

PROGRAMA SOCIAL: **MIGAM Apoyo.**

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	Grupos Vulnerables	Mi GAM Apoyo		
Problema central atendido por el Programa Social	Contribuir a mejorar el nivel de bienestar y la calidad de vida de los maderenses.			
Objetivo General	Disminuir los índices de desigualdad entre los habitantes de la Delegación Gustavo A. Madero			
Objetivos Específicos	Contribuir a la economía familiar de la población más vulnerable de la Delegación Gustavo A. Madero como lo son los Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad, Madres solas con hijos de 0a 4 años y Personas con Discapacidad			
Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)	3000 adultos mayores, 1000 madres solas y 500 personas con discapacidad	3000 adultos mayores, 1000 madres solas y 800 personas con discapacidad.		
Área encargada de la operación del Programa Social	JUD de Promoción Social y Grupos Vulnerables			
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Tarjeta Electrónica, con un total de 4500 beneficiados	Tarjeta Electrónica, beneficiando a 4800, 18 agosto De 2017	Tarjeta Electrónica, beneficiando a 4800, 27 de marzo de 2017	
Presupuesto del Programa Social	\$12, 600, 000 (doce millones seiscientos mil pesos 00/100)	\$13, 320,000 (trece millones trescientos veinte mil pesos 00/100 M.N.)		
Cobertura Geográfica del Programa Social	173 colonias, barrios tradicionales unidades habitacionales	223 colonias, barrios tradicionales unidades habitacionales		

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de creación	2009
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	2016-2018
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	-
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	S/M

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	Masculino	46 años	Licenciatura en Economía	Dirigir la evaluación cualitativa y cuantitativa de los	20 años	Únicamente al monitoreo
2017		Masculino	46	Licenciatura en		15 años	

	Planeación y Evaluación de Proyectos y Programas.		años	Economía y Licenciatura en Derecho	programas y proyectos institucionales, mediante el análisis y seguimiento de los indicadores de eficiencia, así como coordinar la elaboración de los informes correspondientes. De igual forma, coordinar con los titulares de las áreas que integran el Órgano Político Administrativo, con el objeto de evaluar y supervisar las actividades, resultados, avances, estrategias y acciones a implementar para mejorar el desempeño de todos los proyectos.		y evaluación.
2018		Femenino	56 años	Licenciatura en Pedagogía (Pasante)		9 años	

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

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

II.2. Metodología de la Evaluación.

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

De esta forma, en 2016 se inició la PRIMERA ETAPA, enmarcada en la Metodología de Marco Lógico, con la **Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base**, que comprendió el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y la forma en que estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influido y afectado; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social; el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinando sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos; la revisión de los indicadores diseñados para monitorear cada nivel de objetivos; y el diseño de la línea base del programa social, es decir, la magnitud de la problemática social en la población atendida. La evaluación puede ser consultada en: (http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/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/gacetitas/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	90	90

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	355
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	88
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)	106
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	194
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)	88
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)	106
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	194

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	167	188	35	53	42	64
Rango de Edad	Abierto						
Área Geográfica	Demarcación de la Gustavo A. Madero.						
Grado de Vulnerabilidad	Adultos mayores, madres solas, madres en situación de abandono y personas con discapacidad.						
Tipo de Apoyo	Ayuda económica.						

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

Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.

Actividad	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Búsqueda y consulta de las fuentes bibliográficas						

Construcción y diseño de la metodología del levantamiento de panel.						
Mesas de trabajo entre la DEPEPP y DGDS						
Aplicación de la encuesta						
Recopilación, análisis y sistematización de la información						
Elaboración del informe de Resultados						

