

## **PROGRAMA SOCIAL “Apoyo Económico para Adultos Mayores de 61 A 64 Años”**

### **INTRODUCCION**

El 36.6 % de la población total de Iztacalco son adultos de 61 a 64 años según datos del INEGI último censo nacional de población y vivienda. Las personas adultas mayores presentan un mayor riesgo social que resulta en parte inherente al avance de la edad y que se ve acentuada por las deficiencias de cobertura y calidad en materia de seguridad social y atención a la salud; por su mayor propensión a presentar limitaciones físicas o mentales, o por su condición étnica. Por ley, la familia de la persona adulta mayor deberá cumplir con su función social de manera constante y permanente, de tal manera que deberá velar por cada una de las personas adultas mayores que formen parte de ella, y es responsable de proporcionar los satisfactores necesarios para su atención y desarrollo integral (Congreso de la Unión, 2001). Ya existe Ley que sanciona el abandono a los Adultos Mayores en la Ciudad de México gracias la iniciativa de la Diputada Elizabeth Mateos Hernández Presidenta de la Comisión de Grupos Vulnerables. El Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición asegura que un promedio de 16 por ciento de los adultos mayores mexicanos sufre algún grado de maltrato como golpes, ataques psicológicos, insultos o robo de sus bienes. Otro tipo de maltrato es el abandono. Según el estudio “Prevención de caídas en el adulto mayor en el primer nivel de atención en México”, elaborado por la Secretaría de Salud federal (SSA), el 62 por ciento de los accidentes de un adulto mayor ocurre en casa y 26 por ciento en la vía pública, en muchos de los cuales se requiere hospitalización.

### **I-Descripción del Programa Social**

<b>Aspecto del Programa Social</b>	<b>Descripción</b>
Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016)	“Apoyo Económico para Adultos Mayores de 61 A 64 Años”
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.)	En el año 2015 se manejó como actividad institucional y ya en el 2016 se implementa de nueva cuenta como programa social
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Los beneficiarios de este programa son personas adultas mayores en su mayoría en situación vulnerable ya que no cuentan con ingreso económico y dependen de sus familias
Objetivo General en 2016(fuente: ROP 2016)	Objetivo General Mitigar las condiciones de desigualdad en los ámbitos económicos, de alimentación y salud de los adultos mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad o abandono, carentes de pensión mejorando los niveles de equidad e inclusión social entre este sector de la población. Mediante un apoyo económico hasta a mil hombres y mujeres adultos mayores, de 61 a 64 años.
Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016)	Objetivo Específico Por medio de la transferencia de un recurso económico fortalecer el derecho de hasta 1000 adultos mayores a la alimentación y salud, así como, el acceso a la equidad e igualdad de oportunidades e inclusión social. La trascendencia de este programa social, beneficiando hasta a mil adultos mayores de 61 a 64 años, en situación de vulnerabilidad económica o en situación de abandono, fortaleciendo sus derechos sociales y económicos. Este programa social se aplica por medio de una transferencia económica.
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	Hasta a 1000 adultos mayores de 61 a 64 años.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	La Delegación Iztacalco a través de la Dirección General de Desarrollo Social teniendo como área técnico operativa a la Dirección de Vivienda y Grupos Sociales, Sub Dirección de Grupos Sociales

	y la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	Apoyo económico de \$ 1000 pesos cada uno en cuatro dispersiones.
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Principales ejes Eje 1 Equidad de Inclusión social para el Desarrollo Humano, inclusión y atención a grupos Vulnerables priorizando la equidad social
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	Programa de Desarrollo Delegacional de Iztacalco 2013-2018 eje 1 inclusión y atención a grupos vulnerables priorizando la equidad y la inclusión social.
Presupuesto del Programa Social en 2016	\$ 4, 000,000.00 (CUATRO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) de acuerdo a la suficiencia presupuestal.
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Colonias de la Delegación Iztacalco priorizando aquellas donde se presenta un bajo desarrollo social
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	Ninguna

