	Que los residentes de las unidades habitacionales mejoren su confort.	Disminuir los gastos de las familias beneficiadas.	
Mediano	Dos años	Fomentar el derecho social de los condóminos de las unidades habitacionales.	Fomentar que se mantengan en buenas condiciones los inmuebles, servicios y áreas comunes de las unidades	Fortalecer el ingreso familiar.	

			habitacionales.		
Largo	Tres años	Mejorar la imagen urbana y la calidad de vida de los habitantes de la demarcación.	Fomentar en los condóminos que se mantenga en buenas condiciones la infraestructura urbana.	Disponer de recursos económicos para solventar los gastos de mantenimiento para sus viviendas.	

Categoría de análisis	Justificación	Reactivos de instrumento línea base	Reactivos de instrumento Panel	Justificación de su inclusión en Panel
Diagnóstico.	<p>Determinar las características de la población objetivo.</p> <p>Volumen de la población objetivo.</p> <p>Distribución de la población por tipo de género.</p> <p>Tipo de discapacidad.</p> <p>Tendencia de la población</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p> <p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>Se mantuvieron los mismos reactivos para cada caso, en virtud de que arrojan las variables necesarias las cuales cubre el objetivo de ambos levantamientos.</p> <p>Ninguna</p>
Operación y Funcionamiento	<p>Cada reactivo fue diseñado con el objetivo de lograr los propósitos planteados en la introducción del presente instrumento. Se consideraron las preguntas en cuatro ejes principales: aspectos relativos al tipo de género y la edad de la persona encuestada, condición socioeconómica en función del ingreso, capacidad de difusión del programa, percepción de calidad en el trato y satisfacción del beneficiario.</p> <p>Lo anterior, se justifica en el hecho de que se pretende</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p>	<p>¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?</p> <p>¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?</p> <p>¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?</p> <p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p>	

	establecer -además de la percepción de las personas- un perfil social concurrente a lo formulado en las reglas de operación de cada programa.	¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?	¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?	
--	---	---	---	--

Construcción y Diseño de la Muestra.

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

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

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

Nc : Valor estándar “z” en una distribución normal a determinado nivel de confianza

Me : Margen de error admitido

p : Probabilidad de ocurrencia

q : Probabilidad de no ocurrencia (1-p)

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

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

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

N = 500

Nc = 1.96¹

Me = 0.05

p = 0.5

q = 0.5

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

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

Diseño del Instrumento.

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

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

1.- Programa social del cual se benefició _____

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

Valores de z:

95%: 1.96; e= 5%

90%: 1.65; e= 10%

80%: 1.28; e= 20%

2.- Edad _____

3.- Sexo M F

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

5.- Ingreso mensual familiar

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

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

A) Mucho B) Poco C) Nada

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

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

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

A) Bueno B) Regular C) Malo

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

A) Bueno B) Regular C) Malo

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

A) Si B) No

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

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

Recolección de la Información.

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

Procesamiento y análisis de información.

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

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

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

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido?	A) Mucho, 90%		Las personas beneficiadas lo consideran así, ya que el apoyo cubre una necesidad específica.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que se recibe la información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa) Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo. Conocimiento de los derechos y obligaciones.	¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	C) Por un Vecino, 68%		Se puede interpretar, debido a que tres cuartas partes del total de los beneficiarios, su edad oscila entre los 61 y 90 años.
Cohesión Social	Cohesión familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social.	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

	Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.					
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención a incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	A) Bueno, 95%		El personal encargado de la operación del programa cuenta con experiencia suficiente en su ejecución.
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio. Tipo de compromiso adquirido.	¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?	¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?	A) Bueno, 93%		La percepción del funcionamiento del programa es bueno en la población beneficiaria porque no se tuvo problema durante su trámite y otorgamiento.
Contraprestación	Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

	no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)					
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?	¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?	A) Sí, 96%	A) Sí, 100%	La satisfacción es total porque contribuye a subsanar una necesidad específica.

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

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS.

