

PROGRAMA SOCIAL “DESARROLLO Y ASISTENCIA SOCIAL”

I. DESCRIPCION DEL PROGRAMA SOCIAL.

Nombre del Programa Social en 2016.

“Desarrollo y Asistencia Social”.

Año de Creación. (*)

Año 2011.

Modificaciones más relevantes desde su creación hasta el 2016. (*)

El apoyo de despensas en la Delegación Cuajimalpa de Morelos se remite al año de 2011, donde se otorga el apoyo a 1000 beneficiarios; debido al incremento de población en esta Delegación y la demanda que se ha tenido, en el ejercicio fiscal 2013, 2014 Y 2015 se incrementó a 1737 beneficiarios y para el presente ejercicio se incrementó a 2537 beneficiados.

Problema central atendido por el programa Social en 2016. (*)

Contribuir a la disminución de la pobreza y la mala alimentación con la canasta básica alimenticia adquiriendo productos con un valor nutricional y así mejorar con esto la calidad de vida de las familias de la Delegación Cuajimalpa de Morelos, a través del Programa de “Desarrollo y Asistencia Social”.

Objetivo General en 2016. (*)

Contribuir a la disminución de la pobreza de los habitantes de la Delegación Cuajimalpa de Morelos, a través del “Programa de Desarrollo y Asistencia Social”, mediante la entrega de una tarjeta electrónica, que favorezca la alimentación y economía familiar.

Objetivos Específicos. (*)

- Capacitar al personal responsable del programa, con el propósito de ofrecer una atención adecuada a la ciudadanía.
- Difundir las formas de acceso y permanencia, los requisitos y criterios de selección del programa social.
- Implementar pláticas de nutrición y desarrollo humano a los beneficiarios con el fin de mejorar hábitos alimenticios.
- Otorgar apoyos económicos a través de la tarjeta electrónica, con la intención de contribuir a su ahorro familiar.
- Otorgar a mujeres y hombres que sean el único sustento de su familia.
- Contribuir a complementar la alimentación de personas en pobreza.

Población Objetivo del Programa Social 2016. (*)

El “Programa de Desarrollo y Asistencia Social” busca proporcionar ayuda en especie a personas de los pueblos, parajes y colonias de la Demarcación Territorial Cuajimalpa de Morelos de escasos recursos, con el objeto de contribuir con la canasta básica alimentaria y mejorar con esto la calidad de vida de las familias.

Área encargada de la operación del Programa Social en 2016. (*)

Dirección General de Desarrollo Social.
Dirección de Desarrollo Humano.

Unidad de apoyo técnico operativo. (*)

Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios.

Bienes y/o servicios. (*)

Entrega:

A 2,537 beneficiarios una tarjeta electrónica, para que al año se le disperse la cantidad \$1,440.00 (Mil Cuatrocientos Cuarenta Pesos M.N. 00/100) en 3 exhibiciones de \$480.00 (Cuatrocientos ochenta pesos M.N 00/100); dando un monto total anual es \$3, 653,280.00 (Tres millones seiscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta pesos M.N. 00/100); asimismo dentro de los servicios que se realizan son:

- 3 conferencias sobre nutrición dirigida a los beneficiarios.
- 2 platicas de sensibilización, dirigida al personal responsable del programa.
- 3 acciones de difusión informando a los beneficiarios las fechas de pago.

Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (*)

Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”.

Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales. (*)

Conforme a las características particulares de los sectores se canalizarán hacia los programas locales y federales correspondientes a efecto de dar continuidad a los beneficiarios.

Presupuesto del Programa Social en 2016. (*)

El presupuesto total del Programa “Desarrollo y Asistencia Social” es de \$3, 653,280.00 (Tres millones seiscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta pesos 00/100 M.N.)

La programación presupuestal asignada al programa para el ejercicio fiscal 2016 es la siguiente:

Programa	Tipo de apoyo	Frecuencia	Cantidad	No. de beneficiarios	Presupuesto 2016	Cantidad con letra
Desarrollo y Asistencia Social	Transferencia	3 exhibiciones	\$1440.00	2537	\$3,653,280.00	Tres millones seiscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta pesos 00/100 M.N.

Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016. (*)

Demarcación Territorial Cuajimalpa de Morelos.

Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017. (*)

Se incrementó el número de beneficiarios.

*(Fuente: Reglas de operación 2016)

II .METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017.

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.

Dirección General de Desarrollo Delegacional.
 Dirección de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana.
 Subdirección de Modernización Administrativa.

II.1.1. La Unidad Técnico-Operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social es la Dirección General de Desarrollo Delegacional y sus atribuciones generales de acuerdo al artículo 148 Bis, del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, son las siguientes:

- I. Apoyar al Jefe Delegacional en la dirección y coordinación de las unidades de asesoría, apoyo técnico, jurídico, coordinación y planeación, adscritas al Órgano Político-Administrativo;
- II. Coordinar los apoyos necesarios para la planeación, organización, dirección, control y evaluación de los asuntos que le competen al Jefe Delegacional;

III. Se deroga.

IV. Se deroga.

V. Dirigir y coordinar la integración de los informes que presentará el Jefe Delegacional sobre el estado que guarda el Órgano Político-Administrativo;

VI. Se deroga.

VII. Se deroga.

VIII. Promover programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y mejora en el servicio de las Unidades Administrativas;

IX. Coordinar y dar seguimiento a los mecanismos que en materia de transparencias y acceso a la información, lleve a cabo o en los cuales participe el órgano político administrativo;

X. Se deroga.

XI. Dirigir los estudios e investigaciones sobre los temas de interés que determine el Jefe Delegacional;

XII. Coordinar las acciones de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento de los servicios, considerando la opinión y lineamientos que emita para tal efecto la Dependencia competente;

XIII. Establecer, previo acuerdo con el Jefe Delegacional, las directrices y los mecanismos de coordinación y colaboración entre las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

XIV. Diseñar, implementar y evaluar acciones que permitan coadyuvar a la modernización administrativa;

XV. Coordinar y participar en el desarrollo de modelos para sistematizar y simplificar procedimientos administrativos, orientados a optimizar el empleo de los recursos y agilizar los tiempos de respuesta;

XVI. Instalar, promover y coordinar el Programa de Desarrollo Económico de la delegación;

XVII. Coordinar los proyectos de fomento económico que propicien la creación y conservación de empleo en las empresas de la delegación, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley de Fomento para el Desarrollo Económico del Distrito Federal;

XVIII. Establecer las relaciones con los sectores público, privado y social para el impulso del desarrollo de las microempresas de la delegación;

XIX. Mantener y coordinar acciones entre los diferentes sectores productivos para la promoción de la micro y pequeña empresa, fortaleciendo su posición en el mercado;

XX. Promover la modernización de la micro y pequeña empresa, a través de la innovación tecnológica, la capacitación y orientación hacia al crecimiento económico;

XXI. Aplicar y dar seguimiento a la estrategia de atención ciudadana;

XXII. Coordinar las áreas de Atención Ciudadana, considerando los lineamientos que para tal efecto emita la Dependencia competente;

XXIII. Dar seguimiento a las demandas ciudadanas captadas durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del Órgano Político-Administrativo;

XXIV. Aplicar y administrar la estrategia de sistemas de Comunicación para la difusión de trámites y servicios;

XXV. Asegurar el funcionamiento de la Ventanilla Única Delegacional de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;

XXVI. Asegurar el funcionamiento del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;

XXVII. Impulsar la implementación de proyectos en materia de innovación, utilizando las tecnologías de información y comunicaciones para la sistematización y mejora de los procesos de la demarcación territorial;

XXVIII. Proponer la actualización y sistematización de trámites, servicios y procedimientos a cargo del Órgano Político-Administrativo;

XXIX. Diseñar y ejecutar los mecanismos de vinculación institucional con los diferentes niveles de gobierno en materia de desarrollo para beneficio de la población;

XXX. Diseñar y desarrollar esquemas de capacitación en artes y oficios, que permitan su vinculación e incorporación al ámbito económico; y

XXXI. Las demás que de manera directa le asigne el titular del Órgano Político-Administrativo, así como las que se establezcan en la normatividad aplicable.

Perfil de los integrantes que realizan la evaluación interna.

Puesto	Director General de Desarrollo Delegacional
Sexo	Masculino
Edad	34 años
Formación profesional	Relaciones Internacionales
Funciones	Instrumentar estrategias que contribuyan a la mejora y sistematización de las actividades gubernamentales, la transparencia, los procedimientos de atención ciudadana, la simplificación y desarrollo administrativo; así como al fomento de la inversión, el empleo y la igualdad de oportunidades.
Experiencia en M&E	4 años en instrumentar estrategias que contribuyan a la mejora y sistematización de las actividades gubernamentales, la transparencia, los procedimientos de atención ciudadana, la simplificación y desarrollo administrativo; así como al fomento de la inversión, el empleo, y la igualdad de oportunidades.
Exclusivo M&E	Designa los responsables de las tareas de evaluación.

Puesto	Director de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana
Sexo	Masculino
Edad	30 años
Formación profesional	Derecho
Funciones	Apoyar al Director General de Desarrollo Delegacional en la dirección y coordinación de las unidades de asesoría, apoyo técnico, jurídico, coordinación y planeación, adscritas al Órgano Político-Administrativo. Promover programas tendientes a incrementar la productividad y mejora en el servicio de las Unidades Administrativas y Coordinar y dar seguimiento a los mecanismos que en materia de transparencias y acceso a la información lleve a cabo o en los cuales participe el órgano político administrativo.
Experiencia en M&E	Implementación de monitoreo basado en resultados, aplicando la metodología del marco lógico, construcción de matrices, diseño conceptual del sistema, utilización de la metodología de análisis, incorporando herramientas de resultados, indicadores y procesos.
Exclusivo M&E	Dar cuenta de los resultados del análisis realizada de manera ordenada y esquematizada, señalando conclusiones y recomendaciones para su mayor desempeño del programa, aplicación de instrumentos de la información existentes con la información recogida para el análisis de resultados y de impacto social.

Puesto	Subdirectora de Modernización Administrativa
Sexo	Femenino
Edad	34 años

Formación profesional	Contaduría Pública
Funciones	Implementar estrategias para la simplificación y modernización administrativa al interior de la Delegación, para garantizar una mejor gestión del Órgano Administrativo.
Experiencia en M&E*	Evaluación de los programas sujetos a reglas de operación que permitan una gestión basada en resultados, mediante indicadores de desempeño y aplicación de instrumentos.
Exclusivo M&E**	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico - Operativo
Sexo	Femenino
Edad	50 años
Formación profesional	Preparatoria
Funciones	Actualizar los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E*	Ubica las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E**	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo
Sexo	Femenino
Edad	32 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E*	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E**	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnica Operativo-Administrativa
Sexo	Femenino
Edad	21 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E*	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E**	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo-Administrativa
Sexo	Masculino
Edad	19 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E*	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E**	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

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

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

II.2. Metodología de la Evaluación.

Esta evaluación interna 2017, forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), del Gobierno de la Ciudad de México, siendo ésta la segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evolución Interna Integral realizarse en 2018.

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

La ruta crítica de la integración del informe de la evaluación del programa social es la siguiente:

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Sesión 1 Introducción al Taller Descripción del Programa Social Evaluación de Diseño	17 de mayo
Sesión 2 Construcción de la Línea Base Metodología de la Evaluación Interna 2017 Evaluación de Operación	25 de mayo
Sesión 3 Evaluación de Satisfacción Diseño del Levantamiento de Panel Análisis y Seguimiento Matriz FODA	1 de junio

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.

Normas aplicables.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento
- Ley para Eliminar y Prevenir la Discriminación del Distrito Federal
- Ley y Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

Planes y Programas.

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 Meta II “Desarrollo Social para un México Incluyente”
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 “Eje 1”
- Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”

II.3.1. Información de Gabinete

Referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en el problema social que atiende el programa

- Dr. Armando Sánchez Vargas, 2016, Construcción de una línea base, Instituto de Investigaciones UNAM.

- Información de los Censos de Población y Vivienda de 1990,2000 y 2010, y la Encuesta Inter-censal 2015, así como de la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares de 1992 a 2014 elaborados por el INEGI. www.coneval.org.mx/instrumentoscensales/Datos-censales.aspx.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 30 de octubre 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 14 de abril 2015, Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 5 de abril 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2010, Censo de Población y Vivienda, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=9>.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), 2010, Pobreza a nivel Municipio, <http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>

II.3.2 Información de Campo.

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

Categorías de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
<p>La encuesta muestra, tendrá:</p> <p>Datos generales. Características Socio-Económicas. Efectos del Programa de “Desarrollo y Asistencia Social”. Expectativas de los beneficiarios.</p>	<p>La recopilación de datos y encuestas aplicadas a los beneficiarios tiene como finalidad detectar los problemas que se presentan el programa social y el área encargada pueda mejorar.</p>	<p>Las encuestas se aplicaron en el segundo semestre del año 2016. (julio a diciembre) Arrojaron como resultado nuestra evaluación de satisfacción:</p> <p>Los depósitos han sido realizados en tiempo y forma y los documentos se han recabado siguiendo las líneas de operación.</p>

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

La evaluación interna de la operación del programa social busca realizar un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa. En los siguientes apartados se incluyen los aspectos a desarrollar para realizar este análisis.

III.I. Estructura Operativa del Programa Social en 2016.

Puesto	Formación requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona
Auxiliar del Programa de Desarrollo y Asistencia Social	<p>Conocimiento de la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública.</p> <p>Conocimiento de las reglas de operación de cada programa de Desarrollo y Asistencia Social”</p>	<p>Manejo de la paquetería de Office.</p> <p>Habilidad en el trato de los ciudadanos.</p>	<p>Dar la atención adecuada a los ciudadanos.</p> <p>Revisión y validación de la documentación entregada por las personas.</p> <p>Informar los derechos y obligaciones al beneficiario</p> <p>Expresar y comunicar si</p>	Femenino	42 Años	Técnica en Nutrición	6 Meses Operando el programa, en la recepción y validación de la documentación entregada.

			cumple con las reglas de operación. Informar a las personas de los benéficos que tiene el programa				
Auxiliar del Programa de Desarrollo y Asistencia Social	Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. Conocer las reglas de operación de cada programa de Desarrollo y Asistencia Social"	Manejo de la paquetería de Office. Habilidad en el trato de los ciudadanos.	Dar la atención adecuada a los ciudadanos. Revisión y validación de la documentación entregada por las personas. Informar los derechos y obligaciones al beneficiario Expresar y comunicar si cumple con las reglas de operación. Informar a las personas de los benéficos que tiene el programa	Masculino	26 Años	Licenciatura	7 Meses Operando el Programa y en la recepción y validación de la documentación entregada.
Auxiliar del Programa de Desarrollo y Asistencia Social	Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. Conocer las reglas de operación de cada programa de Desarrollo y Asistencia Social"	Manejo de la paquetería de Office. Habilidad en el trato de los ciudadanos.	Dar la atención adecuada a los ciudadanos. Revisión y validación de la documentación entregada por las personas. Informar los derechos y obligaciones al beneficiario Expresar y comunicar si cumple con las reglas de operación. Informar a las personas de los benéficos que tiene el programa	Femenino	27 Años	Bachillerato Trunco	8 Años Operando el programa y en la validación y recepción de documentación entregada.
	Conocer la estructura	Manejo de la paquetería de	Dar la atención adecuada a los	Femenino	42 Años	Carrera Comercial	2 Años en el programa y en

Auxiliar del Programa de Desarrollo y Asistencia Social	orgánica y procedimientos de la administración pública. Conocer las reglas de operación de cada programa de Desarrollo y Asistencia Social”	Office. Habilidad en el trato de los ciudadanos.	ciudadanos. Revisión y validación de la documentación entregada por las personas. Informar los derechos y obligaciones al beneficiario Expresar y comunicar si cumple con las reglas de operación. Informar a las personas de los beneficios que tiene el programa				la validación y recepción de documentación entregada.
---	--	---	--	--	--	--	---

III.2 Congruencia de la operación del Programa Social en 2016 con su Diseño.

En este análisis se emplea una matriz de contingencias en la cual se indica lo establecido en las Reglas de Operación 2016 del Programa Social.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la práctica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Dependencia o Entidad Responsable del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	La Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Desarrollo Humano coordinan, y La Jefatura de Unidad Departamental a grupos prioritarios ejecuta.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El “Programa de Desarrollo y Asistencia Social” busca proporcionar ayuda en especie a personas de los Pueblos, parajes y colonias de la Delegación Cuajimalpa de Morelos de escasos recursos; con el objeto de contribuir con la canasta básica alimenticia y mejorar con esto la calidad de vida de las familias.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se expresaron de forma numérica, siendo estas cuantificables, medibles y verificables.
IV. Programa Presupuestal	Satisfactorios	Satisfactorio	Satisfactorio	Se integra el presupuesto de acuerdo a las necesidades y objetivos del programa social de acuerdo al monto del presupuesto total del programa de Asistencia Social.
V. Requisitos y Procedimientos de acceso	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	La difusión del Programa de Desarrollo y Asistencia Social” se llevó a cabo, en las diferentes colonias y Pueblos de la Delegación y en la página oficial de la Delegación Cuajimalpa de Morelos www.cuajimalpa.cdmx.gob.mx todos los requisitos se apegan a la ROP 2016.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los solicitantes acudirán a la oficina de desarrollo humano a llenar la solicitud y con la documentación requerida por el programa social y los beneficiarios que ya estén el padrón actualizaran su documentación.
VII. Procedimiento de queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	En caso de que las personas beneficiarias deseen interponer una queja, deberán acudir de manera personal a ingresar un escrito donde señalen los motivos de su inconformidad en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana CESAC.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	En todos los casos en la contraloría general del gobierno de la Ciudad de México, la instancia para denuncias de incumplimiento de derechos de materia de desarrollo social. Se señalan los lugares donde la delegación pone a la

				vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Parcial	Parcial	Parcial	La Evaluación Externa de la política social y los programas sociales es la que realiza de manera exclusiva e independiente el Consejo de Evaluación de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUADF), ya sea por cuenta propia o a través de tercero.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para la Ciudad de México y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa por medio de su participación en los Comités Vecinales que integra la Delegación Cuajimalpa de Morelos, en la modalidad de información, consulta, deliberación y audiencias públicas así como su difusión de los programas sociales, de los comités Delegacionales que integra la Delegación Cuajimalpa de Morelos.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Parcial	Parcial	Parcial	Conforme a las características particulares de los sectores se canalizarán hacia los programas locales y federales correspondientes a efecto de dar continuidad a los beneficiarios. Se canalizaron a la Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios en donde se le dará seguimiento.

