

**DELEGACIÓN ÁLVARO OBREGÓN**

**PROGRAMA DELEGACIONAL DE  
APOYO A FAMILIAS EN  
DESVENTAJA SOCIAL  
2016**

**Junio 2017**

# **EVALUACIÓN INTERNA**

## **2017**

# INDICE

TEMA	PAGINA
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	4
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	6
II.1. Área encargada de la evaluación	6
II.2. Metodología de la evaluación	7
II.3. Fuentes de información	8
II.3.1 Información de Gabinete	8
II.3.2 Información de Campo	9
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	10
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	10
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	12
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social 2016	18
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	19
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	34
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	36
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	37
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	39
VI. ANALISIS Y SEGUIMIETNO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	39
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	39
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	41
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	41
VII.1 Matriz FODA	41
VII.2 Estrategias de Mejora	42
VII.3. Cronograma de Implementación	42
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	43

## 1.- DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016	Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016
Año de creación	2013
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc).	<p>La Acción Institucional de Apoyo para Grupos en Desventaja Social en la que estaba contemplada la Vertiente de Apoyo a jefas de Familia, existe desde el año 2013. En el ejercicio 2014, se realizó una modificación al nombre a quedar en Acción Institucional de Apoyo a Familias en Desventaja Social.</p> <p>En 2015, en el marco de la Primera Sesión Ordinaria del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal y derivado de la reunión de trabajo mediante acuerdo COPLADE/ISO/13BIS/2015, de fecha 20 de febrero de 2015, se determinó que la Acción Institucional de Apoyo a Familias en Desventaja social, se transformará a un programa social, al que se le denominó: PROGRAMA DELEGACIONAL DE APOYO A FAMILIAS EN DESVENTAJA SOCIAL.</p> <p>Durante los años 2013 y 2014, los beneficios del programa eran exclusivos de las mujeres jefas de familia, con el objetivo de ampliar la cobertura de los titulares de familias en donde existe vulnerabilidad, a partir del 2015 se incluyeron a hombres.</p>
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Jefas o representantes de familia con ingresos insuficientes para satisfacer necesidades básicas que habitan en zonas de muy alta y alta marginación dentro de la Delegación Álvaro Obregón
Objetivo General en 2016	Contribuir a mejorar los niveles de bienestar a las Jefas o representantes de Familia de la Delegación Álvaro Obregón a efecto de generar condiciones reales para el ejercicio de los derechos humanos, perspectiva de género e inclusión social, a través de un apoyo económico.
Objetivos Específicos	<p>Otorgar estímulos económicos a jefas o representantes de familia en desventaja social, que lo soliciten en tiempo y forma y cumplan con los requisitos de la convocatoria, acrediten la condición en desventaja social.</p> <p>Entregar los estímulos económicos en los plazos señalados en la convocatoria.</p> <p>Integrar el Padrón de Beneficiarios, a través de su exhibición en los espacios institucionales y en los mecanismos de difusión y comunicación de la Delegación.</p> <p>Aplicar los mecanismos de equidad social y género entre los beneficiarios del programa, así como los derechos sociales.</p>
Población Objetivo del Programa Social en 2016	De acuerdo al Programa Delegacional de Desarrollo

(descripción y cuantificación)	Urbano de Álvaro Obregón, la Delegación tiene 160 unidades territoriales; de las cuales, 39 son habitadas por el 29% de la población, con un grado de marginación muy alta; 45 de ellas presentan condiciones de marginalidad muy alta, ubicándose en su espacio territorial 28% de la población.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	La Dirección de Apoyo a la Comunidad adscrita a la Dirección General de Desarrollo Social y Humano.
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Estímulo económico de \$ 6,000 pesos, entregado en tres exhibiciones de \$ 2,000
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1: Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano. Área de Oportunidad: 1.- Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 2: Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza en el Distrito Federal. Meta 1. Aplicar estrategias para disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza aplicando programas integrales que se atiendan a todos los grupos de edad con la corresponsabilidad de la sociedad civil organizada. Línea de Acción. Diseñar e implementar programas integrales contundentes en contra de la pobreza en las colonias de más alto índice de marginalidad.
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	<b>Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2014-2018</b> Área de Oportunidad II. “Discriminación y Derechos Humanos” Objetivo 2. Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza en el Distrito Federal. Meta 1. Aplicar estrategias para disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema, aplicando programas integrales que atiendan a todos los grupos de edad con la responsabilidad de la sociedad civil organizada. Meta Sensorial. Disminuir los efectos negativos derivados de la condición de pobreza extrema de la población habitante en la Ciudad de México a través de programas integrales de atención a todos los grupos etarios con prioridad en aquellos en situación de vulnerabilidad, promoviendo la corresponsabilidad de la sociedad civil como mecanismo de fortalecimiento a las políticas sociales de atención a la pobreza, al año 2018. Líneas de Acción. Diseñar e implementar programas integrales contundentes en contra de la pobreza en las colonias de más alto índice de marginalidad. Política Pública. Los entes del sector social coordinados por la Secretaria de Desarrollo Social diseñarán y aplicarán programas y acciones integrales que atiendan a

	<p>los grupos de población a aquellos que se encuentran en situación de vulnerabilidad para disminuir los efectos negativos de la pobreza extrema.</p> <p><b>Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015</b></p> <p>El Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016 se estableció en concordancia con lo establecido en el Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015, en lo siguiente:</p> <p>Aborda el <b>Eje 5 Desarrollo Social</b> integrando un programa para fortalecer las alternativas para blindar a las familias contra la pobreza y coadyuvar a la <b>estrategia 5.1</b> Estrategia para el Mantenimiento y Atención de los Centros de Desarrollo Comunitario en su línea de acción 5.1.1 Creación de la Dirección de la Mujer Obregonense, ya que se fomenta acciones para la construcción de patrones socioculturales que favorezcan relaciones equitativas entre mujeres y hombres y el acceso al pleno ejercicio de los derechos de las mujeres.</p>
Presupuesto del Programa Social en 2016	42,000.000.00 (Cuarenta y dos millones de pesos 00/100 M.N.)
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Enfocado especialmente para jefas o representantes de familia habitantes de zonas de muy alta y alta marginación dentro de la Delegación Álvaro Obregón
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	El Programa no se llevará a cabo durante el 2017

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN 2017

### II.1 Área Encargada de la Evaluación Interna

El Área encargada de la evaluación es la Dirección de Apoyo a la Comunidad adscrita a la Dirección General de Desarrollo Social y Humano.

Los perfiles de las personas que apoyaron a la presente evaluación son:

No.	Puesto	Género	Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en monitoreo y evaluación	Exclusivo de monitoreo y evaluación
1	Auxiliar Administrativo	Femenino	27	Ingeniería Geológica	Desarrollo de la Evaluación de este Programa	Durante el 2015 colaboró con la realización de la evaluación interna	Participa en la operación del Programa.
2	Jefatura de Unidad Departamental	Femenino	50	Licenciatura	Seguimiento a las publicaciones realizadas del Programa y realiza la	Durante el 2013, elaboró las evaluaciones internas correspondiente al 2012, revisó las correspondientes 2013,	No participa en la operación del programa

					revisión de las evaluaciones internas	2014 y 2015	
--	--	--	--	--	---------------------------------------	-------------	--

## II.2 Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo la presente Evaluación a la Segunda etapa, donde se analizará la Operación y Satisfacción del Programa a través del análisis de los procesos seguidos por el Programa Social para otorgar bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del Programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016, es importante destacar que el Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social, no continuará durante el 2017.

La metodología de la presente Evaluación considera herramientas cualitativas y cuantitativas, 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.

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis								
	Semana								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL</b>									
<b>II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA</b> II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna II.2. Metodología de la Evaluación II.3. Fuentes de Información de la Evaluación II.3.1 Información de Gabinete II.3.2 Información de Campo									
<b>III. EVALUACIÓN DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL</b> III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social 2016 con su diseño III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016 III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016									
<b>IV. EVALUACIÓN DE</b>									

<b>SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL</b>									
<b>V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL</b> V.1. Muestra del Levantamiento de Panel V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información									
<b>VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016</b> VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016 VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores									
<b>VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA</b> VII.1. Matriz FODA VII.2. Estrategias de Mejora VII.3. Cronograma de Implementación									
<b>VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES</b>									
<b>Observaciones</b>									
<b>Adecuaciones</b>									
<b>Publicación y otras entregas</b>									

### II.3 Fuentes de Información

En esta Segunda Etapa de Evaluación, se realizará un análisis de gabinete y de campo, mostrado a continuación.

#### II.3.1. Información de Gabinete:

- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal
- Plan Nacional de Desarrollo Social 2013-2018
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal
- Programa Delegacional de Desarrollo 2012-2015
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Reglas de Operación del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016
- Convocatoria para el Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016
- Padrón de Beneficiarios del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016
- Manual Administrativo de la Delegación Álvaro Obregón.
- Avances programáticos presupuestales.
- Cuenta Pública 2016
- Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón del ejercicio 2012
- Evaluaciones Internas de los Programas Sociales de la Delegación Álvaro Obregón del ejercicio 2013.
- Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón ejercicio 2014.
- Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón ejercicio 2015.

- Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2016
- Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales
- Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

### III.3.2. Información de campo.

Para el Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social, se propuso un instrumento que permitirá verificar las características de la población.

Se inició conociendo las jefas de familia o representantes del núcleo familiar en las colonias a las que se atendió en el 2016

<b>Categoría de Análisis</b>	<b>Justificación</b>	<b>Reactivos de Instrumento</b>
<b>Datos generales de los beneficiarios</b>	Tendrá efecto en todos los plazos al conocer las características de la población y de ahí generar pautas para desarrollar políticas de igualdad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre</li> <li>• Edad</li> <li>• Género</li> <li>• Ocupación</li> <li>• Estado civil</li> <li>• Número de integrantes en el hogar</li> </ul>
<b>Características de la vivienda</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de cuartos</li> <li>• Posesión de la Vivienda</li> <li>• Tipo de Vivienda.</li> </ul>
<b>Características socioeconómicas</b>	Tendrá efecto a mediano plazo en el problema y/o derecho social atendido comparando el nivel de ingreso de los beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuántas personas aportan al ingreso familiar?</li> <li>• ¿Cuántas personas habitan en el domicilio?</li> <li>• ¿Cuál es el ingreso mensual?</li> <li>• ¿Cuánto se gasta en alimentación?</li> <li>• ¿Cuánto se gasta en servicios básicos (agua, luz, gas y teléfono)?</li> </ul>
<b>Datos de incorporación al Programa</b>	Tendrá efecto social al saber el conocimiento del Programa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cómo se enteró del Programa?</li> <li>• ¿En qué fecha realizó su estudio-socioeconómico al Programa?</li> <li>• ¿En qué fecha se notificó que sería beneficiaria del Programa?</li> <li>• ¿Se le informó cómo podrá conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al programa social?</li> <li>• ¿Se le informó sobre los instrumentos existentes para interponer una queja o denuncia?</li> <li>• ¿En caso de resultar beneficiaria en que piensa utilizar el apoyo?</li> </ul>
<b>Percepción del desempeño del Programa</b>	Efecto Político al conocer el bienestar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?</li> <li>• ¿Cómo ha sido el trato con el personal que realizó el estudio</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>socioeconómico?</li> <li>¿Cómo ha sido el trato con el personal que realizó el pago?</li> </ul>
<b>Expectativas de los beneficiarios</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>¿En qué utilizó el apoyo otorgado del programa?</li> <li>Si usted no hubiera recibido el apoyo, ¿se hubiera mejorado su ingreso?</li> <li>¿Cree que el programa mejoro su ingreso?</li> <li>Cree que el programa tuvo impacto a nivel familiar?</li> <li>Cree que el programa tuvo impacto a nivel delegacional?</li> </ul>
<b>Conocimiento de otros Programas de Jefas de Familia</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Conoce otros Programas relacionados con beneficiar con apoyos económicos a jefas de familias o representantes del núcleo familiar.</li> </ul>
<b>Sugerencia y recomendaciones</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del Programa?</li> </ul>

### 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 ocupante
Dirección General de Desarrollo Social y Humano	Licenciatura en Derecho, Psicología, Administración, entre otras	Seis años de experiencia en Desarrollo Social, entre otras	* Instrumentar y ejecutar programas orientados al logro de la equidad social y al desarrollo de los diferentes grupos vulnerables: indígenas, migrantes, niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, discapacitados, minorías de diversidad	Masculino	35	Licenciatura en Derecho	9 años en la administración pública de los cuales tiene 6 meses como Director General de Desarrollo Social y Humano

			sexual, que residen en la demarcación del Órgano Político-Administrativo.				
Dirección de Apoyo a la Comunidad	Licenciatura en Administración, Derecho, entre otras	Tres años en temas relacionados con el Desarrollo Social, entre otros.	Planear, coordinar, supervisar y administrar los recursos financieros, humanos y materiales para la óptima operatividad de los programas, en los cuales se brinda apoyo a la comunidad	Masculino	27	Licenciatura en Biología	8 meses como Director de Apoyo a la Comunidad
Dirección General de Administración	Licenciado en las áreas de Contaduría, Administración Pública, Administración de Empresas, Finanzas, Economía, Derecho, Ingeniería o ciencias en las áreas afines a la administración	2 años en el ejercicio de un cargo dentro de la Administración Pública Federal, Estatal, del Distrito Federal o Municipal, relacionada con las ramas de presupuesto, administración, auditoría o similares; o bien 3 años en el ejercicio de la profesión como administrador, contador, contralor o auditor en la iniciativa privada	Administrar los recursos humanos, materiales y financieros del Órgano Político-Administrativo, conforme a las políticas, lineamientos, criterios y normas establecidas por la Oficialía Mayor y la Secretaría de Finanzas	Masculino	51	Licenciatura en Relaciones Comerciales	28 como administrador en una empresa privada y 4 años como Director General de Administración

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

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de Cumplimiento	Justificación
<b>I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa</b>	<b>Unidad Administrativa:</b> Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón <b>Área Administrativa:</b> Dirección General de Desarrollo Social y Humano <b>Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo:</b> Dirección de Apoyo a la Comunidad	La Dirección de Apoyo a la Comunidad adscrita a la Dirección General de Desarrollo Social y Humano, fue el área encargada de la operación del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016	Satisfactorio	
<b>II. Objetivos y Alcances</b>	Contribuir a mejorar los niveles de bienestar de las Jefas o Representantes de Familia de la Delegación Álvaro Obregón a efecto de generar condiciones reales para el ejercicio de los derechos humanos, perspectiva de género e inclusión social, a través de un apoyo.	Se entregaron 7,206 apoyos económicos, Jefas o Representantes de Familia	Satisfactorio	
<b>III. Metas Físicas.</b>	El programa tiene propuesto alcanzar una meta de 7000 beneficiarios (jefas o representantes de familia) otorgando a cada uno \$6,000.00 (Seis mil pesos 00/100 M.N.). El estímulo económico será entregado en tres exhibiciones de \$2,000.00 (Dos mil pesos 00/100	Mediante la Cedula de Registro y la aplicación del Estudio Socioeconómico, acreditar la condición de Jefa o Representante de Familia. El Comité de Selección y Seguimiento selecciona las beneficiarias, mediante los índices de vulnerabilidad del	Parcialmente Satisfactorio	Considerar la cobertura en relación de la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población objetivo que presenta el problema social a atender.

	M.N.) cada una.	Estudio Socioeconómico.		
<b>IV. Programación Presupuestal</b>	Partida 4412 “Ayudas Sociales a Personas u Hogares de Escasos Recursos” durante el ejercicio fiscal 2016 por un monto total de \$42’000,000.00 (Cuarenta y dos millones pesos 00/100 M. N).	Se verifico con la Cuenta Pública y las Cuentas por Liquidar Certificadas con número 02 CD 01 101748, 02 CD 01 102223 y 02 CD 01102242, el monto asignado a este programa se cubrió al 100%	Satisfactorio	
<b>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</b>	Llenar la Cédula de Registro al Programa Social Demostrar la Condición de Jefa o Representante de Familia del Solicitante Acreditar la condición de desventaja social, a través de la evaluación que realizara el área de trabajo social de esta demarcación No ser beneficiaria de otros programas similares, locales o federales (por ejemplo, DIF, SEDESOL). 1.- Ser habitante de esta Delegación 2.-Acta de Nacimiento Actualizada 3.- Credencial emitida por el INE o IFE , en caso de ser menor de edad, constancia de identidad elaborada por la Delegación Álvaro Obregón 4.- Comprobante de domicilio de no más de tres meses de antigüedad	Se verifico que los 7,206 beneficiarios del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, cumplieran con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación del Programa Social.	Parcialmente Satisfactorio	Indicar las formas como la persona solicitante podrá conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al programa social.

