**DELEGACIÓN AZCAPOTZALCO**

**INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2017 DEL PROGRAMA SOCIAL APOYO A ADULTOS MAYORES DE 60 A 64 AÑOS 2016.**

**I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aspecto del Programa Social.** | **Descripción.** |
| Nombre del Programa Social en 2016 (Fuente: ROP 2016). | APOYO A ADULTOS MAYORES DE 60 A 64 AÑOS2016. |
| Año de creación. | **2005.** |
| Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.). | El Distrito Federal se ha caracterizado por sus políticas públicas enfocadas a la protección permanente y al ejercicio pleno  de los derechos humanos de las personas adultas mayores. La creación en el 2005 del Programa de Visitas Médicas  Domiciliarias para Adultos Mayores de 70 años en el Distrito Federal, la Ley que Establece el Derecho a la Pensión  Alimentaria para los Adultos Mayores de Sesenta y Ocho Años, Residentes en el Distrito Federal (publicada en la Gaceta  Oficial del Distrito Federal el 18 de noviembre de 2003, última reforma publicada el 28 de noviembre de 2014) y la  creación en el 2007 del Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en el Distrito Federal, son muestras de la  preocupación de los habitantes de la Ciudad de México por garantizar a las personas adultas mayores una vida digna, de  calidad y de inclusión.  La Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal  (LDSDF) vigente tiene como objetivos, entre otros, promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos  sociales universales de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de alimentación, salud, educación,  vivienda, trabajo e infraestructura social y disminuir la desigualdad social en sus diversas formas, derivada de la desigual  distribución de la riqueza, los bienes y los servicios, entre los individuos, grupos sociales y ámbitos territoriales.  De acuerdo con esta Ley, los programas sociales son las acciones de la Administración que promueven el cumplimiento de  los Derechos Económicos, Sociales y Culturales y que, por su naturaleza pueden dividirse en: programas de transferencias  monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social,  y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos.(LDSDF, Artículo 3º.). Además, establece que es atribución de los  órganos político-administrativos promover y fomentar la participación de la sociedad en la elaboración de los programas y  proyectos de Desarrollo Social y elaborar el Programa de Desarrollo Social de la Delegación.  Por lo anterior y debido a que la política de desarrollo social de la Delegación Azcapotzalco tiene el propósito de llegar a  todos los habitantes de la demarcación, con el objetivo de que todos gocen de igualdad, equidad, justicia social,  reconocimiento de la diversidad, integración social, pleno ejercicio de los derechos humanos y constante elevación de la calidad de vida, es que el gobierno Delegacional de Azcapotzalco iniciará en el año 2016 la operación del Programa“APOYO ECONÓMICO A ADULTOS MAYORES 60 - 64”. Dicho programa tendrá una duración de seis meses ybeneficiará a trescientos adultos mayores de 60 a 64 años de edad, con un apoyo económico de $ 500.00 (quinientos pesos00/100 M.N.), con lo cual se combatirán el aislamiento y la desocupación que los adultos mayores padecen en diversasocasiones. El presente programa mantendrá su vigencia hasta el 31 de diciembre del 2016 y sus reglas de operación sepublicarán en la Gaceta Oficial del Distrito Federal. |
| Problema central atendido por el Programa Social en 2016. | Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación. |
| Objetivo General en 2016(fuente: ROP 2016). | Fomentar el ejercicio pleno de los derechos humanos a través de acciones para combatir el aislamiento social de los adultos mayores, que permitan su inclusión en la actividad cotidiana y que sensibilicen a la comunidad. |
| Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016). | Recibir todas las solicitudes de incorporación al programa que sean presentadas en tiempo y forma en el Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC).  Conformar el Padrón de Beneficiarios (as), dando prioridad en la selección a los de situación económica más baja., Beneficiar a las (o) adultos mayores, a través de apoyos económico para reducir la exclusión, la discriminación, fortalecer la calidad de vida y contribuir a una mejor integración en su entorno social y familiar., Hacer de conocimiento a los beneficiarios(as) el resultado y entregar el apoyo económico correspondiente. ,Garantizar los derechos a la protección social, a la salud, el derecho a un nivel de vida adecuado y al desarrollo humano., Fomentar la no discriminación y la autonomía de los adultos mayores y sus familias a través del fortalecimiento de su cohesión e integración social. ,Este programa pretende llegar a toda (o) los adultos mayores sin distinción, preservando la igualdad de género y estará sujeto a la disponibilidad presupuestaria. |
| Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación). | Se proporciono durante seis meses un apoyo económico de $1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.) bimestrales.  La población Beneficiada fue de **700 adultos mayores de entre 60 y 64 años seis meses** de edad, de ambos sexos, que habiten en la delegación Azcapotzalco, que se encuentren en alta y muy alta marginación. Debido a que no es posible alcanzar la universalidad con este programa, se dará preferencia a las personas adultas mayores que se encuentren en alta y muy alta marginación. |
| Área encargada de la operación del Programa Social en 2016. | La Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social |
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016). | La ayuda consistió enun apoyo a Adultos Mayores, de bajos recursos que vivan en la Delegacion Azcapoptalco, otorgando $1,000.00 ( Mil pesos 00/100 M.N. ) durante tres bimestres, otorgando asi la cantidad de $3,000.00 Tres mil pesos 00/100) en total por cada beneficiario. |
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. | Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Igualdad “Programa del PGDDF 2013- 2018. |
| Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso). | El programa de Apoyo Económico a Adultos Mayores de 60 a 64 años seis meses, en alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. |
| Presupuesto del Programa Social. | **$2,100,000.00 (dos millones cien mil pesos 00/100 M.N.)** |
| Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016. | Se pretende brindar apoyos económicos al 0.41% de Adultos Mayores de 60 a 64 años seis meses de escasos recursos que viven en Azcapotzalco, de tal forma que, ante la situación de pobreza acelerada que padecen los discapacitados en pobreza económica la cual agudiza su situación actual |
| Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017. | **La Meta física del programa 2017**beneficiar a 567 personas Adultas Mayores de 60 a 64 años seis meses  **Meta presupuestal** $2,824,800.00 (dos millones ochocientos veinte y cuatro mil ochocientos 00/100 M.N.)  **Objetivos**Reintegrar a la población de 60 a 64 años a la actividad para mejorar su calidad de vida.. |

**II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017**

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

- Indicar el área que realiza la evaluación interna del programa social y sus funciones generales.