III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016.

El siguiente cuadro, describe cuál es la población objetivo y población atendida del programa social, presentando la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa “Desarrollo y Asistencia Social”.

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Cifras 2014	1737	1737	100%	Se ha cumplido con el objetivo establecido en las ROP 2014
Cifras 2015	1737	1737	100%	Se ha cumplido con el objetivo establecido en las ROP 2015
Cifras 2016	2537	2537	100%	Se ha cumplido con el objetivo establecido en las ROP 2016

Con base en el padrón 2016 e información estadística del programa social, se calculo el porcentaje de población beneficiaria que cumplió en 2016, con cada una de las características enlistadas.

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
1.- Ser residente de la Delegación de Cuajimalpa de Morelos. 2.- Tener entre 18 y 59 años de edad. 3.- Tener un ingreso individual, menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.	100%	Se realizó en apego a las reglas de operación 2016, (ROP-2016).

III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social. (*)

En el siguiente cuadro se describió a profundidad del desarrollo de cada proceso, detallando las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

A. Actividad de inicio

B. Actividad de fin

C. Tiempo aproximado de duración del proceso

- D. Número de servidores públicos que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del Proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

Proceso en el Modelo General	Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Apoyo otorgado a diversos sectores de la población.	4	Si	No	Si	Si	Si	No	No	No	No
Difusión	Distribución de volantes, carteles, lonas colgadas, en la oficina de Desarrollo Humano, Comités Vecinales y Audiencias Ciudadanas	4	Si	Si	Si	Si	No	No	No	No	No
Solicitud	Cubrir requisitos publicados en la ROP 2016	4	Si	Si	No	No	No	Si	No	Si	No
Incorporación	Validación de la documentación, actualización de la documentación, asistencia de los talleres	4	Si	Si	Si	No	No	No	No	No	Si
Obtención de bienes y/o servicios	Programación presupuestal	1	No	No	No	No	No	No	Si	No	No
Entrega	Apoyo a través de una tarjeta electrónica y en especie	1	No	No	No	No	No	No	Si	No	No
Incidencias	Ingresar un escrito donde señales los motivos de su inconformidad (CESAC)	3	Si	No	Si	No	No	No	No	Si	No
Seguimiento y monitoreo	Realización de informes y aplicación de encuestas	2	Si	No	No	No	No	No	No	Si	No

1. Planeación:

A) Se comienza mediante un estudio de estadísticas especializadas en el programa.
C) El tiempo aproximado que se lleva a cabo el proceso de planeaciones de una semana.
D) En dicha planeación participan 4 servidores públicos.
E) así mismo se administra el presupuesto total del "Programa de Desarrollo y Asistencia Social" asciende a \$3'653,280.00 (Tres millones seiscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta pesos 00/100 M.N.).

2. Difusión:

A) Se lleva a cabo mediante la distribución y difusión de volantes, carteles, audiencia pública, comités vecinales de las diferentes colonias y pueblos de la Delegación Cuajimalpa de Morelos.
B) El fin de este proceso es que la población de escasos recursos de la Delegación Cuajimalpa de Morelos se mantenga informada del programa.
C) Tiempo aproximado de duración del proceso es de 2 semanas.
D) En esta actividad se ocupa el personal operativo del programa que es integrado por 4 personas.

3. Solicitud:

A) La recopilación de la documentación se entrega en el área correspondiente presentando la documentación requerida para ingreso al programa social.
B) Treinta días hábiles para que se le entregue la respuesta al interesado en las oficinas de Grupos Prioritarios y Vulnerables.
F) Todo proceso se lleva a cabo en las oficinas de la Dirección Desarrollo Humano.
H) Los requisitos se encuentran publicados en la ROP-2016, (I) y serán presentados con el personal encargado de los programas.

4. Incorporación:

A) Inicia la evaluación de las solicitudes que cumplan con los requisitos de acuerdo a la ROP 2016.
B) Se finaliza con la validación de la documentación.
C) El proceso se lleva a cabo en 30 días hábiles.
I) La validación de documentos se lleva a cabo en el área correspondiente.

5. Obtención de Bienes y/o Servicios:

G) La programación presupuestal asignada al programa para el ejercicio fiscal 2016, de acuerdo a la **(ROP 2016)** a través de la tarjeta electrónica.

6. Entrega:

G) El apoyo será entregado a los beneficiarios a través de una tarjeta electrónica.

7.-Incidencias:

A) En caso de que las personas beneficiarias deseen interponer una queja, deberán acudir de manera personal a ingresar un escrito donde señalen los motivos de su inconformidad en Centro de Servicio y Atención Ciudadana CESAC, ubicado en Av. Juárez, esquina Av. México, s/n, Colonia Cuajimalpa, Delegación Cuajimalpa de Morelos, Código Postal 05000, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 14:00 horas

C) La oficina responsable estará obligada a responder en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de su recepción.

H) La solicitud recolectada es una queja a través de un escrito.

8.-Seguimiento y monitoreo:

A) Se recolectan datos y opiniones de los beneficiarios través de una encuesta para mejoras en el programa social y atención de los ciudadanos,

H) para darle dicho seguimiento se requiere documentación personal y el llenado de una encuesta de opinión sobre el programa Social.

Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General.

No existe proceso alguno.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social. (*)

En el siguiente cuadro se hace una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016.

Nivel del objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Tasa de variación de la población con carencia alimentaria residente de la delegación Cuajimalpa entre 2010 y 2016.	$[(\text{población con carencia alimentaria 2016}/\text{población con carencia alimentaria 2010}) - 1] \times 100$	Contribuir a la disminución de la carencia alimentaria en la Delegación Cuajimalpa.	La mala alimentación y Crisis económica.
Propósito	Porcentaje de familias beneficiarias con seguridad alimentaria.	$(\text{Total de familias con seguridad alimentaria} / \text{Total de familias encuestados}) \times 100$	Las familias de los beneficiarios del programa social tienen seguridad alimentaria.	La falta de recursos económicos, el tiempo y forma por parte de la secretaría de Finanzas.
Componente 1	Porcentaje de beneficiarios que recibieron la despensa o apoyo económico	$(\text{Número de beneficiarios que recibieron la despensa o el apoyo económico} / \text{Número total de beneficiarios con derecho a la despensa o apoyo económico}) \times 100$	Apoyos alimentarios entregados	La Carencia de recursos económicos en tiempo, el forma por parte de la secretaría de Finanzas.
Componente 2	Porcentaje de beneficiarios del programa que conocen elementos básicos de una buena Nutrición.	$(\text{Total de beneficiarios que conocen los elementos básicos de una buena nutrición} / \text{Total de beneficiarios asistentes a las conferencias de nutrición}) \times 100$	Conferencias sobre nutrición impartidas	La falta de asistencia de los participantes a la capacitación.

Actividades

1.1 Difusión	Porcentaje de los solicitantes de registro que se enteraron por los mecanismos de difusión de la delegación	(Número de solicitantes de registro al Programa Social que se enteraron vía portal y carteles/ Número total de solicitantes de registro al Programa Social)X 100	Efectividad de la difusión delegacional del programa	La falta de recursos presupuestales en tiempo y forma en la Delegación Cuajimalpa de Morelos
2.1 Difusión fechas y lugar de conferencias	Porcentaje de beneficiarios asistentes	(Número de beneficiarios asistentes a conferencias/ Número total de beneficiarios) X 100	Efectividad de la difusión a beneficiarios de fecha de conferencias	Que no acudan a impartir el curso.
1.2 y 2.2 capacitación de personal delegacional	Porcentaje de beneficiarios satisfechos con la atención brindada por el personal delegacional	(Número de beneficiarios que consideraron como muy buena o buena la atención brindada por el personal delegacional/ total de beneficiarios entrevistados) X 100	Satisfacción de los beneficiarios con el desempeño del personal delegacional	Que los beneficiarios no proporcionen información real.
1.3 y 2.3 Actualización del padrón de beneficiarios	Porcentaje de beneficiarios que Continúan en el Programa.	(Número de beneficiarios que continúan en el programa / Total de Beneficiarios)*100	Verificación y Seguimiento de los Beneficiarios	La inasistencia de personal a la capacitación

*(Fuente: Reglas de operación 2016)

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	Existen medios de verificación trimestral y anualmente a través de informes y encuesta.
Se generó, recolecto y registro de forma adecuada y oportuna para la información y para cálculo de los indicadores.	Si	Se cuenta con un control de quienes son los beneficiarios del programa el cual se obtiene de un estudio socioeconómico que se les realiza a los beneficiarios.
Se cuentan con los procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Se cuenta con un Matriz de Indicadores del Programa Social.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables los indicadores o llevaron a cabo en la práctica	Si	Se cuenta con una persona que lleva a cabo el seguimiento de los indicadores.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Se lleva a cabo un análisis trimestral y anualmente de los resultados obtenidos en el seguimiento de los indicadores.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Se realiza una valoración que nos permite cubrir a la población objetivo.

III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

Con base en los aspectos desarrollados a lo largo de este apartado se hace una valoración general de la operación del Programa Social en 2016.

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcialmente	Cuando se realizaron las encuestas se percató que el perfil del personal no le brinda al ciudadano la atención adecuada
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	Todo fue operado con forme a la (ROP 2016) Sin ningún tipo de anomalía
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	Se observa que desde la creación del programa hasta el año 2016 se incrementó la programación presupuestal y esto permitió que los recursos

		fueran suficientes para lograr el objetivo
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Se atendió en su totalidad el objetivo que se pretendía de acuerdo a las (ROP-2016)
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	No	No se cuenta con las instalaciones adecuadas para prestar la atención a los beneficiarios y las personas interesadas, ya que el desplazamiento de cada área es complicado, y no se cuenta con rampas para personas con capacidades diferentes, y no se cuenta con indicadores de área.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos de Modelo General	Si	El proceso se apega a las (ROP-2016) y así darle el seguimiento
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	La documentación requerida es la necesaria para la verificación de los solicitantes. Se apega a los estándares de la (ROP-2016)
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Parcial	Se requiere mayor capacitación para que se unifique la información de los programas con todo el personal.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Ya que cada una de las áreas tiene establecidas sus funciones y actividades para garantizar la operación del programa social, y canalizarla al área correspondiente
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Parcial	Los tiempos establecidos son los adecuados, pero existe un atraso, en la recepción y validación de la documentación requerida ya que los solicitantes pueden dar información incorrecta y el personal atrasa el proceso del programa.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Parcial	Factores externos como información errónea y falta de comunicación entre los actores atrasan la ejecución del programa.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	El monitoreo se lleva a cabo a través de las encuestas que se les realiza a los beneficiarios
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Se lleva a cabo a través de las encuestas realizadas a los beneficiarios
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	Por medio de la realización de encuestas, estudios socio económicos y talleres que se imparten a los beneficiarios.

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

Categorías de la Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales.



Como se muestra en la imagen, en el siguiente cuadro, se identificará si el programa contó con los reactivos del instrumento levantado como parte de la línea de base planteada en la evaluación interna 2016, por categoría, indicando los resultados e interpretación de estos reactivos.

Categorías	Aspectos a valorar	Instrumento 2016	Resultados	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.	Encuestas.	Satisfactorio.	Contribuyó al gasto familiar de los beneficiarios que habitan en la Delegación Cuajimalpa de Morelos. Las expectativas se ha notado favorables en la economía familiar
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas). Información acerca de la institución que otorga el apoyo Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa) Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y obligaciones	Se realizaron talleres con los beneficiarios de los programas.	Satisfactorio	Se realizó una reunión con los beneficiarios para aclarar dudas e informales de nuevas actividades

Cohesión Social	Cohesión familiar a través de la 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.	Información en jornadas de los talleres	Satisfactorio	Participación en los talleres
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	Solicitudes ingresadas y se realizara la verificación de la documentación entregada	Satisfactorio	Se analizó mediante las actividades
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubiertos de las necesidades por el beneficio.	Opinión de los beneficiarios	Satisfactorio	Se realizó un análisis mediante las encuestas
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con que se realiza los compromisos Adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)	Mediante convocatoria, o eventos programados	Satisfactorio	Ayuda a la mejora para transmitir la información y fortalecer la mejora en los procesos de los programas
Condición de pobreza	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	Opinión	Satisfactorio	Al validar su documentación y poseer su tarjeta automáticamente se beneficiaran con el apoyo monetario o en especie y así contribuir con la problemática económica.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.

Mediante el siguiente cuadro, se indica el estimado de la población que fue objeto del levantamiento de panel.

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	10 de cada 100
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	10 de cada 100
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	10 de cada 100
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	20 de cada 200

V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.

PERIODOS	LUGARES DE APLICACIÓN	PERSONAL UTILIZADO	TIEMPOS EMPLEADOS
Julio	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de	Personal encargado y beneficiarios	4 horas, 2 veces a la semana

	Atención a Grupos Prioritarios		
Septiembre	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios	Personal encargado y beneficiarios	4 horas, veces a la semana
Octubre	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios	Personal encargado y beneficiarios	4 horas, 2 veces a la semana
Noviembre	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios	Personal encargado y beneficiarios	4 horas, 2 veces a la semana

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016.

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016.

A través del siguiente cuadro se muestra los periodos y lugares de procesamiento de la información de la aplicación de instrumento.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción.	Satisfactorio	Se continúa buscando el bienestar y la buena alimentación familias de escasos recursos de la población de la Delegación Cuajimalpa de Morelos
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016.	Satisfactorio	Se cumplió con las atribuciones específicas del reglamento interior de la Administración Pública de la Ciudad de México.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	Dirección General de Desarrollo Delegacional.
II.2. Metodología de la Evaluación.	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo al marco lógico.
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.	Satisfactorio	Se llevó a cabo a las referencias académicas, estáticas y a las referencias especializadas que atienden el programa
III. Evaluación del Diseño del Programa Social.	Satisfactorio	Se llevó a cabo a las Leyes, (ROP-2015), reglamentos Aplicables incluidos a la Ley de Desarrollo Social para la Ciudad de México y la Ley de Presupuesto y gasto eficiente.
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX.	Satisfactorio	Se apega a los reglamentos Aplicables incluidas la Ley de Desarrollo Social para la Ciudad de México y la Ley de Presupuesto y gasto eficiente.
III.2. Identificación Y Diagnóstico Del Problema Social Atendido Por El Programa.	Satisfactorio	De acuerdo a las (ROP) se cumplió con el objetivo específicos y General
III.3. Cobertura del Programa Social.	Satisfactorio	Se ya que se le dio seguimiento a lo establecido en la evolución anterior
III.4. Análisis del marco lógico del programa social	Parcial	Se continúa trabajando con los altos índices de la población en desventaja social y económica en la Delegación Cuajimalpa de Morelos.
III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones.	Parcial	Ninguno
III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social.	Satisfactorio	De acuerdo con los argumentos de la ROP el proyecto corresponde a un programa social.
IV. Construcción de la línea base del programa social.	Satisfactorio	Se le dio continuación a la línea base de acuerdo a los documentos que sustentan el Programa Social
IV.1. Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo del programa.	Satisfactorio	Se llevó a cabo la definición de los objetivos con base a los documentos que sustentan el diseño del programa social
IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la línea base.	Parcial	Se realizó el análisis de las diferentes técnicas y los instrumentos para el levantamiento de la construcción de la Línea Base.
IV.3. Diseño del instrumento para la construcción de la línea base.	Satisfactorio	Se realizaron encuestas en las cuales se obtuvieron datos generales, como las características socioeconómicas, desempeño del programa y efectos del programa social
IV.4. Método de aplicación del instrumento.	Satisfactorio	Encuesta
IV.5. Cronograma de aplicación y	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a lo programado.

procesamiento de la información.		
V. Análisis y seguimiento de la evaluación interna 2015.	Satisfactorio	Se le dio seguimiento en 2016
V.1. Análisis de la evaluación interna 2015.	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a los aspectos solicitados en la evaluación interna
V.2. Seguimiento de recomendaciones de las evaluaciones internas anteriores	Satisfactorio	Se trabajó en las estrategias de mejora
VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora.	Satisfactorio	Se basó en la matriz FODA
VI.1. Matriz FODA.	Satisfactorio	Se realizó un valoración a la efectividad en el cumplimiento de metas y en el logro de los objetivos e identificar las variables del programa que afectan en mayor medida sus resultados Fue realizado de acuerdo en los aspectos solicitados en la evaluación interna
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Para reducir los tiempos al recibir el apoyo se mantuvo la entrega mediante las tarjetas electrónicas al beneficiario Se trabajó en las estrategias de mejora
VI.3. Cronograma de Implementación.	Satisfactorio	Se obtuvo resultados de mejora a través de la realización de una encuesta muestra.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Se contó con todas las fuentes de información para la evaluación interna

VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores.