## II. METODOLOGIA DE LA EVALUACION INTERNA 2017

### II.1 Área encargada de la evaluación

#### Área que realiza la evaluación del programa “Apoyo Económico para Adultos Mayores de 61 A 64 Años”

La Dirección General de Desarrollo Social, a través la Subdirección de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social teniendo como área técnica operativa de la Jefatura Departamental la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables así como personal administrativo de dicha jefatura departamental, teniendo dentro de sus funciones principales, el evaluar la ejecución de los Programas de Desarrollo Social en el ámbito delegacional para la consecución de las metas propuestas. El proceso de evaluación interna, es realizado por 3 personas del género femenino, de un rango de edad comprendido entre los 28 y 48 años de edad, con formación profesional que va del nivel bachillerato al nivel licenciatura, con experiencia y funciones en el área administrativa atención al público en general, archivo, elaboración de bases de datos, captura y administración de bases de datos, sin experiencia en las áreas de monitoreo y evaluación, y con participación activa en la en la operación de este programa social.

Puesto	Genero	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo en M&E
Directora General de Desarrollo Social	Femenino	Licenciatura	Directora General	Si	No
Subdirectora de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social	Femenino	Licenciatura	Subdirectora	Si	No
Jefatura Departamental la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	Femenino	Bachillerato	Jefa de Unidad	Si	No
Auxiliar administrativo	Femenino	Bachillerato	Administrativas	No	No

### II.2 Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2017 forma parte de 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. Debido a las características propias del programa. El programa social - Promotores por la equidad, la salud, la educación y el deporte - nace en el año 2014 con la finalidad de apoyar al menos a 200 personas de 18 a 60 años hombres y mujeres que habiten en la Delegación Iztacalco, quienes recibirán un incentivo económico con la finalidad de promover en sus comunidades actividades deportivas, de salud, educación y equidad.

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

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

Como fuente de información de gabinete para llevar a cabo la presente evaluación interna se consultó las siguientes fuentes: Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI, Tabulados Básicos, Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento, Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y los Programas Delegacionales de Desarrollo 2012-2015, Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres en el Distrito Federal, Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Distrito Federal, la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, Manual administrativo del órgano político administrativo en Iztacalco, manual de Procedimientos del Programa - Apoyo Económico para Adultos Mayores de 61 A 64 Años - así como los Lineamientos y reglas de operación, del mismo, su base de datos y padrón de beneficiarios. De igual manera se consultó la evaluación interna del programa - Apoyo Económico para Adultos Mayores de 61 A 64 Años - correspondiente al ejercicio 2015.

Una de las limitaciones para la presente evaluación es la insuficiencia de fuentes de información de campo ya que se cuenta únicamente con estudio socioeconómico aplicado al momento de la recepción de documentos mismo del que se extrajeron datos de relevancia para realizar la selección de beneficiarios y como instrumento para la elaboración de la base de datos de los mismos.

#### II.3.2 Información de Campo

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
De acuerdo a los objetivos del programa, se busca apoyar a personas Adultas Mayores de 61 a 64 años hombres y mujeres que se encuentren en una situación vulnerable en cuanto a su economía. Así mismo se les insta a participar en los diferentes clubes o grupos que existen en la Delegación Iztacalco dedicados a brindar atención integral en cuanto a atención psicológica y actividades culturales y recreativas.	En algunas ocasiones la mortandad de los beneficiarios supone la sustitución de los mismos y esto modifica de alguna manera los datos respecto a la satisfacción de los beneficiarios.	Encuesta.

## 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
Directora General de	Licenciada		Directora General de	Femenina	30	Formación académica,	Si

Desarrollo Social			Desarrollo Social			cursos talleres y diplomados	
Subdirectora de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social	Trabajadora Social		Subdirectora de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social	Femenina	62	Formación académica, cursos talleres y diplomados	Si
Jefatura Departamental la Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos Vulnerables	Bachillerato		J.U.D. de Equidad, Diversidad y Género	Femenina	30	Formación académica, cursos talleres y diplomados	Si

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

El programa Social “Apoyo Económico para Adultos Mayores de 61 A 64 Años” mantiene la congruencia con su diseño original toda vez que se mantiene el perfil de beneficiarios solicitados y los expedientes se integran de acuerdo a las reglas de operación y requisitos que se solicitan en las mismas. Los objetivos del programa generales y específicos se mantienen fieles a las reglas de operación. El presupuesto asignado para este programa fue utilizado en su totalidad y de acuerdo al calendario de gastos.