Encuestas aplicadas a los beneficiarios por la Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social, para

conocer si las personas adultas mayores se sienten satisfechas con el programa y cómo ha mejorado su vida.

- Con la información obtenida de lo anterior, la Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social hará un análisis

y una propuesta de mejoras que será enviada a la Subdirección de Equidad Social y a la Dirección General de

Desarrollo Social.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Puesto** | **Género** | **Edad** | **Formación Profesional** | **Funciones** | **Experiencia en M&E** | **Exclusivo M&E** |
| Subdirectora de Equidad Social | Femenino | 26 | Bachillerato | Supervisar los Programas Sociales | No | No. |
| JUD de Equidad Social | Femenino | 34 | Administrativo | Operar los Programas Sociales | No | No |
| JUD de Vivienda | Femenino | 46 | Lic. En Arquitectura | Operar los Programas Sociales | No | No |

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

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

**II.2. Metodología de la Evaluación.(Preguntar si se pasa tal y como se señala).**

La Evaluación Interna 2017 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a 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 la línea base planteada en 2016; además del diseño del 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 Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología 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 (indicar el tiempo empleado para realizar la evaluación interna en sus diferentes etapas).

|  |  |
| --- | --- |
| **Apartado de la Evaluación** | **Periodo de Análisis** |
| Elaboración de encuesta de satisfacción | 1 mes |
| Aplicación de encuestas de satisfacción | 3 semanas |
| Procesamiento de las encuestas de satisfacción. | 1anual |
| Capacitación para la entrega del Informe de Evaluación. | 1 semestral |
| Recolección de insumos para el Informe de Evaluación. | 1 bimestral |
| Redacción del Informe de Evaluación | 15 dias |

**II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.**

- Mencionar que en esta segunda etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete y de campo; además de proyectar el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016; cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

En esta segunda etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete y de campo; además de proyectar el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016; cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

**II.3.1. Información de Gabinete.**

-Indicar, de forma precisa y homogénea, todas las fuentes de información de gabinete que se emplearán para el análisis y estudio de los aspectos abordados en la evaluación interna 2017, tales como: las referencias académicas, estadísticas y documentales; las normas aplicables (leyes, reglamentos, manuales administrativos y de procedimientos, reglas de operación, circulares, entre otros); la matriz de indicadores del programa, las bases de datos, padrones de beneficiarios, informes y tabuladores de avance; además de las evaluaciones existentes del programa (las evaluaciones externas, si las hubiera, así como los informes de evaluación interna anteriores).

Las fuentes de información gabinete que se emplearán para el análisis y estudio de los aspectos abordados en la evaluación interna 2017, tales como: las referencias académicas, estadísticas y documentales; las normas aplicables (leyes, reglamentos, manuales administrativos y de procedimientos, reglas de operación, circulares, entre otros); la matriz de indicadores del programa, las bases de datos, padrones de beneficiarios, informes y tabuladores de avance; además de las evaluaciones existentes del programa (las evaluaciones externas que se emplearán en la evaluación interna serán los siguientes:

**A nivel internacional:**

-El Panorama Social de América Latina. CEPAL, 2014.

**A nivel nacional:**

- Correa; Construcción y acceso a la vivienda en México (2000-2012). Intersticios sociales [online]. 2014, n.7, ().1-31. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\_arttext&pid=S2007-49642014000100005&lng=es&nrm=iso>. ISSN 2007-4964.

- Iracheta, A; (2011). Experiencias de política habitacional en México. Revista de Ingeniería, () 95-99. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=121022763014

-Diagnóstico de las Necesidades y Rezago en Materia de Vivienda de la Población en Pobreza Patrimonial. Grupo de Economistas Asociados GEA. FONHAPO, SEDESOL. Mayo de 2010.

-Informe Anual Sobre la Situación de Pobreza y Rezago Social. Azcapotzalco, Distrito Federal. 2010 SEDESOL - CONEVAL, 2011.

*-* Sistema Nacional de Creadores de Arte (Emisión 2008. Agosto 2009 - Julio 2012), *La Vivienda “Social” en México: Pasado, Presente, y ¿Futuro?*..

- CONEVAL (2011), *Medición de la Pobreza en los Municipios de México 2010.*

- Kunz-Bolaños, I, & Romero-Vadillo, I. (2008). *Naturaleza y dimensión del rezago habitacional en México. Economía Sociedad y Territorio, 0. doi:*[*http://dx.doi.org/10.22136/est002008212*](http://dx.doi.org/10.22136/est002008212)

-Moreno Armella, Florita (2003), UAM Xochimilco, *Primero los pobres: Tres Programas de Política Pública del Gobierno del Distrito Federal para la Inclusión Social y el Desarrollo Sustentable Local.*

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del D. F., (2013), *Quince Años de Política Social en el Distrito Federal: Balance y Propuestas para su Fortalecimiento. México.*

-Ley General de Desarrollo Social 2013-2018.

-Pintemos México: programa de fortalecimiento comunitario y de recuperación del espacio público en unidades habitacionales del infonavit.

-Plan Nacional de Desarrollo 2012-2018.

-Programa de Reordenamiento y Rescate de Unidades Habitacionales 2014. Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), publicado el 29 de diciembre de 2013 en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

-Programa Nacional de Derechos Humanos. 2014-2018.

-Programa Nacional de Vivienda 2014-2018.

-Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), Encuesta Intercensal 2015.

**Para la Ciudad de México:**

-Ley de Propiedad en Condominio de Inmuebles para el Distrito Federal.

-Ley de Vivienda del Distrito Federal. 2000.

-Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.

-Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

-Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018.

-Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

-- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF, *Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016.*

-- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF,*Lineamientos para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.*

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF), *Guía para una mejor Construcción de los Padrones de Programas Sociales.*

-INEGI, *Anuario Estadístico y Geográfico del Distrito federal 2015*.

-Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF), *Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015.*

-Secretaria de Finanzas de la Ciudad de México, *Índice de Desarrollo Delegacional Azcapotzalco*. (Manzanas).

- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (2012),  *Informe del estado del desarrollo Social del Distrito Federal.*

**Para la Delegación Azcapotzalco:**

-Programa Ciudadano de la Delegación Azcapotzalco 2015-2018.

-Programa de Desarrollo Delegacional Azcapotzalco 2015-2018.