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

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Tipo de contrato	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Estructura	Jefe de Unidad Departamental	Licenciatura	3 años	Diseño, Operación y Evaluación	M	30	Licenciatura	1 año
Base	Auxiliar Administrativo	Preparatoria	1 año	Operación y Evaluación	H	37	Licenciatura	1 año
Base	Auxiliar Administrativo	Preparatoria	1 año	Operación	M	25	Licenciatura en curso	1 año
Base	Auxiliar Administrativo	Preparatoria	1 año	Operación	M	25	Licenciatura	1 año
Base	Auxiliar Administrativo	Preparatoria	1 año	Operación	M	45	Preparatoria	1 año
Base	Auxiliar Administrativo	Preparatoria	1 año	Operación	M	56	Preparatoria	5 años
Estabilidad Laboral	Auxiliar Administrativo	Preparatoria	1 año	Operación	M	52	Secundaria	3 años

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

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	El programa social se implementa en la delegación Gustavo A. Madero a partir del ejercicio fiscal 2009 y contaba con el nombre de "Apoyo alimentario a adultos mayores, madres solas, madres en situación de abandono y	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>personas con discapacidad”.</p> <p>A partir de ese año se ha venido aumentando, sobre todo, el monto unitario por beneficiario, así como el número de apoyos otorgados, esto debido a la gran demanda que tenido el programa social desde su creación y a los logros que ha obtenido.</p>			
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Delegación Gustavo A. Madero.	Satisfactorio	Satisfactorio	
II. Objetivos y Alcances	<p>La equidad de género es una de las prioridades para esta administración. Se pretenderá lograr que las mujeres más desprotegidas, como lo son las Madres Solas, alcancen un efectivo ejercicio de sus derechos y sean menores los estragos económicos experimentados debido a su situación.</p> <p>Este es un Programa social de transferencias monetarias con el que se pretende avanzar hacia una Delegación más justa y equitativa donde todas las personas conozcan y ejerzan sus derechos ciudadanos y tengan acceso a los beneficios de la política social, así como mitigar la marginación de las familias, en especial de los sectores más vulnerables</p> <p>Las personas en situación de vulnerabilidad son aquellas que se encuentran en desventaja con respecto a la validación de sus derechos humanos debido a su condición entre ellas se pueden encontrar edad, características físicas y situación civil, las cuales pueden presentar mayores obstáculos para su calidad de vida o supervivencia.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
III. Metas Físicas	Beneficiar al menos 1,000 Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad, 3,000 Adultos Mayores de 60 a 67 años y 800 Personas con Discapacidad, a través de una ayuda económica.	Satisfactorio	Satisfactorio	
IV. Programación Presupuestal	Monto presupuestal para el programa: \$13,220,000 (trece millones doscientos veinte mil	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>pesos 00/100 M.N.) total, de los cuales \$1,920,000 (un millón novecientos veinte mil pesos 00/100 M.N.) para Personas con Discapacidad, \$2,400,000 (dos millones cuatrocientos mil pesos 00/100M.N.) para Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad y \$9,000,000 (nueve millones de pesos 00/100 M.N.) para Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad.</p> <p>Monto unitario por derechohabiente: \$2,400 (dos mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.) para Personas con Discapacidad durante el ejercicio fiscal 2016. \$2,400 (dos mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.) para Madres Solas durante el ejercicio fiscal 2016. \$3,000 (tres mil pesos 00/100 M.N.) para Adultos Mayores durante el ejercicio fiscal 2016.</p>			
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>Los beneficiarios serán los solicitantes Adultos Mayores de 60 a 67 años de edad, Personas con Discapacidad, Madres Solas con hijos de 0 a 4 años cumplidos, de escasos recursos económicos y que radiquen en la Delegación Gustavo A. Madero.</p> <p>Los ciudadanos deberán acudir personalmente a solicitar el apoyo en las fechas, horarios y lugares establecidos en la convocatoria y entregar la siguiente documentación:</p> <p>Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de los habitantes de la entidad, en particular en función 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.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>Difusión: La Delegación Gustavo A. Madero, a través de la Dirección General de Desarrollo Social publicará la convocatoria del Programa en dos medios impresos de gran circulación, en el Sistema de Información del Desarrollo del Distrito Federal, en la Gaceta</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	