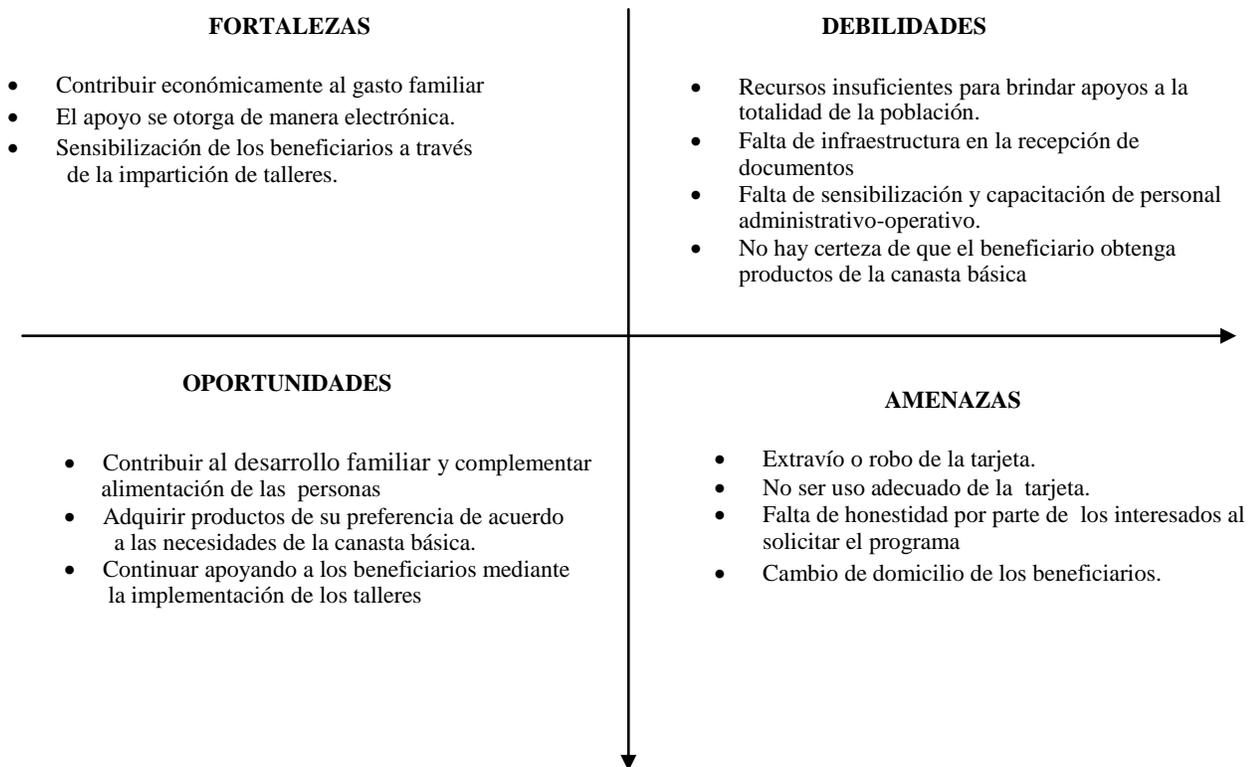
En este apartado se reportará, tal como se solicitó en los lineamientos para la evaluación interna 2016, el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora de propuesta, mediante el siguiente cuadro.

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Atención ciudadana	Se cuenta con módulos de atención a los beneficiarios, y se entregaron tarjetas electrónicas	1 Año	Dirección General de Desarrollo Social	Se tomaron en cuenta las observaciones de las personas encuestadas	Se redujo el tiempo al recibir el apoyo se mantuvo la entrega mediante las tarjetas electrónicas.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.

VII.1. Matriz FODA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas).

FODA



VI.1. Matriz FODA.

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (internas)	Debilidades (internas)
Oportunidades (externas) Seguir dando el apoyando a población más vulnerable con carencia alimentaría.	Potencialidades Apoyar a los habitantes de la Delegación Cuajimalpa de Mores, así mejorar su situación económica y la mala alimentación de las familias.	Desafíos Tener un buen trato y sensibilidad al dirigirse a los ciudadanos.
Amenazas (Externas) Retraso de atención por falta de veracidad de los beneficiarios.	Riesgos No tener un control del uso que hacen los beneficiarios a la tarjeta.	Limitaciones No tener una estrategia que permita saber que el beneficio otorgado sea ocupado para lo establecido.

VII.2. Estrategias de Mejora.

Se integran las principales estrategias de mejora del programa social, basadas en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA.

Elementos de la Matriz FODA	Estrategia de mejora	Etapa de implementación	Efecto esperado
Capacitaciones para el personal Control para el uso adecuado de la tarjeta.	Asistir a cursos de capacitación de atención ciudadana	Planeación de Entrega	Mejoramiento al trato a ciudadanía Contar con un control para el buen uso de la tarjeta

VII.3. Cronograma de Implementación.

En el siguiente apartado se realiza un Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora; estableciendo una ruta crítica para el seguimiento de las mismas (en el corto, mediano y largo plazo), especificando las áreas.

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Cursos de capacitación de atención ciudadana	2 Meses	Dirección General de Desarrollo Social	Dirección General de Desarrollo

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), 2010, Pobreza a nivel Municipio, <http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>

- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2010, Censo de Población y Vivienda, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=9>.

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 14 de abril 2015, Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Ciudad de México (EVALUA-DF), 30 de octubre 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal .

- Dr. Armando Sánchez Vargas, 2016, Construcción de una línea base, Instituto de Investigaciones UNAM.

Fuente: Evalúa CDMX (2017), 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.*

CDMX (2017), 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.*

PROGRAMA DE “ALIMENTACIÓN SANA PARA CENDIS”

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

Nombre del Programa Social en 2016. (*)

“Alimentación Sana para CENDIS”.

Año de Creación. (*)

Se implementa y pone en marcha en el año 2014, el programa “ALIMENTACIÓN SANA PARA CENDIS, sin embargo desde el año 2000, ya operaba como una acción Institucional en la Delegación Cuajimalpa de Morelos.

Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016. (*)

La Delegación Cuajimalpa de Morelos trabaja en la creación de políticas públicas enfocadas a erradicar la obesidad infantil, apoyo a la economía de sus familias y garantizar un crecimiento saludable durante los primeros años de su vida, favoreciendo la garantía de derechos económicos y sociales universalmente reconocidos, como son derecho a la salud, la educación y el derecho a un nivel de vida adecuado; mediante apoyo otorgado a diversos sectores de la población como lo son las niñas y niños menores de edad de los CENDIS en condiciones económicas desfavorables, bajo los principios de equidad y justicia social, exigibilidad, transparencia y efectividad, siendo indispensable brindar y garantizar una sana alimentación para Niños, Niñas. Hasta el año 2015 se contaban con 7 CENDIS

Problema central atendido por el Programa Social en 2016. (*)

Con base en el objetivo general y los objetivos específicos del programa social, plasmados en sus Reglas de Operación, se identifica y puntualiza el problema o necesidad social prioritaria sobre la cual actúa el programa, a través de un marco teórico, justificación y cifras estadísticas, es decir información relevante del problema atendido por el programa, que permita conocer con claridad la necesidad social existente. Con base en este análisis descriptivo, se tiene el siguiente cuadro:

Aspecto	Descripción y datos estadísticos
Problema social identificado	Problema alimentario “sobrepeso y obesidad en niños de entre 5 a 11 años en 35% de la población de la CDMX y el 32.3% en adolescentes” (ENSANUT 2006, INEGI 2010); pobreza . (28.7 % de la población en la CDMX CONEVAL 2010, Cuajimalpa con 19.7 % de su población), y desigualdad social “discriminación, exclusión y vulnerabilidad” (Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la CDMX 2013)
Población que padece el problema	Niñas, niños y adolescentes que residen en la delegación Cuajimalpa de Morelos. (INEGI 2010)
Ubicación geográfica del problema	Delegación Cuajimalpa de Morelos.

*Fuente: Reglas de Operación 2016

Después del análisis pertinente se identificaron dos alternativas que inciden directamente en el programa social de alimentación sana a todos los alumnos inscritos en los Centros de Desarrollo Infantil de la Delegación Cuajimalpa de Morelos, los cuales son asegurar los suficientes servicios de alimentación a los menores en buenas instalaciones mediante el mantenimiento y la apertura de un nuevo CENDI, así como realizar acciones de prevención para contribuir a mejorar el nivel de vida y la permanencia en sus estudios. Siendo que en el ejercicio anterior se beneficiaron 740 y en el ejercicio 2016 fueron 825 beneficiarios.

Objetivo General 2016. (*)

Proporcionar una alimentación sana diaria a los 825 alumnos inscritos en los Centros de Desarrollo Infantil de la Delegación Cuajimalpa de Morelos.

Objetivos Específicos (*)

- Difundir las formas de acceso y permanencia, los requisitos y criterios de selección al programa social.
- Ofrecer alimentación sana a los alumnos inscritos en los centros de Desarrollo Infantil existentes en la demarcación.
- Contribuir al ahorro de las familias de los alumnos inscritos en los CENDIS

Población Objetivo del Programa Social en 2016 (*)

Se muestra la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa, es decir la cobertura del programa se logra conforme a lo planificado y lo ejercido inclusive se logra optimizar el recurso económico para un mayor número de beneficiarios para el ejercicio fiscal 2016, para el ejercicio fiscal 2015 de la misma manera se cumple con las metas establecidas de 740 beneficiarios contempladas en sus reglas de operación publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, aunque con un mayor presupuesto para este ejercicio fiscal 2016. Por último se muestra que en las reglas de operación 2015 de este programa que anteriormente se manejaba la problemática de alimentación a CENDIS, como una Acción Institucional desde el año 2000, con esto se puede deducir una cobertura del 95% de la población Potencial proyectada a la fecha.

Los programas sociales repercuten directamente en la economía familiar de los sectores con prioridad en la Delegación Cuajimalpa de Morelos, favoreciendo la garantía de derechos económicos y sociales universalmente reconocidos, como son derecho a la salud, la educación y el derecho a un nivel de vida adecuado; mediante apoyo otorgado a diversos sectores de la población como lo son los menores de los CENDIS, en condiciones económicas desfavorables, bajo los principios de equidad y justicia social, exigibilidad, transparencia y efectividad.

El tipo de programa “Alimentación Sana Para CENDIS” es de transferencia material.

**Fuente: Reglas de Operación 2016*

Área encargada de la operación del Programa Social en 2016: (*)

Dirección General de Desarrollo Social
Subdirección de Centros de Desarrollo Infantil.

Unidad de apoyo técnico operativo: (*)

Jefatura de Unidad Departamental en Técnicas Pedagógicas

Bienes y/o Servicios: (*)

La entrega del programa para el ejercicio fiscal 2016 es la siguiente:

Programa	Tipo de apoyo	Frecuencia	Cantidad	No. de beneficiarios
Alimentación sana para CENDIS	Material	Lunes a Viernes	Insumos para comida	825

**Fuente: Reglas de Operación 2016.*

Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (*)

Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”.

Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales. (*)

Conforme a las características particulares de los sectores se canalizarán hacia los programas locales y federales correspondientes a efecto de dar continuidad a los beneficiarios.

Presupuesto del Programa Social en 2016: (*)

La programación presupuestal asignada al programa para el ejercicio fiscal 2016, es la siguiente:

Programa	Tipo de apoyo	Frecuencia	Cantidad	No. de beneficiarios	Presupuesto 2016	Cantidad con letra
Alimentación sana para CENDIS	Material	Lunes a viernes	1 comida balanceada	825 Beneficiarios	\$8,180,456	Ocho millones ciento ochenta mil cuatrocientos cincuenta y seis pesos 00/100 M.N.

Alimentación dentro de la hora de la comida a 825 alumnos inscritos en CENDIS, erogando un presupuesto de \$8,180,456.00 durante el ejercicio fiscal 2016.

**Fuente: Reglas de Operación 2016*

Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016.

Los niños de los Centros de Desarrollo Infantil que se encuentren ubicados en la Demarcación Territorial Cuajimalpa de Morelos.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017.

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.

Dirección General de Desarrollo Delegacional
Dirección de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana
Subdirección de Modernización Administrativa.

II. 1.1. La Unidad Técnico-Operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social es la Dirección General de Desarrollo Delegacional y sus atribuciones generales de acuerdo al artículo 148 Bis, del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, son las siguientes:

I. Apoyar al Jefe Delegacional en la dirección y coordinación de las unidades de asesoría, apoyo técnico, jurídico, coordinación y planeación, adscritas al Órgano Político-Administrativo;

II. Coordinar los apoyos necesarios para la planeación, organización, dirección, control y evaluación de los asuntos que le competen al Jefe Delegacional;

III. Se deroga.

IV. Se deroga.

V. Dirigir y coordinar la integración de los informes que presentará el Jefe Delegacional sobre el estado que guarda el Órgano Político-Administrativo;

VI. Se deroga.

VII. Se deroga.

VIII. Promover programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y mejora en el servicio de las Unidades Administrativas;

IX. Coordinar y dar seguimiento a los mecanismos que en materia de transparencias y acceso a la información, lleve a cabo o en los cuales participe el órgano político administrativo;

X. Se deroga.

XI. Dirigir los estudios e investigaciones sobre los temas de interés que determine el Jefe Delegacional;

XII. Coordinar las acciones de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento de los servicios, considerando la opinión y lineamientos que emita para tal efecto la Dependencia competente;

XIII. Establecer, previo acuerdo con el Jefe Delegacional, las directrices y los mecanismos de coordinación y colaboración entre las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

XIV. Diseñar, implementar y evaluar acciones que permitan coadyuvar a la modernización administrativa;

XV. Coordinar y participar en el desarrollo de modelos para sistematizar y simplificar procedimientos administrativos, orientados a optimizar el empleo de los recursos y agilizar los tiempos de respuesta;

XVI. Instalar, promover y coordinar el Programa de Desarrollo Económico de la delegación;

XVII. Coordinar los proyectos de fomento económico que propicien la creación y conservación de empleo en las empresas de la delegación, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley de Fomento para el Desarrollo Económico del Distrito Federal;

XVIII. Establecer las relaciones con los sectores público, privado y social para el impulso del desarrollo de las microempresas de la delegación;

XIX. Mantener y coordinar acciones entre los diferentes sectores productivos para la promoción de la micro y pequeña empresa, fortaleciendo su posición en el mercado;

XX. Promover la modernización de la micro y pequeña empresa, a través de la innovación tecnológica, la capacitación y orientación hacia al crecimiento económico;

XXI. Aplicar y dar seguimiento a la estrategia de atención ciudadana;

XXII. Coordinar las áreas de Atención Ciudadana, considerando los lineamientos que para tal efecto emita la Dependencia competente;

XXIII. Dar seguimiento a las demandas ciudadanas captadas durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del Órgano Político-Administrativo;

XXIV. Aplicar y administrar la estrategia de sistemas de Comunicación para la difusión de trámites y servicios;

XXV. Asegurar el funcionamiento de la Ventanilla Única Delegacional de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;

XXVI. Asegurar el funcionamiento del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;

XXVII. Impulsar la implementación de proyectos en materia de innovación, utilizando las tecnologías de información y comunicaciones para la sistematización y mejora de los procesos de la demarcación territorial;

XXVIII. Proponer la actualización y sistematización de trámites, servicios y procedimientos a cargo del Órgano Político-Administrativo;

XXIX. Diseñar y ejecutar los mecanismos de vinculación institucional con los diferentes niveles de gobierno en materia de desarrollo para beneficio de la población;

XXX. Diseñar y desarrollar esquemas de capacitación en artes y oficios, que permitan su vinculación e incorporación al ámbito económico; y

XXXI. Las demás que de manera directa le asigne el titular del Órgano Político-Administrativo, así como las que se establezcan en la normatividad aplicable.

Perfil de los integrantes que realizan la evaluación interna.

Puesto	Director General de Desarrollo Delegacional
Sexo	Masculino
Edad	34 años
Formación profesional	Relaciones Internacionales
Funciones	Instrumentar estrategias que contribuyan a la mejora y sistematización de las actividades gubernamentales, la transparencia, los procedimientos de atención ciudadana, la simplificación y desarrollo administrativo; así como al fomento de la inversión, el empleo y la igualdad de oportunidades.
Experiencia en M&E(*)	4 años en instrumentar estrategias que contribuyan a la mejora y sistematización de las actividades gubernamentales, la transparencia, los procedimientos de atención ciudadana, la simplificación y desarrollo administrativo; así como al fomento de la inversión, el empleo, y la igualdad de oportunidades.
Exclusivo M&E(*)	Designa a los responsables de las tareas de evaluación.

Puesto	Director de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana
Sexo	Masculino
Edad	30 años
Formación profesional	Derecho
Funciones	Apoyar al Director General de Desarrollo Delegacional en la dirección y coordinación de las unidades de asesoría, apoyo técnico, jurídico, coordinación y planeación, adscritas al Órgano Político-Administrativo. Promover programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y mejora en el servicio de las Unidades Administrativas; Coordinar y dar seguimiento a los mecanismos que en materia de transparencias y acceso a la información lleve a cabo o en los cuales participe el órgano político administrativo.
Experiencia en M&E(*)	Implementación de monitoreo basado en resultados, aplicando la metodología del marco lógico, construcción de matrices, diseño conceptual del sistema, utilización de la metodología de análisis, incorporando herramientas de resultados, indicadores y procesos.
Exclusivo M&E(**)	Dar cuenta de los resultados del análisis realizada de manera ordenada y esquematizada, señalando conclusiones y recomendaciones para su mayor desempeño del programa, aplicación de instrumentos de la información existentes con la información recogida para el análisis de resultados y de impacto social.