-Padrón de Beneficiarios del Programa Adultos Mayores 60- 64 del ejercicio 2016.

-Reglas de Operación publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 125 del 28 de julio del 2016.

**De campo**

- Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores 60- 64 del ejercicio 2016

- Cuestionario de Evaluación del Programa Adultos Mayores 60- 64 del ejercicio 2016

**II.3.2. Información de Campo**

Para desarrollar este apartado es importante retomar la Evaluación Interna 2016 del Programa Social, en específico la información contenida en el Apartado IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social, y con base en ello:

“La técnica utilizada para el levantamiento de la información en la Evaluación Interna 2016, fue la Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años seis meses 2016, el cual determinó la aceptación del programa y la percepción que tuvieron los beneficiarios durante el proceso de ejecución y operación del programa. Se eligió la encuesta para facilitar la recolección de información que derivó a obtener resultado verídico y cuantificable.

Este programa busca atender a las personas adultas mayores de 60 a 64 años que por no estar económicamente activas se

sienten aisladas y poco útiles, debido a que su edad no les permite competir en el ámbito laboral con la población más

joven, causándoles esto problemas emocionales.

Mediante este programa de transferencia monetaria se quiere proporcionar a la población adulta mayor de oportunidades de

ocupación adecuadas a su edad y que mejoren su calidad de vida.

La categoría de análisis que se eligió fue la Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años 2016.

Mediante la categoría de análisis, con base en la problemática atendida, los objetivos del programa y los efectos de corto, mediano y largo plazo se esperó:

Para el año 2016 se proporcionará durante seis meses un apoyo económico de $1,000.00 (Un mil pesos 00/100 M.N.)

bimestrales a **300 adultos mayores de entre 60 a 64 años** seis meses de edad, de ambos sexos, que habiten en la delegación

Azcapotzalco, que se encuentren en alta y muy alta marginación. El total por beneficiario es de $ 3,000.00 (Tres mil pesos

00/100 M.N.).

Debido a que no es posible alcanzar la universalidad con este programa, se dará preferencia a las personas adultas mayores

que se encuentren en alta y muy alta marginación.

**Con base en cada categoría de análisis, los reactivos del instrumento fueron los siguientes:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría de análisis** | **Justificación** | **Reactivos de Instrumento** |
| Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se utilizó para conocer si fue adecuada la atención durante el proceso | La atención en el proceso de la inscripción fue de acuerdo a las reglas de operación 2016 |
| Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario para conocer adecuado la forma de tramite para solicitar ingresar al programa social. | Los tramites de inscripción de acuerdos a las reglas de operación 2016 |
| Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario para conocer si mejoraron la calidad de vida. | Se aplico de acuerdo a las reglas de operación 2016 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Categoría de análisis** | **Justificación** | **Reactivos de Instrumento** |
| Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se utilizó para conocer si fue adecuada la atención durante el proceso | La atención en el proceso de la inscripción fue de acuerdo a las reglas de operación 2016 |
| Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario para conocer adecuado la forma de tramite para solicitar ingresar al programa social. | Los tramites de inscripción de acuerdos a las reglas de operación 2016 |
| Encuesta de Satisfacción del Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario para conocer si mejoraron la calidad de vida. | Se aplico de acuerdo a las reglas de operación 2016 |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se necesitaba para saber que colonias se beneficiaron | En que colonia vive |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se necesitaba para saber como se hizo la difusión del programa | Como se entero de este programa |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario conocer la información que se proporciono para mejorar la atención al beneficiario | La información que le proporcionaron los promotores sociales de la delegacion para obtener el apoyo fue |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario conocer la información que se proporciono para mejorar la atención al beneficiario | El trato que le dieron los promotores sociales de la delegación fue |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se necesitaba para saber si era candidato para su ingreso al programa | Le realiazaron una entrevista para valorar su ingreso al programa |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se necesitaba para saber el status económico de cada uno de los solicitantes | Le realizaron un estudio socioeconómico para valorar su ingreso al programa |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario la información que proporciono para mejorar la atención al beneficiario | Que parte del del tramite se le dificulto mas |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Fue necesario la información que se proporciono para saber si la difusión fue la correcta | El apoyo económico que recibió es el que estaba establecido en los medios de difusión del programa |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se necesitaba para saber si el programa cumplia con las necesidades de los ciudadanos | A partir de este apoyo considera que contribuirá a mejora su calidad de vida |
| Encuesta de Satisfacción del Programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años | Se necesitaba para saber si el programa cumplia con las expectativas señaladas | Considera que es necesario este tipo de apoyos |

El siguiente instrumento fue diseñado para la construcción de la línea base del programa social.

En que colonia vive

Como se entero de este programa

1.- promocion grafica 2.- por vecinos o amigos 3.- por promotores de la delegacio 4.- otro

La información que le proporcionaron los promotores sociales de la delegación para obtener el apoyo fue

1.- clara 2.- confusa

El trato que le dieron los promotores sociales de la delegacio fue

1.- amable 2.- respetuoso 3.- indiferente

Le realizaron una entrevista para valorar su ingreso al programa

1.- si 2.- no

Le realizaron un estudio socioeconómico para valorar su ingresos al programa

1.- si 2.- no

Que parte del tramite se le dificulto mas

1.- ingresar solicitud 2.- entregar documentos 3.- recibir el apoyo

El apoyo económico que recibió es el que estaba establecido en los medios de difusión del programa

1.- si 2.- no

A partir de este apoyo considera que contribuirá a mejorar su calidad de vida

1.- mucho 2.- regular 3.- nada

Considera que es necesario este tipo de apoyos

1.- si 2.- no

Le gustaría que el programa continue el siguiente año

1.- si 2.- no

A través del método de muestreo aleatorio se realizó la selección de la muestra de personas beneficiarias a las que se aplicaría el instrumento.

La población de referencia fueron Adultos Mayores de 60 a 64 años de la Delegacion Azcapotzalco.