	<p>Oficial del Distrito Federal y en la dirección electrónica http://www.gamadero.gob.mx. Acceso: Los interesados a ser beneficiarios del Programa deberán acudir al lugar en fecha y hora establecidas en la convocatoria con todos los documentos citados con el propósito de realizar el trámite de solicitud al Programa. Registro: Será la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Social y Grupos Vulnerables el responsable de recibir la documentación de los solicitantes en lugar y fecha mencionados previamente en la convocatoria pública, quien corroborará que cumplan con todos los requisitos del Programa para quedar formalmente registrados en el mismo. El acceso al beneficio se otorga bajo el principio de buena fe, ya que mediante manifestación bajo protesta de decir verdad los candidatos definirán su perfil socioeconómico. En caso de falsear la información, los beneficiarios serán dados de baja y se informará por escrito el suceso, para ello se deberá documentar con las testimoniales y documentos con los que se cuente y se dará vista a la autoridad a cargo.</p>			
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>El ciudadano que desee interponer una queja o inconformarse podrá hacerlo con escrito dirigido a la Dirección General de Desarrollo Social, quien lo turnará a la Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social y a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Social y Grupos Vulnerables e instruirá lo necesario para dar respuesta expedita y por escrito a quien haya interpuesto la queja o inconformidad, dando cuenta del estado en que se encuentra el seguimiento de la misma. En caso de no obtener resolución a su queja o inconformidad, tiene la opción de interponer queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Delegación Gustavo A. Madero.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	

VIII. Mecanismos de Exigibilidad	El titular de la Dirección General de Desarrollo Social recibirá y turnará las solicitudes ciudadanas de inconformidad así como las quejas a la Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Social y Grupos Vulnerables, 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.	Satisfactorio	Satisfactorio	
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Los indicadores de evaluación utilizados para este Programa serán: Número total de beneficiarios / Número total de solicitudes recibidas X 100 Número de Adultos Mayores beneficiados / Número de solicitudes de Adultos Mayores recibidas X 100 Número de Madres Solas beneficiadas / Número de solicitudes de Madres Solas recibidas X 100 Número de Personas con Discapacidad beneficiadas / Número de solicitudes de Personas con Discapacidad recibidas X 100	Satisfactorio	Satisfactorio	
X. Formas de Participación Social	La planeación, el diseño, la instrumentación, el seguimiento, el control y la evaluación del Programa son revisadas por diversas organizaciones civiles, sociales, culturales, educativas, empresariales, entre otras, a través del Consejo de Desarrollo Social de la Delegación Gustavo A. Madero.	Satisfactorio	Satisfactorio	
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Este programa está vinculado con aquellos que esta Delegación implementa y que impulsan el bienestar social, así como la atención a personas con discapacidad, tales como: “Ayudas Especiales GAM”, “GAM Ve por Ti” y “TenGAMos Calidad de Vida”.	Satisfactorio	Satisfactorio	

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

RESIDENCIA (Habitar en Gustavo A. Madero)	100%	
RANGO DE EDAD (Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad, Adultos Mayores de 60 a 67 años y Personas con Discapacidad, sin rango de edad)	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (Personas vulnerables: Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Madres Solas)	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	15 días	Reglas de Operación	Se lleva a cabo el diseño del programa, y se publica en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	JUDPSGV / Dirección General de Desarrollo Social
2	2 días	Publicación de Convocatoria	Se lanza convocatoria pública del programa, donde se indican requisitos y procedimientos de acceso.	JUDPSGV
3	2 días	Recepción de documentos	Se reciben los documentos de los aspirantes de acuerdo a los requisitos establecidos en convocatoria pública.	JUDPSGV / Áreas adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social
4	2 a 3 meses	Revisión y captura	Se lleva a cabo la	JUDPSGV