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

Aspectos	Población objetivo (a)	Población atendida (b)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
DESCRIPCIÓN	0	0	0	N/A
CIFRAS 2015	6500	6500	100%	
CIFRAS 2016	6500	6500	100%	
CIFRAS 2017	6500	6500	100%	

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
RESIDENCIA (UNIDAD HABITACIONAL)	100%	
RANGO DE EDAD (Abierto)	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (Unidades Habitacionales en deterioro)	100%	

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

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

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

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

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

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	Cobertura de las unidades habitacionales que recibieron apoyos y que fueron inscritas en el padrón de beneficiarias.	$(\text{Número de unidades habitacionales donde se dieron apoyos} / \text{número de unidades habitacionales programadas}) * 100.$	6,500 personas	6,500 personas	
	Propósito	Cobertura de atención a las solicitudes presentadas.	$(\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{número de solicitudes recibidas}) * 100.$	6,500 personas	6,500 personas	
2016	Fin	Variación en punto porcentual es de la calidad de solicitudes beneficiadas, con respecto a las solicitudes recibidas	$(\text{Número de unidades habitacionales donde se dieron apoyos} / \text{número de unidades habitacionales programadas}) * 100.$	6,500 personas	6,500 personas	
	Propósito	Cobertura de atención a las solicitudes presentadas.	$(\text{Número de solicitudes atendidas} / \text{número de solicitudes recibidas}) * 100$	6,500 personas	6,500 personas	
2017	Fin	Variación en puntos porcentuales de la cantidad de solicitudes beneficiadas, con respecto al número de solicitudes recibidas	$\frac{\text{Número de solicitudes beneficiadas}}{\text{Número de solicitudes recibidas}} \times 100$	6,500 personas	6,500 personas	
	Propósito	Variación en puntos porcentuales de la cantidad	$\frac{\text{Número de apoyos monetarios otorgados}}{\text{número de apoyos monetarios}}$	6,500 personas	6,500 personas	

		de apoyos otorgados, con respecto a los programados	programadas X 100			
--	--	---	-------------------	--	--	--

VI.3. Resultados del Programa Social.

Resultados de la encuesta.

Se encuestaron a 147 personas que formaban parte del padrón de beneficiarios del programa social, bajo la selección del muestro por cuotas que se presenta en el siguiente esquema:

Sexo	Masculino	Femenino	Total
Total	66	81	147

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

Reactivo	% Masculino	% Femenino
3	45	55

De estos porcentajes, 66 fueron hombres y 81 mujeres.

Reactivo	% Menos de \$ 2,400	% Entre \$ 2,400 y \$ 4,800	% Más de \$4,800.00
5	30	66	4

De estos porcentajes, 44 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”; 97 que era de “entre 2,400 y 4,800 pesos”; y 6 que era de “más de 4,800 pesos”.

Reactivo	% Mucho	% Poco	% Nada
6	100	0	0

De estas cifras, las 147 personas contestaron que “Mucho”.

Reactivo	% Propaganda Oficial	% Internet y/o redes sociales	% Por un vecino
7	15	5	80

De estos porcentajes, 117 personas contestaron que “Por un vecino”; por “Internet y/o Redes Sociales” 7 y 23 por “Propaganda Oficial”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	% Malo
8	97	1	2

De estas cifras, 143 personas contestaron que “Bueno”; 1 que “Regular”; y 3 que “Malo”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	%Malo
9	99	1	0

De estas cifras, las 145 personas contestaron que “Bueno”; y 2 que “Regular”.

Reactivo	% Si	% No
10	100	0

De estos porcentajes las 147 personas contestaron que “Si”.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES.

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

Análisis de la evaluación interna 2016.

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

<p align="center">Oportunidades</p> <p>-Aprovechar el avance tecnológico para implementar aditamentos sustentables e innovadores.</p> <p>- Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.</p>	<p align="center">Potencialidad.</p> <p>-Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo.</p> <p>-Desarrollar un mecanismo orientado a otorgar empleo temporal para los vecinos de las unidades habitacionales beneficiadas.</p>	<p align="center">Desafíos.</p> <p>-Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.</p> <p>-Redefinir los procesos de operación del programa.</p>
<p align="center">Amenazas</p> <p>-Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos.</p> <p>-Inconformidad de los vecinos cuando se cubre parcialmente la necesidad por motivos presupuestales.</p> <p>-Oposición de algunos vecinos cuando se trata de elegir a los dos comités responsables de la operación del recurso.</p> <p>-Contratación del prestador de servicios que no cuente con certificación y legalidad en su actividad.</p>	<p align="center">Riesgos</p> <p>-Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio.</p> <p>-Generar un catálogo de prestadores de servicios certificados y avalados por la delegación.</p> <p>-Conformar mesas de diálogo y de trabajo para eficientar el beneficio.</p>	<p align="center">Limitaciones</p> <p>-Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda.</p>

VIII.2. Estrategias de Mejora.