Los indicadores que se utilizaron fueron los siguientes: porcentaje de adultos mayores beneficiados

Los retos y obstáculos enfrentados en el levantamiento de la información de campo para la construcción de la Línea base del Programa social planteada en la Evaluación Interna 2016 se presentan a continuación en el siguiente cuadro:

|  |  |
| --- | --- |
| **Obstáculos** | **Retos** |
| Falta de comunicación y de coordinación entre las áreas responsables de vigilar, ejecutar y evaluar el programa. | Establecer los vínculos y vías necesarias para fortalecer la comunicación y la coordinación entre las áreas. |
| Limitación en la impresión y fotocopiado de las Encuestas. | Contar con un equipo de cómputo, impresión y fotocopiado para el área a cargo de la evaluación Interna del Programa social. |
| Falta de papelería (tablas, bolígrafos, etc.). | Contar con papelería suficiente para llevar a cabo la aplicación de las encuestas. |
| Falta de disposición de las personas beneficiarias para contestar la encuestas. | Que las personas beneficiarias cuenten con la disposición para contestar la encuesta. |
| Falta de personal para aplicar las encuestas. | Contar con personal para que apliquen las encuestassimultaneamente en todos los Centros de Desarrollo Infantil |
| Falta de transporte para trasladar al personal que aplicaría las encuestas. | Contar con un vehículo que permita el traslado del personal. |
| Falta de recursos económicos (apoyo para pasajes) para el traslado del personal que aplicaría las encuestas. | Contar con recursos económicos para que las personas que aplican las encuestas se puedan trasladar. |
| Falta de identificación del personal que aplicaba las encuestas. | Contar con chalecos y gafetes de identificación. |
| Distracciones en otras actividades ajenas a la aplicación de las encuestas. | Erradicar las distracciones en otras actividades institucionales en los tiempos que comprenda la evaluación interna. |

En el siguiente cuadro se presenta el cronograma de aplicación del instrumento y del procesamiento de la información:

|  |  |
| --- | --- |
| **Cronograma de Aplicación y procesamiento de la información** | **Periodo de análisis** |
| Aplicación de encuestas de satisfacción del programa. | Durante el mes de octubre se aplica la evaluación. |
| Procesamiento de las encuestas de satisfacción. | 1 mes |

**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.**

En este apartado se debe:

Describir la estructura operativa del programa social, incorporando en el organigrama tanto los puestos de estructura como de honorarios (no se deben incorporar los nombres, solo la denominación de los puestos).

La Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social adscrita a la Subdirección de Equidad social. dependiente de la Dirección General de Desarrollo Social de Azcapotzalco es la responsable de la estructura operativa del Programa Adultos Mayores 60 a 64 años

Describir por cada puesto, como se presenta en el cuadro siguiente, el perfil requerido (formación y experiencia profesional), las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil del servidor o servidora pública que ocupó el puesto en 2016.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
| Subdirectora de Equidad Social | No aplica | no aplica | Supervisar los programas sociales | Femenino | 26 | Bachillerato | 1 año 2 meses |
| JUD de Equidad Social | No aplica | No aplica | Operar los programas sociales | Femenino | 34 | Administrativa | 1 año 2 meses |
| JUD de Vivienda | No aplica | No aplica | Operar los programas sociales | Femenino | 46 | Lic. En Arquitectura | 1 año 5 meses |

**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** |
| Introducción | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio |  |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Jefatura de Unidad Depatamental de Equidad Social. |
| II. Objetivos y Alcances | Satisfactorio | Parcial | Parcial | Se alcanzo con el Objetivo General. |
| III. Metas Físicas | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se alcanzo un cien porciento de beneficiados |
| IV. Programación Presupuestal | Satisfactorio | Parcial | Parcial | El presupuesto Otorgado alcanzo a beneficiar a 700 Adultos Mayores de 60 a 64 años |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se llevaron a cabo las etapas de requisitos y procedimientos de acceso como se estipuló en la ROP 2016 del programa. |
| VI. Procedimientos de Instrumentación | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Las distintas etapas de los procedimientos de instrumentación se llevaron a cabo. |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | No hubieron quejas captadas por la ciudadania. |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se garantizaron los derechos de los beneficiarios en la ROP 2016 del programa. |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | Satisfactorio | Parcial | Parcial | No se tomó en cuenta la Metodología del Marco lógico para la proyección del programa. |
| X. Formas de Participación Social | Satisfactorio | Parcial | Satisfactorio | Se Garantizaron la difusión de las presentes Reglas de Operación en electrónico para el conocimiento de la población de la Delegación Azcapotzalco |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | Satisfactorio | Parcial | Parcial | El programa de Apoyo a Adultos Mayores de 60 a 64 años, forma parte de la política social que la Delegación Azcapotzalco implementa a través de la Subdirección de Equidad Social |

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

Evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Aspectos | Población objetivo (A) | Población Atendida (B) | Cobertura (A/B)\*100 | Observaciones |
| Descripción | Personas que solicitan lel ingreso al Programa | Adultos M ayores de 60 a 64 años |
| Cifras 2007 | Hasta 1,100 personas | 1,100 personas |  |  |
| Cifras 2008 | Hasta 1,500 personas | 1,500personas |  | Se dio el incremento de población beneficiada |
| Cifras 2009 | Hasta 1,500 personas | 1,500 personas |  | Se dio el incremento de población beneficiada . |
| Cifras 2010 | Hasta 1,180 personas | 1,180 personas |  |  |
| Cifras 2011 | Hasta 1,180 personas | 1,180 personas |  | Se dio el incremento de población beneficiada |

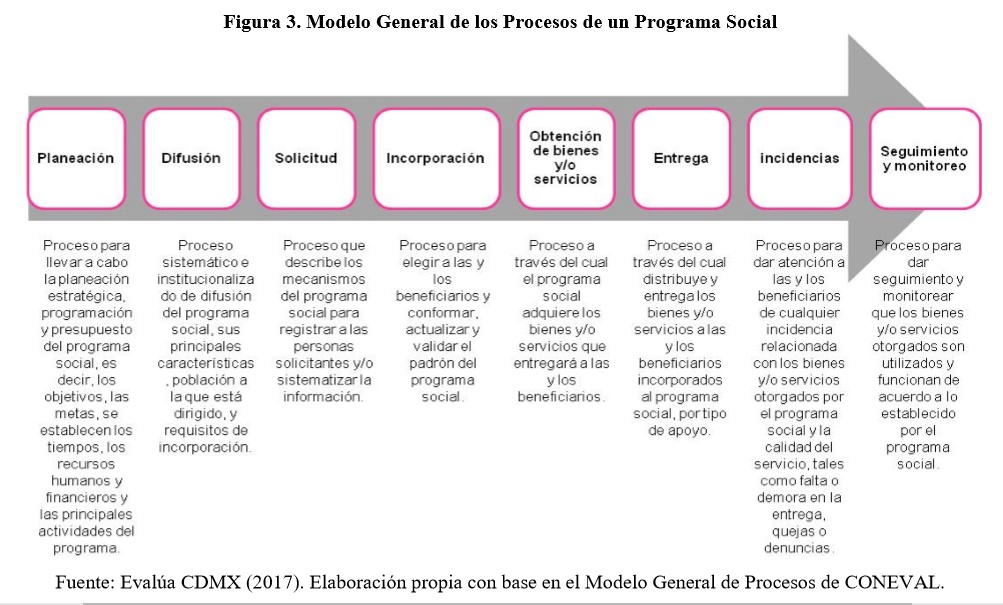
Con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2016 del programa social respecto de la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa, construir el perfil de la persona beneficiaria del programa social