		de expedientes	revisión y captura de cada uno de los expedientes de los aspirantes	
5	5 días	Padrón de posibles beneficiarios	Se realiza padrón de posibles beneficiarios para visto bueno de la Dirección de Servicios Médicos y Equidad Social	JUDPSGV
6	3 días	Publicación de Padrón de Beneficiarios	Después del visto bueno se publica el padrón definitivo de beneficiarios en la página web de la Delegación, donde se indica fecha, hora y documentación necesaria para la entrega del apoyo	JUDPSGV / Comunicación Social e Imagen Institucional
7	1 mes	Nueva publicación de padrón de beneficiarios	En caso de que alguno de los beneficiarios no haya recogido su tarjeta se vuelve a programar una nueva entrega, si después de la segunda entrega no han sido recogidas algunas tarjetas, se elabora un nuevo padrón con los aspirantes que se encuentran en lista de espera y se publican nuevamente los beneficiarios nuevos en la página web institucional.	JUDPSGV
8	15 días	Publicación de padrón definitivo de beneficiarios	Una vez entregados todos los apoyos se publica el padrón definitivo de beneficiarios en Gaceta Oficial	JUDPSGV / Dirección General de Desarrollo Social
9	15 días	Evaluación Interna	Se llevan a cabo mesas de trabajo para la elaboración de la Evaluación Interna del	JUDPSGV / Dirección General de Desarrollo Social / DEPEPP

			Programa Social	
10	3 días	Publicación de Evaluación Interna	Se publica en Gaceta Oficial la Evaluación Interna	Dirección General de Desarrollo Social

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

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

Proceso en el modelo general	Nombre del o los procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Reglas de Operación	1	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No
Difusión	Publicación de Convocatoria	2	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	No	No
Solicitud	Recepción de documentos	3	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	No
Incorporación	Revisión y captura de expedientes	4	Si	Si	Si	Si	No	No	No	Si	No
	Padrón de posibles beneficiarios	5	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
Obtención de bienes y/o servicios	Ninguno										
Entrega	Publicación de Padrón de Beneficiarios	6	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
	Nueva publicación de padrón de beneficiarios	7	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
Incidencias	Ninguno										
Seguimiento y monitoreo	Evaluación Interna	9	Si	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si

Nueva publicación de padrón de beneficiarios	7	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Publicación de padrón definitivo de beneficiarios	8	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Evaluación Interna	9	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Publicación de Evaluación Interna	10	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
FIN	Apoyos económicos otorgados.	(Número de apoyos programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100.		
PROPÓSITO	Apoyos económicos otorgados.	(Número de apoyos programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100.		
COMPONENTES	Beneficiarios que reciben los apoyos del programa.	(Número personas en vulnerabilidad que reciben el apoyo / número de personas en vulnerabilidad inscritos en el padrón de beneficiarios) * 100.	63.55	Se depende del presupuesto aprobado
ACTIVIDADES	Solicitudes depuradas. Cobertura de beneficiarios.	Número de solicitudes depuradas / número de solicitudes recibidas) * 100 Personas en vulnerabilidad que reciben el apoyo / número de personas en vulnerabilidad en el padrón de beneficiarios) * 100.	85.91	

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, con contribuyen a mejorarlos.

Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

Aspecto de la operación del programa social 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Si	
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	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 "Obtención de bienes y/o servicios" e "Incidencias" 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	Parcialmente	No siempre se cumplen con los tiempos establecidos ya que se

procesos son adecuados y acordes a lo planeado		depende de algunas variables como: Se recibieron más solicitudes de las esperadas, por lo que la revisión, captura y selección de los posibles beneficiarios se llevó más tiempo de lo establecido.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Parcialmente	No existe un correcto planteamiento de los indicadores, por tanto, con contribuyen a mejorarlos
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	1° de octubre de 2017 al 15 de enero de 2018
Elaboración del informe de resultados	15 de enero al 31 de marzo de 2018

IV.1 Fuentes de Información de la Evaluación.

IV.1.1. Información de Gabinete.

Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal.

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

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

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

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

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

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

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

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

IV.1.2. Información de Campo.

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

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

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

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

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

Categoría de análisis	Reactivos de instrumento
Diagnóstico.	Volumen de la población objetivo. Distribución de la población por tipo de género. Tipo de discapacidad. Tendencia de la población.
Encuesta.	Datos generales: Edad, Género, Estado civil, tipo de familia. Características socioeconómicas: Variables referentes a la condición económica y social de la familia, reflejado en la construcción en que habita, el ingreso y gasto del hogar; el nivel educativo y el tipo de empleo, así como la posesión o no de bienes.