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

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados.
2016	Elaboración del Programa Operativo Anual con anticipación.	Durante la planeación y diseño del programa.	Corto	Coordinación de Control y Seguimiento de la Dirección General Desarrollo Social.	Satisfactorio	
	Capacitación para el personal.	Durante la planeación y diseño del programa.	Corto		Satisfactorio	
	Elaboración de las reglas de operación del programa social apegado a los lineamientos que se emitan para su diseño.	Durante la planeación del programa.	Corto		Satisfactorio	

	Dar un seguimiento puntual a la integración de los expedientes.	Durante la etapa de recepción de los documentos.	Corto		Satisfactorio	
	Implementación de encuestas a los beneficiarios.	Durante la entrega de los apoyos.	Corto		Satisfactorio	
2017	Elaborar convenios con instituciones educativas públicas a efecto de generar proyectos científicos y tecnológicos que permitan crear aditamentos sustentables.	Durante la planeación.	Largo		No Satisfactorio	
	Mediante la Dirección Ejecutiva de Fomento Económico, realizar un proyecto que permita otorgar empleo temporal (durante la ejecución de este programa social) a personas que habitan dentro de la misma unidad que se hará acreedora del beneficio, o bien, personas que vivan dentro de la misma demarcación.	Durante la planeación.	Largo		No Satisfactorio	
	Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender.	Durante la planeación.	Corto		No Satisfactorio	

	Relaborar el diseño de los procesos del programa con base al Modelo General de Procesos, incluyendo sobretodo apartados torales, tales como: el diseño y la planeación.	Durante el diseño.	Corto		No Satisfactorio	
	Establecer en las ROP 2017, criterios claros objetivamente definidos sobre la factibilidad en la obtención del apoyo.	Durante la planeación.	Corto		No Satisfactorio	
	Por medio de la Dirección General de Administración y Desarrollo Social, generar un catálogo de prestadores de servicio que cuenten con la capacidad técnica e infraestructura instalada calificada para realizar las labores inherentes al apoyo. Incluso podrían tomarse en cuenta las emanadas del proyecto de empleo temporal.	Durante la planeación.	Corto		No Satisfactorio	
	A través de mesas de trabajo con los vecinos candidatos a recibir el beneficio, deberá	Durante la ejecución.	Mediano		No Satisfactorio	

	brindarse la asesoría y consenso para evitar acciones que impidan el otorgamiento del apoyo.					
	Realizar un diagnóstico socioeconómico y de infraestructura que permita tener claras el estado que guardan las viviendas.	Durante el diseño.				

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

Internos Externos	Fortalezas -Personal capacitado para la operatividad del programa. -Proyección de una buena imagen.	Debilidades -Los indicadores no son adecuados, por lo que no permiten dar seguimiento a los procesos. -El perfil de la población objetivo no está correctamente definido. -No cumple con algunas categorías relacionadas al Modelo General de Procesos. -Los tiempos de los procesos no se encuentran bien delimitados.
Oportunidades -Aprovechar el avance tecnológico para implementar aditamentos sustentables e innovadores. - Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.	Potencialidad. -Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo. -Desarrollar un mecanismo orientado a otorgar empleo temporal para los vecinos de las unidades habitacionales beneficiadas.	Desafíos. -Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo. -Redefinir los procesos de operación del programa.

<p style="text-align: center;">Amenazas</p> <ul style="list-style-type: none"> -Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos. -Inconformidad de los vecinos cuando se cubre parcialmente la necesidad por motivos presupuestales. -Oposición de algunos vecinos cuando se trata de elegir a los dos comités responsables de la operación del recurso. -Contratación del prestador de servicios que no cuente con certificación y legalidad en su actividad. 	<p style="text-align: center;">Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio. -Generar un catálogo de prestadores de servicios certificados y avalados por la delegación. -Conformar mesas de diálogo y de trabajo para eficientar el beneficio. 	<p style="text-align: center;">Limitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda.
--	--	--