Puesto	Subdirectora de Modernización Administrativa
Sexo	Femenino
Edad	34 años
Formación profesional	Licenciatura en Contaduría Pública
Funciones	Implementar estrategias para la simplificación y modernización administrativa al interior de la Delegación, para garantizar una mejor gestión del Órgano Administrativo.
Experiencia en M&E(*)	Evaluación de los programas sujetos a reglas de operación que permitan una gestión basada en resultados, mediante indicadores de desempeño y aplicación de instrumentos.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo - Administrativo
Sexo	Femenino

Edad	50 años
Formación profesional	Preparatoria
Funciones	Actualizar los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Ubica las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo - Administrativo
Sexo	Femenino
Edad	32 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo-Administrativa
Sexo	Femenino
Edad	21 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo-Administrativa
Sexo	Masculino
Edad	19 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

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

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

II.2. Metodología de la Evaluación.

Esta evaluación interna 2017, forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), del Gobierno de la Ciudad de México, siendo ésta la segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de panel, como seguimiento al

levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evolución Interna Integral realizarse en 2018.

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

La ruta crítica de la integración del informe de la evaluación del programa social es la siguiente:

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Sesión 1 Introducción al Taller Descripción del Programa Social Evaluación de Diseño	17 de mayo
Sesión 2 Construcción de la Línea Base Metodología de la Evaluación Interna 2017 Evaluación de Operación	25 de mayo
Sesión 3 Evaluación de Satisfacción Diseño del Levantamiento de Panel Análisis y Seguimiento Matriz FODA	1 de junio

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.

Normas aplicables.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento
- Ley para Eliminar y Prevenir la Discriminación del Distrito Federal
- Ley y Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

Planes y Programas.

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 Meta II “Desarrollo Social para un México Incluyente”
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 “Eje 1”
- Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”

II.3.1. Información de Gabinete

Referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en el problema social que atiende el programa

- Dr. Armando Sánchez Vargas, 2016, Construcción de una línea base, Instituto de Investigaciones UNAM.
- Información de los Censos de Población y Vivienda de 1990, 2000 y 2010, y la Encuesta Inter-censal 2015, así como de la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares de 1992 a 2014 elaborados por el INEGI. www.coneval.org.mx/instrumentoscensales/Datos-censales.aspx.

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 30 de octubre 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 14 de abril 2015, Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 5 de abril 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2010, Censo de Población y Vivienda, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=9>.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), 2010, Pobreza a nivel Municipio, <http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>.

II.3.2 INFORMACIÓN DE CAMPO.

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

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Se realizó una encuesta 10 de cada 100 beneficiados, los cuales incluyeron: Datos Generales Datos Socioeconómicos Desempeño del Programa Efectos del Programa Social Expectativas de los beneficiarios.	Desagregar la población atendida por el programa social 2016 y el corte con el que se cuente en 2017 de ser posible por genero, edad y ubicación geográfica, variables referentes al ingreso familiar, social, nivel educativo y tipo de empleo, variables relacionadas con la percepción del cumplimiento de las metas y objetivos del programa que incluyan áreas de oportunidad detectadas y propuestas para mejorar el programa.	La aplicación del instrumento diseñado es la encuesta directa al beneficiario, en el lugar donde se encuentran cada uno de los CENDIS, eligiendo al azar a las personas entrevistadas, el tiempo empleado en cada uno de las entrevistas fue mínimo, ya que el método fue con preguntas cerradas, logrando con ello su fácil aplicación y en menor tiempo. Aun así falta presupuesto para el levantamiento de campo y sobre todo capacitar a las personas nuevas en este programa, ya que no se siguió con las personas que tomaron el curso en el ejercicio anterior, partiendo de cero.

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

La evaluación interna de la operación del programa social busca realizar un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa. En los siguientes apartados se incluyen los aspectos a desarrollar para realizar este análisis.

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016. (*)

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
--------	---------------------	-----------------------	-----------	------	------	----------------------------------	------------------------------------

Director General de Desarrollo Social.	Licenciatura en Administración Pública, Licenciatura en Ciencias de la Comunicación. Licenciatura en Ciencias Políticas.	5 años	Implementar una política incluyente de carácter social que promueva el arte y la cultura, la equidad de género, el acercamiento de las organizaciones, la asistencia médica y desarrollo de capacidades, por medio del fomento de identidad y sentido de pertenencia en la comunidad Delegacional	Masculino	40 años	Licenciatura en Ciencias de la Comunicación.	Tiene la capacidad promotora que le permite la participación en el desarrollo económico y social, interpretando las estructuras históricas, económicas, sociales y políticas para captar racionalmente su realidad, proporcionando alternativas de solución y su desarrollo. Preparación de manera integral con una sólida formación humanística, científica y tecnológica, con una visión multidisciplinaria del proceso administrativo, en el campo de la Planificación, la Organización, la Dirección y el Control para el logro de los objetivos Institucionales y Nacionales.
Subdirección de Centros de Desarrollo Infantil.	Licenciatura en Pedagogía Infantil, Licenciatura en Educación, presentemente con Maestría en el área de Administración.	3 años	Administrar los Centros de Desarrollo Infantil a cargo de la Delegación de Cuajimalpa de Morelos, con la finalidad de promover el desarrollo integral de la familia de conformidad con la normatividad aplicable. Supervisa el adecuado funcionamiento de los CENDIS	Femenino	51 años	Licenciatura en Educación.	Tiene la experiencia docente de 30 años, la formación continua, el diseño de políticas y programas que contribuyen a fortalecer la labor y evaluación docente. Experiencia de 6 años en la gestión administrativa, planeación, coordinación, en establecer acciones que impulsan la mejora del aprendizaje en las aulas, a través de la diversidad sociocultural, bajo principios de inclusión, de igualdad de género y el respeto a los derechos del niño.
Jefatura de Unidad Departamental de Técnicas Pedagógicas.	Licenciatura en Educación. Licenciatura en Pedagogía Infantil.	5 años	Generar las técnicas adecuadas de aprendizaje que se aplicarán en los Centros de Desarrollo Infantil, a fin de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población con residencia en pueblos y colonias.	Masculino	27 años	Licenciatura en Contabilidad	3 años de experiencia en el manejo de la operación de los Centros de Desarrollo Infantil, consolidando vínculos de comunicación con los funcionarios de la Secretaría de la Educación Pública, a fin de prever las acciones de coordinación técnico-pedagógicas.

Analista	Técnico Operativo-Administrativo	3 años	Indicadores de gestión, Proporcionar mecanismos e instrumentos a los CENDIS, con el propósito de estandarizar y consolidar la adecuada ejecución de actividades formativas, técnico-pedagógicas, asistenciales y administrativas.	Masculino	39 años	Maestro en Administración Pública.	16 años en Administración Pública
Secretaria	Técnico Operativo-Administrativo	13 años	Atención a las solicitudes de las madres trabajadoras, Recepción de documentación, Integrar expedientes de los beneficiados en los CENDIS.	Femenino	47 años	Pasante en Licenciatura de Matemáticas aplicadas a la computación. Cursa actualmente la Licenciatura en Informática Administrativa.	20 años en la Administración Pública.
Líder Coordinador de Proyectos de Operación.	Licenciatura en Administración.	5 años	Realiza las acciones pertinentes de acuerdo a la normatividad aplicable a fin de que los Centros de Desarrollo Comunitario operen correctamente. Detectar las necesidades que se presenten en los Centros de Desarrollo Infantil.	Femenino.	43 años	Bachillerato y Técnico en Administración de Recursos Humanos.	4 años en la Administración Pública.

*Fuente: Reglas de Operación 2016

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016, con su diseño.

En este análisis se emplea una matriz de contingencias en la cual se indica lo establecido en las Reglas de Operación 2016 del programa social.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Se especifica claramente la Dependencia o entidad Responsable, así como las Unidades Administrativas involucradas en la operación, así como la Unidad de apoyo técnico operativo del programa.	Satisfactorio	Satisfactorio	En la práctica la Dirección General de Desarrollo Social coordina, y la Subdirección de Centros de Desarrollo Infantil es la responsable y la que ejecuta es la Jefatura de Unidad Departamental en Técnicas Pedagógicas.

<p>II. Objetivos y Alcances</p>	<p>Objetivo General: Cumple con el propósito central que tiene el programa social, y lo que se pretende lograr con su implementación. Es concreto y medible, se menciona el grupo social, se asume la edad de los beneficiarios inscritos en los CENDIS, Objetivos Específicos: Se derivan del objetivo general y son el conjunto de propósitos y estrategias que permitirán alcanzarlo, en correspondencia con el tipo de programa social en cuestión que es de transferencias materiales. Adicionalmente, engloba aquellos que marca la Ley de Desarrollo Social y su Reglamento: Alcances: Se establece la trascendencia y repercusión del programa social sobre el problema que atiende y/o derecho que busca garantizar.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Define lo que se busca alcanzar con el programa social y en qué medida, Indica el tipo de beneficio que se va a otorgar, establece la población objetivo; se asume como indistinto bajo los principios de equidad del programa y si se menciona la localización territorial. Se señala el conjunto de acciones que se aplicarán para alcanzar el objetivo general, se contemplan los derechos sociales que buscan garantizarse con el programa social como lo son; el derecho a la protección social, a la protección y asistencia a la familia, el derecho a un nivel de vida adecuado (alimentación). Por último se especifican las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género, y lograr igualdad en la diversidad. Se especifica el tipo de programa social (programas de transferencias materiales).</p>
<p>III. Metas Físicas</p>	<p>Si corresponden a los resultados esperados de acuerdo con la planeación para cada una de las estrategias y acciones implementadas por el programa social, en función del logro de los objetivos (general y específicos); Las metas físicas se expresaron de forma numérica; Se incluyeron en las Reglas de Operación las metas físicas que se esperaban alcanzar para el ejercicio fiscal 2016, mismas que son cuantificables, medibles, verificables y su alcance fue posible e inclusive se optimizaron los recurso solicitados a mas beneficiarios debido al incremento de la matrícula de los CENDIS,</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Representando un factor de mejora; Las metas están vinculadas directamente con los objetivos, y son de operación; Existe relación entre los objetivos específicos y las metas de operación; La cobertura si corresponde a la relación de la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población objetivo que presenta el problema social a atender.</p>
<p>II. Programación Presupuestal</p>	<p>En este apartado se integró la forma de ejercer el presupuesto de acuerdo a las necesidades y objetivos del programa social integrando el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2016.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Expresado en unidades monetarias, Si se especificó la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios. Sin embargo no coinciden los montos, ni los beneficiarios en la Cuenta Pública.</p>
<p>III. Requisitos y Procedimientos de Acceso.</p>	<p>Se observaron los criterios de inclusión de las personas beneficiarias del programa social a la metodología para su identificación y permanencia como tales a las formas y trámites de incorporación. En relación con la Difusión se describe la forma como el programa social se dará a conocer a la población para todo tipo de cambios en caso de que sea objeto el mismo. En relación con los</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>La difusión se realizó a través de medios electrónicos y mediante Carteles; Se dieron a conocer las formas y lugares en los que se colocarían los Carteles informativos; Se incluyó el teléfono, sitio y página de Internet, horario y lugar donde se puede solicitar la información sobre el programa social, así</p>

	<p>Requisitos de Acceso, se precisó con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser personas beneficiarias del programa social, mismas que son acorde con el tipo de población objetivo que en este programa son los menores de edad; Se indicó toda la documentación a presentar y las forma. En relación con el Procedimiento de Acceso, se indicó la forma en que se accederá al programa social que en este caso es por demanda (o a solicitud de la persona beneficiaria) y mediante convocatoria pública</p> <p>Requisitos de permanencia y causales de baja se exponen los motivos para la negativa de acceso. Se precisa cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el programa, los causales de baja o suspensión de personas beneficiarias.</p>			<p>como la Unidad Administrativa responsable.</p> <p>Se señaló en el apartado Difusión que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el programa social son públicos y se indicó en lugar en que estarían colocados dentro de las áreas de atención del mismo.</p> <p>Se mencionaron los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad, así como los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, Se señalan las unidades administrativas responsables; Para el caso en que las solicitudes fuesen mayores a los recursos disponibles, si se hicieron explícitos los criterios con los que se dará prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias.</p>
<p>IV. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>En relación con la Operación: Se indican las acciones y gestiones que se realizarán para entregar a la persona beneficiaria el servicio, garantizando su atención completa; Se señalan las unidades administrativas responsables de la implementación.</p> <p>Se incluyen las actividades relacionadas con la operación, supervisión y control del programa, así como as autoridades responsables de su ejecución.</p> <p>No se señala en las Reglas de Operación que los datos personales de las personas beneficiarias del programa social, y la información adicional generada y administrada, se regirán por lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.</p>	<p>Parcial</p>	<p>Parcial</p>	<p>Deben llevar impresa la siguiente leyenda:</p> <p>“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes.</p> <p>No se especificó que los formatos y los trámites a realizar fuesen gratuitos, o en su caso, si hubiera algún costo a cubrir por parte del solicitante.</p>

<p>V. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>Se indica cuáles son los procesos para interponer las quejas; Se señalan los medios y los sitios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas. Se informa que en caso de que el responsable del programa social no resuelva la queja, las personas beneficiarias podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la Procuraduría Social del Distrito Federal o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, mismo que deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se indican las áreas de recepción, atención y seguimiento de las quejas, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y, en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan las personas beneficiarias.</p>
<p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</p>	<p>Se señalan los lugares donde la delegación pone a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social. Se indica que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se indica el procedimiento para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio. No se especifica textualmente que los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento,</p>
<p>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</p>	<p>Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. Se indica la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social. Derivado de que los procesos de evaluación interna son una actividad que deben ejecutar de forma permanente los programas sociales, se indican las fuentes de información de gabinete en los apartados de CONSIDERANDO, INTRODUCCIÓN, y DIAGNÓSTICO que se empleará para la evaluación.</p>	<p>Parcial</p>	<p>Parcial</p>	<p>En congruencia con la metodología de Presupuesto Basado en Resultados empleada a nivel nacional, y adoptada por el Gobierno del Distrito Federal, se indica que para la construcción de los indicadores se seguirá la Metodología de Marco Lógico; sin embargo no se señalan los instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa complementarios que se consideren pertinentes, de acuerdo con las necesidades y características del programa social. Tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico, se establecieron indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos. Sin embargo la Unidad Técnico-Operativa responsable no es la Dirección General de Gerencia Delegacional, sino la Dirección General de Desarrollo Delegacional.</p>
<p>X. Formas de Participación Social</p>	<p>Se indica la forma en que participan las y los ciudadanos, de manera individual</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Señala que la modalidad de participación social es a través de</p>

	y/o colectiva; a través de los diferentes Consejos Delegacionales			propuestas presentadas en los mismos Consejos.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Se establece que se canalizará hacia las entidades locales y federales correspondientes a efecto de dar continuidad a los beneficiarios.	Parcial	Parcial	Sin embargo no se mencionan las acciones en las que se complementan, coordinan y/o colaboran, además no se indican las etapas del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas.

III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016

El siguiente cuadro, describe cuál es la población objetivo y población atendida del programa social y presentar la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa “Alimentación Sana para CENDIS”.

Aspectos	Población objetivo (A)	Población objetivo (B)	Cobertura	Observaciones
Cifras 2014	790	740	100%	En las ROP se calcula como un aproximado, siendo la relación de beneficiarios la suma real, se dieron de baja por cambio de residencia, y otras más porque no se inscribieron al siguiente ciclo escolar.
Cifras 2015	740	777	100%	En las ROP se calcula como un aproximado, siendo la relación de beneficiarios la suma real. Superando la población objetivo. Aún así, existe una lista de espera para las madres trabajadoras que reúnen los requisitos pero por alta demanda, tendrán que esperar al siguiente ciclo escolar para su ingreso.
Cifras 2016	825	910	100%	En las ROP se calcula como un aproximado, siendo la relación de beneficiarios la suma real. Se incremento la matriculación por ello fueron más niños los beneficiados, para solventar la alta demanda.

Con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2016, del programa social respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa, se construye el siguiente perfil de la persona beneficiaria del programa social.

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Sea residente de la Delegación Cuajimalpa.) se encuentre inscrito en un CENDI, en condiciones económicas desfavorables y que tenga desde 40 días de nacido y hasta 5 años 9 meses de edad.	En el ejercicio 2016, en un aproximado eran 825 beneficiarios, pero se les otorgo el apoyo a 910 beneficiarios, y los resultados se encuentran en el padrón de beneficiarios del Programa de Alimentación Sana para CENDIS.	Se cubrió al 100% Favoreciendo la garantía de sus derechos económicos y sociales, por alta demanda.

III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

En el siguiente cuadro se describió a profundidad del desarrollo de cada proceso, detallando las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de servidores públicos que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura

- G. Productos del Proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

Planeación.

(A) Identificar la esencia del problema alimentario nutricional, su cadena causal y la jerarquía de alternativa.
(H) Identificar las necesidades reales que afectan a la población infantil, como la desnutrición, el sobrepeso y la obesidad.
(F) Se realiza un diagnóstico para captar los intereses y necesidades reales de los niños, tomando en cuenta todo el contexto de los Centros de Desarrollo Infantil.
(G) Fomentar una cultura de prácticas saludables de alimentación, que repercute en su sano desarrollo integral.
(G) Capacitar al personal que atiende directamente a los niños, y el personal que participa directamente a la preparación de alimentos, bajo estrictas normas sanitarias.
(I) Realizar una alineación programática con los ejes de Política Pública en Desarrollo Social con Equidad e Inclusión dentro del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, teniendo como meta sectorial, reducir del 28% al 19.6% la prevalencia de desnutrición infantil; así como disminuir los efectos negativos derivados de la condición de pobreza extrema de las familias de los beneficiarios.
(E) Cuantificar los recursos humanos, físicos y económicos utilizados en el desarrollo de las acciones.
(E) Se realizan presupuestos calendarizado anual, calculando los costos y la matrícula de manera que sus resultados sean eficaces y sostenibles y así lograr los objetivos del programa social, así como expansión de cobertura.
(B) Al contar con techo presupuestal, se obtendrá el beneficio para cada niño en cada plantel infantil durante el ciclo escolar.
(C) Duración del proceso aproximadamente 2 meses
(D) Servidores Públicos que participan en el programa

Difusión.