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

Plazos	Periodo	Efectos			
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y culturales	Económicos	Otros
Corto	Un año	Contribuir al bienestar de la población vulnerabilidad y garantizar su acceso a bienes y servicios.	Contribuir al fortalecimiento de la equidad social.	Apoyar económicamente a las familias de estudiantes que resulten beneficiados para que puedan sustentar gastos.	
Mediano	Dos años	Contribuir a mejorar la economía de las familias maderenses.	Que, en el caso de las personas discapacitadas, puedan acceder a actividades y contribuir a su desarrollo humano.	Fortalecer el ingreso familiar.	
Largo	Tres años	Disminuir la desigualdad social en la Delegación.	Fomentar los aspectos culturales y sociales.	Contar con los recursos económicos para solventar las necesidades básicas.	

Categoría de análisis	Justificación	Reactivos de instrumento línea base	Reactivos de instrumento Panel	Justificación de su inclusión en Panel
Diagnóstico.	Determinar las características de la población objetivo. Volumen de la población objetivo. Distribución de la población por tipo de género.	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido? ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	¿Cuánto considera usted que le ayuda el apoyo recibido? ¿Cómo se enteró usted del programa social del cual se está beneficiando?	Se mantuvieron los mismos reactivos para cada caso, en virtud de que arrojan las variables necesarias las cuales cubre el

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

Construcción y Diseño de la Muestra.

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

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

Donde:

n : Tamaño de la muestra

N : Tamaño de la población

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

Me : Margen de error admitido

p : Probabilidad de ocurrencia
q : Probabilidad de no ocurrencia (1-p)

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

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

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

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

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

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

Diseño del Instrumento.

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

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

1.- Programa social del cual se beneficio _____

2.- Edad _____

3.- Sexo M F

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

5.- Ingreso mensual familiar

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

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

A) Mucho B) Poco C) Nada

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

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%

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 1° de septiembre al 31 de octubre de 2016; para el caso del Levantamiento de Panel fue del 1° 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, 100%	A) Mucho, 100%	Las personas beneficiadas lo consideran así, ya que el apoyo cubre una necesidad específica.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa	¿Cómo se enteró usted del programa social	¿Cómo se enteró usted del programa	C) Por un vecino,	C) Por un vecino, 75%	Se puede interpretar, debido a que

	<p>(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.</p>	del cual se está beneficiando?	social del cual se está beneficiando?	78%		tres cuartas partes del total de los beneficiarios, su edad oscila entre los 61 y 90 años.
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social. Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p>	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	¿Cómo fue el trato del personal que le atendió al recibir el apoyo?	A) Bueno, 98%	A) Bueno, 98%	El personal encargado de la operación del programa cuenta con experiencia suficiente en su ejecución.

	<p>Conocimiento de los mecanismos de atención a incidencias.</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.</p>					
Calidad del Beneficio	<p>Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p> <p>Tipo de compromiso adquirido.</p>	<p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p>	<p>¿Cómo considera usted el funcionamiento del programa?</p>	<p>A) Bueno, 96%</p>	<p>A) Bueno, 85%</p>	<p>La percepción del funcionamiento del programa es bueno en la población beneficiaria porque no se tuvo problema durante su trámite y otorgamiento.</p>
Contraprestación	<p>Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa.</p> <p>Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>	<p>No Aplica</p>
Satisfacción	<p>Grado de conocimiento del programa como derecho.</p> <p>Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.</p> <p>Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.</p>	<p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>¿Se encuentra usted satisfecho con el beneficio que le otorga el programa social?</p>	<p>A) Si, 99%</p>	<p>A) Si, 100%</p>	<p>La satisfacción es total porque contribuye a subsanar una necesidad específica.</p>

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	4,800	4,800	100%	
CIFRAS 2016	4,800	4,800	100%	
CIFRAS 2017	4,800	4,800	100%	