	<p>5.-Comprobar la condición de jefa o representante de familia, a través de algunos de los siguientes documentos: acta de barandilla, acta de defunción de la pareja, acta o sentencia de divorcio, acta de nacimiento de los hijos cuando tengan los dos apellidos de la madre o constancia de inexistencia matrimonial</p> <p>6.-Dos fotografías recientes</p> <p>7.-Carta donde manifieste, bajo protesta de decir verdad, que no es beneficiario de algún otro programa o acción similar, local o federal.</p> <p>8.-Clave Única de Registro de Población (CURP)</p> <p>9.-Comprobante de ingreso mensual o carta patronal. De no contar con esto, carta de bajo protesta de decir la verdad, indicando su actividad e ingreso mensual.</p>			
<b>VI. Procedimientos de Instrumentación</b>	<p>Se tiene contemplado entregar 6,166 estímulos económicos en tres exhibiciones a jefas o representantes de familia conforme a los lineamientos de las Reglas de Operación.</p>	<p>La Dirección General de Desarrollo Social y Humano superviso la entrega de los apoyos económicos a las Jefas o Representantes de Familia, así como el proceso de registro de los aspirantes y</p>	<p>Parcialmente Satisfactorio</p>	<p>Se implementaran mecanismos de control interno para la revisión de las publicaciones de las Reglas de Operación de Programas Sociales y/o Acciones Institucionales. En las</p>

	La Dirección General de Desarrollo Social y Humano, a través de la Dirección de Apoyo a la Comunidad supervisa en cumplimiento de las etapas del proceso de instrumentación del Programa Social.	aplicación de estudio socioeconómico, cuidando los datos personales de cada uno de las beneficiarias.		modificaciones realizadas en las Reglas de Operación del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social, no se modificó el apartado de Procedimientos de Instrumentación.
<b>VII. Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana</b>	Procede la queja ciudadana en contra de los actos de los servidores públicos que en ejercicio de sus funciones incurran en faltas de probidad. (Art 47, I y V, 49 y 60 de la Ley de Responsabilidad de los Servidores Públicos). Las oficinas del Órgano Interno de Control en Álvaro Obregón, en un horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 15:00 horas; las instalaciones se encuentran ubicadas en calle 10 esquina canario, col. Tolteca, c.p. 01150. El tiempo de respuesta a la queja es de tres días hábiles	Durante la ejecución del Programa Social estuvo presente personal de la Contraloría Interna de la Delegación, Álvaro Obregón, para cualquier queja ciudadana.	Satisfactorio	
<b>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</b>	Se hace del conocimiento que la convocatoria, se hará pública en la página de internet de la Delegación Álvaro Obregón <a href="http://www.dao.gob.mx">http://www.dao.gob.mx</a> ; así mismo se colocará en lugares visibles para el público con el fin de	La convocatoria del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, se de la Jefatura de Unidad Departamental de Comunicación Social	Parcialmente Satisfactorio	Se implementará un mecanismo para la difusión, para la Convocatoria del Programa Social sea visible para el público.

	que pueda ser consultada en la Dirección de Apoyo a la Comunidad			
<b>IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</b>	La Evaluación Interna, se realizará en apego a los 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 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 2016.	Se asistió al Taller de Apoyo para la Elaboración de Evaluaciones Internas, impartido por EVALUA DF, donde se brindó las herramientas teóricas y prácticas que les permitan desarrollar este proceso de forma óptima para , tomar decisiones para el mejor desempeño de los programas sociales.	Parcialmente Satisfactorio	La matriz de marco lógico incluida, no consideró los supuestos en todos los niveles
<b>X. Formas de Participación Social</b>	Comité de Selección y Seguimiento del Programa de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, permite la representación institucional, pública, privada y académica; mediante una sesión de Comité, donde está integrada por los Directores Generales, Jefes de Unidades Departamentales, de la Delegación Álvaro Obregón en el ámbito institucional, así como de organizaciones de la Sociedad Civil, quienes desde el	El Comité de Selección y Seguimiento, conformado por 10 Jefes de Unidades Administrativas y 4 Instituciones Civiles los cuales analiza, y selecciona a las beneficiarias del Programa Social, además, la autorización de su publicación de acuerdo a lo indicado en las Reglas de Operación. Se orientó a las beneficiarias del Programa Social con pláticas en materia de economía familiar, violencia contra la mujer, en	Satisfactorio	

	<p>ámbito de su responsabilidad coadyuvan en la toma de decisiones respecto a las acciones, mecanismos operativos y políticas públicas dirigidas a este grupo poblacional de la Delegación Álvaro Obregón.</p> <p>Formas de Participación.</p> <p>El Comité de Selección y Seguimiento y Asociaciones Civiles, que coadyuvan en la toma de decisiones para la selección de beneficiarios.</p>	materia de derechos humanos.		
<b>XI. Articulación con Otros Programas Sociales</b>	<p>El Presente Programa Social forma parte de las acciones integrales y transversales realizadas por el Gobierno Delegacional, las cuales contribuyen al mejoramiento de las condiciones de bienestar y salud de la población que habita en colonias, barrios, pueblos y unidades de la Delegación Álvaro Obregón.</p>	<p>El Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, contribuyó a mejorar en un 71.91% a las jefas de familia con bajo y muy bajo índice de marginación.</p>	Satisfactorio	

El Programa identifica la vulnerabilidad de las familias que habitan en zonas de muy alta y alta marginación, principalmente Jefas o representantes del núcleo familiar, donde se menciona la manera en que los recursos serán distribuidos en los más de 7,000 beneficiarios. No se incluyen las causas y efectos del problema identificado así como la forma de incidir en la solución, así como la línea base.

Se establece la dependencia directamente responsable de la ejecución del programa a través del Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón, así mismo se establece como Unidad Administrativa a la Dirección General de Desarrollo Social y Humano así como se indica que la Unidad de Apoyo Técnico Operativo será la Dirección de Apoyo a la Comunidad.

El objetivo general del programa está enfocado a preservar el derecho a un nivel de vida adecuado.

Los objetivos específicos inciden en la concreción del objetivo general, sería importante resaltar el derecho social que atiende así como las estrategias para fomentar la equidad social y de género.

Las metas físicas del ejercicio 2015, son cuantificables, determinando la cobertura de la población que se atenderá facilitando el uso de beneficios sociales para las Jefas o representantes del núcleo familiar que requieren el Programa, son medibles y verificables, ya se menciona la Unidad Administrativa que será receptora de la demanda.

El monto total del presupuesto se encuentra expresado en unidades monetarias.

Se precisan los requerimientos para acceder al Programa, indicando la documentación que debe presentarse, las áreas técnicas a las que debe dirigirse así como los horarios de atención. A la vez se mencionan los causales de baja y el aviso que se realiza a los beneficiarios seleccionados. Es necesario incorporar los medios mediante los cuales se dará a conocer la existencia del programa a la población.

Se especifica claramente que los solicitantes del Programa pueden acudir a las Unidades Administrativas para interponer el recurso de queja o inconformidad indicando su ubicación dentro del Órgano Político Administrativo así como los datos de la Contraloría Interna y de la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal.

Se incluyó la matriz de marco lógico, sin embargo, no se incluyó los supuestos en todos los niveles.

La participación ciudadana se realiza mediante el Comité de Selección y Seguimiento del Programa de Apoyo a Familias en Desventaja Social.

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

Aspectos	Población objetivo (A)	Población atendida (B)	
<b>Descripción</b>	<b>Jefas de Familias o Representantes de Familia que demostraron su situación de vulnerabilidad en base al estudio socioeconómico realizado por el Programa.</b>	<b>Número de beneficiarios</b>	<b>Cobertura (B/A)*100</b>
Cifras 2014 (1)	7,000	7,025	100.36%
Cifras 2015	7,000	7,180	102.57%
Cifras 2016	7,000	7,206	102.94%

(1) Durante el 2014, la Delegación Álvaro Obregón otorgó apoyos a Jefas de familia a través de la Actividad institucional denominada “Acción Institucional de Apoyo a Familias en Desventaja Social”

En los tres años mostrados, el apoyo a las Jefas de Familia o representantes de familia fue superior a la población objetivo, siendo el de mayor número de apoyo el año de 2016.

<b>Perfil requerido por el programa social</b>	<b>Porcentaje de unidades habitacionales beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016</b>	<b>Justificación</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser habitante de esta Delegación</li> <li>• Comprobar la condición de jefa o representante de familia a través de algunos de los siguientes documentos: acta de barandilla, acta de defunción de la pareja, acta o sentencia de divorcio, acta de nacimiento de los hijos cuando tengan los dos apellidos de la madre o constancia de inexistencia matrimonial</li> <li>• Acreditar la condición de desventaja social, a través de la evaluación que realizará el área de trabajo social de esta demarcación.</li> </ul>	<p>El 100% de los beneficiarios cumplieron con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación.</p>	

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

El Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social como parte de las actividades que se realizan en el Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón, debe contar con un Presupuesto derivado del Presupuesto de Egresos del Distrito Federal que anualmente la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México publica en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Para poder iniciar su operación o realizar modificaciones en las metas físicas y/o financieras, se requiere la aprobación del Consejo de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal presidido por la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal.

Los lineamientos de operación del Programa , se realizan de acuerdo a los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México por el Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA CDMX).

Una vez obtenida la aprobación, se requiere solicitar a la Dirección General Jurídica y de Estudios Legislativos adscrita a la Consejería Jurídica y de Servicios Legales de la Ciudad de México, publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México los lineamientos de operación y la convocatoria para participar en el Programa.

El Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016 cuenta con un procedimiento integrado dentro del Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Álvaro Obregón con número de registro MA-77/151215-OPA-AOB-4/2013, el cual se muestra a continuación:

**Nombre del Procedimiento:** Otorgamiento de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social o interés o general a personas físicas o morales son fines de carácter político; en la modalidad de Programa Social o Acción Institucional de Beneficio Social (AIBS)

**Objetivo General:** Promover e impulsar actividades con un enfoque integral de apoyo y vinculación a personas en situación de desventaja social, con escrita coherencia con lo dispuesto en las Reglas de Operación de cada Acción

Institucional, con la finalidad de brindarle apoyos económicos y en especie, así como facilitarle el acceso a servicios de salud y en su caso, reconocer los méritos y las trayectorias.