PARTICIPANTE	ETAPA EN LA QUE PARTICIPA	FORMA DE PARTICIPACIÓN	MODALIDAD
Interesado, o solicitante	Convocatoria, inscripción al programa	Responder a la convocatoria, acudir a la entrega de documentos.	Presencial
Beneficiario	Obtención del recurso o beneficio	Acudir a las entregas	Presencial
Ciudadanía	Todo el programa	Observaciones, sugerencias o comentarios respecto al programa.	Oficio o Escrito

Apartado	Reglas de Operación 2016	Como se realizó en la practica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción				
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	La Delegación Iztacalco a través de la Dirección General de Desarrollo Social teniendo como área técnica operativa a la Dirección de Vivienda y Grupos Sociales, Sub Dirección de Grupos Sociales y la Jefatura de Unidad	Satisfactorio	Satisfactorio	Cada área u Organismo llevo a cabo las tareas correspondientes a su responsabilidad.

	Departamental de Atención a Grupos Vulnerables.			
II. Objetivos y Alcances	<p>Objetivo General Mitigar las condiciones de desigualdad en los ámbitos económicos, de alimentación y salud de los adultos mayores que se encuentren en situación de vulnerabilidad o abandono, carentes de pensión mejorando los niveles de equidad e inclusión social entre este sector de la población. Mediante un apoyo económico hasta a mil hombres y mujeres adultos mayores, de 61 a 64 años.</p> <p>Objetivo Específico Por medio de la transferencia de un recurso económico fortalecer el derecho de hasta 1000 adultos mayores a la alimentación y salud, así como, el acceso a la equidad e igualdad de oportunidades e inclusión social.</p> <p>Alcances La trascendencia de este programa social trasciende beneficiando hasta a mil adultos mayores de 61 a 64 años, en situación de vulnerabilidad económica o en situación de abandono, fortaleciendo sus derechos sociales y económicos. Este programa social se aplica por medio de una transferencia económica</p>	Parcial	Parcial	Si bien el grado de rotación de beneficiarios disminuyo durante el año 2016 aún es difícil poder medir el grado de impacto ya sea positivo o negativo de este programa
III. Metas Físicas	Apoyar hasta a 1000 adultos mayores	Satisfactorio	Satisfactorio	Se cubrió el número de

	hombres y mujeres de 61 a 64 años sujeto a suficiencia presupuestal.			beneficiarios mencionados hasta 1000 beneficiarios cubriendo 1000 y quedando solicitudes en espera
IV. Programación Presupuestal	<p>El monto inicial presupuestado para este Programa durante el Ejercicio Fiscal 2016, será de \$ 4,000,000.00 (CUATRO MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) cuatro dispersiones de \$ 1000 pesos cada uno de acuerdo a la suficiencia presupuestal. El calendario será de febrero a diciembre de 2016.</p> <p>MONTO TOTAL PERSONA FRECUENCIA \$4,000,000.00 \$4,000.00 HASTA CUATRO DISPERSIONES DE \$1,000.00 C/U.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	El presupuesto asignando fue el mismo empleado para las correspondientes dispersiones
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>Difusión Se emite la convocatoria en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal, se reproduce y se difunde con carteles en lugares públicos como: Edificios principales de la Delegación Iztacalco, mercados, centros sociales, escuelas y casa de cultura así mismo a través de la página de internet de la Delegación <a href="http://www.iztacalco.gob.mx">www.iztacalco.gob.mx</a> Los horarios de atención, teléfonos y lugares de recepción de documentación se especificarán claramente en la convocatoria</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	Los requisitos para acceder al programa fueron claros y específicos, publicados en convocatoria, equitativos y transparentes