(B) La difusión del programa social de este apoyo, se llevará a cabo a demanda, mediante colocación de carteles en lugares estratégicos.
(H) Mediante la página oficial de la Delegación Cuajimalpa de Morelos. www.cuajimalpa.cdmx.gob.mx .
(F) Por medio de carteles colocados en la Oficina de la Subdirección de Centros de Desarrollo Infantil, oficina responsable del programa, donde se podrá solicitar información. Con un horario de 9:00 a 14:00 hrs. o por teléfono 58141100 ext. 2204.
(D) Cuenta con 4 servidores públicos participantes en la difusión.
(A) Al publicar las ROP 2016, se hace la difusión.
(C) Esto conlleva 2 semanas
(I) Se utilizó como referencia las ROP 2016

Solicitud.

(B) Se solicita credencial que identifique y demuestre que es alumno de los Centros de Desarrollo Infantil.
(H) Que el menor tenga desde 40 días de nacido y hasta 5 años 9 meses de edad.
(G) Estar inscrito en alguno de los CENDIS de la Delegación Cuajimalpa de Morelos.
(A)(F) Acudir a la Jefatura de Unidad Departamental en Técnicas Pedagógicas a solicitar la inscripción al Centro de Desarrollo Infantil de su preferencia; en caso de que por el momento no pueda darse la inscripción por tener cupo lleno, deberá solicitar ser registrado en la lista de espera
(D) 3 Servidores Públicos que participan.
(C) Tiempo de duración del proceso dura aproximadamente 1 semana
(I) Solicitadas en el área encargada y encuestas a las madres trabajadoras

Incorporación.

(B) La forma de acceder al programa es directamente mediante la inscripción del alumno al CENDIS y automáticamente tienen el derecho de la alimentación diaria, durante el horario de estancia.
(A) Directamente en la oficina de la Subdirección de Centros de Desarrollo Infantil, dentro del horario de atención comprendido de lunes a viernes, entre las 9:00 a 14:00 horas, a partir de que se publiquen las ROP.
(C) El tiempo estimado es de 1 mes aproximadamente
(F) Si se cuenta con vacante se ampliará la cobertura

Obtención de Bienes y/o Servicios.

(G) Mientras esté inscrito oficialmente en el plantel educativo CENDI, conservará el beneficio.
(G) El tipo de programa de Alimentación Sana para CENDIS es de transferencias materiales.
(A)(B)(C) El tiempo aproximado en lo que dure el ciclo escolar

Entrega.

(A)(B)(C) Automáticamente tienen el derecho de la alimentación diaria, durante el horario de estancia, aquellos niños que se encuentren inscritos en cualquier de los Centros de Desarrollo Infantil., durante el ciclo escolar oficial.
(D) Aproximadamente los servidores públicos que participan son 16 de lunes a viernes durante el ciclo escolar oficial.
(E) Se cuenta con suficiencia presupuestal, aunque no precisamente sea entrega económica sino en especie.

Incidencias.

(A) Cuando en la revisión del trámite detecte falsedad en la información, documentos y declaraciones, de manera inmediata suspenderá la transferencia del apoyo.
(B) El beneficiario dejará de permanecer en el programa cuando cause baja del CENDI.
(F)(C) En caso de que las personas beneficiarias deseen interponer una queja, deberán acudir de manera personal a ingresar un escrito donde señalen los motivos de su inconformidad a la Subdirección de Centros de Desarrollo Infantil, la oficina responsable estará obligada a responder en un plazo no mayor a los 15 días hábiles a partir de su recepción.

Seguimiento y Monitoreo.

(A) De acuerdo con la Metodología de Marco Lógico, se presentan los indicadores de acuerdo a número de beneficiarios que se encuentran inscritos en los CENDIS al total de beneficiarios que están en su matrícula.
(G) Se lleva a cabo la modalidad de participación social de los padres de familia y consulta en diversos temas de interés comunitario.
(G) La sociedad podrá participar a través de las propuestas presentadas en los diferentes Consejos Delegacionales, como el "Consejo Delegacional de Desarrollo Social".
(B)(H) Se recopila datos por medio de una encuesta previamente diseñada, sin modificar el entorno donde se recoge la información para monitorear los resultados que sean congruente de acuerdo a lo establecido en el objetivo principal.
(C) (D) Servidores Públicos que participan son 6 cada 6 meses

Proceso en el Modelo	Nombre del o los Procesos	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
----------------------	---------------------------	-----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---

General	identificados como equivalentes											
Planeación	Alimentación Sana para CENDIS	1-11	SI									
Difusión	Página Oficial de la Delegación y carteles, difundir las formas de acceso y permanencia.	1-7	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI
Solicitud	Presentar los requisitos al programa social, credencial que identifique y demuestre que es alumno de los CENDIS	1-7	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Incorporación	Niños que se encuentran inscritos en los CENDIS ubicados en la Demarcación Cuajimalpa de Morelos	1-5	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO
Obtención de bienes y/o servicios	Mientras esté inscrito oficialmente en el plantel educativo conservará el beneficio. Desde 40 días de nacido hasta 5 años 9 meses de edad	1-3	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
Entrega	Al estar inscrito en algún CENDI automáticamente tiene el derecho de alimentación diaria durante el horario de estancia.	1-3	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO
Incidencias	-El beneficiario dejará de permanecer en el programa cuando cause baja del CENDI	1-3	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO
Seguimiento y monitoreo	Permite identificar el impacto del efecto en el mejoramiento de la calidad de vida, tanto de los niños como de las madres trabajadoras.	1-5	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI

Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General.

No existe proceso alguno.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

En el siguiente cuadro se hace una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin 1	Eficacia	[(niños ingresados a los CENDIS 2015/niños ingresados a los CEDIS 2016)]-1x100	Se logro contribuir en la economía familiar de las personas inscritas en los CENDIS, propiciando un mejor nivel de vida de los infantes.	La alimentación es variada y equilibrada que permite el desarrollo el potencial genético del niño
Fin 2	Eficacia	[(niños ingresados a los CENDIS 2015/niños ingresados a los CEDIS 2016)]-1x100	Se evito la deserción escolar en los CENDIS de la Delegación Cuajimalpa de Morelos.	Los frecuentes controles médicos permiten subsanar contratiempos que afectan al crecimiento del menor y la detección precoz de enfermedades y síndromes que influyen negativamente en su desarrollo.
Componente	Eficacia	No. de Apoyos entregados X 100) / Total de apoyos previstos	Se aseguro el servicio de alimentación a niños inscritos en el programa, a través de una buena infraestructura en los CENDIS	Se cuenta con infraestructura adecuada para la preparación de alimentos de una forma higiénica y eficiente.
Componente	Calidad	(No. de sesiones impartidas a los padres conforme al	Se propicio la cultura de prevención a través de	Se cuenta con las condiciones sanitarias para prevención

		calendario / Total de sesiones programadas) X 100	campañas de salud a padres en los CENDIS de la Delegación Cuajimalpa	enfermedades y también con la colaboración del servicio de los Centros de Salud de la demarcación.
Actividad 1	Calidad	No. de reportes de falla solventados sobre instalaciones de los CENDIS/ Total de reportes de falla sobre instalaciones de los CENDIS) X 100	Se proporciona mantenimiento preventivo y correctivo a todos los CENDIS.	Cualquier reporte sobre las instalaciones se canaliza inmediatamente a las áreas especializadas a la pronta reparación y/ solución.
Actividad 2	Eficiencia	(No. de Días invertidos en campaña 1 + No. de Días invertidos en campaña 2 + ... No. de Días invertidos en campaña) / Total de Campañas otorgadas	Otorgar las campañas de prevención a padres de familia en tiempo y forma en los 7 CENDIS de la Delegación Cuajimalpa	Se cumple con las normas de seguridad y sanidad, lo que influye positivamente al desarrollo de los niños, y las pláticas que se tienen con los padres de familia en diversos temas de interés familiar, social, cultural.

Hacer una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016, a través del siguiente cuadro (los criterios de valoración serán: *sí, parcialmente, no*):

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Sí	Existen medios de verificación anual, trimestral
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Se lleva un control de beneficiarios que recibe el apoyo
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Sí	Existe una matriz de indicadores del Programa Social
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	Una persona especializada en indicadores lo lleva a cabo
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Sí	Se llevan a cabo análisis trimestral, semestral y anual de los resultados del cada indicador.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social.	Sí	Se valora los resultados para permitir cubrir la población objetivo que garantizan la igualdad y la no discriminación.

III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

Con base en los aspectos desarrollados a lo largo de este apartado se hace una valoración general de la operación del Programa Social en 2016.

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Sí	Hay cursos especiales para el personal de CENDIS para su capacitación constante.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Sí	Es congruente lo escrito en las ROP
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Sí	Hubo un incremento presupuestal
El programa social atendió a la población objetivo	Sí	De hecho en las ROP se manejo

establecido en las Reglas de Operación 2016.		un aproximado de 825 beneficiarios y en el padrón fueron 910
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Sí	se incorporo un nuevo CENDI N° 8
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Sí	Se contempla el acceso a las instalaciones, los bienes y servicios
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Sí	Cuenta con medios de verificación
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Sí	Cuenta con documentos probatorios
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Sí	Todos los CENDIS se tiene regulado con programas estandarizados
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Sí	Contempla el disfrute del servicio de alimentación todos los días escolares
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Sí	Se garantizan sus derechos sociales entre autoridades y personal ejecutante
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Sí	Existe una matriz de indicadores del programa social semestral y anual
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Sí	Se contribuye en la vida cultural y en compartir adelantos científicos, condiciones ambientales saludables y de trastornos alimenticios.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Sí	Por medio de encuestas y pláticas, además se realizan juntas de padres de familia.

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

Categorías de la Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales.



En este se identificarán los reactivos del instrumento levantado como parte de la línea de base planteada en la evaluación interna 2016 por categoría, indicando los resultados e interpretación de estos reactivos.

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	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.	Encuestas	Satisfactorio	El incremento de precios, a sido mayor, lo cual afecta el poder adquisitivo de los hogares, sin embargo las expectativas son buenas ya que al recibir el beneficio se muestra un incremento de bienestar al valor de la canasta básica de cada familia.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) Información acerca de la institución que otorga el apoyo Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa) Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y obligaciones	Juntas con los padres de familia, Cartelones, Página oficial de la Delegación Cuajimalpa de Morelos	Satisfactorio	Hay una relación directa con los beneficiarios y las docentes, así como los padres de familia, cualquier duda, comentario, avisos e información están a la orden del día.
Cohesión Social	Cohesión familiar Participación en actividades comunitarias diferentes a las Programa social Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.	Juntas en cada salón de clases, así como para los niños en lactancia.	Satisfactorio	Participan de manera activa, en diferentes actividades, de acuerdo a la edad del niño(a).
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	Solicitud, Lista de espera, los cuales los padres de familia deberán de ir a firmar cada mes para que se les otorgue el lugar en el siguiente ciclo escolar, el preescolar tiene alta demanda.	Satisfactorio	Se analizó mediante un trabajo de campo, de como los padres de familia están conscientes de que si no hay vacante, tienen la opción de que en el año entrante se registren en una lista de espera, para poder ingresar los pequeños a los CENDIS
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio.	Opinión de los padres de los niños.	Satisfactorio	Se analizo mediante una encuesta de opinión como se lleva a cabo

	Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubiertos de las necesidades por el beneficio.	Campañas de prevención.		los procesos operativos siendo estos de manera eficaz y eficiente y si contribuye al mejoramiento de la gestión.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con que se realiza los compromisos Adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)	Mediante convocatoria, o eventos programados Campañas de prevención	Satisfactorio	Contribuye a la mejora de la gestión operativa, esta es una de las de mayor utilidad para fortalecer y mejorar los procesos de los programas.
Condición de pobreza	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	Opinión	Satisfactorio	Desde el primer día que ingresan sus hijos a los CENDIS, automáticamente se hacen acreedor del beneficio, y la mayoría de su población presenta condiciones favorables en sus ingresos y condiciones en general.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.

Mediante el siguiente cuadro, se indica la población que sería objeto del levantamiento de panel.

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	10 de cada 100
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	80 personas
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	3 personas
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	83 personas

V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

Periodos	Lugares de aplicación	Personal Utilizado	Tiempos Empleados
Julio	CENDI 1 Y 2	Personal docente y padres de familia.	4 horas, 2 veces a la semana.
Septiembre	CENDI 4 Y 5	Personal docente y padres de familia.	4 horas, 2 veces a la semana.
Octubre	CENDI 6 Y 7	Personal docente y padres de familia.	4 horas, 2 veces a la semana.
Noviembre	CENDI 8	Personal docente y padres de familia.	4 horas, 2 veces a la semana.

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016.

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016.

A través del siguiente cuadro se muestra los periodos y lugares de procesamiento de la información de la aplicación de instrumento.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción.	Satisfactorio	Se implementa y pone en marcha en el año 2014 el programa “Alimentación Sana para CENDIS, sin embargo desde el año 2000 ya operaba como una acción Institucional en la Delegación Cuajimalpa de Morelos.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016.	Satisfactorio	De acuerdo a los lineamientos establecidos.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	En la Dirección General de Desarrollo Delegacional
II.2. Metodología de la Evaluación.	Satisfactorio	Cuantitativa
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.	Satisfactorio	Referencias de la evaluación.
III. Evaluación del Diseño del Programa Social.	Satisfactorio	Cumple con el diseño establecido
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX.	Satisfactorio	Mediante sus ROP 2016, las leyes y reglamentos aplicables incluidos en la Ley de Desarrollo Social de la Ciudad de México y la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente.
III.2. Identificación Y Diagnóstico Del Problema Social Atendido Por El Programa.	Satisfactorio	Se ubican dentro del rango de pobreza, personas que poseen alguna carencia social
III.3. Cobertura del Programa Social.	Satisfactorio	Proporciona una alimentación sana diaria a todos los alumnos inscritos en los CENDIS de esta demarcación.
III.4. Análisis del marco lógico del programa social	Satisfactorio	Se encuentra alineado con el Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”.
III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones.	Parcial	No las hay
III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social.	Satisfactorio	Cubre necesidades básicas como la alimentación, es un factor para contribuir a l ahorro familiar de los alumnos inscritos y combate la obesidad que es un factor de riesgo para el aumento de padecimientos graves, que se evitan al proporcionar alimentos sanos.
IV. Construcción de la línea base del programa social.	Satisfactorio	Con encuestas hacia los Padres de Familia.
IV.1. Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo del programa.	Satisfactorio	Son por naturaleza casuísticas, de corto plazo y en algunos casos contingentes y no previsibles.
IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la línea base.	Satisfactorio	Se lleva a cabo mediante los lineamientos de EVALUA-DF
IV.3. Diseño del instrumento para la construcción de la línea base.	Satisfactorio	A través de las encuestas y entrevistas, se conoce el resultado real de medición de cumplimiento del programa social.
IV.4. Método de aplicación del instrumento.	Satisfactorio	Encuestas y pláticas
IV.5. Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.	Satisfactorio	Se implementará a partir del mes de julio-diciembre 2017.
V. Análisis y seguimiento de la evaluación interna 2015.	Parcial	No se siguió con la línea base
V.1. Análisis de la evaluación interna 2015.	Parcial	Se entrego en tiempo a la Consejería de Estudios Legislativos para su publicación.
V.2. Seguimiento de recomendaciones de las evaluaciones internas anteriores	Satisfactorio	Ya en las ROP 2017 se notan las mejoras y se cumplieron las recomendaciones
VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora.	Satisfactorio	Ya en las ROP 2017 se notan las mejoras y se cumplieron las recomendaciones
VI.1. Matriz FODA.	Satisfactorio	Se potencializo las debilidades y amenazas para que fueran oportunidades de mejora.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se expresa en contribuir al ahorro familiar a todos los beneficiaros del programa, y al abatimiento de la gran diferencia entre personas.
VI.3. Cronograma de Implementación.	Satisfactorio	Se obtuvo resultados de mejora a través de la realización de una encuesta muestra.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Se documento.

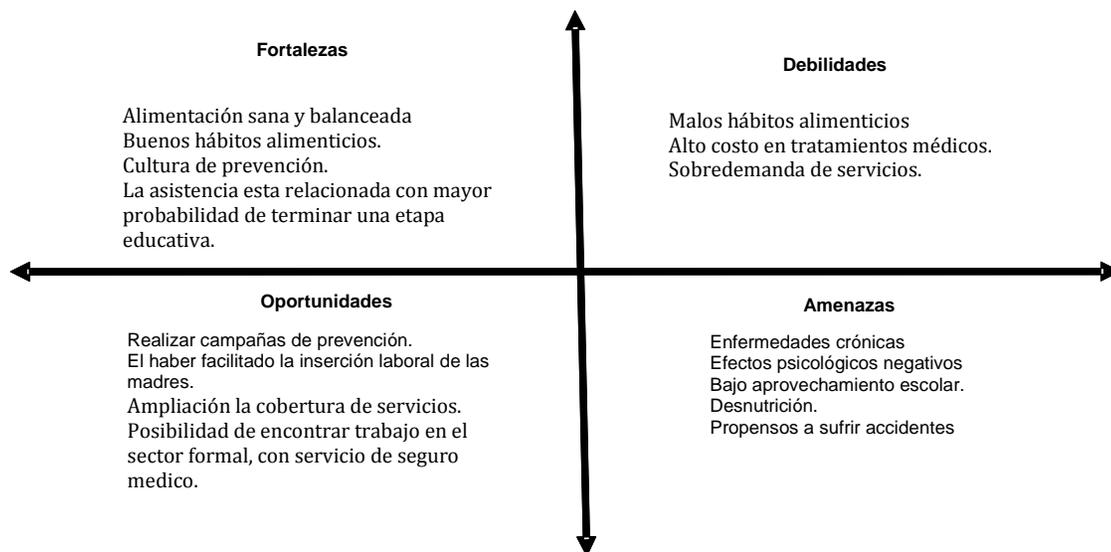
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores.