Perfil requerido por el programa social	2015	2016	2017	Justificación
RESIDENCIA (Habitar en Gustavo A. Madero)	100%	100%	100%	
RANGO DE EDAD (Madres Solas con hijos de entre 0 y 4 años de edad, Adultos Mayores de 60 a 67 años y Personas con Discapacidad, sin rango de edad)	100%	100%	100%	
SEXO (Indistinto)	100%	100%	100%	
ÁREA GEOGRÁFICA	100%	100%	100%	
GRADO DE VULNERABILIDAD (Personas vulnerables: Adultos Mayores, Personas con Discapacidad y Madres Solas)	100%	100%	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	Apoyos	(Número de apoyos	4,800	4,800	

		económicos otorgados.	programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100	personas	personas	
	Propósito	Apoyos económicos otorgados.	(Número de apoyos programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100	4,800 personas	4,800 personas	
2016	Fin	Apoyos económicos otorgados.	(Número de apoyos programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100.	4,800 personas	4,800 personas	
	Propósito	Apoyos económicos otorgados.	(Número de apoyos programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100.	4,800 personas	4,800 personas	
2017	Fin	Apoyos económicos otorgados.	(Número de apoyos programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100.	4,800 personas	4,800 personas	
	Propósito	Apoyos económicos otorgados.	(Número de apoyos programados/Número de personas en vulnerabilidad inscrita en el padrón) X 100.	4,800 personas	4,800 personas	

VI.3. Resultados del Programa Social.

Resultados de la encuesta.

Se encuestaron a 194 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	64	130	194

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

Reactivo	% Masculino	% Femenino
3	67	33

De estos porcentajes, 64 fueron hombres y 130 mujeres.

Reactivo	% Menos de \$ 2,400	% Entre \$ 2,400 y \$ 4,800	% Más de \$4,800.00
5	90	10	0

De estos porcentajes, 175 personas contestaron que el ingreso familiar era “menor de 2,400 pesos”; 19 que era de “entre 2, 400 y 4,800 pesos”; y 0 que era de “más de 4,800 pesos”.

Reactivo	% Mucho	% Poco	% Nada
6	100	0	0

De estas cifras, las 194 personas contestaron que “Mucho”.

Reactivo	% Propaganda Oficial	% Internet y/o redes sociales	% Por un vecino
7	5	20	75

De estos porcentajes, 145 personas contestaron que “Por un vecino”; por “Internet y/o Redes Sociales” 39 y 10 por “Propaganda Oficial”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	% Malo
8	85	15	0

De estas cifras, 165 personas contestaron que “Bueno”; 29 que “Regular”; y 0 que “Malo”.

Reactivo	% Bueno	% Regular	%Malo
9	98	1	1

De estas cifras, las 190 personas contestaron que “Bueno”; 2 que “Regular” y 2 que “Malo”.

Reactivo	% Si	% No
10	100	0

De estos porcentajes las 194 personas contestaron que “Si”.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES.

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

Análisis de la evaluación interna 2016.

Apartados de la evaluación interna 2016.	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN.	Satisfactorio	
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016.	Satisfactorio	

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	
II.2. Metodología de la Evaluación.	Satisfactorio	
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.	Satisfactorio	
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DE PROGRAMA SOCIAL.	Satisfactorio	
III.1. Consistencia Normativa y alineación con la Política Social de la CDMX.	Satisfactorio	
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa.	Satisfactorio	
III.3. Cobertura del Programa Social.	Satisfactorio	
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social.	Satisfactorio	
III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones.	Satisfactorio	
III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como Programa Social.	Satisfactorio	
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL.	Satisfactorio	
IV.1. Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo del programa.	Satisfactorio	
IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la Línea Base.	Satisfactorio	
IV.3. Diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base.	Satisfactorio	
IV.4. Método de aplicación del instrumento.	Satisfactorio	
IV. 5. Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.	Satisfactorio	
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015.	Satisfactorio	
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015.	Satisfactorio	
V.2. Seguimiento de recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.	Satisfactorio	
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	
VI.2. Estrategia de Mejora.	Satisfactorio	
VI.3. Cronograma de Implementación.	Satisfactorio	
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.	Satisfactorio	

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.