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Perfil requerido por el programa social** | **Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016** | **Justificación** |
| - Solicitud de Adultos Mayores de 60 a 6 años que vivan dentro de la delegación Azcapotzalco de bajos recursos. | **100%** | Las Personas beneficiadas cubrieron con los requisitos para el ingreso al programa. |
| - Personas que cubran los requisitos de ingreso del programa | **100%** | Las personas beneficiadas cumplieron con toda la documentación solicitada. |

Los mecanismos para garantizar la difusión del programa de Adultos Mayores de 60 a 64 añosse llevó a cabo a través de la volantes y carteles, también mediante la publicación de la Gaceta Oficial de la Ciuuudad de México No. 125, del día 28 de junio del 2016, así como en la página web [www.azcapotzalco.cdmx.gob.mx](http://www.azcapotzalco.cdmx.gob.mx).

El programa a Adultos Mayores de 60 a 64 años está en condiciones de ofrecerla igualdad de oportunidades y las mismas posibilidades a todas las personas que cubran el perfil y los requisitos de ingreso al programa, independientemente de su condición física, su sexo, su origen étnico, su aspecto físico, su género, su ideología, su preferencia sexual, su religión, etc.

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



|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del proceso** | **Actividades** | **E** | **F** | **M** | **A** | **M** | **J** | **J** | **A** | **S** | **O** | **N** | **D** |
| Establecer los requisitos y procedimientos de acceso al programa. | -Difundir el programa a través de volantes y carteles. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Solicitar ficha de preinscripcion al programaen los días señalados en la difusión del programa. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Recibir la documentación por parte del personal operativo adscrito a la J.U.D de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Elaborar el padrón de beneficiarios por parte del personal adscrito a la J.U.D. de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Dar seguimiento e implementación del programa por parte de la J.U.D de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Resguardar los datos personales de los beneficiarios del programa en la oficina de la J.U.D. de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Publicar la información relativa al presupuesto ejercido por parte de la Dirección General de Administración. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| -Informar a las personas que soliciten su ingreso al programa que todos los trámites son gratuitos por parte del personal adscrito a la J.U.D. de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Brindar atención a los procedimientos de queja o inconformidad. | -Subsanar y/o aclarar la queja o inconformidad por parte de la la J.U.D. de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Brindar atención a los mecanismos de exigibilidad. | -Aclarar los casos de exigibilidad por parte de la J.U.D. de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dar atención a los mecanismos de evaluación e indicadores | Realizar la Evaluación Interna por parte de la J.U.D. de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aplicación de encuestas de Satisfacción por parte de la J.U.D. de Equidad Social |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

La equivalencia de procesos se realizará mediante un Cuadro como el que se presenta a continuación, donde se indique el nombre del proceso o de los procesos identificados por cada Proceso definido en el Modelo General de Procesos o que no coincidan con el Modelo (éstos últimos se deberán enlistar al final del cuadro), la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, señaladas mediante incisos que van del A al I, donde:

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 | -Establecer los requisitos y procedimientos de acceso al programa. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Difusión | -Establecer los requisitos y procedimientos de acceso al programa. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Solicitud | -Establecer los requisitos y procedimientos de acceso al programa. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Incorporación | -Establecer los requisitos y procedimientos de acceso al programa. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Obtención de bienes y/o servicios | -Establecer los procedimientos de instrumentación. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Entrega | -Establecer los procedimientos de instrumentación. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Incidencias | -Subsanar y/o aclarar la queja o inconformidad por parte de la J.U.D. de Equidad Social  -Brindar atención a los mecanismos de exigibilidad. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Seguimiento y monitoreo | -Dar atención a los mecanismos de evaluación e indicadores |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Lo criterios de valoración para cada aspecto serán: sí, parcial, no; posteriormente, en Observaciones se deberá justificar el motivo de la valoración.

Se enlistan los procesos del programa social por orden cronológico.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nombre del Proceso** | **Secuencia** | **A** | **B** | **C** | **D** | **E** | **F** | **G** | **H** | **I** | **J** | **K** | **L** | **Observaciones** |
| -Difundir el programa a través de volantes y carteles | 1 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Recoger solicitudes de acceso al programa a través del Cesac | 2 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Recibir la documentación. | 3 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Elaborar el padrón de beneficiarios por parte del personal adscrito a la J.U.D de Equidad Social.. | 5 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Dar seguimiento e implementación del programa por parte de la J.U.D. de Equidad Social | 6 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Resguardar los datos personales de los beneficiarios del programa en la oficina de la J.U.D de Equidad Social | 7 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Informar a las personas que soliciten su ingreso al programa que todos los trámites son gratuitos por parte del personal adscrito a la J.U.D. de Equidad Social | 9 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Subsanar y/o aclarar la queja o inconformidad por parte de JUD de Equidad Social | 10 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Aclarar los casos de exigibilidad por parte de de la JUD de Equidad Social | 11 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí |  |
| -Realizar la Evaluación Interna por parte de la J.U.D. de Equidad Social, Subdireccion de Equidad Social. | 12 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No | Sí |  |
| Aplicación de encuestas de Satisfacción por parte de la J.U.D. de Equidad Social y Subdireccion de Equidad Social | 13 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | No | Sí |  |