En este apartado se reportara, tal como se solicito en los lineamientos para la Evaluación interna 2016, el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora de propuesta, mediante el siguiente cuadro.

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Asegurar que los servicios de salud, fomenten y apoyen la lactancia natural, así como revisar y incorporar al servicio de todos los agentes de salud, nutricionistas y paramédicos.	Asesoramiento nutricional y servicios de salud apropiados como pláticas de reproducción y maternidad, como sería extraer la leche materna de la propia madre y ofrecerlo en biberón o tacita para fomentar la lactancia natural. Proporcionar información apropiada acerca de la prevención de enfermedades crónicas como diabetes, gastrointestinales, obesidad etc.	Corto y mediano plazo.	Dirección de Servicios Médicos, Subdirección de Centros de Desarrollo Infantil	Si bien no todos los componentes son nuevos, es importante reforzarlos en cuestión de utilizar la estructura sanitaria, adoptar medidas precisas en respuesta rápida a las necesidades identificadas, como la nutrición es un componente fundamental.	Los rápidos cambios sociales y económicos no hacen más que agravar las dificultades a los que se entren las familias para alimentar y cuidar de forma adecuada a sus hijos, proporcionar la comunicación con los padres de familia en forma precisa y completa acerca de las prácticas apropiadas de alimentación del lactante y del niño pequeño.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.

VII.1. Matriz FODA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas).



VII.2. Estrategias de Mejora.

Se integran las principales estrategias de mejora del programa social, basadas en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA.

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	Alimentación sana libres de comida chatarra, evitando la obesidad. Apoyo a las madres que trabajan facilitando el crecimiento saludable y el desarrollo de sus hijos. Fomentar y apoyar la lactancia materna natural	El dialogo se facilita, acceden a los refrigerios sin presión, atendiendo las indicaciones de las profesoras.
Amenazas (Externas)	Existe prevalecía de enfermedades en todos los niños aún más cuando recién entran a los CENDIS, ya después desarrollan su sistema inmune y la prevalencia de enfermedades se revierte.	Madres en lista de espera para entrar al programa. El alto nivel de satisfacción se debe a que los beneficiarios consideran que los compromisos que adquieren con el programa por recibir el apoyo no le representan mayor esfuerzo.

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Los niños beneficiados tienen una	La asistencia mensual de	Realizar evaluaciones periódicas cada	Facilitar el crecimiento

dieta de mayor calidad en termino de la cantidad de nutrientes	especialistas en la salud como nutriólogos y pediatras.	seis meses, independiente de los servicios de salud de prevención.	saludable y el desarrollo de los niños entre 0-5 años nueve meses
--	---	--	---

VII.3. Cronograma de Implementación

En el siguiente apartado se realiza un Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora; estableciendo una ruta crítica para el seguimiento de las mismas (en el corto, mediano y largo plazo), especificando las áreas.

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Realizar evaluaciones periódicas cada seis meses, independiente de los servicios de salud de prevención.	Largo plazo	Encuestas Compuesto por beneficiarios seleccionados de manera aleatoria.	Dirección General de Desarrollo Social Dirección General de Desarrollo Delegacional

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), 2010, Pobreza a nivel Municipio, <http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2010, Censo de Población y Vivienda, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=9>.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 14 de abril 2015, Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Ciudad de México (EVALUA-DF), 30 de octubre 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal .
- Dr. Armando Sánchez Vargas, 2016, Construcción de una línea base, Instituto de Investigaciones UNAM.

Fuente: Evalúa CDMX (2017), 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.*

CDMX (2017), 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.*

PROGRAMA DE “APOYO A GRUPOS PRIORITARIOS VULNERABLES”

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL. (*)

Nombre del Programa Social en 2016.

“Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables”.

Año de Creación.(*)

2004.

Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016. (*)

El “Programa de Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables” desde el año de 1994 se trabajó en esta demarcación con el Programa Progresá, mediante el cual se benefició a 408 niños de educación primaria, hoy en día existe un rezago educativo del 10.3% por lo que en la actualidad se entregan apoyos a 700 niños de escasos recursos que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y económica.

Con el afán de continuar apoyando se creó el Programa de Apoyo a Personas de Grupos Prioritarios y Vulnerables, con lo que se ayuda a sectores como adultos mayores, personas con discapacidad, jefas de familia y estudiantes de escasos recursos que tienen su precedente principalmente a partir del año 2004, derivado del Programa Equidad Social, este programa se ha incrementado en cuanto al número de beneficiarios y al monto de apoyo entregado.

Para el año 2009 se implantaron los apoyos a Estudiantes de nivel Secundaria y Educación Media Superior, los cuales también forman parte del Programa Equidad Social; debiendo destacar que dichos apoyos iniciaron con una cantidad de \$200 y \$ 400 pesos respectivamente, pero el día de hoy se incrementaron a \$500 pesos; ahora bien, para en el año 2010-2014 el programa cambio de nombre de “Equidad Social” a “Grupos Prioritarios y Vulnerables”, mismo que se encuentra vigente.

Problema central atendido por el Programa Social en 2016. (*)

El propósito es abatir la pobreza en la población que vive en las zonas de mayor rezago social, donde se generan graves problemas de drogadicción, inseguridad y violencia. Lo anterior inhibe el ejercicio pleno de los derechos humanos y el acceso a una vida digna con mayor bienestar social, especialmente por parte de los grupos o personas en condiciones de vulnerabilidad, esto es, que sufren de modo permanente o particularmente grave una situación de discriminación, desigualdad y/o intolerancia debido a circunstancias tales como origen étnico, color, sexo, religión, situación económica, opinión y preferencias u orientaciones de cualquier índole.

Objetivo General en 2016. (*)

Contribuir a disminuir la pobreza en los diferentes grupos prioritarios vulnerables que habitan en la Delegación Cuajimalpa, a través de los subprogramas de transferencia monetaria y material, que favorezca la salud, alimentación, economía familiar, justicia social y apoyen a disminuir la deserción de niños y jóvenes.

Objetivos Específicos (*)

1. Difundir las formas de acceso y permanencia, los requisitos y criterios de selección al programa social.
2. Capacitar a los servidores públicos que atienden a los beneficiarios del programa, a fin de que otorguen una atención apegada a los principios de equidad, inclusión y transparencia.
3. Otorgar apoyo económico a los niños, niñas y jóvenes inscritos en educación primaria, secundaria y media superior para incentivar su permanencia en el sistema educativo público, promoviendo además sus derechos para reafirmarlos en su ejercicio pleno.

4. Otorgar a mujeres y hombres que sean el único sustento de su familia así como adultos mayores de 60 a 64 años, un apoyo económico contribuyendo a elevar su calidad de vida.
5. Otorgar apoyo a las personas con discapacidad, contribuyendo a mejorar las condiciones económicas y favoreciendo su integración a la sociedad, mediante transferencia monetaria y material.
6. Concientizar a los beneficiarios del programa sobre la importancia de ejercer sus derechos dentro del marco legal existente.
7. Sensibilizar a los jóvenes sobre la importancia de ejercer su sexualidad con responsabilidad y alejados de las drogas.
8. Entrega de carnet de desarrollo humano a todos los beneficiarios del programa para dar seguimiento a los talleres y cursos de capacitación impartidos a este sector a fin de que se puedan acceder a las diferentes actividades.

Población Objetivo del Programa Social en 2016. (*)

El programa Social de “Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables ” repercuten directamente en la economía familiar de los sectores con prioridad en la Delegación Cuajimalpa de Morelos, favoreciendo la garantía de derechos económicos y sociales universalmente reconocidos, como son derecho a la salud, la educación y el derecho a un nivel de vida adecuado; mediante apoyo otorgada a diversos sectores de la población como personas con alguna discapacidad, adultos mayores, jefas (es) de familia, estudiantes de primaria, secundaria, media superior en condiciones económicas desfavorables, bajo los principios de equidad y justicia social, exigibilidad, transparencia y efectividad.

El tipo de programa de Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables es de transferencias monetarias y/o materiales según el caso, lo cual se especifica en los diferentes subprogramas que lo constituyen.

Área encargada de la operación del Programa Social en 2016. (*)

Dirección General de Desarrollo Social.
Dirección de Desarrollo Humano.

Unidades de apoyo técnico operativo:

Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios.

(*) *Fuente: Reglas de Operación 2016*

Bienes y/o servicios (*)

Entrega de:

-2,700 apoyos a través de una tarjeta electrónica, para el mismo número de beneficiarios con el cual el monto total anual erogado de \$8, 100,000.00. y

-500 apoyos en especie (100 sillas y 400 anteojos), el cual equivale a \$420,000.00. Asimismo, dentro de los servicios que se realizan son:

2 acciones de difusión del programa: mediante la página oficial de la Delegación y colocación de carteles en lugares estratégicos.

3 acciones de difusión (bimestralmente), informando a los beneficiarios las fechas y lugares de pago.

4 sesiones de capacitación al personal que atiende a los beneficiarios del programa.

Implementar en el transcurso del año 3 conferencias dirigidas a los beneficiarios del programa.

Es importante señalar que este programa social se divide en dos modalidades la entrega del mismo, una que es a través de la tarjeta electrónica con una dispersión monetaria y la otra en especie al entregar sillas de ruedas y anteojos.

Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. (*)

Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”.

Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso). (*)

Conforme a las características particulares de los sectores se canalizara hacia los programas locales y federales correspondientes a efecto de dar continuidad a los beneficiarios.

Presupuesto del Programa Social en 2016. (*)

El presupuesto total del Programa de “Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables” asciende a \$8'520,000.00 (Ocho millones quinientos veinte mil pesos 00/100 M.N.).

La programación presupuestal asignada al programa para el ejercicio fiscal 2016 es la siguiente:

Subprogramas	Tipo de apoyo	Frecuencia	Cantidad	No. de beneficiarios	Presupuesto 2016	Cantidad con letra
Discapacidad	Económico	3 emisiones	\$1000.00	315	\$ 945,000	Novcientos cuarenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.
Adultos Mayores	Económico	3emisiones	\$1000.00	450	\$ 1,350,000	Un millón trescientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.
Jefas y Jefes de Familia	Económico	3 emisiones	\$1000.00	610	\$ 1,830,000	Un millón ochocientos treinta mil pesos 00/100 M.N.
Becas Primaria	Económico	3 emisiones	\$1000.00	750	\$ 2,250,000	Dos millones doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.
Becas Secundaria	Económico	3 emisiones	\$1000.00	480	\$ 1,440,000	Un millón cuatrocientos cuarenta mil pesos 00/100 M.N.
Becas Media Superior	Económico	3 emisiones	\$1000.00	95	\$ 285,000	doscientos ochenta y cinco mil pesos 00/100 M.N.
Apoyo a personas con alguna discapacidad motriz	Especie	1 emisión	1 silla de ruedas	100	\$ 300,000	Trescientos mil pesos 00/100 M.N.
Apoyo a personas con alguna Discapacidad Visual	Especie	1 emisión	Anteojos	400	\$120,000	Ciento veinte mil pesos 00/100 M.N.
Total				3200	\$8,520,000	Ocho millones quinientos veinte mil pesos 00/100 M.N.

(*) Fuente: Reglas de Operación 2016)

Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016. (*)

Demarcación Territorial Cuajimalpa de Morelos.

Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017. (*)

Se incremento el número de beneficiarios desde su creación.

II.-METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017.

II.1 Área Encargada de la Evaluación Interna

II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.

Dirección General de Desarrollo Delegacional
Dirección de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana
Subdirección de Modernización Administrativa.

II. 1.1. La Unidad Técnico-Operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social es la Dirección General de Desarrollo Delegacional y sus atribuciones generales de acuerdo al artículo 148 Bis, del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal, son las siguientes

I. Apoyar al Jefe Delegacional en la dirección y coordinación de las unidades de asesoría, apoyo técnico, jurídico, coordinación y planeación, adscritas al Órgano Político-Administrativo;

II. Coordinar los apoyos necesarios para la planeación, organización, dirección, control y evaluación de los asuntos que le competen al Jefe Delegacional;

III. Se deroga.

IV. Se deroga.

V. Dirigir y coordinar la integración de los informes que presentará el Jefe Delegacional sobre el estado que guarda el Órgano Político-Administrativo;

VI. Se deroga.

VII. Se deroga.

VIII. Promover programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y mejora en el servicio de las Unidades Administrativas;

IX. Coordinar y dar seguimiento a los mecanismos que en materia de transparencias y acceso a la información, lleve a cabo o en los cuales participe el órgano político administrativo;

X. Se deroga.

XI. Dirigir los estudios e investigaciones sobre los temas de interés que determine el Jefe Delegacional;

XII. Coordinar las acciones de simplificación administrativa, modernización y mejoramiento de los servicios, considerando la opinión y lineamientos que emita para tal efecto la Dependencia competente;

XIII. Establecer, previo acuerdo con el Jefe Delegacional, las directrices y los mecanismos de coordinación y colaboración entre las diversas dependencias y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal;

XIV. Diseñar, implementar y evaluar acciones que permitan coadyuvar a la modernización administrativa;

XV. Coordinar y participar en el desarrollo de modelos para sistematizar y simplificar procedimientos administrativos, orientados a optimizar el empleo de los recursos y agilizar los tiempos de respuesta;

XVI. Instalar, promover y coordinar el Programa de Desarrollo Económico de la delegación;

XVII. Coordinar los proyectos de fomento económico que propicien la creación y conservación de empleo en las empresas de la delegación, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Ley de Fomento para el Desarrollo Económico del Distrito Federal;

XXVIII. Establecer las relaciones con los sectores público, privado y social para el impulso del desarrollo de las microempresas de la delegación;

XXIX. Mantener y coordinar acciones entre los diferentes sectores productivos para la promoción de la micro y pequeña empresa, fortaleciendo su posición en el mercado;

XX. Promover la modernización de la micro y pequeña empresa, a través de la innovación tecnológica, la capacitación y orientación hacia al crecimiento económico;

XXI. Aplicar y dar seguimiento a la estrategia de atención ciudadana;

XXII. Coordinar las áreas de Atención Ciudadana, considerando los lineamientos que para tal efecto emita la Dependencia competente;

XXIII. Dar seguimiento a las demandas ciudadanas captadas durante los recorridos y audiencias públicas que lleve a cabo el titular del Órgano Político-Administrativo;

XXIV. Aplicar y administrar la estrategia de sistemas de Comunicación para la difusión de trámites y servicios;

XXV. Asegurar el funcionamiento de la Ventanilla Única Delegacional de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;

XXVI. Asegurar el funcionamiento del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con el marco jurídico y administrativo aplicable;

XXVII. Impulsar la implementación de proyectos en materia de innovación, utilizando las tecnologías de información y comunicaciones para la sistematización y mejora de los procesos de la demarcación territorial;

XXVIII. Proponer la actualización y sistematización de trámites, servicios y procedimientos a cargo del Órgano Político-Administrativo;

XXIX. Diseñar y ejecutar los mecanismos de vinculación institucional con los diferentes niveles de gobierno en materia de desarrollo para beneficio de la población;

XXX. Diseñar y desarrollar esquemas de capacitación en artes y oficios, que permitan su vinculación e incorporación al ámbito económico; y

XXXI. Las demás que de manera directa le asigne el titular del Órgano Político-Administrativo, así como las que se establezcan en la normatividad aplicable.

Perfil de los integrantes que realizan la evaluación interna.

Puesto	Director General de Desarrollo Delegacional
Sexo	Masculino
Edad	34 años
Formación profesional	Relaciones Internacionales
Funciones	Instrumentar estrategias que contribuyan a la mejora y sistematización de las actividades gubernamentales, la transparencia, los procedimientos de atención ciudadana, la simplificación y desarrollo administrativo; así como al fomento de la inversión, el empleo y la igualdad de oportunidades.
Experiencia en M&E(*)	4 años en instrumentar estrategias que contribuyan a la mejora y sistematización de las actividades gubernamentales, la transparencia, los procedimientos de atención ciudadana, la simplificación y desarrollo administrativo; así como al fomento de la inversión, el empleo, y la igualdad de oportunidades.

Exclusivo M&E(**)	Designa los responsables de las tareas de evaluación.
------------------------------	---

Puesto	Director de Desarrollo Delegacional y Atención Ciudadana
Sexo	Masculino
Edad	30 años
Formación profesional	Derecho
Funciones	Apoyar al Director General de Desarrollo Delegacional en la dirección y coordinación de las unidades de asesoría, apoyo técnico, jurídico, coordinación y planeación, adscritas al Órgano Político-Administrativo. Promover programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y mejora en el servicio de las Unidades Administrativas; Coordinar y dar seguimiento a los mecanismos que en materia de transparencias y acceso a la información lleve a cabo o en los cuales participe el órgano político administrativo.
Experiencia en M&E(*)	Implementación de monitoreo basado en resultados, aplicando la metodología del marco lógico, construcción de matrices, diseño conceptual del sistema, utilización de la metodología de análisis, incorporando herramientas de resultados, indicadores y procesos.
Exclusivo M&E(**)	Dar cuenta de los resultados del análisis realizada de manera ordenada y esquematizada, señalando conclusiones y recomendaciones para su mayor desempeño del programa, aplicación de instrumentos de la información existentes con la información recogida para el análisis de resultados y de impacto social.