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

Matriz FODA 2016.

Fortalezas:

- Se dispone del recurso económico para cumplir con los objetivos y metas del programa.
- La estructura operativa y administrativa se encuentra comprometida en todo momento con la ejecución del programa.
- Se cuenta con un marco de operación el cual quedó establecido en las reglas de operación, que se publicaron en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 30 de enero de 2015.

Debilidades:

- Falta de más recursos para ampliar la cobertura de la población solicitante.
- Cargas de trabajo en el área que opera el programa social.
- Desconocimiento de la población del programa social.

Oportunidades:

- Asignación de más presupuesto a la Delegación para el siguiente ejercicio fiscal.
- Que se contrate a más personal para disminuir las cargas de trabajo del área que opera el programa social.

Amenazas:

- Disminución el presupuesto asignado de la Delegación y por ende se tenga que reducir la meta del programa.
- Los padres o tutores y los solicitantes no cumplan con los requisitos establecidos en las Reglas de operación del programa social.
- Exceso de demanda de solicitantes.

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

<p style="text-align: center;">Internos</p> <p>Externos</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -El apoyo está bien focalizado al tipo de población objetivo. -Personal capacitado para la operatividad del programa. -Los apoyos son entregados al beneficiario en tiempo y forma. -Proyección de una buena imagen. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal insuficiente para la recepción y revisión de solicitudes. -Los indicadores no son adecuados, pues no se determina con precisión el porcentaje que representa este tipo de población con respecto al total que habita en la demarcación.
<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -El programa se vincula de acuerdo a las características de la población objetivo con algunos subsidios y programas que el Gobierno de la Ciudad de México les otorga. -Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad. 	<p style="text-align: center;">Potencialidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mediante el personal que opera el programa orientar y asesorar a los usuarios para que conozcan los demás beneficios que el Gobierno de la Ciudad les otorga de acuerdo a su condición. 	<p style="text-align: center;">Desafíos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Reestructuración de los indicadores a fin de lograr mayor eficacia en la cobertura del programa, así como para un mejor seguimiento y monitoreo.
<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. -Crecimiento acelerado de la demanda para la obtención de los bienes. -Panorama económico nacional de crecimiento en el desempleo y la pobreza. 	<p style="text-align: center;">Riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mejorar la calidad en la difusión de los requisitos del programa, con la finalidad de lograr mayor eficacia en la incorporación. -Vincular el programa con otras acciones delegacionales que estén encaminadas al fomento al empleo y autoempleo. 	<p style="text-align: center;">Limitaciones</p> <ul style="list-style-type: none"> -Vincularse y/o apoyarse con otras áreas para resolver los procesos que impliquen un desfase en el tiempo de recepción y revisión de documentos.

VIII.2. Estrategias de Mejora.

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

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapas 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	Jefatura de Unidad Departamental de Promoción Social y Grupos Vulnerables.	Satisfactorio	
	Contratación y capacitación del 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 mayor difusión del programa a la comunidad Maderense	Durante la planeación del programa.	Corto		Satisfactorio	
	Implementación de encuestas a los beneficiarios.	Cuando se haga la entrega de los apoyos.	Corto		Satisfactorio	
2017	Brindar una explicación general sobre los demás subsidios o beneficios que el Gobierno de la CDMX otorga, tales como: descuentos en pago de agua y predial, capital social, etc.	Durante la ejecución.	Largo		No Satisfactorio	
	Se debe realizar un diagnóstico preciso del porcentaje que representa la	Durante la planeación.	Corto		No Satisfactorio	

	población objetivo con respecto al total de la demarcación.					
	Establecer de forma clara y precisa los requisitos que deberá acreditar el solicitante	Durante la difusión.	Mediano		No Satisfactorio	
	Establecer una coordinación con otras áreas de la delegación en aras de genera una política integral para la mitigación del problema.	Durante el diseño.	Mediano		No Satisfactorio	
	Coordinarse con otras áreas operativas a fines, con el objeto de coadyuvar en las necesidades de personal que se requieran.	Durante la ejecución.	Corto		No Satisfactorio	