	<p>correspondiente.</p> <p>Requisitos de acceso</p> <p>a) Tener de 61 a 64 años cumplidos dentro del periodo de inscripción al programa, de acuerdo a lo señalado.</p> <p>b) Ser residente de la Delegación de Iztacalco y pertenecer a las colonias de media, alta y muy alta marginalidad, en caso de pertenecer a las colonias con índice de Desarrollo Social alto se realizará un estudio socioeconómico para aprobar el ingreso al programa.</p> <p>c) Acta de nacimiento reciente, actualizado y legible en original para su cotejo y copia para expediente)</p> <p>d) CURP (en original para su cotejo y copia para expediente)</p> <p>e) Identificación Oficial con fotografía INE vigente. (En original para su cotejo y copia por ambos lados en la misma cara de la hoja para expediente)</p> <p>f) Comprobante de domicilio no mayor a tres meses que coincida con el INE (podrán ser boleta de agua, boleta predial, teléfono en original para cotejo y copia para expediente)</p> <p>g) No ser beneficiario de otro programa social de ésta Demarcación o de otro similar del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>Procedimientos de Acceso</p> <p>a) Los interesados elaborarán solicitud de ingreso al</p>			
--	--	--	--	--

	<p>programa y carta compromiso mismas que les serán facilitadas por la Dirección de Vivienda y Grupos Sociales el día de entrega de su documentación. Los solicitantes serán adultos mayores de 61 a 64 años hombres y mujeres que vivan en la delegación Iztacalco en las colonias de medio a bajo desarrollo social.</p> <p>b) Las personas que sean incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Beneficiarios, que conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente, los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósito de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación del programa social.</p> <p>c) El beneficiario se comprometerá por escrito, a través de una carta de decir verdad bajo protesta de que la información que proporciona es veraz para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Programa. Así como a conducirse con respeto frente al personal responsable de operar y ejecutar el Programa. d) Los</p>			
--	---	--	--	--



	<p>casos de situación de excepción, serán establecidos tanto por la Jefatura Delegacional como por la Dirección General de Desarrollo Social conforme a las condiciones socioeconómicas de vulnerabilidad extrema que se identifiquen.</p> <p>e) En el caso de que la población objetivo sea mayor a los recursos disponibles y cumplan con los requisitos establecidos, se pondrán en práctica mecanismos que permitan la selección o acceso a posibles beneficiarios de acuerdo a la disponibilidad que se genere por la baja o la ausencia de otros beneficiarios que no cumplieron con los requisitos.</p> <p>g) Los solicitantes o interesados podrán informarse sobre el curso o estado que guarda su solicitud acudiendo a la Dirección de Vivienda y Grupos Sociales en el edificio B delegacional planta alta sito en Av. Té esquina Río Churubusco Colonia Gabriel Ramos Millán.</p> <p>g) Los horarios y lugares de atención para recibir documentación serán claramente especificados en la convocatoria.</p>			
VI. Procedimientos de Instrumentación	- Se elaborarán listados de los beneficiarios y se publicarán en el edificio sede	Satisfactorio	Satisfactorio	El personal operativo agiliza en lo posible la entrega del beneficio

	<p>Delegacional. Los datos personales de las personas beneficiarias y la información adicional generada y administrativa, se registrará por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. De acuerdo con el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, y artículo 60 de su Reglamento, el formato de solicitud o carta compromiso del beneficiario llevara impresa la siguiente leyenda:” ESTE PROGRAMA ES DE CARÁCTER PÚBLICO, NO ES PATROCINADO NI PROMOVIDO POR PARTIDO POLÍTICO ALGUNO Y SUS RECURSOS PROVIENEN DE LOS IMPUESTOS QUE PAGAN TODOS LOS CONTRIBUYENTES. ESTA PROHIBIDO EL USO DE ESTE PROGRAMA CON FINES POLÍTICOS, ELECTORALES, DE LUCRO Y OTROS DISTINTO A LOS ESTABLECIDOS. QUIEN HAGA USO INDEBIDO DE LOS RECURSOS DE ESTE PROGRAMA EN EL DISTRITO FEDERAL, SERA SANCIONADO DE ACUERDO CON LA LEY APLICABLE Y ANTE LA</p>			
--	--	--	--	--