Puesto	Subdirectora de Modernización Administrativa
Sexo	Femenino
Edad	34 años
Formación profesional	Licenciatura en Contaduría Pública
Funciones	Implementar estrategias para la simplificación y modernización administrativa al interior de la Delegación, para garantizar una mejor gestión del Órgano Administrativo.
Experiencia en M&E(*)	Evaluación de los programas sujetos a reglas de operación que permitan una gestión basada en resultados, mediante indicadores de desempeño y aplicación de instrumentos.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo - Administrativo
Sexo	Femenino
Edad	50 años
Formación profesional	Preparatoria
Funciones	Actualizar los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Ubica las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo - Administrativa
Sexo	Femenino
Edad	32 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo-Administrativa
Sexo	Femenino

Edad	21 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

Puesto	Técnico Operativo-Administrativa
Sexo	Masculino
Edad	19 años
Formación profesional	Licenciatura
Funciones	Auxiliar en la actualización de los Procedimientos Administrativos de acuerdo a la operación y a la estructura y recabar información para la elaboración y actualización del Manual Administrativo en su integración conforme al Dictamen.
Experiencia en M&E(*)	Auxiliar en ubicar las fuentes donde se encuentra la información y define los instrumentos de recolección de información la sistematiza y analiza la información.
Exclusivo M&E(**)	Se dedica exclusivamente al monitoreo y evaluación del programa social.

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

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

II.2. Metodología de la Evaluación.

Esta evaluación interna 2017, forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), del Gobierno de la Ciudad de México, siendo ésta la segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evolución Interna Integral realizarse en 2018.

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

La ruta crítica de la integración del informe de la evaluación del programa social es la siguiente:

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
Sesión 1 Introducción al Taller Descripción del Programa Social Evaluación de Diseño	17 de mayo
Sesión 2 Construcción de la Línea Base Metodología de la Evaluación Interna 2017 Evaluación de Operación	25 de mayo

Sesión 3 Evaluación de Satisfacción Diseño del Levantamiento de Panel Análisis y Seguimiento Matriz FODA	1 de junio
---	-------------------

II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.

Normas aplicables.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.
- Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento
- Ley para Eliminar y Prevenir la Discriminación del Distrito Federal
- Ley y Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal

Planes y Programas.

- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 Meta II “Desarrollo Social para un México Incluyente”
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 “Eje 1”
- Programa Sectorial “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión”

II.3.1. Información de Gabinete

Referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en el problema social que atiende el programa

- Dr. Armando Sánchez Vargas, 2016, Construcción de una línea base, Instituto de Investigaciones UNAM.
- Información de los Censos de Población y Vivienda de 1990,2000 y 2010, y la Encuesta Inter-censal 2015, así como de la Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares de 1992 a 2014 elaborados por el INEGI. www.coneval.org.mx/instrumentoscensales/Datos-censales.aspx.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 30 de octubre 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 14 de abril 2015, Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 5 de abril 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2010, Censo de Población y Vivienda, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=9>.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), 2010, Pobreza a nivel Municipio, <http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>.

II.3.2. Información de Campo

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

Categorías de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
La encuesta muestra, tendrá:	La recopilación de datos y encuestas aplicadas a los beneficiarios tiene como	Las encuestas se aplicaron en el segundo

Datos generales. Características Socio-Económicas. Efectos del Programa de “Desarrollo y Asistencia Social”. Expectativas de los beneficiarios.	finalidad detectar los problemas que se presentan el programa social y el área encargada pueda mejorar.	semestre del año 2016. (julio a diciembre) Arrojaron como resultado nuestra evaluación de satisfacción: Los depósitos han sido realizados en tiempo y forma y los documentos se han recabado siguiendo las líneas de operación.
--	---	--

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016.

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona requerida
Auxiliar del Programa de grupos Prioritarios Vulnerables	1.-Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. 2.-Conocer las reglas de operación de cada programa social	1.-Manejo de la paquetería de Office. 2.-Habilidad en el trato a la ciudadanía.	1.- Revisión y validación de la documentación entregada por los beneficiarios. 2.- Informar de los derechos y obligaciones al beneficiario. 3.- Dar la atención adecuada a los ciudadanos.	Femenino	51 años	Media superior	1.- 14 años, como auxiliar operativo. Tomo cursos de: atención al público, archivo, calidad en el servicio con enfoque a grupos vulnerables.
Auxiliar del Programa de grupos Prioritarios Vulnerables	1.-Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. 2.-Conocer las reglas de operación de cada programa social	1.-Manejo de la paquetería de Office. 2.-Habilidad en el trato a la ciudadanía.	1.- Revisión y Validación de la documentación entregada por los beneficiarios. 2.- Informar de los derechos y obligaciones al beneficiario. 3.- Dar la atención adecuada a los ciudadanos.	Femenino	48 años	Carrera técnica en asistente educativo.	1.-Tiempo de estar a cargo del programa 4 años 2.-Ha tomado cursos de capacitación en: transparencia, manejo de personas con discapacidad, psicología, calidad en el servicio con enfoque a grupos vulnerables.
Auxiliar del Programa de grupos Prioritarios Vulnerables	1.-Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. 2.-Conocer las reglas de operación de cada programa social	1.-Manejo de la paquetería de Office. 2.-Habilidad en el trato a la ciudadanía.	1.- Expresar y comunicar si cumple con las reglas de operación. 2.- Supervisar de manera directa y constante el programa. 3.- Tomar decisiones en base a las instrucciones. 4.-. Revisión y Validación de la documentación entregada por los	Femenino	60 años	Carrera técnica	1.- Lleva 2 años a cargo del programa de jefas y jefes de familia 2.-Capacitación tomando cursos de: atención al público, ley de transparencia y acceso a la información, calidad en el servicio con enfoque a grupos

			beneficiarios.				vulnerables.
Auxiliar del Programa de grupos Prioritarios Vulnerables .	1.-Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. 2.-Conocer las reglas de operación de cada programa social.	1.-Manejo de la paquetería de Office. 2.-Habilidad en el trato a la ciudadanía.	1.- Revisión y Validación de la documentación entregada por los beneficiarios. 2.- Informar de los derechos y obligaciones al beneficiario.	Masculino	34 años	Carrera Técnica	1.- 1 año auxiliando en el área. 2. Tomo cursos de: atención al público
Auxiliar del Programa de grupos Prioritarios Vulnerables .	1.-Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. 2.-Conocer las reglas de operación de cada programa social.	1.-Manejo de la paquetería de Office. 2.-Habilidad en el trato a la ciudadanía.	1.- Integrar los estudios socioeconómicos y solicitud. 2. Mantener comunicación con el tutor en los programas de becas a menores. 3.- Resguardar los expedientes.	Femenino	48 años	Carrera técnica	1.- Tiempo auxiliando en el programa 8 meses. 2. Ha tomado cursos de: computación, transparencia y archivo.
Auxiliar del Programa de grupos Prioritarios Vulnerables .	1.-Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. 2.-Conocer las reglas de operación de cada programa social.	1.-Manejo de la paquetería de Office. 2.-Habilidad en el trato a la ciudadanía.	1.- Integrar los estudios socioeconómicos y solicitud. 2.- Mantener comunicación con el tutor de los menores de edad de las becas. 3.- Resguardar los expedientes. 4.- Revisión y Validación de la documentación entregada por los beneficiarios.	Femenino	39 años	Carrera técnica	1.- Auxiliando 1 año en el programa 2.- Tomo cursos de atención al público.
Auxiliar del Programa de grupos Prioritarios Vulnerables .	1.-Conocer la estructura orgánica y procedimientos de la administración pública. 2.-Conocer las reglas de operación de cada programa social.	1.-Manejo de la paquetería de Office. 2.-Habilidad en el trato a la ciudadanía.	1.- Integrar los estudios socioeconómicos y solicitud. 2. Mantener comunicación con el tutor en los programas de becas a menores. 3.- Resguardar los expedientes. 4.- Revisión y Validación de la documentación entregada por los beneficiarios.	Femenino	27 años	Carrera técnica	1. Tiempo en el programa 7 años, 3. 2.-Tomo 10 cursos de atención al público.

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño.

En este análisis se emplea una matriz de contingencias en la cual se indica lo establecido en las Reglas de Operación 2016 del Programa Social.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I.-Dependencia o Entidad Responsable del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	La Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Desarrollo Humano coordinan y la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios ejecuta.
II.-Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Señala que contribuye a disminuir la pobreza en los diferentes grupos prioritarios y vulnerables que habitan en la Delegación Cuajimalpa de Morelos , a través de los subprogramas, los que integran el Programa de Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables, que repercuten directamente en la economía familiar de los sectores con prioridad en la Delegación Cuajimalpa de Morelos.
III.-Metas Físicas	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se expresaron de forma numérica, siendo estas cuantificables, medibles y verificables.
IV.-Programa Presupuestal	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ya que se cumplió con los objetivos y metas establecidas para el uso del presupuesto total del programa.
V.-Requisitos y Procedimientos de acceso	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los requisitos del Programa de Desarrollo y Asistencia Social” fueron difundidos, en las diferentes colonias y Pueblos de la Delegación. y en la página oficial de la Delegación Cuajimalpa de Morelos www.cuajimalpa.cdmx.gob.mx Todos los requisitos se apegan a las ROP-2016
VI.-Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Los solicitantes acudirán a la oficina de Desarrollo Humano a llenar la solicitud, con la documentación requerida por el programa social y los beneficiarios que ya estén en el padrón actualizaran su documentación
VII.-Procedimiento de queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	En caso de que las personas beneficiarias deseen interponer una queja, deberán acudir de manera personal a ingresar un escrito donde señalen los motivos de su inconformidad en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana CESAC.
VIII.-Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	En todos los casos es la Contraloría General de la Ciudad de México, la instancia para denuncias de la Ciudad de México, la instancia competente

				<p>para conocer las denuncias de incumplimiento de derechos en materia de Desarrollo Social.</p> <p>Se señalan los lugares donde la Delegación pone a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos para que las personas beneficiarias puedan acceder al disfrute de los beneficios del programa social.</p>
IX.-Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>La Evaluación Externa de la política social y los programas sociales es la que realiza de manera exclusiva e independiente el Consejo de Evaluación de Evaluación de Desarrollo Social del la Ciudad de México (EVALUACDMX), ya sea por cuenta propia o a través de tercero.</p> <p>La Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para la Ciudad de México, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.</p> <p>La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social es la Dirección General de Desarrollo Delegacional.</p>
X.-Formas de Participación Social	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad de México, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de este programa por medio de su participación en los Comités Vecinales que integra la Delegación Cuajimalpa de Morelos, en la modalidad de información, consulta, deliberación y audiencias publicas así como su difusión de los programas sociales, de los comités Delegacionales que integra la Delegación Cuajimalpa de Morelos.</p>
XI.-Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>Conforme a las características particulares de los sectores se canalizarán hacia los programas locales y federales correspondientes a efecto de dar continuidad a los beneficiarios.</p>

				Se canalizaron a la Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios en dónde se le dará seguimiento.
--	--	--	--	---

III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016.

El siguiente cuadro, describe cuál es la población objetivo y población atendida del programa social; así como la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa “Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables”.

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Cifras 2015	1737	1737	100%	Se ha cumplido con el objetivo establecido en las ROP 2015
Cifras 2016	3200	3200	100%	Se ha cumplido con el objetivo establecido en las ROP 2016

Con base en el Padrón 2016, e información estadística del programa social, se calculo el porcentaje de población beneficiaria que cumplió en 2016, con cada una de las características enlistadas.

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de las personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Becas Primaria Requisitos de acceso 1.- Ser residente de alguna de las colonias o pueblos de la Delegación Cuajimalpa de Morelos. 2.- Estar inscrito en algún plantel público de educación primaria. 3.- Ser alumno regular en el período escolar en curso, contar con un promedio mínimo de 8.0 y mantenerlo durante el periodo de apoyo 4.- Que el padre, madre, tutor, o quien legalmente represente al alumno cuente con un ingreso familiar menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.	100% (750 Beneficiarios)	Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016
Becas Secundaria Requisitos de acceso 1.- Ser residente de alguna de las colonias o pueblos de la Delegación Cuajimalpa de Morelos. 2.- Estar inscrito en algún plantel público de educación Secundaria. 3.- Ser alumno regular en el período escolar en curso, contar con un promedio mínimo de 8 y mantenerlo durante el periodo de apoyo 4.- Que el padre, madre, tutor, o quien legalmente represente al alumno cuente con un ingreso familiar menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.	100% (480 Beneficiarios)	Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016
Apoyo a Jefas y Jefes de Familia Requisitos de acceso 1.- Ser residente en la Delegación de Cuajimalpa de Morelos. 2.- Tener por lo menos, un dependiente económico menor de catorce años. 3.- No recibir apoyos o beneficios de programas otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México o del Gobierno Federal. 4.- Tener un ingreso familiar menor o igual a tres	100% (610 Beneficiarios)	Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016

<p>salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.</p> <p>5.- Ser el principal sustento económico para su familia.</p> <p>6.- Tener entre 18 a 59 años</p>		
<p>Apoyo a Adultos Mayores Requisitos de acceso</p> <p>1.- Ser residente de la Delegación de Cuajimalpa de Morelos.</p> <p>2.- Tener de 60 a 64 años al momento de realizar la solicitud.</p> <p>3.- No recibir apoyos o beneficios de programas otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México o por el Gobierno Federal.</p> <p>4.- Tener un ingreso familiar menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.</p>	<p>100% (450 Beneficiarios)</p>	<p>Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016</p>
<p>Beca de Educación Media Superior Requisitos de acceso</p> <p>1.- Ser residente de alguna de las colonias o pueblos de la Delegación Cuajimalpa de Morelos.</p> <p>2.- Estar inscrito en algún plantel de educación media superior.</p> <p>3.- Ser alumno regular en el periodo escolar en curso al momento de la solicitud, contar con un promedio mínimo de 8.0 y mantenerlo durante el periodo de apoyo</p> <p>4.- Que el alumno (si es mayor de edad) o el padre, madre, tutor, o quien legalmente lo represente, cuente con un ingreso individual o familiar menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.</p>	<p>100% (95 Beneficiarios)</p>	<p>Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016</p>
<p>Apoyo a Personas con Discapacidad Requisitos de acceso</p> <p>1.- Ser residente de la Delegación de Cuajimalpa de Morelos.</p> <p>2.- Ser persona con alguna discapacidad (calificada por médico especialista) motora, visual, auditiva, lenguaje, neurológica y/o intelectual.</p> <p>3.- Tener entre 24 meses y 59 años.</p> <p>4.- En caso de ser menor de edad y/o tener alguna discapacidad que le impida realizar el trámite de manera personal, deberá ser acompañado por su padre, madre, tutor, o quien legalmente lo asista.</p> <p>5.- No recibir apoyos o beneficios de programas otorgados por el Gobierno de la Ciudad de México o por el Gobierno Federal.</p> <p>6.- Tener un ingreso individual o familiar menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.</p>	<p>100% (315 Beneficiarios)</p>	<p>Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016</p>
<p>Apoyo a Niños y Adultos con alguna Discapacidad Motriz Requisitos de acceso</p> <p>1.- Ser residente de la Delegación Cuajimalpa de Morelos.</p> <p>2.- Ser persona con alguna discapacidad motriz que le impide desplazarse por sus propios medios.</p> <p>3.- Ser mayor de 3 años de edad.</p> <p>4.- Tener un ingreso individual o familiar menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.</p>	<p>100% (100 Beneficiarios)</p>	<p>Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016</p>
<p>Apoyo a Personas con alguna Discapacidad Visual Requisitos de acceso</p> <p>1.- Ser residente de la Delegación de Cuajimalpa de</p>	<p>100% (400 Beneficiarios)</p>	<p>Se ha cumplido correctamente con las ROP 2016</p>

Morelos. 2.- Ser persona con alguna discapacidad visual, que amerite el uso de anteojos. 3.- Ser mayor de 4 años de edad. 4.- Tener un ingreso individual o familiar menor o igual a tres salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México.		
--	--	--

Nota: Es importante señalar, que en este cuadro se adecuo a las necesidades del tipo de programa al tener subprogramas y si bien el número de beneficiario cambia en cada uno (subprograma) las metas se cumplen al cien por ciento, como se considera en las Reglas de Operación del Programa 2016, en comento, por ello el considerar poner el número de beneficiarios abajo del porcentaje.

III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.

En el siguiente cuadro se describió a profundidad del desarrollo de cada proceso, detallando las actividades, los componentes y los actores que integran el desarrollo del proceso.

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

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Apoyo otorgado a diversos sectores de la población.	4	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO
Difusión	Distribución de volantes, carteles, lonas colgadas, en la oficina de Desarrollo Humano, Comités Vecinales y Audiencias Ciudadanas	3	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO
Solicitud	Cubrir requisitos publicados en la ROP 2016	6	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI
Incorporación	Validación de la documentación, actualización de la documentación, asistencia de los talleres	5	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI
Obtención de bienes y/o servicios	Programación presupuestal	1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
Entrega	Apoyo a través de una tarjeta electrónica y en especie	1	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
Incidencias	Ingresar un escrito donde señales los motivos de su inconformidad (CESAC)	3	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO
Seguimiento y monitoreo	Realización de informes y aplicación de encuestas	2	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO

1. Planeación:

A) Se lleva a cabo un estudio de Referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en el problema social que atiende el programa.
C) Tiempo aproximado en el que se lleva el proceso es de una semana.
D) En dicha planeación participan 5 servidores públicos.

E) Se administra el presupuesto total del Programa de Apoyo a Grupos Prioritarios y Vulnerables el cual asciende a \$8'520,000.00 (Ocho millones quinientos veinte mil pesos 00/100 M.N.).

2. Difusión:

C) Se lleva a cabo la difusión y distribución de propaganda en un tiempo aproximado de dos semanas.

D) En esta actividad se ocupa el personal operativo de las Áreas responsables.

H)-Mediante la página oficial de la Delegación Cuajimalpa de Morelos. www.cuajimalpa.cdmx.gob.mx

3. Solicitud:

A) La recopilación de la documentación se entrega en el área correspondiente

B) En treinta días hábiles se le entrega la respuesta al interesado en las oficinas de Grupos Prioritarios y Vulnerables

C) En este proceso participan 6 servidores públicos

F) Todo el proceso se lleva a cabo en las oficinas de la Dirección Desarrollo Humano.

H) Los requisitos se encuentran publicados en la ROP-2016,

I) Serán presentados con el personal encargado de los programas.

4. Incorporación:

A) Inicia con la evaluación de las solicitudes que cumplan con los requisitos de acuerdo a la ROP-2016

B) Finalizan con la validación de la documentación

C) El proceso se lleva a cabo en 30 días hábiles

H) Los requisitos se encuentran publicados en la ROP-2016,

I) La validación de documentos se lleva a cabo en el área correspondiente

5. Obtención de Bienes y/o Servicios:

G) El presupuesto se distribuye de acuerdo en lo establecido en la ROP-2016, a través de la tarjeta electrónica y especie.

6. Entrega:

G) El Apoyo será entregado a los beneficiarios a través de una tarjeta electrónica o en especie.

7.-Incidencias:

A) En caso de que las personas beneficiarias deseen interponer una queja, deberán acudir de manera personal a ingresar un escrito donde señalen los motivos de su inconformidad en Centro de Servicio y Atención Ciudadana CESAC, ubicado en av. Juárez, esquina av. México, s/n, Colonia Cuajimalpa, Delegación Cuajimalpa de Morelos, Código Postal 05000, Ciudad de México, en un horario de 9:00 a 14:00 horas.

C) La oficina responsable estará obligada a responder en un plazo no mayor a 15 días hábiles a partir de su recepción.

H) La solicitud recolectada es una queja a través de un escrito.

8.-Seguimiento y monitoreo:

A) Se recolectan datos y opiniones de los beneficiarios a través de una encuesta para mejoras en el programa social y atención de los ciudadanos

H) Se recolectan datos y opiniones de los beneficiarios a través de una encuesta para mejoras en el programa social y atención de los ciudadanos

Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General.

No existe proceso alguno.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

En el siguiente cuadro se hace una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016.

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	Existen medios de verificación trimestral y anualmente a través de informes y encuesta.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	Se cuenta con un control de quienes son los beneficiarios del programa el cual se obtiene de un estudio socioeconómico que se le realiza a los beneficiarios.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Se cuenta con un Matriz de Indicadores del Programa Social.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Se cuenta con una persona que lleva a cabo el seguimiento de los indicadores.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Se lleva a cabo un análisis trimestral y anualmente de los resultados obtenidos en el seguimiento de los indicadores.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Se realiza una valoración que nos permite cubrir a la población objetivo.

III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

Con base en los aspectos desarrollados a lo largo de este apartado se hace una valoración general de la operación del Programa Social en 2016.

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcialmente	A través de las encuestas se detectó que el personal no da la atención adecuada.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	Se realizó de acuerdo a las ROP-2016
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	Se incrementó la programación presupuestal.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Se realizó de acuerdo a las ROP-2016
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	No	No se cuenta con las instalaciones adecuadas para prestar la atención a los beneficiarios y las personas interesadas, ya que el desplazamiento de cada área es complicado, y no se cuenta con rampas para personas con capacidades diferentes, y no se cuenta con indicadores de área.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Si	El proceso se le da seguimiento apeándose a las ROP-2016 y así darle el seguimiento adecuado.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	La documentación requerida es la necesaria para la verificación de los solicitantes. Se apega a los estándares de las ROP-2016
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Parcialmente	Se requiere mayor capacitación para que se unifique la información de los programas con todo el personal.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Parcialmente	Ya que cada una de las áreas tiene establecidas sus funciones y actividades para garantizar la operación del programa social, y canalizarla al área correspondiente.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Parcialmente	Los tiempos establecidos son los adecuados, pero existe un atraso, en la recepción y validación de la documentación requerida ya que los solicitantes pueden dar información incorrecta y el personal atrasa el proceso del programa.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Parcialmente	Factores externos como información errónea y falta de comunicación entre los actores atrasan la ejecución del programa.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	Se lleva a cabo a través de las encuestas a los beneficiarios.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Se lleva a cabo a través de las encuestas de los beneficiarios.

Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el programa social.	Si	Se realizan encuestas y talleres a los beneficiarios.
---	----	---

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

Categorías de la Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales



Como se muestra en la imagen, en el siguiente cuadro, se identificará, si el programa contó con los reactivos del instrumento levantado como parte de la línea de base planteada en la evaluación interna 2016, por categoría, indicando los resultados e interpretación de estos reactivos.

Categorías	Aspectos a valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	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.	Encuestas	Satisfactorio	Contribuir a disminuir la pobreza en los diferentes grupos prioritarios vulnerables las expectativas son buenas ya que favorecerán la salud, alimentación, economía familiar, justicia familiar y apoyen a disminuir la deserción de niños y jóvenes
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)	Se realizaran talleres con beneficiarios de los programas	Satisfactorio	Se reunirán con cada uno de los beneficiarios para dudas o aclaraciones e informales de las nuevas actividades

	<p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones</p>			
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las Programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>Información en jornadas de los talleres</p>	Satisfactorio	Participación en los talleres
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias.</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.</p>	<p>Solicitudes ingresadas y se realizara la verificación de la documentación entregada</p>	Satisfactorio	Se analizó mediante las actividades
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 cubiertos de las necesidades por el beneficio.</p>	<p>Opinión de los padres de los niños.</p> <p>Campañas de prevención.</p>	Satisfactorio	Se analizó mediante la encuesta que se realiza en los talleres.
Contraprestación	<p>Tipo de compromiso adquirido.</p> <p>Frecuencia con que se realiza los compromisos</p> <p>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>Mediante convocatoria, o eventos programados</p> <p>Campañas de prevención</p>	Satisfactorio	Ayuda a la mejora para transmitir la información y fortalecer la mejora en los procesos de los programas
Condición de pobreza	<p>Grado de conocimiento del programa como derecho</p> <p>Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su pobreza.</p> <p>Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.</p>	Opinión	Satisfactorio	Al validar su documentación y poseer su tarjeta automáticamente se beneficiaran con el apoyo monetario o en especie y así contribuir con la problemática económica.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.

Mediante el siguiente cuadro, se indica la población que sería objeto del levantamiento de panel.

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	80 de 800
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	80 de 800
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	80 de 800
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	160 de 1600

V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.

Periodos	Lugares de Aplicación	Personal Utilizado	Tiempos Empleados
Julio	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios	Personal encargado y beneficiarios.	4 horas, 2 veces a la semana.
Septiembre	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios	Personal encargado y beneficiarios.	4 horas, 2 veces a la semana.
Octubre	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios	Personal encargado y beneficiarios.	4 horas, 2 veces a la semana.
Noviembre	Oficina que ocupa la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Prioritarios	Personal encargado y beneficiarios.	4 horas, 2 veces a la semana.

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016.

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016.

A través del siguiente cuadro se muestra los periodos y lugares de procesamiento de la información de la aplicación de instrumento.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción.	Satisfactorio	Se continúa buscando el bienestar familiar, y se han cubierto los objetivos.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016.	Satisfactorio	Se cumplió con las atribuciones específicas del reglamento interior de la Administración Pública del Distrito Federal.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.	Satisfactorio	Dirección General de Desarrollo Delegacional.
II.2. Metodología de la Evaluación.	Satisfactorio	Se llevó de acuerdo del marco lógico.
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.	Satisfactorio	Se llevó acabo a las referencias académicas, estadísticas y a las referencias especializadas que atiende el programa.
III. Evaluación del Diseño del Programa Social.	Satisfactorio	Se apega a las ROP-2015, Leyes y reglamentos Aplicables incluidos la Ley de Desarrollo Social para la Ciudad de México gasto eficiente.
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX.	Satisfactorio	Se apega a las ROP-2015, Leyes y reglamentos Aplicables incluidos la Ley de Desarrollo Social para la CDMX, presupuesto y gasto eficiente
III.2. Identificación Y Diagnóstico Del Problema Social Atendido Por El Programa.	Satisfactorio	Se cumplió con el Objetivo General y los Objetivos Específicos plasmados en las ROP
III.3. Cobertura del Programa Social.	Satisfactorio	Se corrigió lo mencionado en las ROP-2015 el cual señalaba 9 subprogramas, corrigiéndose a lo real que son 8.
III.4. Análisis del marco lógico del programa social	Parcial	Se continúa trabajando con los altos índices de la población en desventaja social y

		económica en la Delegación Cuajimalpa de Morelos.
III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones.	Parcial	Apoyo a Estudiantes de Educación Media Superior.
III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social.	Satisfactorio	El proyecto corresponde a un programa social de acuerdo con los argumentos de la ROP
IV. Construcción de la línea base del programa social.	Satisfactoria	De acuerdo con los documentos que sustentan el Programa Social se le dio continuidad a la Línea Base.
IV.1. Definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo del programa.	Satisfactorio	Con base a los documentos que sustenta el diseño del programa social se llevó a cabo la definición de los objetivos
IV.2. Diseño metodológico para la construcción de la línea base.	Parcial	Se realizó el análisis de las diferentes técnicas y los instrumentos para el levantamiento de la construcción de la Línea Base.
IV.3. Diseño del instrumento para la construcción de la línea base.	Satisfactorio	Se construyeron encuestas en las cuales se obtuvieron datos generales, características socioeconómicas, desempeño del programa, efectos del programa social y expectativas de las y los beneficiarios.
IV.4. Método de aplicación del instrumento.	Satisfactorio	Encuesta
IV.5. Cronograma de aplicación y procesamiento de la información.	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a lo programado.
V. Análisis y seguimiento de la evaluación interna 2015.	Satisfactorio	Se le dio seguimiento en 2016
V.1. Análisis de la evaluación interna 2015.	Satisfactorio	Se desarrolló de acuerdo en los aspectos solicitados en la evaluación interna.
V.2. Seguimiento de recomendaciones de las evaluaciones internas anteriores	Satisfactorio	Se trabajó en las estrategias de mejora
VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora.	Satisfactorio	Se basó en la matriz FODA
VI.1. Matriz FODA.	Satisfactorio	Se valoró la efectividad en el cumplimiento de metas y en el logro de los objetivos e identificar las variables del programa que afectan en mayor medida sus resultados.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se continuó con la entrega de tarjetas electrónicas a los beneficiarios para que se reduzcan los tiempos al recibir el apoyo.
VI.3. Cronograma de Implementación.	Satisfactorio	Se realizó una encuesta muestra en un cierto plazo el cual arrojó resultados de mejora.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Se contó con todas las fuentes de información para la evaluación interna.

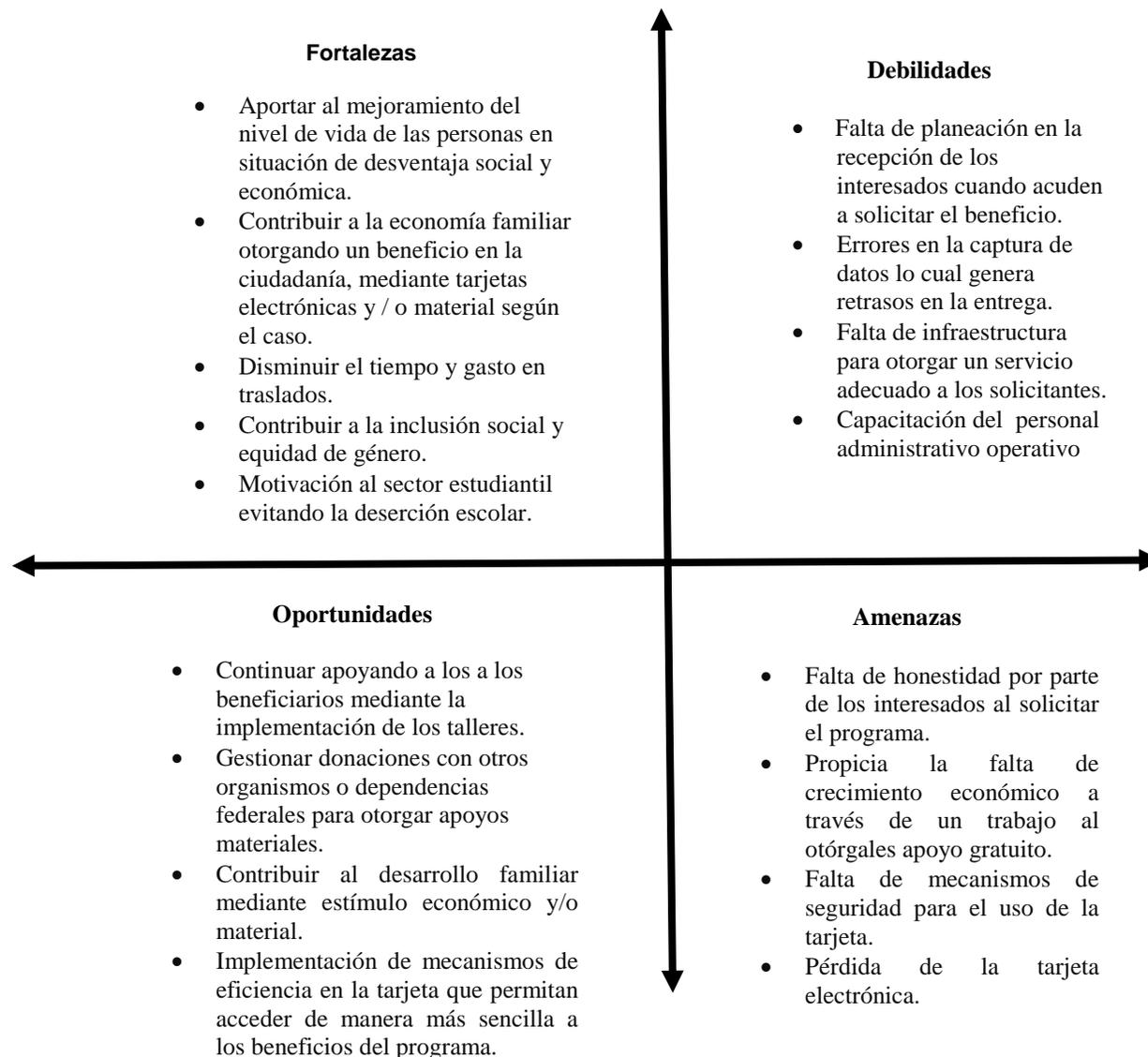
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores.

En este apartado se reportará, tal como se solicitó en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016, el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora de propuesta, mediante el siguiente cuadro.

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Infraestructura	Ahora se cuentan con diversos módulos de atención a los beneficiarios, y se entregaron tarjetas electrónicas para agilizar la entrega	1 Año	Dirección General de Desarrollo Social	Se tomaron e implementaron las observaciones correspondientes a la infraestructura	Se redujeron los tiempos al recibir el apoyo y una mejor atención ciudadana.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.

VII.1. Matriz FODA (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas).



VII.2. Estrategias de Mejora.

Se integran las principales estrategias de mejora del programa social, basadas en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA.

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
<p style="text-align: center;">Oportunidades (Externas)</p> Continuar apoyando a los beneficiarios y sensibilizarlos para que la información proporcionada sea la correcta	<p style="text-align: center;">Potencialidades</p> Apoyar a la población y mejorar su situación social y desventaja económica.	<p style="text-align: center;">Desafíos</p> Tenemos como desafío que el personal del área tenga mayor sensibilidad para el trato hacia los ciudadanos.

Amenazas (Externas)	Riesgos	Limitaciones
Falta de veracidad por parte de los beneficiarios y esto propicia el atraso de la atención.	No tener la seguridad de que estén haciendo buen uso del apoyo económico o material proporcionado.	El no contar con una estrategia que nos permita tener la veracidad de que el beneficio otorgado sea ocupado para su bienestar familiar y no contar con la identificación adecuada de cada área, así como la accesibilidad para las personas con discapacidad o adultos mayores.

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Capacitación del personal de toda el área responsable.	Tomar cursos de capacitación de atención ciudadana y de captura de datos.	En la planeación	Mejor atención a la ciudadanía y a los beneficiados y mejora de las bases de datos.
Control sobre el uso de la tarjeta.	Contar con estados de cuenta de las tarjetas otorgadas.	En la entrega	Control del buen uso del beneficio otorgado.
Accesibilidad para las personas con capacidades diferentes y personas de la tercera edad.	Modificación en la infraestructura del Área de atención.	En la planeación	Que el área sea identificada y de fácil acceso.

VII.3. Cronograma de Implementación,

En el siguiente apartado se realiza un Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora; estableciendo una ruta crítica para el seguimiento de las mismas (en el corto, mediano y largo plazo), especificando las áreas.

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Encuesta	6 meses	Dirección General de Desarrollo Delegacional.	Dirección General de Desarrollo Delegacional
Cursos de capacitación de atención ciudadana y de captura de datos.	2 meses	Dirección General de Desarrollo Social	Dirección General de Desarrollo Delegacional
Contar con estados de cuenta de las tarjetas otorgadas.	3 meses	Dirección General de Desarrollo Social	Dirección General de Desarrollo Delegacional
Modificación en las infraestructuras del Área de atención.	Indefinido	Dirección General de Desarrollo Social	Dirección General de Desarrollo Delegacional

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.

- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), 2010, Pobreza a nivel Municipio, <http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Medicion-de-la-pobreza-municipal-2010.aspx>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), 2010, Censo de Población y Vivienda, <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/mexicocifras/default.aspx?src=487&e=9>.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF), 14 de abril 2015, Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales, Gaceta Oficial del Distrito Federal.

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Ciudad de México (EVALUA-DF), 30 de octubre 2015, Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, Gaceta Oficial del Distrito Federal .

- Dr. Armando Sánchez Vargas, 2016, Construcción de una línea base, Instituto de Investigaciones UNAM.

Fuente: Evalúa CDMX (2017), 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.*

CDMX (2017), 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.*