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

<p style="text-align: center;">Internos</p> <p>Externos</p>	<p style="text-align: center;">Fortalezas</p> <ul style="list-style-type: none"> -El apoyo está bien focalizado al tipo de población objetivo. -Personal capacitado para la operatividad del programa. -Los apoyos son entregados al beneficiario en tiempo y forma. -Proyección de una buena imagen. 	<p style="text-align: center;">Debilidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -Personal insuficiente para la recepción y revisión de solicitudes. -Los indicadores no son adecuados, pues no se determina con precisión el porcentaje que representa este tipo de población con respecto al total que habita en la demarcación.
	<p style="text-align: center;">Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> -El programa se vincula de acuerdo a las características de la población objetivo con algunos subsidios y programas que el Gobierno de la Ciudad de México les 	<p style="text-align: center;">Potencialidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mediante el personal que opera el programa orientar y asesorar a los usuarios para que conozcan los demás beneficios que el

<p>otorga.</p> <p>-Buena percepción del beneficiario sobre su funcionamiento y utilidad.</p>	<p>Gobierno de la Ciudad les otorga de acuerdo a su condición.</p>	
<p>Amenazas</p> <p>-Los solicitantes algunas veces no cumplen con la totalidad de los requisitos.</p> <p>-Crecimiento acelerado de la demanda para la obtención de los bienes.</p> <p>-Panorama económico nacional de crecimiento en el desempleo y la pobreza.</p>	<p>Riesgos</p> <p>-Mejorar la calidad en la difusión de los requisitos del programa, con la finalidad de lograr mayor eficacia en la incorporación.</p> <p>-Vincular el programa con otras acciones delegacionales que estén encaminadas al fomento al empleo y autoempleo.</p>	<p>Limitaciones</p> <p>-Vincularse y/o apoyarse con otras áreas para resolver los procesos que impliquen un desfase en el tiempo de recepción y revisión de documentos.</p>

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>Mediante el personal que opera el programa orientar y asesorar a los usuarios para que conozcan los demás beneficios que el Gobierno de la Ciudad les otorga de acuerdo a su condición.</p>	<p>Brindar una explicación general sobre los demás subsidios o beneficios que el Gobierno de la CDMX otorga, tales como: descuentos en pago de agua y predial, capital social, etc.</p>	<p>Durante la ejecución.</p>	<p>Contribuir de manera integral a los resultados esperados del programa social.</p>
<p>Reestructuración de los indicadores a fin de lograr mayor eficacia en la cobertura del programa, así como para un mejor seguimiento y monitoreo</p>	<p>Se debe realizar un diagnóstico preciso del porcentaje que representa la población objetivo con respecto al total de la demarcación.</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>Mejorar la calidad en la difusión de los requisitos del programa, con la finalidad de lograr mayor eficacia en la incorporación.</p>	<p>Establecer de forma clara y precisa los requisitos que deberá acreditar el solicitante</p>	<p>Durante la difusión.</p>	<p>Evitar que las personas solicitantes no logren su incorporación al programa por circunstancias relacionadas a algún error o falta de documento.</p>
<p>Vincular el programa con otras acciones delegacionales que estén encaminadas al fomento al empleo y autoempleo.</p>	<p>Establecer una coordinación con otras áreas de la delegación en aras de generar una política integral para la mitigación del problema.</p>	<p>Durante el diseño.</p>	<p>Contribuir al fomento de empleo y autoempleo, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de la población objetivo.</p>
<p>Apoyarse con otras áreas para resolver los procesos que impliquen un desfase en el tiempo de recepción y revisión de</p>	<p>Coordinarse con otras áreas operativas a fines, con el objeto de coadyuvar en las necesidades de personal</p>	<p>Durante la ejecución.</p>	<p>Mejorar el servicio del programa a efectos de optimizar la eficacia en la entrega de los beneficios.</p>

documentos.	que se requieran.		
-------------	-------------------	--	--

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.
un replanteamiento

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.