	<p>AUTORIDAD COMPETENTE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La inscripción al programa, así como los trámites son de carácter gratuito y personal. Ningún funcionario público podrá conducirse ni actuar de manera distinta a lo establecido en las reglas de operación.</li> <li>- Los interesados recibirán un comprobante de registro, mímimo que no garantiza su ingreso al programa.</li> </ul>			
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- En el caso de que algún beneficiario considere que ha sido perjudicado en la aplicación del programa por una acción u omisión por algún servidor público responsable del programa podrá acudir a presentar su queja en la Dirección General de Desarrollo social a través de la Subdirección de Programas de Desarrollo Social</li> <li>- La Jefatura Delegacional, La Dirección General de Desarrollo Social y la Subdirección de Programas de Desarrollo Social cuentan con diversos mecanismos para recibir las quejas como son: escritos, correo electrónico, buzones, y líneas telefónicas, mismas que se señalarán en la convocatoria pública.</li> <li>- En caso de que la Jefatura Delegacional, La Dirección General de Desarrollo Social y</li> </ul>	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>Por medio del buzón de quejas y sugerencias, escrito o llamada telefónica el ciudadano puede interponer su queja.</p>

	la Subdirección de Programas de Desarrollo Social no resuelve la queja los beneficiarios podrán acudir e interponer su queja ante la Contraloría Interna Delegacional			
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>- La convocatoria pública del programa (que estará en los lugares más visibles y públicos de la demarcación) contendrán con claridad los requisitos derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los adultos mayores de 61 a 64 años que vivan en la Demarcación de Iztacalco, que cumplan con los requisitos establecidos comprobando el perfil en el procedimiento de acceso, puedan acceder a los beneficios de este programa.</p> <p>- Los procedimientos para el acceso a los beneficios del programa serán congruentes con las características y la población objetivo del programa.</p> <p>- Los adultos mayores de 61 a 64 años que cubran los requisitos y que vivan en la demarcación podrán acceder sin ninguna restricción de favoritismo, discriminación de ningún tipo, las restricciones presupuestales serán las únicas a considerar.</p>	Satisfactorio	Satisfactorio	Por medio del buzón de quejas y sugerencias, escrito o llamada telefónica el ciudadano puede interponer su queja
IX. Mecanismos	En cumplimiento del	Parcial	Parcial	Se presentaron

de Evaluación e Indicadores	EJE 5; Efectividad, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. Una de las herramientas para realizar la evaluación es la aplicación del marco lógico, así como los lineamientos para la evaluación interna de los Programas Sociales del Distrito Federal, y como lo indica el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal la evaluación que se elaborara en apego a lo establecido las reglas y líneas de operación del programa.			durante el año de ejercicio algunas dificultades para la aplicación de encuestas de satisfacción.
X. Formas de Participación Social	Cualquier ciudadano que cumpla con los requisitos podrá emitir su opinión con sugerencias y comentarios concernientes al programa, por medio de un escrito dirigido a la Subdirección de Programas de Desarrollo Social.	Satisfactorio	Satisfactorio	Cualquier ciudadano puede hacer observaciones y sugerencias sobre el programa mediante escrito dirigido a la subdirección de programas sociales.
XI. Articulación con otros Programas Sociales	Con los programas bajo responsabilidad de la Dirección General de Desarrollo Social, SEDESOL Federal, INAM. D. F; que contribuyen a beneficiar a este sector de la población, particularmente en salud o en cuestiones recreativas y culturales.	Satisfactorio	Satisfactorio	

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

Aspectos	Población objeto (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B) *100	Observaciones
----------	----------------------	------------------------	----------------------	---------------

Descripción				
Cifras 2014	1500 Adultos mayores	1000 Adultos mayores	100 %	Si bien la población objetivo se incrementa año con año el presupuesto con el que se cuenta sigue fijo y nos permite atender 1000 Adultos mayores por ejercicio fiscal
Cifras 2015				No se implementó el programa social
Cifras 2016	2000 Adultos mayores	2000 Adultos mayores	100 %	Si bien la población objetivo se incrementa año con año el presupuesto con el que se cuenta sigue fijo y nos permite atender 1000 Adultos mayores por ejercicio fiscal

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil del programa en 2016	Justificación
Adultos mayores hombres y mujeres de 61 a 64 que habiten en la Delegación Iztacalco que presenten situaciones de vulnerabilidad donde habitan sean de las colonias con más bajos índices de Desarrollo Social de la Delegación.	100%	

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

Proceso en el Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalente	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación			Elaboración de las reglas de operación del programa.	Elaboración de las reglas de operación del programa.	Aprobación y publicación de las reglas de operación.	Dos meses, Enero-Febrero 2016.	Tres personas	\$ 1000 pesos por persona	Equipos de cómputo.	Reglas de operación de programa	Estadística Consultiva electrónica y estadística

					ción del programa						
Difusión			Elaboración de convocatoria y publicación de la misma	Publicación de la convocatoria	Una semana	Tres personas	Los necesarios para elaborar carteles o avisos	Página de internet de la Delegación, avisos	Carteles, aviso por internet.	Estudios socioeconómicos y documentación	Físicamente, de manera individual.
Solicitud			Acudir el día y fecha señalados a la entrega de documentación	Entrega de documentación y espera de resultados	Tres horas	Diez personas	No	Oficinas Delegacionales, equipos de cómputo, plumas lápices etc.	Expediente completo del posible beneficiario	Datos Personales del Solicitante, copia de su documentación (INE, comprobante de domicilio etc.).	Cotejo de documentos y llenado de formato
Incorporación			Entregar documentación de manera correcta	Ser aceptado en el programa	Una semana	Tres personas	No	No	Listado de beneficiarios y base de datos	Datos personales	Base de datos
Obtención de bienes y/o servicios			Aprobación de beneficiarios, envió de listado al área de finanzas para elaboración de cheques	Entrega de contraséñas y entrega de cheques	Una semana	Seis personas	\$ 1000 pesos cada por persona cada vez	Oficinas delegacionales	Cheque	Contraséña copia de la Identificación Oficial y póliza de cheque	Atención personal
Entrega			Entrega de	Recepción de	Una hora	Cuatro	\$ 1000	Oficinas	Cheque	Contraséña	Atención





Incorporación	Operación del Programa	Si	Si	Si	Si	SI	SI	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin observación
Obtención de bienes y/o servicios	Operación del Programa	Si	Si	Si	Si	SI	SI	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin observación
Entrega	Operación del Programa	Si	Si	Si	Si	SI	SI	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin observación
Incidencias	Operación del Programa													Sin observación
Seguimiento y monitoreo	Operación del Programa	Si	Si	Si	Si	SI	SI	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Sin observación

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, articulada a otro proceso.

C. El tiempo en el que realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado.

D. El personal designado para el proceso es suficiente, tiene el 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 la suficiente y adecuada.

G. Los productos del procesos son los suficientes y adecuados.

H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente.

I. Los sistemas de recolección de la información son los adecuados y suficientes.

J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa.

K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada.

L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetos del programa social.

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

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Porcentaje de la población 1000 mujeres y hombres de 61 a 64 años.	Total, de la población a beneficiar contra entrega x 10	Total, de población 1000	
Propósito	Personas beneficiadas 1000	Número de beneficiarios / Número de apoyos.	Control mensual	
Componentes	Apoyos entregados	Beneficiarios/ apoyos	Informe mensual	
Actividades	Apoyos entregados	Beneficiarios / Apoyos	Informe mensual.	