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

Elementos de la matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
<p>Generar proyectos en conjunto con instituciones educativas públicas con el objetivo de desarrollar aditamentos tecnológicos sustentables y a bajo costo.</p>	<p>Elaborar convenios con instituciones educativas públicas a efecto de generar proyectos científicos y tecnológicos que permitan crear aditamentos sustentables.</p>	<p>Durante la planeación.</p>	<p>Producir alternativas sustentables que contribuyan en la mejora de la calidad de vida de la población beneficiaria, mediante aditamentos económicos.</p>
<p>Desarrollar un mecanismo orientado a otorgar empleo temporal para los vecinos de las unidades habitacionales beneficiadas.</p>	<p>Mediante la Dirección Ejecutiva de Fomento Económico, realizar un proyecto que permita otorgar empleo temporal (durante la ejecución de este programa social) a personas que habitan dentro de la misma unidad que se hará acreedora del beneficio, o bien, personas que vivan dentro de la misma demarcación.</p>	<p>Durante la planeación.</p>	<p>Contribuir a la generación de empleos y a la economía familiar de los habitantes de la delegación.</p>
<p>Reestructuración de los indicadores del programa para un mejor seguimiento y monitoreo.</p>	<p>Se debe realizar un diagnóstico preciso sobre el problema central que se desea atender.</p>	<p>Durante la planeación.</p>	<p>Obtener mayor eficacia y eficiencia en la ejecución del recurso destinado al programa, así como una mejor medición en la resolución del problema.</p>
<p>Redefinir los procesos de operación del programa.</p>	<p>Relaborar el diseño de los procesos del programa con base al Modelo General de</p>	<p>Durante el diseño.</p>	<p>Lograr una mayor eficiencia en la operatividad del</p>

	Procesos, incluyendo sobretodo apartados torales, tales como: el diseño y la planeación.		programa, permitiendo lograr los resultados esperados.
Establecer criterios claros en función de la factibilidad de la obtención del beneficio.	Establecer en las ROP 2017, criterios claros objetivamente definidos sobre la factibilidad en la obtención del apoyo.	Durante la planeación.	Eficientar la cobertura y alcance del programa entre la población solicitante.
Generar un catálogo de prestadores de servicios certificados y avalados por la delegación.	Por medio de la Dirección General de Administración y Desarrollo Social, generar un catálogo de prestadores de servicio que cuenten con la capacidad técnica e infraestructura instalada calificada para realizar las labores inherentes al apoyo. Incluso podrían tomarse en cuenta las emanadas del proyecto de empleo temporal.	Durante la planeación.	Brindar certeza jurídica al uso de los recursos públicos empleados como fin para el programa.
Conformar mesas de diálogo y de trabajo para efficientar el beneficio.	A través de mesas de trabajo con los vecinos candidatos a recibir el beneficio, deberá brindarse la asesoría y consenso para evitar acciones que impidan el otorgamiento del apoyo.	Durante la ejecución.	Lograr efficientar la cobertura del programa, así como la eficacia en el manejo de los recursos públicos.
Definir con precisión el perfil de la población objetivo, en términos de vivienda.	Realizar un diagnóstico socioeconómico y de infraestructura que permita tener claras el estado que guardan las viviendas.	Durante el diseño.	Lograr mayor eficacia y eficiencia en el desempeño general del programa, así como un adecuado manejo de los recursos económicos.

VIII.3. Comentarios Finales.

Hemos concluido la tercer y última etapa de este ciclo de evaluación para los Programas Sociales, lo cual nos complace de singular manera y nos impulsa a seguir trabajando en establecer avances que contribuyan en el desarrollo e implementación de mecanismos que mejoren la política social en nuestra demarcación. Celebramos llevar a cabo este tipo de ejercicios pues nos ayudan a detectar deficiencias y tratar de subsanarlas, así como consolidar las fortalezas de nuestros programas sociales. Por lo anterior, es que resulta sumamente relevante manifestar que los porcentajes de satisfacción arrojados mediante los instrumentos de medición (encuestas) fueron incrementados de manera sustancial de forma positiva. Respecto al rubro de operatividad, mantuvimos un nivel decreciente, lo cual nos impulsa a seguir mejorando en los tiempos, procesos y trato al público que rigen a nuestros programas sociales. Sin duda, el acontecimiento ocurrido el 19 de septiembre pasado, incidió de forma importante en este segmento.

No obstante, es necesario manifestar que se deben tomar en cuenta la realización de todas las Estrategias de Mejora propuestas en 2017 para apuntalar de mejor manera la implementación del programa social, en virtud de que éstas, además de que se vean reflejadas en mediciones posteriores, permitan un mejor desarrollo de sus Reglas de Operación en ejercicios

fiscales subsecuentes, ya que es sumamente necesario definir con claridad los objetivos específicos y sobretodo, los resultados esperados, ejes rectores de la política social en la demarcación.

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

IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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