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

Resultados de la matriz de indicadores del programa social 2016 establecida en sus Reglas de Operación.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nivel de Objetivo** | **Nombre del Indicador** | **Fórmula** | **Resultados 2016** | **Externalidades** |
| Fin | Adultos mayores beneficiarios que viven en la delegación Azcapotzalco que elevaron su calidad de vida. | (Adultos Mayores beneficiados que fueron inscritos (a) al programa y que mejoraron su calidad de vida/ Adultos Mayores que solicito la inscripcion ) \* 100. |  | Algunos solicitantes no contaban con la documentación completa |
| Propósito | Los Adultos Mayores de 60 a 64 años se sentiran nuevamente activos | (700 Adultos Mayores)\*100. |  |  |
| Componente | Adultos Mayores de 60 a 64 años que recibieron apoyo económico del programa | (700 apoyos otorgados en el periodo 2016)\*100. | Se destinó el 100% de presupesto para los beneficiarios. |  |
| Actividad 1 | Personas que solicitaron la inscripción al programa | (Cantidad de personas que recibieron la información / Cantidad de personas que fueron beneficiadas por el programa en la demarcación )\* 100. | 100% de las personas que lo solicitaron recibieron información. |  |

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. | Parcialmente | Se realizo seguimiento aunque no fue sistematizado |
| Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores. | Sí | Se recolecto la información de manera oportuna |
| Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores. | Sí | Los procedimeintos se realizan semanalmente y se tiene el registro del mismo |
| Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica. | Sí | El área de control escolar es la encargada de estandarizar los procedimientos para el calculo de indicadores |
| Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social. | Parcialmente | Algunos de los indicadores estaban enfocados a la ateion y no al área de alimentación |
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social. | Sí | Se logro ser mas especifico y claro en el objetivo del programa social |

**III.6. 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. | Satifacta | El personal no es el suficiente, debido a que el programa de Adultos Mayoresno es el único que ejecuta la J.U.D. de Equidad Social. |
| El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016. | Parcial | Algunas actividades tuvieron desfases durante los procesos de ejecución del programa. |
| Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social. | Sí | Conforme la ejecución del programa se realizó modificación en su presupuesto, acorde a las necesidades del programa. |
| El programa social atendió a la población objetivo establecido en las Reglas de Operación 2016. | Sí | El programa atendió a la población dirigida asi como la meta física establecidad. que cumplió con los requisitos establecidos en la Regla de Operación 2016 del programa. |
| La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada. | Sí | La infraestructura que tiene el área para ejecutar el programa es la suficiente. |
| El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General. | Sí |  |
| Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social. | Sí | Las personas que apoyan la ejecución del programa conocen los documentos que se utilizan para llevar a cabo el programa. |
| Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. | Sí | Para poder garantizar la entrega en conomico a los beneficiarios, todos los procesos están estandarizados |
| Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado | Sí | Totalmente acorde ya que los beneficiarios asistieron a la entrega de su apoyo- |
| La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada. | Sí | Para que los beneficiarios reciban el apoyo económico , se tiene que gestionar el tramite en finanzas con antelación. |
| Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras. | Si |  |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras | Si | Se calendarizan la entrega d apoyo . |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social | Sí | La encuesta de satisfacción que se aplica durante el proceso del programapara conocer el nivel de satisfacción de los beneficiarios |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categoría** | **Aspectos a Valorar** | **Reactivo Instrumento 2016** | **Resultados** | **Interpretación** |
| **Expectativas** | **Grado que cubriría sus necesidades** | La atencion en el proceso de inscripción es: | Amable 92 %  Respetuosa 7%  Indiferente 1% | Contribuir a mejorar la atención de los beneficiarios del programa. |
|  | **Grado o ponderación antes de recibir del beneficio.** | La atencion en el proceso de inscripción es: |  | Contribuir a mejorar la atencion de los beneficiarios del programa. |
|  | **Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.** | La atencion en el proceso de inscripción es: |  | Contribuir a mejorar la atención de los beneficiarios del programa. |
| **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).** | Los tramites de inscripción son |  | La calidad de la atención y aclaracions de las dudas del tramite para ser beneficiario del programa social |
| **Cohesión Social.** | **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.** | El trato que reciben por parte de los promotores sociales de la delegación |  | La calidad de la atención y aclaraciones de las dudas en relación al tramite de inscripción para ser beneficiario del programa social |
| **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.** | El trato que recibe de los promotores sociales de la delegación |  | Supervisar el buen trato del personal hacia los beneficiarios y contribuir con el cuidado de los mismo para garantizar su permanencia en el programa |
| **Calidad del Beneficio.** | **Evaluación de las características del beneficio.**  **Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.** |  |  | Supervisión del beneficio económico otorgado a los beneficiarios del programa |
| **Satisfacción** | **Grado de conocimiento del programa como derecho.**  **Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.**  **Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.** | Recibe información en relación al programa |  | Evaluar el desempeño del alumnado para garantizar la permanencia en este programa |

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

Para desarrollar este apartado es importante contemplar que la tercera etapa de la Evaluación Integral de los Programas Sociales de la CDMX, a realizarse en 2018 es la Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.

El levantamiento del panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar el mismo instrumento diseñado (cuestionario, entrevista, guión) a la mayor cantidad posible de la población beneficiaria a la que se aplicó en 2016, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social; por lo que se debe:

- Indicar, mediante el siguiente Cuadro, la población que sería objeto del levantamiento de panel:

|  |  |
| --- | --- |
| Poblaciones | Número de personas |
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base | 700 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 700 |
| 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) | 1080 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 100 |

- Describir mediante tabulados las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, desagregando por población activa y no activa en el programa social en 2017 (sexo, edad, ubicación geográfica, tipo de apoyo, entre otras, dependiendo de las características del programa social); con la finalidad de verificar la representatividad de la población beneficiaria del programa social.