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación.
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	Se aplicaron informes mensuales
Se generó, recolectó y registro de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	Mediante un control
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Parcialmente	En ocasiones se tienen que verificar la

		información de los informes
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaran a cabo en la practica	Parcialmente	En ocasiones existían dudas sobre la manera de calcular los indicadores
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	En ocasiones existían dudas sobre la manera de calcular los indicadores
Los resultados de los indicadores sirven para la retroalimentación y mejora del programa social.	Si	Una vez resueltas las dudas se puede de manera adecuada retroalimentar y mejorar el programa

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

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración (si, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social conto con personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	Si	El personal asignado se mantuvo comprometido con la operación del programa
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus reglas de operación	Si	Se siguieron las líneas de operación del programa
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y de acuerdo para operación del programa social	Si	Se utilizó el 100% del presupuesto asignado
El programa social atendió a la población objetivo establecidas en las reglas de operación 2016	Parcialmente	Hubiera sido necesario incrementar el número de beneficiarios
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	Se asignaron equipos de cómputo exclusivos para el programa
El programa social cuenta con procesos equivalentes del Modelo General	Si	Sin observaciones
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Reglas de operación y convocatorias
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Parcialmente	Es necesario mejorar la comunicación entre todos los involucrados
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Parcialmente	En algunas ocasiones se debe recordar a las áreas los procedimientos
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	Se sigue un calendario fiscal
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Parcialmente	Es necesario mejorar la comunicación entre todos los involucrados

Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollen las personas operadoras.	Si	Informes mensuales, control mensual y supervisiones
Se cuentan con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Parcialmente	Es necesario que todos los involucrados aporten sus experiencias para la mejora.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social	Parcialmente	Se aplican encuestas aleatorias de satisfacción

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

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.	Convocatoria, carteles, líneas de operación y juntas informativas	Participación de los posibles beneficiarios, resolución de dudas.	Satisfactoria
Imagen del programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento atreves 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 conociendo los derechos y obligaciones	Reportes mensuales, juntas de coordinación	Identificación de focos rojos y de trabajos comunitarios. Al existir un apoyo económico se permitió aportar al gasto familiar	Parcial
Cohesión Social	Cohesión familiar participación en actividades comunitarias a las	Encuesta de satisfacción	Satisfactorios	Satisfactoria

	del programa social ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.			
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficiario del programa tiempo de respuesta Asignación de beneficiarios con oportunidad disponibilidad y suficiencia de la información relacionada el programa conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	Encuesta de satisfacción	Satisfactorios	Satisfactoria
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.	Encuesta de satisfacción	Satisfactorios	Satisfactoria
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de	El compromiso que se adquiere es de carácter social y solidario con la comunidad, y es fácilmente cubrió con el beneficio los gastos de transporte etc.	Parcialmente	Parcial

	transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)			
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	Encuesta de satisfacción	de 100%	Parcial

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

### V.1. Muestra del Levantamiento de Panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	1500 personas
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	1000 Personas
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	850 Personas
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B).	780 Personas

Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Encuesta de satisfacción	Poder contar con datos un tanto más precisos respecto al verdadero beneficio del programa.

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

#### 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 Cumplimento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	Se elaboró una síntesis apegada al diagnóstico previamente diseñado.
II. Metodología De La Evaluación Interna 2016	Satisfactoria	
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Subdirección de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social	La Subdirección se encargó de recopilar y sistematizar la información que proporcionaron las áreas operativas y operación del programa
II.2. Metodología de la Evaluación	Parcial	Aun es necesario coordinar de manera eficaz la información recopilada
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactoria	Datos estadísticos, encuestas de

		satisfacción, evaluación interna anterior
<b>III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL</b>	Satisfactoria	
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactoria	Está apegado a los principales ejes de la política social en la Ciudad de México
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Se realizó diagnóstico y se obtuvo población objetivo y población atendida
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se atendió a la población objetivo beneficiaria
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Parcial	Aun es necesario afinar la aplicación del marco lógico
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Si bien existen otros programas sociales que atienden a adultos mayores, el programa que se implementa en la Delegación atiende rangos de edad que no se cubren con otros programas (61 a 64 años).
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	
<b>IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL</b>		
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Están bien definidos en las reglas de operación del programa
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Claramente definidos en la evaluación
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Parcial	Se utilizaron datos estadísticos procurando atender los más recientes de que se tuvo disposición
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Parcial	Al utilizar datos estadísticos existentes, existen un cierto grado de error al obtener los porcentajes y datos a utilizar
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Parcial	Se presentan de manera inesperada algunos atrasos al momento de seguir el cronograma elaborado
<b>V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015</b>		

V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactoria	No se obtuvieron observaciones negativas al respecto
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Parcial	Desafortunadamente la situación económica y de presupuesto no siempre permite poder ampliar los beneficios de los programas
<b>VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA</b>	Satisfactoria	
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se elaboró de acuerdo a los instrumentos en los cursos de capacitación
VI.2. Estrategias de Mejora	Parcial	Es necesario afinar la comunicación entre las áreas involucradas para lograr mejoras sustanciales
VI.3. Cronograma de Implementación	Parcial	Existen imponderables que generan retrasos involuntarios
<b>VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES</b>	Satisfactorio	La información estadística se encuentra a la mano y es de fácil acceso.

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

Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Solicitud de incremento presupuestal	Primera fase	Corto plazo	Subdirección de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social	Desechada	Pese a los esfuerzos realizados fue imposible por motivos del presupuesto establecido incrementar en este programa social
Establecer fechas específicas para la entrega de los beneficios	Primera fase	Corto plazo	Subdirección de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social	En proceso	Se pretende apegarse de manera puntual al cronograma y calendario de gastos 2017

**VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA**

**VII.1. Matriz FODA**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<b>Control Interno</b>	<b>Control Externo</b>
Se cuenta con personal capacitado y con Experiencia para operar el programa.	En base a los resultados obtenidos, solicitar la afectación presupuestal; a efecto de cubrir un mayor Número de la población objetivo.

El apoyo entregado sirvió para atenuar la Deserción escolar	Lograr que los resultados obtenidos influyan en la Confianza de las instancias correspondientes.
Se lograron los objetivos del programa, al cubrir el 100% de sus metas y lineamientos de operación con Eficiencia.	

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<b>Control Interno</b>	<b>Control Externo</b>
Capacitación del personal, respecto a la elaboración Del diseño y evaluación del programa.	La posible disminución de la población objetivo.
Que se descuide la implementación de los indicadores y control de altas y bajas en los Padrones.	La reducción presupuestal para su ejecución.
Evitar cualquier modificación en las fechas de Entrega del apoyo.	

### VII.2. Estrategias de Mejora

Estrategias de mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	de	Áreas(s) de Seguimiento
Apegarse de manera puntual al calendario de gastos para la entrega de los beneficios	Corto plazo	Las áreas operativas indicadas en las reglas de operación		Subdirección de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social
Realizar entrevistas entre los beneficiarios para obtener información puntual sobre el impacto que genera el programa en su entorno familiar y comunitario	Mediano plazo	Las áreas operativas indicadas en las reglas de operación		Subdirección de Evaluación y Seguimiento de Programas de Desarrollo Social

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapas de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
EL programa Apoyo Económico para Adultos Mayores de 61 A 64 Años, tiene aceptación en la comunidad y atención integral a los beneficiarios.	Establecer fechas específicas para la entrega de los beneficios.	Operación del programa.	Lograr mayores satisfactores entre los beneficiarios

### VII.3. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	de	Área(s) de seguimiento
Apegarse de manera	Mediano plazo	Las áreas operativas		Subdirección de Evaluación y



<p>puntual al calendario de gastos para la entrega de los beneficios, realizar entrevistas entre los beneficiarios para obtener información puntual sobre el impacto que genera el programa en su entorno familiar y comunitario</p>		<p>indicadas en las reglas de operación</p>	<p>Seguimiento de Programas de Desarrollo Social</p>
--	--	---	--

**VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES**

- Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018
- Ley de Igualdad Sustantiva entre Hombres y Mujeres del Distrito Federal
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018
- Programas Delegacionales de Desarrollo 2013-2018
- INEGI II Censo de Población y Vivienda 2015 Tabulados Básicos
- Encuesta Interesal INEGI 2015
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal
- Informes Mensuales Delegación Iztacalco
- Informes Trimestrales Delegación Iztacalco
- INEGI cuadernillo estadístico 2015.
- Evaluación interna anterior
- Ley de las Personas Adultas Mayores.