**Descripción Narrativa:**

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
Jefe (a) Delegacional	1	Autoriza la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social, en la modalidad de Programa Social o Acción Institucional y/o Acción Administrativa y notifica al Director (a) General de Desarrollo Social y Humano	5 días
Director (a) General de Desarrollo Social y Humano	2	Recibe autorización del Jefe(a) Delegacional, para ejecutar Programas Sociales o Acciones Institucionales y/o Acciones Administrativas, para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social.	5 días
	3	Solicita al Director (a) General de Administración, la suficiencia presupuestal para realizar los Programas Sociales o Acciones Institucionales y/o Acciones Administrativas	1 día
Director (a) General de Administración	4	Envía respuesta al Director (a) General de Desarrollo Social y Humano sobre el monto de recursos asignados para la realización de Acciones Institucionales y/o Acciones Administrativas, así como la clave de la Partida Presupuestal que tendrá que ser afectada	1 día
Director (a) General de Desarrollo Social y Humano	5	Determina y notificación la Dirección de Área Responsable que opera el Programa Social o Acción Institucional y/o Acción Administrativa	1 hora
Director (a) del Área Responsable	6	Elabora el Proyecto Ejecutivo para la entrega de apoyo, donativos y ayudas para beneficio social, en la modalidad de Programa Social o Acción Institucional y/o Acción Administrativa	1 día
	7	Envía el Proyecto Ejecutivo para la entrega de apoyo, donativos y ayudas para beneficio social, en la modalidad de Programa Social o Acción Institucional y/o Acción Administrativa al Director (a) General de Desarrollo Social y Humano, para observaciones y visto bueno.	1 día
Director (a) General de Desarrollo Social y Humano	8	Envía sus observaciones y/o visto bueno del Proyecto Ejecutivo para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social del Programa Social O Acción Institucional a fin de verificar su fundamentación y legalidad	5 días
		<b>¿Se obtiene el punto bueno del proyecto ejecutivo para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social de la Acción Institucional?</b>	
		<b>NO</b>	
	9	Regresa el Proyecto Ejecutivo para la entrega de apoyos donativos y ayudas para beneficio social, en la modalidad de Programa Social o Acción Institucional, para ejecutar las correcciones y realizar las observaciones pertinentes, para estar en disposición de recibir el visto bueno.	1 hora
		<b>Reinicia la actividad N°6</b>	

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		<b>SI</b>	
	10	Envía a la Dirección de Área Responsable, invitándola a preparar los lineamientos y mecanismo de operación del Programa Social	5 días
Director (a) del Área Responsable	11	Elabora propuesta de los lineamientos y mecanismos de operación del Programa Social o la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social, con base en la normatividad Vigente y los presenta al Director(a) General de Desarrollo Social y Humano.	5 días
Director(a) General de Desarrollo Social y Humano	12	Recibe, para observaciones y/o visto bueno, la propuesta de los lineamientos y mecanismos de operación del Programa Social o la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social	2 días
		<b>¿Se obtiene el visto bueno de la propuesta de los lineamientos y mecanismos de operación de la acción institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio?</b>	
		<b>NO</b>	
	13	Regresa la propuesta de los lineamientos y mecanismos de operación del Programa Social o la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social, para ejecutar las correcciones y realizar las observaciones pertinentes, para estar en posición de recibir el visto bueno.	5 días
		<b>Reinicia en la actividad No. 11</b>	
		<b>SI</b>	
	14	Envía a la Dirección de Área Responsable solicitando sea publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal e invitándola a ejecutar la convocatoria de la Acción Institucional	1 hora
Director del Área Responsable	15	Recibe y acude a la Consejería Jurídica y de Servicio Legales a publicar la Gaceta Oficial del Distrito Federal	1 día
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	16	Recibe, acusa de recibido y publica en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.	5 días
Director (a) del Área Responsable	17	Verifica publicación e inicia la planeación de la convocatoria	1 hora
	18	Elabora propuesta de la convocatoria la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social, con base en la normatividad Vigente y los presenta al Director(a) General de Desarrollo Social Humano	5 días
Director(a) General de Desarrollo Social y Humano	19	Recibe, para observaciones y/o visto bueno, la propuesta de convocatoria de la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social	2 días
		<b>¿Se obtiene el visto bueno de la propuesta de convocatoria de la acción institucional para la</b>	

Actor	No.	Actividad	Tiempo
		<b>entrega de apoyos, donativos ayudas para beneficio.</b>	
		<b>NO</b>	
	20	Regresa la propuesta de la convocatoria del Programa Social o la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social, para ejecutar las correcciones y realizar las observaciones pertinentes, para estar en posición de recibir el visto bueno	5 días
		<b>Reinicia en la actividad N°18</b>	
		<b>SI</b>	
	21	Envía a la Dirección de Area Responsable, solicitando sea publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal e invitándola a ejecutar la convocatoria de la Acción Institucional	1 hora
Director (a) del Área Responsable	22	Recibe y acude a la Consejería Jurídica y de Servicio Legales a publicar la Gaceta Oficial del Distrito Federal.	1 día
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	23	Recibe, acusa de recibido y pública en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	5 días
	24	Instruye a la Unidad Administrativa Operativa para que atienda a los solicitantes que deseen inscribirse como candidatos a beneficiarios de la Acción Institucional.	1 hora
Unidad Administrativa Operativa	25	Determina días y horario de atención al público	1 hora
Interesado (a)	26	Solicita en la Unidad Administrativa Operativa del Programa o Acción Institucional los requisitos para integrarse en el mismo	1 hora
	27	Recibe al Interesado, le informa sobre los requisitos, y le proporciona fecha para registro y exhibición de la documentación	30 minutos
	28	Recibe la información, reúne los requisitos y acude la Unidad Administrativa Operativa del programa el día señalado.	30 minutos
	29	Recibe y revisa los documentos	15 minutos
		<b>¿Documentos completos?</b>	
		<b>NO</b>	
	30	Informa al Interesado la incongruencia y/o los documentos faltantes de exhibición en original, regresando los documentos al interesado	15 minutos
	31	Recibe documentos y corrige	1 hora
		<b>Reinicia en la actividad 28</b>	
		<b>SI</b>	
	32	Asigna folio, requisita "Cédula de Registro", aplica el Estudio Socioeconómico	1 día
	33	Recibe e Integra Expediente completo con los siguientes Documentos: "Cédula de Registro", Estudio Socioeconómico y Dos fotografías tamaño oficial.	1 día

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
	34	Informa a la Dirección de Área Responsable sobre el estatus de los aspirantes que solicitaron el apoyo	1 día
Director (a) del Área Responsable	35	Recibe notificación sobre los aspirantes a recibir apoyo	1 día
	36	Instruye a la Unidad Administrativa Operativa, listas de los aspirantes.	1 día
Unidad Administrativa Operativa	37	Recibe instrucción de la Dirección de Área Responsable y con los expedientes, realiza tres Listas de solicitantes: Aspirantes que cumplen con los requisitos relacionados de mayor a menor vulnerabilidad hasta cumplir la meta física del programa, Aspirantes que cumplen con los requisitos, relacionados de mayor a menor vulnerabilidad a partir de la meta física del programa cumplida, Aspirantes que no cumplen con los requisitos	3 días
	38	Prepara carpeta para la sesión del Comité de Selección de las y los Beneficiarios de los Programas Sociales o Acciones Institucionales en la Delegación Álvaro Obregón y entrega al Director(a) General de Desarrollo Social y Humano para su presentación	1 día
Director(a) General de Desarrollo Social y Humano	39	Recibe carpeta y programa sesión del Comité de Selección de las y los Beneficiarios de Acción Institucional o Programa Social para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social en la Delegación Álvaro Obregón e invita a los integrantes, enviándoles la carpeta.	10 días
Integración del Comité de Selección de las y los Beneficiarios de los Programas Sociales en la Delegación Álvaro Obregón	40	Cada miembro recibe invitación y carpeta	10 días
	41	El Comité de Selección de las y los Beneficiarios de los Programas Sociales en la Delegación Álvaro Obregón, en la establecida para la reunión, analiza y aprueba la lista de personas que obtendrán el apoyo. Elabora Acta de Resultados y la envía a la Dirección de Área Responsable	1 día
Director (a) del Área Responsable	42	Recibe Acta y Listado de beneficiarios y la publica en las oficinas de la Dirección de Área Responsable	3 días
	43	Solicita liberación de Recursos Financieros y programación de entrega de apoyos al Director(a) de Recursos Financieros	1 hora
Director (a) de Recursos Financieros	44	Recibe solicitud, realiza trámite y notifica al Director(a) General de Desarrollo Social y Humano, la fecha probable de entrega de los apoyos	3 días
Director(a) General de Desarrollo Social y Humano	45	Recibe notificación de fecha de entrega de apoyo y procede a realizar la invitación a los beneficiarios para recibir el apoyo	2 días
	46	Organiza operativo para entregar los apoyos en el lugar, la fecha y hora señalados en la convocatoria	1 día
Beneficiario (a)	47	Responde a la invitación asistiendo en el lugar, fecha	1 día

<b>Actor</b>	<b>No.</b>	<b>Actividad</b>	<b>Tiempo</b>
		hora señalados para recibir su apoyo, previa presentación de identificación oficial con fotografía	
Director(a) General de Desarrollo Social y Humano	48	Verifica la identidad de cada uno de ellos, en la lista de beneficiarios, firmando en dicho rol la recepción del recibo que deberán firmar, para que con él acudan a la "Pagaduría" a recibir su apoyo. Canaliza al beneficiario a la "Pagaduría", para que le otorguen su apoyo.	30 minutos
Director (a) de Recursos Financieros (Pagaduría)	49	Recoge el recibo firmado y previa verificación de la identificación oficial del beneficiario, otorga el apoyo. Archiva el recibo.	30 minutos
Director(a) General de Desarrollo Social y Humano	50	Elabora informe escrito, al terminar el año fiscal, con los resultados del Programa Social o la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social, para entregarlo al Órgano de Control Interno de la Delegación Álvaro Obregón	30 minutos
Órgano de Control Interno de la Delegación Álvaro Obregón	51	Recibe informe escrito, con los resultados de la Acción Institucional para la entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social	30 minutos
Director(a) General de Desarrollo Social y Humano	52	Solicita la Dirección de Área Responsable la publicación de los beneficiarios en la Gaceta Oficial del Distrito Federal	1 día
Director (a) del Área Responsable	53	Recibe y acude a la Consejería Jurídica y de Servicio Legales a publicar la Gaceta Oficial del Distrito Federal.	1 día
Consejería Jurídica y de Servicios Legales	54	Recibe, acusa de recibido y pública en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.	5 días
		<b>Final del procedimiento</b>	
<b>Tiempo total de ejecución : 107 días y 4 horas</b>			

#### **Aspectos a considerar:**

**1.-** Con el propósito de que la Entrega de apoyos, donativos y ayudas para beneficio social, a Grupos en Desventaja Social, se efectúe en un marco pleno de legalidad y transparencia, todas las Acciones Institucionales se llevarán a cabo con fundamento en los artículos 87, 105, 112 segundo párrafo, 116 y 117 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; artículos 38 y 39 en sus fracciones XXXVIII y LVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; artículos 97, 101 de la Ley del Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; artículos 32, 33, 34 fracción II y 35 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal G.O.D.F. del 28 de marzo de 2008; Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal G.O.D.F. del 3 de octubre de 2008; artículos 50, 51 y 52 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; artículos 120, 122 bis fracción I y 123 Fracciones IV, IX y XI, 128 y 131 bis 2 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal y 16 del Decreto de Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2013.

**2.-** La Dirección General de Desarrollo Social y Humano es la responsable de ejecutar los Programas Sociales o Acciones Institucionales que se especifiquen en las Lineamientos y mecanismos de Operación (Reglas de Operación) correspondientes. En dichas reglas se especificará la Dirección de Área, Coordinación y/o Jefatura de Unidad Departamental responsable que operará la Acción Institucional.

**3.** El procedimiento es general, éste variará de acuerdo al Programa Social o la Acción Institucional de la que se trate, los requisitos de acceso a cada una de ellas son similares, pero el beneficio que proporcionarán será la pauta que marcará la diferencia.

4. En caso de que se trate de un Programa Social, será necesario solicitar la aprobación del mismo a la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal mediante el Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal (COPLADE) para su ejecución.

5. Las ejecuciones de las Acciones Institucionales (o Programas Sociales) descritas en la tabla de abajo, estarán bajo el encargo de las siguientes áreas que para efectos de la descripción narrativa serán nombradas como "Dirección de Área Responsable" y "Unidad Administrativa Operativa", respectivamente:

<b>Acción Institucional</b>	<b>Dirección de Área Responsable</b>	<b>Unidad Administrativa Operativa</b>
<b>Acción Institucional de Apoyo Para Grupos en Desventaja Social. Las Cinco Vertientes</b>		
<b>1) Vertiente Apoyo a Jefas de Familia</b>	Dirección de Atención y Desarrollo a la Mujer	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Programas para la Mujer
<b>2) Vertiente Apoyo a Estudiantes de Secundaria</b>	Dirección de Atención y Desarrollo a la Juventud	Coordinación de Atención a Problemática de lo Juvenil
<b>Acción Institucional de Apoyo Para Grupos en Desventaja Social.- Las Cinco Vertientes</b>		
		Coordinación de Atención a Grupos
<b>Acción Institucional</b>	<b>Dirección de Área Responsable</b>	<b>Unida Administrativa Operativa</b>
<b>3) Vertiente Apoyo a Adultos Mayores</b>	Dirección de Equidad y Atención a Grupos Vulnerables	Vulnerables

<b>Acción Institucional de Beneficio Social a la Salud</b>	Dirección de Apoyo a la Comunidad	Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Programas para la Comunidad
<b>Acción Institucional de Apoyo a Familias en Desventaja Social</b>	Dirección de Apoyo a la Comunidad	Dirección de Apoyos a la Comunidad
<b>Acción Institucional de Premiso, Concursos y Certámenes Delegacionales para Jóvenes</b>	Dirección de Atención y Desarrollo a la Juventud	Dirección de Atención y Desarrollo a la Juventud

6. El procedimiento de acceso a las Acciones Institucionales, responderá a las siguientes consignas:

a. La Dirección General de Desarrollo Social y Humano, a través de la "Dirección de Área Responsable" o la "Unidad Administrativa Operativa", difundirá la convocatoria con las bases para las personas Adultas Mayores; Personas con Discapacidad; Jefas de Familia; Estudiantes de Primaria y Secundaria; que aspiren a obtener un apoyo de la Acción Institucional o Programa Social.

b. La convocatoria indicará las condiciones que deben satisfacer los aspirantes, describe el proceso de selección e indica qué documentos deben exhibir para poder ser seleccionados, así como las reglas de permanencia

c. De la misma manera, publicará los lugares y fechas de la celebración de los eventos y lugares en los que se proporcione el servicio de consulta oftalmológica, así como, después de un tiempo razonable para la preparación de los anteojos, dará a conocer lugares y fechas de entrega de los apoyos sociales específicos (anteojos), así como los lugares y fechas para la realización de los estudios de análisis de laboratorio de química sanguínea gratuita y la posterior entrega de los resultados.

d. Las Unidades Administrativas operativas que ejecuten Programas Sociales, serán las responsables de realizar la Evaluación Interna de las mismas de acuerdo a los lineamientos que dicte el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social (EVALUADF).

e. Para el caso específico, las bases para las y los jóvenes que aspiren a participar en cada uno de los rubros de la Acción Institucional, a través diferentes medios de comunicación masiva, en ellas se indicarán los requisitos que deberán satisfacer las y los aspirantes, se describirá el proceso de participación y selección e indicará que documentos y trabajos deben exhibir para poder ser evaluados.

7. El o la solicitante deberá acudir a las oficinas de la Unidad Administrativa Operativa del Programa Social o la Acción Institucional adscritas a la Dirección General de Desarrollo Social y Humano, para obtener informes y solicitar su inscripción a la Acción Institucional que corresponda, misma que se ubica en Calle Canario, esquina Prolongación Calle 10, Colonia Tolteca, de Lunes a Viernes, en un horario de 10:00 a 15:00 y de 18:00 a 20:00 horas. De manera general, tendrá que cumplir con los siguientes requisitos:

a. Ser habitante de esta Delegación, prioritariamente de las unidades territoriales con mayor grado de marginación o con menor Índice de Desarrollo Social Por Colonia o Barrio 201 O, en Álvaro Obregón (Fuente: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, con base en: INEGI, Censo de Población y Vivienda 201 O), presentando Comprobante de Domicilio

b. Demostrar estar en condición de vulnerabilidad, a través de la evaluación del área de trabajo social de esta demarcación política.

c. No ser beneficiarios de otros programas similares (SEP, DIF, SEDESOL, PRONABES).

d. Identificarse con credencial oficial con fotografía y para el caso de los posibles beneficiarios menores de edad, la identificación oficial de su madre, padre o tutor.

e. Llenar la cédula de registro a la Acción Institucional o al Programa Social correspondiente.

f. Que dentro de la familia no se encuentre otro posible beneficiario de la misma Acción Institucional o Programa Social.

g. Guardar en todo momento el debido orden y respeto a las indicaciones de organización que el personal delegacional les realice durante el procedimiento de entrega.