- En caso de que haya identificado la necesidad de modificar el instrumento diseñado en la evaluación interna anterior, se deberá contemplar que se deben incluir las mismas preguntas realizadas en el levantamiento inicial, sumando las preguntas adicionales que se deseen incorporar, en cuyo caso se deberá incluir en este apartado el instrumento diseñado y un cuadro que presente los reactivos adicionales y la justificación de su inclusión.

|  |  |
| --- | --- |
| Reactivo adicional en el instrumento 2017 | Justificación de su inclusión |
| ¿Cómo se enteraron de este Programa Adultos Mayores de 60 a 64 años? | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| La información que les proporcionaron los promotores socialesde la delegación para la inscripción al programa fue:  El trato que les dieron los promotores sociales de la delegación durante el proceso de inscripción fue: | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| ¿Consideran que el personal que los asesoró y atendió para formalizar la inscripción está capacitado? | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| ¿Qué parte del trámite se les dificultó más? | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| El apoyo económico que recibió es el que estaba establecido en los medios de difusión del programa | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| ¿Qué otros apoyos gubernamentales han recibido? | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| Qué tanto cree que contribuirá este programa a mejorar su calidad de vida? | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| Le gustaría que el programa continue el siguiente año ? | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |
| ¿Considera que es necesario este tipo de apoyos? | Las preguntas formuladas están realizadas con base en las categorías establecidas en la evaluación del programa social 2017 y tiene como finalidad, establecer mejores criterios para la evaluación y mejora del programa |

En que colonia vive

Como se entero de este programa

1.- promocion grafica 2.- por vecinos o amigos 3.- por promotores de la delegacio 4.- otro

La información que le proporcionaron los promotores sociales de la delegación para obtener el apoyo fue

1.- clara 2.- confusa

El trato que le dieron los promotores sociales de la delegacio fue

1.- amable 2.- respetuoso 3.- indiferente

Le realizaron una entrevista para valorar su ingreso al programa

1.- si 2.- no

Le realizaron un estudio socioeconómico para valorar su ingresos al programa

1.- si 2.- no

Que parte del tramite se le dificulto mas

1.- ingresar solicitud 2.- entregar documentos 3.- recibir el apoyo

El apoyo económico que recibió es el que estaba establecido en los medios de difusión del programa

1.- si 2.- no

A partir de este apoyo considera que contribuirá a mejorar su calidad de vida

1.- mucho 2.- regular 3.- nada

Considera que es necesario este tipo de apoyos

1.- si 2.- no

Le gustaría que el programa continue el siguiente año

1.- si 2.- no

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

El instrumento de aplicación que se realizara en el 2017 se aplicara durante el mes de octubre

ENCUESTA DE EVALUACION DE SATISFACCION 2016.

FECHA\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Hombre \_ Mujer\_\_

1.- ¿En que colonia vive?\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.- ¿Cómo se entero de este programa?

- promocion grafica

- por vecinos o amigos

- por promotores de la delegación

- Otro Especifique\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.- ¿La información que le proporcionaron los promotores sociales de la delegación para obtener el apoyo fue?

- clara

- confusa

4- ¿El trato que le dieron los promotores sociales de la delegación fue?

- amable

- respetuosa

- indiferente

5.-¿le realizaron una entrevista para valorar su ingreso al programa?

- si

- no

6.- ¿le realizaron un estudio socioeconómico para valorar su ingreso al programa?

- si

- no

7.-¿ que parte del tramite se le dificulto mas?

- ingresar solicitud

- entregar documentos

- recibir apoyo

8.-¿ el apoyo económico que recibió es el que estaba establecido en los medios de difusión del programa?

- si

- no

9.-¿ a partir de este apoyo considera que contribuirá a mejorar su calidad de vida?

- si

- no

10.-¿ considera que es necesario este tipo de apoyos?

- si

- no

11.-¿ le gustaría que el programa continue el siguiente año?

- si

- no

La ruta crítica a seguir para la aplicación de la “Encuesta de Satisfacción del Programa de Adultos Mayores de 60 a 64 años” se llevó a cabo en coordinación con el área que opera el programa, con base en la calendarización de entrega de los componentes. El procesamiento de la información se llevó a cabo mediante el análisis de cada una de las preguntas que conformaron la encuesta de satisfacción.

|  |  |
| --- | --- |
| **Cronograma de Aplicación y procesamiento de la información.** | **Periodo de análisis.** |
| Aplicación de encuestas de satisfacción durante las entregas del componente del programa. | Dependiendo de la calendarización del área ejecutante) |
| Procesamiento de las encuestas de satisfacción | 1 mes |

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

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Apartados de la Evaluación Interna 2016. | Nivel de Cumplimiento. | Justificación. |
| I. INTRODUCCIÓN. | Satisfactorio | Describe los antecedentes, las modificaciones más relevantes, el área que ejecuta el programa, los bienes que entrega, los objetivos generales y específicos, los posibles cambios respecto al siguiente ejercicio. |
| II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016. | Satisfactorio |  |
| II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna. | Satisfactorio | Describe el área encargada y los perfiles de los integrantes que realizarán la evaluación interna. |
| II.2. Metodología de la Evaluación. | Satisfactorio | Indica que la Evaluación Interna 2016 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018). Señala la metodología de la evaluación. Y que para la construcción de indicadores se siguió la Metodología del Marco Lógico, además de la construcción de la línea base del programa social. Indica mediante cuadro el periodo de la evaluación y su tiempo de análisis. |
| II.3. Fuentes de Información de la Evaluación. | Satisfactorio | Describe las fuentes de información de gabinete, especializadas, a nivel nacional, estatal y municipal y de campo (Encuestas de Satisfacción del Programa). |
| III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL. | Parcial |  |
| III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX. | Parcial | Describe los doce principios de la Política de Desarrollo Social para el D.F.; realiza el análisis del Apego de la reglas de operación a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación 2015; realiza el análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo social de la Ciudad de México; realiza el análisis, enunciando y justificando la alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018; realiza la Identificación y Diagnostico del Problema Social Atendido por el Programa Social; describe los Indicadores relacionados con el problema social, establecidos en encuestas nacionales, locales e incluso propias, sin embargo, no se describe la consistencia normativa. |
| III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa. | Satisfactorio | Identifica las causas y efectos del problema social y realiza su valoración; Cobertura del Programa Social |
| III.3. Cobertura del Programa Social. | Satisfactorio | Evalúa la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa. |
| III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social. | Satisfactorio | Describe el Árbol del Problema, el Árbol de Objetivos y el Árbol de Acciones. |
| III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones. | Satisfactorio | Realiza el análisis de los programas sociales operados por la Ciudad de México con los que se pudiera tener complementariedad o coincidencias, respecto al problema social que atiende el programa. |
| III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social. | Satisfactorio | Justifica si los bienes que otorgados por el proyecto corresponden a un programa social o una acción social. |
| IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL. | Satisfactorio |  |
| IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa. | Satisfactorio | Plantea una matriz de efectos y plazos del programa. |
| IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base. | Satisfactorio | Se analizaron las diferentes técnicas y los instrumentos para el levantamiento de información de la línea base; se definió la técnica que se utilizó y justificó su elección; se expone la categoría de análisis con base al problema atendido. |
| IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base. | Satisfactorio | Establece los reactivos del instrumento. |
| IV.4. Método de Aplicación del Instrumento. | Satisfactorio | Desagrega en tablas la población atendida en el programa social 2015 y desarrolla el método de aplicación del instrumento. |
| IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información. | Satisfactorio | Se establece la ruta crítica a seguir para la aplicación del instrumento y procesamiento de la información. |
| V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015. | Satisfactorio |  |
| V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015. | Satisfactorio | Se realizó el análisis de la Evaluación Interna 2015 del programa. |
| V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores. | Satisfactorio | Se reportó el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora de propuestas. |
| VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA. | Satisfactorio |  |
| VI.1. Matriz FODA. | Satisfactorio | Se genera la Matriz FODA. |
| VI.2. Estrategias de Mejora. | Satisfactorio | Desarrolla el análisis estratégico sobre las vinculaciones lógicas en la Matriz FODA. |
| VI.3. Cronograma de Implementación. | Satisfactorio | Se incluye el Cronograma para la instrumentación de las estrategias de mejora. |
| VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES. | Satisfactorio | Se cita las fuentes de información consultadas para la elaboración de la Evaluación Interna 2016. |