8. La determinación como beneficiarios de las Acciones Institucionales, de todas las personas que se inscribieron y que se convirtieron en candidatos, se verán, según el caso, sujetos a los siguientes procesos:

a. La asignación de los lugares consta de dos etapas, la primera será en coordinación con el área de trabajo social, mediante la aplicación del estudio socioeconómico y la segunda mediante la evaluación del Comité de Selección.

b. La Unidad Administrativa, responsable de operar la Acción Institucional, colocará avisos en lugares estratégicos y públicos cercanos al lugar de celebración del evento, en los cuales constará fecha, lugar y hora para la ejecución del servicio de revisión oftalmológica gratuita, así como de la realización de los estudios de análisis de laboratorio de química sanguínea gratuita. Posteriormente colocará avisos en lugares estratégicos y públicos cercanos al lugar del evento, en los cuales constará lugar y hora para la entrega puntual de los resultados y/o apoyos.

c. El desarrollo de cada rubro de la Acción Institucional, consta de dos etapas; la primera será mediante el Comité Interno para la implementación, cierre, recepción de trabajos e integración de expedientes, y la segunda mediante la instalación del Grupo Dictaminador Jurado) para la evaluar y seleccionar a los trabajos y beneficiarios.

9. En general. Para todas las Actividades Institucionales, los resultados se publicarán mediante un listado que se exhibirá en el exterior de las oficinas de la Dirección General de Desarrollo Social y Humano, indicando los aspirantes seleccionados

Asimismo, Los resultados de los trabajos seleccionados y ganadores para obtener el estímulo por cada rubro, se publicarán mediante un listado que se exhibirá en las afueras de las oficinas de la Dirección General de Desarrollo Social y Humano y en medios de comunicación masiva.

10. Los documentos que deben exhibir los seleccionados son los siguientes:

a. Acta de nacimiento o en su caso, fe de bautizo;

b. En su caso, alguno de los siguientes documentos: boleta de calificaciones del ciclo escolar inmediato anterior, constancia de estudios debidamente sellada y firmada por el director (a) de la escuela, credencial de la (del) alumna(o), o recibo de inscripción.

c. Identificación oficial con fotografía del padre, madre o tutor;

d. Comprobante de domicilio de no más de seis meses de antigüedad (predio, agua, o teléfono), no se acepta recibo de luz;

e. Comprobante de ingresos de la actividad que desempeña del padre, madre o tutor, en su caso carta de ingresos: manifestando, bajo protesta de decir verdad, la actividad económica, origen y monto de sus ingresos.

F.-Escrito libre a, bajo protesta de decir verdad, no ser beneficiario de otro programa social similar de gobierno;

g. Dos (2) fotografías recientes tamaño infantil;

h. CURP.

11. La entrega de los apoyos se verá sujeta al siguiente proceso:

a. Los interesados deberán acudir puntualmente a los eventos convocados por la Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Programas para la Comunidad dependiente de la Dirección de Apoyo a la Comunidad, para realizar su solicitud.

b. Los interesados deberán someterse, de manera voluntaria, a una revisión de salud visual gratuita para determinar la necesidad del uso de anteojos.

c. No se aceptarán diagnósticos realizados por otros organismos e instituciones de salud.

d. Los interesados deberán proporcionar los datos necesarios para elaborar un registro de solicitantes, así como la información oftalmológica necesaria.

e. Someterse, de manera voluntaria, al diagnóstico para la realización de análisis de laboratorio de química sanguínea gratuito cuando así lo requiera, si el solicitante es menor de edad, deberá estar acompañado de su madre, padre o tutor en todo momento

f. La Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Programas para la Comunidad dependiente de la Dirección de Apoyo a la Comunidad, entregará un vale por solicitante para su correspondiente canje, donde constará el padecimiento a corregir, así como la graduación necesaria para ello, o el tipo de análisis clínico que se requiera.

g. La Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Programas para la Comunidad dependiente de la Dirección de Apoyo a la Comunidad, entregará los apoyos en los lugares, días y horas señalados en los avisos, contra entrega del vale otorgado.

h. La Jefatura de Unidad Departamental de Operación de Programas para la Comunidad dependiente de la Dirección de Apoyo a la Comunidad, entregará los apoyos en los lugares, días y horas señalados en los avisos, contra entrega del vale otorgado.

i. La Jefatura de Unidad Departamental de Atención a la Salud, entregará un vale por solicitante para su correspondiente canje, donde constará el padecimiento que presenta para la realización del estudio de laboratorio de química sanguínea.

12. El tiempo efectivo de respuesta al solicitante es de aproximadamente 15 días en promedio, o bien, inmediatamente después de la fecha de sesión del Comité de Selección de las y los Beneficiarios de las Acciones Institucionales en la Delegación Álvaro Obregón, siendo publicada la relación de beneficiarios en las oficinas del "Unidad Administrativa Operativa".

13. No existe ninguna clase de costo para los aspirantes ni para los beneficiarios.

A continuación se realizará la equivalencia de los procesos llevados por el Programa Delegacional de Apoyo a Familias Desventaja Social 2016 en comparación con el Modelo General de los Proceso de un Programa Social.

Todos los movimientos financieros y contables, se llevan a cabo en estricto apego a la normatividad, pudiendo ser consultados trimestralmente en los avances programáticos presupuestales o al cerrar el ejercicio en la Cuenta Pública, ambos informes forman parte de la información pública de oficio integrada en la Plataforma de Transparencia.

Los padrones fueron integrados en el Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Programas Sociales de la Ciudad de México publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México por el EVALUA CDMX.

De acuerdo al artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la evaluación interna del Programa publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México así como en el Sistema de Información del Desarrollo Social a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México. A la vez son entregados a la Comisión de Desarrollo Social de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal así como al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Esta difusión se debe realizar en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

<b>Proceso en el Modelo General</b>	<b>Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes</b>	<b>Secuencia</b>
Planeación	Programación	1
Difusión	Difusión Local	2
Solicitud	Recepción de solicitudes	3
Incorporación	Selección y Aprobación de Beneficiarios	4
	Publicación de listado de las Beneficiarios	
Obtención de bienes y/o servicios	Liberación de recurso	5
Entrega	Entrega del apoyo económico	6
Incidencias	Mecanismos de exigibilidad (2)	7
Seguimiento y monitoreo	Evaluación	8

(2) Los mecanismos de exigibilidad del Programa, están disponibles todo el tiempo

Secuencia	Actividad de inicio	Actividad de fin	Tiempo aproximado de duración del proceso	Número de servidores públicos que participan	Recursos financieros	Infraestructura	Productos del Proceso	Tipo de información recolectada	Sistemas empleados para la recolección de información
1	Publicación del Presupuesto de Egresos del Distrito Federal	Publicación de las Reglas de Operación	Tres meses	4	No se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadoras, papelería y Vehículo	* Presupuesto de Egreso del Distrito Federal * Aprobación del Programa en COPLADE <sup>(1)</sup> * Reglas de Operación	* Suficiencia presupuestal * Justificación * Aprobación el Programa * Publicación de Reglas de Operación	* Sistema de la Secretaría de Finanzas * Gaceta Oficial de la Ciudad de México * Plataforma de Transparencia * Sistema de Información del Desarrollo Social
2	Publicación de las Reglas de Operación	Publicación de Convocatoria	Dos meses	4	No se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadoras, papelería y Vehículo	Publicación de Convocatoria	* Publicación de Convocatoria	* Gaceta Oficial de la Ciudad de México * Plataforma de Transparencia
3	Publicación de Convocatoria	Recepción de solicitudes	Tres meses	30	No se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadoras, papelería	Cédula de Registro y Estudio Socioeconómico	* Expediente del Programa Delegacional	Sistema de datos personales de beneficiarios de Programas Sociales
4	Recepción de solicitudes	Publicación de listado de las beneficiarias	Seis meses	45	No se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadoras, papelería	Padrón de beneficiarios del Programa Delegacional	* Datos de los participantes	* Padrón de beneficiarios del Programa Delegacional de Apoyo a

							cional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016		Familias en Desventaja Social 2016 * Actas de las sesiones del Comité de Selección y Seguimiento * Sistema de datos personales de beneficiarios de Programas Sociales
5	Publicación de listado de las beneficiarias	Liberación de recursos	Un mes	60	Se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadoras, Papelería, vehículos, logística	Entrega del apoyo económico a las beneficiarias	*Listados de Comprobantes de pago del Programa a Delegación de Apoyo a Familias en Desventaja Social *Comprobantes de pago Programa a Delegación de Apoyo a Familias en Desventaja Social	* Sistema de la Secretaría de Finanzas * Sistema de datos personales de beneficiarios de Programas Sociales
6	Liberación de recursos	Entrega del apoyo económico	Una semana	60	Se utilizan recursos financieros	Computadoras, Papelería, vehículos, logística	Entrega del apoyo económico	*Listados de Comprobantes de	Sistema de datos personales de

		co			os para el Programa		ico a las beneficiarias	pago del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social *Comprobantes de pago Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social	beneficiarios de Programas Sociales
7	Entrega del apoyo económico	Mecanismos de exigibilidad	Tres meses	1	No se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadora, bases de datos de beneficiarios del programa papelería y Vehículo	Publicación del padrón de Beneficiarios del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016	* Publicación de Padrón * Entrega a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social de la Ciudad de México y a la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad	* Gaceta Oficial de la Ciudad de México * Plataforma de Transparencia * Sistema de Información del Desarrollo Social * Sistema de datos personales de beneficiarios de Programas Sociales

								de México	
8	Entrega del apoyo económico	Evaluación	Seis meses	1	No se utilizan recursos financieros para el Programa	Computadora, bases de datos de beneficiarios del programa papelería y Vehículo	Evaluación Interna * Oficios de entrega de información	* Publicación de Evaluación Interna * Entrega a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social de la Ciudad de México y a la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México	* Sistema de Información del Desarrollo Social * Plataforma de Transparencia * Sistema de datos personales de beneficiarios de Programas Sociales

<sup>(1)</sup> Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal

Los criterios de valoración establecidos en las siguientes tablas son los siguientes:

- A.** Tiene un inicio, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el inicio del proceso, articulada a otro proceso
- B.** Tiene un fin, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.
- C.** El tiempo en que se realiza el proceso es adecuado y acorde a lo planificado
- D.** El personal designado para el proceso es suficiente, tiene como perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E.** Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F.** La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es suficiente y adecuada
- G.** Los productos del procesos son los suficientes y adecuados
- H.** Los productos de los procesos sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I.** Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes

- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre los actores involucrados para ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Programación	1	S I	S I	SI	PARCIAL	S I	PARCIAL	S I	S I	S I	S I	S I	S I	Se requiere realizar capacitación en cuanto a las normas que rigen a los programas sociales.
Difusión Local	2	S I	S I	SI	PARCIAL	S I	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	Se requiere realizar capacitación en cuanto a las normas que rigen a los programas sociales..
Recepción de solicitudes	3	S I	S I	PARCIAL	PARCIAL	S I	PARCIAL	S I	S I	S I	S I	S I	S I	Se requiere realizar capacitación en cuanto a recepción de documentos apócrifos Asimismo capacitación al personal para el requisitado de la cedula de registro al Programa Social y/o Acción Institucional
Selección y Aprobación de Beneficiarias. Publicación de listado de las beneficiarias	4	S I	S I	SI	SI	S I	PARCIAL	S I	S I	S I	S I	S I	S I	Se requiere más infraestructura durante el proceso de selección de las beneficiarias

Liberación de recurso	5	S I	S I	SI	SI	S I	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	
Entrega de apoyo económico.	6	S I	S I	SI	SI	S I	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	
Mecanismos de exigibilidad	7	S I	S I	SI	PARCIAL	S I	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	
Evaluación	8	S I	S I	SI	SI	S I	SI	S I	S I	S I	S I	S I	S I	

### III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Jefas o representantes de Familias beneficiadas respecto al total de familias de Álvaro Obregón	(Porcentaje de Jefas de Familia beneficiadas/ Jefas de Familia en Álvaro Obregón)*100	$(7,206 / 57,273) * 100 = 12.58\%$	Se logró beneficiar a 12.58% de Jefas de Familia en Álvaro Obregón
Propósito	Jefas o representantes de Familia con grado de marginalidad bajo respecto a las que se beneficiarán	(Jefas de Familia beneficiadas ubicadas en grado de desarrollo económico de marginalidad bajo o muy bajo/ Jefas de Familia con grado de desarrollo económico bajo)*100	IDS bajo $(4,028 / 7,206) * 100 = 55.89\%$  IDS Muy bajo $(1,156 / 7,206) * 100 = 16.04\%$  IDS bajo y muy bajo $(5,184 / 7,206) = 71.91\%$	Se otorgó el apoyo al 71.91% de las Jefas o representantes del núcleo familiar que habitan en la colonia.
Componente	Número de estímulos entregados / número de estímulos programados )	Tasa de variación del ingreso de las Jefas o representantes de Familia beneficiadas del Programa *100	$(60,247,500 / 18,799,500) * 100 = 320.47\%$	Se puede apreciar que el apoyo otorgado incremento en 320.47% el ingreso de las jefas de familia beneficiadas por el programa, respecto al ingreso inicial que ellas manifestaron.
Actividades	Monto asignado para las Jefas o representantes de Familias Beneficiadas	Monto asignado al Programa delegacional de apoyo a jefas de familias en desventaja	$(42,000,000.00 / 7,206) = \$5,828.47$	

		social/Jefas o representantes de Familia beneficiadas)*100		
	Jefas de Familia seleccionadas respecto a las solicitudes	Porcentaje de jefas o representantes de Familias seleccionadas/ Total de solicitudes ingresadas)*100	(7,206/10,570)*100=68.17%	Se seleccionó 68.17% de las jefas o representantes que ingresaron su solicitud al programa.
	Jefas de Familia y/o representantes que reciben una sola exhibición con respecto al total de Jefas o representantes de Familias beneficiadas	Total de Jefas de Familia que reciben una exhibición del apoyo económico /Total de jefas de Familia beneficiadas)*100	(6,166/7,206)*100=85.86%	El 85.86% de los beneficiarios recibió una de las ministraciones que contemplaba el Programa.

<b>Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016</b>	<b>Valoración (si, parcialmente, no)</b>	<b>Justificación</b>
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Parcialmente	Se implementara mecanismo para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de los programas sociales.
Se cuenta con los procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Satisfactorio	
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la practica	Satisfactorio	
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	En base la información procesada durante el desarrollo del programa ,nos arrojaron resultados, los cuales nos aportaron datos para monitorear los indicadores el programa.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social.	Parcialmente	Los resultados de los indicadores nos permitieron ver el alcance del programa, asimismo la a corto plazo de cuanto se logró apoyar a la economía familiar en las beneficiarias del programa, de igual manera en que utilizaron las beneficiarias el apoyo otorgado.

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

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcialmente	Se requiere un mecanismo de capacitación de documentos apócrifos, al personal encargado del programa.
El programa social fue operado de acuerdo a los establecido en sus Reglas de Operación 2016	Satisfactorio	
Los recursos financieros atendieron a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Satisfactorio	
El Programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Satisfactorio	
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Satisfactorio	
El Programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Satisfactorio	
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Satisfactorio	
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Parcialmente	Establecer mecanismos para la comprobación del procedimiento
Los procesos del programa están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Satisfactorio	
Los tiempos establecidos por la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Satisfactorio	
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	Satisfactorio	
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	Parcialmente	Se implementara un mecanismo para capacitar a las personas que desarrollen los procesos operativos del Programa Social. De igual manera, se implementara mecanismo para el seguimiento y monitoreo de los indicadores de los programas sociales.

Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Satisfactorio	
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y/o servicios que ofrece el programa social	Satisfactorio	

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

Categorías	Aspecto a Valorar	Reactivo instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir el beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo	7.- ¿En que utilizó el apoyo otorgado al Programa?	70% de los encuestados utilizo el apoyo en alimentación y medicamentos, el 10% en vivienda, 10% en vestido, calzado y el otro 10% en educación y recreación.	Se manifiesta que un porcentaje de los encuestados utilizo el apoyo económico otorgado en alimentación y medicamentos que son los rubros donde son de suma importancia para el núcleo 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 beneficiario del programa (conocimiento del programa) Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y	1.- ¿Cómo se enteró del Programa?	80% de los encuestados manifestaron que se enteraron por medio de la convocatoria del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, el 10% de los encuestados se enteraron por medio de familiares y el otro 10% se enteraron mediante sus representantes de colonias.	Se denota que el Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, tuvo mucha difusión en la Demarcación.

	obligaciones			
Cohesión social	Cohesión familiar Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo	2.-¿Que tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?	El 80% de los encuestados que satisfecho con el desempeño del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, el 20% de los encuestados no quedo satisfecho con el desempeño del Programa	Se expresa que el Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, se desarrolló de acuerdo en lo establecido en las Reglas de Operación.
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	6.- ¿Cómo ha sido el trato con el personal que realizo la entrega del apoyo económico?	El 80% de los encuestados menciono que el trato con el personal que realizo la entrega del apoyo económico fue bueno, el 20% restante de los encuestados menciono que el trato del personal no era bueno.	Se denota que el trato del personal con los beneficiarios cuando se realizó la entrega del apoyo económico fue bueno, debido 20 de los encuestados declararon que no fue bueno el trato, se tomaran las medidas necesarias para que en lo debido el personal tenga mejor trato hacia al público.
Calidad del beneficio	Evaluación de las características del beneficio Grado o ponderación después de la entrega del beneficio Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio	8.- ¿Cree que el programa mejoro su ingreso económico a corto plazo?	El 100% de los encuestados manifestó que el programa mejoro su ingreso económico a corto plazo.	Se denota que los encuestados manifestaron que el apoyo económico otorgado mejoro en un corto plazo su ingreso mensual, por lo cual, el programa social ayudo en un 71.91% a las jefas o representantes de familia en la Delegación
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa	NO APLICA	No se incluyó en la encuesta de percepción ciudadana sobre el Programa Delegacional de Apoyo a Familias en	El número de beneficiarios, monto y frecuencia de pago, se encuentran establecidos en las Reglas de Operación

	Costos relacionados con la realización de la contraprestación (gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc)		Desventaja Social 2016	
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficio sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario	9.- ¿Cree que el programa tuvo impacto en su núcleo familiar?	El 95% de los encuestados manifestó que el programa si tuvo impacto en su núcleo familiar y el otro 5% de los encuestados manifiesto que el programa no tuvo impacto en su núcleo familiar.	Se denota que el Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016, obtuvo un satisfactorio impacto en el núcleo familiar de los beneficiarios

## V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

El Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social, no continuará durante el 2017, por consiguiente no se realizara el levantamiento de panel.

## VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

### VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

Aparatados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	En cumplimiento
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	Satisfactorio	En cumplimiento
II.1. Área encargada de la evaluación	Satisfactorio	En cumplimiento
II.2. Metodología de la evaluación	Satisfactorio	En cumplimiento
II.3. Fuentes de información	Satisfactorio	En cumplimiento
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	En cumplimiento
III.1. Consistencia normativa y alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	En cumplimiento
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social por el Programa Social	Satisfactorio	En cumplimiento
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	En cumplimiento

III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	En cumplimiento
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Social	Satisfactorio	En cumplimiento
III.6. Análisis de la Congruencia del proyecto como Programa Social	Satisfactorio	En cumplimiento
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LINEA BASE	Satisfactorio	Durante el ejercicio de 2017, no se ejecutará el Programa
IV.1. Definición de Objetivos de Corto , Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	En cumplimiento
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	En cumplimiento
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	En cumplimiento
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	En cumplimiento
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	En cumplimiento
V ANALISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACION INTERNA 2015	Satisfactorio	En cumplimiento
V.1. Analisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	En cumplimiento
V.2. Seguimiento y Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	En cumplimiento
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Parcialmente	Se detectaron nuevas necesidades de capacitación enfocadas a la detección de documentos apócrifos
VI.3. Cronograma de Implementación	Parcialmente	Se detectaron nuevas necesidades de capacitación enfocadas a la detección de documentos apócrifos
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	En cumplimiento

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

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Generar una propuesta de servicios y de promoción y difusión en temas de Salud, Economía,	Operación	Continuo	Dirección de Apoyo a la Comunidad	Se orienta a los ciudadanos sobre las actividades y servicios prestados en la Delegación	

Educación, Cultura y deporte, Asesoría Jurídica, Derechos Humanos etc					
Generar alternativas de capacitación al personal operativo del programa	Diseño	Corto Plazo	Dirección de Apoyo a la Comunidad	Se generaron nuevos retos de capacitación para el personal que labora en el Programa	

## VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

### VII.1. Matriz FODA

		<b>FORTALEZAS (+)</b>	<b>DEBILIDADES (-)</b>
<b>INTERNAS</b>		<b>F1</b> Mejora el ingreso económico de los beneficiarios. <b>F2</b> Propicia Participación Ciudadana. <b>F3</b> Mejora la calidad de vida de sus habitantes. <b>F4</b> Genera bases de estudio socioeconómico. <b>F5</b> Promueve la equidad de género. <b>F6</b> Mejora las condiciones de bienestar de los habitantes.	<b>D1</b> Creciente demanda <b>D2</b> Personal insuficiente <b>D3</b> Deficiencias en la aplicación y análisis de los estudios socioeconómicos y encuesta de satisfacción. <b>D4</b> Mobiliario y Equipo Insuficiente <b>D5.</b> Deficiencias en la capacitación de documentos apócrifos.
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b> <b>FORTALEZAS/OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS</b> <b>DEBILIDADES/OPORTUNIDADES</b>
<b>EXTERNAS</b>	<b>O1</b> Brindar orientación a aspirantes al programa, sobre diferentes servicios que ofrece la Delegación Álvaro Obregón <b>O2</b> Generar acuerdos institucionales que ayuden a promover el conocimiento de sus derechos. <b>O3</b> Orientar a los beneficiarios del programa en la administración de	<ul style="list-style-type: none"> <li>La conjunción de acciones orientadas al ofrecimiento de servicios de manera integral que apoyen a las beneficiarias del programa en temas de salud, economía, cultura, educación y deporte, asesoría jurídica, incrementarán el nivel en su calidad de vida. (<b>O1, O3, F2, F3, F4</b>)</li> <li>Promover y difundir la cultura de los Derechos Humanos, la no discriminación y la equidad de género. (<b>O2, F5, F6</b>)</li> <li>Reforzar la orientación sobre los servicios que ofrece la Delegación Álvaro Obregón, mediante pláticas y/o talleres (<b>O1, F2, F6</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar alternativas de capacitación al personal operativo del programa (<b>O2, D3, D5</b>)</li> <li>Capacitar a los beneficiarios en materia de economía familiar para que tengan mayor administración del recurso entregado (<b>O1, D1</b>)</li> </ul>

	los recursos entregados.		
	<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b> <b>FORTALEZAS/AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS</b> <b>DEBILIDADES/AMENAZAS</b>
	<b>A1</b> Presupuesto de recursos para el programa. <b>A2</b> Cambio en los criterios para la aplicación de la política pública <b>A3</b> Prioridades familiares para el uso del recurso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de encuesta de satisfacción y seguimiento (<b>F1, F4, A3</b>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar al mayor número de beneficiarios posible (<b>D1, A1</b>)</li> </ul>

### VII.2 Estrategias de Mejora

Elementos de la MATRIZ FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Fortaleza y Oportunidad	Reforzar la orientación sobre los servicios que ofrece la Delegación Álvaro Obregón, mediante pláticas y/o talleres.	Operación	Los aspirantes al programa tengan conocimiento de todos los servicios que ofrece la Delegación Álvaro Obregón
Oportunidad y Debilidad	Capacitar a los beneficiarios en materia de economía familiar para que tengan mayor administración del recurso entregado.	Operación	Otorgar herramientas administrativas a los beneficiario

### VII.3 Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Áreas de instrumentación	Áreas de seguimiento
Reforzar la orientación sobre los servicios que ofrece la Delegación Álvaro Obregón, mediante pláticas y/o talleres.	Continuo	Dirección General de Desarrollo Social	Dirección de Apoyo a la Comunidad
Capacitar a los beneficiarios en materia de economía familiar para que tengan mayor administración del recurso entregado.	Corto plazo	Dirección General de Desarrollo Social	Dirección de Apoyo a la Comunidad

## VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- **Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.** <http://pnd.gob.mx/> (Consultado el 23 de mayo de 2017)
- **Programa Delegacional de Desarrollo 2012 – 2015**, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de octubre de 2013
- **Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 29 de diciembre de 1998 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 9 de marzo de 2017
- **Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 23 de mayo de 2000 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 28 de noviembre de 2016
- **Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 1 de noviembre de 2006 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 24 de marzo de 2009
- **Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 31 de diciembre de 2009 cuya última reforma fue publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 29 de diciembre de 2016.
- **Reglamento de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 8 de marzo de 2010
- **Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2016**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 30 de Diciembre de 2015
- **Reglas de Operación del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del 26 de enero de 2017
- **Convocatoria del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 31 de marzo de 2016
- **Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Padrón de Derechohabientes y/o Beneficiarios del Programa Delegacional de Apoyo a Familias en Desventaja Social 2016**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México del 10 de marzo de 2017
- **Manual Administrativo de la Delegación Álvaro Obregón**, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de diciembre de 2015
- **Avances programáticos presupuestales**, publicados en la información pública de oficio de la Delegación Álvaro Obregón en el artículo 14 fracción X. [http://www.dao.gob.mx//LTAIPRC/o\\_comunes/details-121-33.html](http://www.dao.gob.mx//LTAIPRC/o_comunes/details-121-33.html) (Consultado el 15 de junio de 2017)
- **Cuenta Pública 2016**, publicados en la información pública de oficio de la Delegación Álvaro Obregón en el artículo 14 fracción XXVI. [http://www.dao.gob.mx//LTAIPRC/o\\_comunes/details-121-21.html](http://www.dao.gob.mx//LTAIPRC/o_comunes/details-121-21.html) (Consultado el 15 de junio de 2016)
- **Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón del ejercicio 2012**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal de fecha 17 de julio de 2013
- **Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales del ejercicio 2013** publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 11 de julio de 2014.
- **Aviso por el cual se dan a conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales a cargo de la Delegación Álvaro Obregón**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de junio de 2015
- **Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultadas las Evaluaciones Internas 2016 de los Programas Sociales 2015 a cargo de la Delegación Álvaro Obregón**, publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de julio de 2016

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, **Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2016**, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de octubre de 2015
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, **Marco Conceptual para la definición de criterios en la creación y modificación de programas y acciones sociales**, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de abril de 2015.
- Consejo de evaluación del desarrollo social, **Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México**, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 18 de abril de 2016.