**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 propuestas, mediante el siguiente cuadro. En el caso de que en la evaluación interna 2016 haya quedado pendiente el cumplimiento de alguna recomendación de la evaluación 2015 también deberá incluirse en este apartado.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Estrategia de mejora | Etapa de implementación dentro del programa | Plazo establecido | Área de seguimiento | Situación a junio de 2017 | Justificación y retos enfrentados |
| La estrategia de mejora consiste en lograr que se coordinaran acciones con otras instituciones o niveles d gobierno, para brindar apoyo en la problemática desde la perspectiva social | Operación y evaluación | Mediano | Jefatura de Unidad Departamental de Programas Sociales | En proceso. | Consolidar la estrategia de mejora, aun cuando la coordinación con otras instituciones no se ha logrado. |

**VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.**

**VII.1. Matriz FODA.**

**Oportunidades**

Se requiere proporcionar a la población adulta mayor de oportunidades mas adecuadas a su edad y que mejoren su calidad de vida.

**Fortalezas**

Aprovechamiento de las relaciones entre la población, las instituciones y las áreas correspondiente a la organización e implementación del programa.

**Debilidades**

Falta de presupuesto para atender a la mayor población que solicita el apoyo

**Amenazas**

Recursos financieros insuficientes para operar durante todo el año.

Negativoo

Positivo

Interno

Externo

**VII.2. Estrategias de Mejora.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Este programa tiene como objetivoImpulsar la reincorporación de las personas de 60 a 64 años seis meses de edad en la vida productiva de la Delegación Azcapotzalco, con la finalidad de que cuenten con un apoyo que les ayuda a mejorar su calidad de vida y se les reconozca su condición de personas adultas mayores. | Fortalezas (Internas)  Aprovechamiento de las relaciones entre la población, las instituciones y las áreas correspondiente a la organización e implementación del programa. | Debilidades (Internas)  Mal aprovechamiento de los recursos humanos, materiales y presupuestales en el diseño, ejecución e implementación de los procesos, así como de la coordinación de las áreas. |
| Oportunidades (Externas)  Políticas públicas congruentes en la problemática del apoyo al Adulto Mayor | Potencialidades  Consolidar un medio de comunicación que fortalezca las acciones para el mejoramiento de una suficente y adecuada administración del servicio | Desafíos  Lograr que los recursos asignado al programa se utilicen adecuadamente y para los fines establecidos en los objetivos del mismo. |
| Amenazas (Externas)  Recursos financieros insuficientes. | Riesgo  Los recursos financieros destinados para el programa fueron insuficientes por lo que se solicito una extensión del presupuesto para continuar dando el apoyo a los beneficiarios. | Limitaciones  Delimitar y precisar objetivos del programa para que éstos puedan ser medibles y alcanzables. |

**Principales estrategias de mejora del Programa Social.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Elementos de la Matriz FODA retomados** | **Estrategia de mejora propuesto** | **Etapa de implantación dentro del programa social** | **Efecto esperado** |
| **Limitaciones** | Delimitar y precisar objetivos del programa para que éstos puedan ser medibles y alcanzables. | Operación y evaluación | Alcanzar los objetivos para que el programa se pueda cuantificar. |
| **Desafíos** | Lograr que los recursos asignado al programa se utilicen adecuadamente y para los fines establecidos en los objetivos del mismo. | Diseño y operación | Un incremento de los recursos financieros y una distribución mejor en la población que recibe los apoyos. |
| **Riesgo** | Los recursos financieros destinados para el programa fueron insuficientes por lo que se solicito una extensión del presupuesto para continuar dando el apoyo a los beneficiarios. | Operación | Transparentar la entrega de los componentes que reciben los beneficiarios, así mismo, contar con los controles y filtros necesarios de asignación los recursos. |
| **Potencialidades** | Consolidar un medio de comunicación que fortalezca las acciones para el mejoramiento de una suficente y adecuada administración del servicio. | Operación | Generar condiciones de colaboración entre los distintos líderes sociales y otros actores que participan en el programa. |

**VII.3. Cronograma de Implementación.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Estrategia de Mejora | Plazo | Área de Instrumentación | Área de seguimiento |
| Delimitar y precisar objetivos del programa para que éstos puedan ser medibles y alcanzables. | Corto | Subdireccion de Equidad Social | Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social |
| Lograr que los recursos asignado al programa se utilicen adecuadamente y para los fines establecidos en los objetivos del mismo. | Mediano | Subdireccion de Equidad Social | Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social |
| Los diferentes actores que participan en el programa establezcan controles y filtros de seguridad en el gasto del recurso financieros destinados para el programa. | Mediano | Subdireccion de Equidad Social | Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social |
| Consolidar un medio de comunicación que fortalezca las acciones para el mejoramiento de una suficente y adecuada administración | Mediano | Subdireccion de Equidad Social | Jefatura de Unidad Departamental de Equidad Social |

**VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.**

INEGI (2010).

Reglas de Operación del Programa Social “Apoyo Económico a Adultos Mayores 60-64” 2016.

Reglas de Operación del Programa Social “Apoyo Económico a Adultos Mayores 60-64” 2016.

Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores en el Distrito Federal.

Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal.