



EL SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO:

**HERRAMIENTAS PARA LA ELABORACIÓN
DE LAS EVALUACIONES INTERNAS 2018
DE LOS PROGRAMAS SOCIALES**

IV. Evaluación de la Operación del Programa Social

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Contenidos

En este apartado se debe:

- **Incorporar** los aspectos desarrollados en el **Apartado de Operación de la Evaluación Interna 2017**, con excepción del apartado III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016; pues será abordado en la Evaluación de Resultados. En la medida de lo posible y de ser pertinente, **hacer la actualización de la información.**

En el caso de **programas sociales creados en 2017**, se deberá **hacer el análisis de los aspectos solicitados** en cuanto a operación en el Apartado III de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017, con excepción de los temas indicados en el párrafo anterior.

Disponible en:

<http://evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/files/Estudios/lineamientos/e-internas/linevaint2017.pdf>

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Contenidos

IV. 1 Estructura Operativa del Programa Social 2016 (**actualizar a 2017**)

IV.2 Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño (**actualizar a 2017**)

Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016 (Se omite, se analiza en sección de resultados)

IV.3 Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social (**actualizar a 2017**)

IV.4 Seguimiento y Monitoreo del Programa Social (**actualizar a 2017**)

IV.5 Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016 (**actualizar a 2017**)

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Objetivo: realizar un análisis sistemático que permita **valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente.**

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 sus metas y objetivos.**

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado	Contenidos
<p>IV.1 Estructura Operativa del Programa Social en 2016</p>	<p>En este apartado se debe:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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). -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

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
JUD planeación	Licenciatura en administración	1 año en procesos de planeación	- Elaboración del programa anual de trabajo	Mujer	40	Pasante de licenciatura en administración pública	5 años en procesos de planeación	Baja en 2017
JUD planeación	Licenciatura en administración	1 año en procesos de planeación	- Elaboración del programa anual de trabajo	Mujer	30	Maestría en políticas públicas	1 año en procesos de planeación	Alta en 2017

En caso de existir modificaciones se sugiere **agregar una columna** y anotar las observaciones, asimismo, hacer las acotaciones narrativas correspondientes en el cuerpo de la evaluación.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado	Contenidos
<p>IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social con su Diseño</p>	<p>El objetivo de este apartado es determinar la congruencia de la operación con las Reglas de Operación del Programa, analizando si se está llevando a cabo el programa tal como se diseñó.</p> <p>Será necesario retomar las ROPS 2016 y 2017 y valorar si cada uno de los apartados que se incorporan en éstas fue ejecutado de forma idónea, tal como se había planteado. En caso de que existan discrepancias es necesario argumentar en torno a dichas diferencias.</p> <p>Se deberá emplear una matriz de contingencias en la cual se indique lo establecido en las Reglas de Operación 2016 y 2017, y cómo en la práctica se llevó a cabo, determinando el grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio) de cada elemento así como la justificación argumentativa que da pie a la valoración hecha.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción (antecedentes: <i>origen y características del programa</i>)				
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa				
II. Objetivos y Alcances				
III. Metas Físicas				
IV. Programación Presupuestal				
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso				
VI. Procedimientos de Instrumentación				
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana				
VIII. Mecanismos de Exigibilidad				
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores				
X. Formas de Participación Social				
XI. Articulación con Otros Programas Sociales				

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción (<i>antecedentes, alineación programática, diagnóstico</i>)				
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa				
II. Objetivos y Alcances				
III. Metas Físicas				
IV. Programación Presupuestal				
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso				
VI. Procedimientos de Instrumentación				
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana				
VIII. Mecanismos de Exigibilidad				
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores				
X. Formas de Participación Social				
XI. Articulación con Otros Programas Sociales				

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

En caso de existir modificaciones en la manera en que se llevó a cabo el programa entre un año y otro, se sugiere argumentar narrativamente la situación acontecida y en la medida de lo posible soportar ésta con evidencias.

Por ejemplo, en 2016 se cumplió de manera parcial el apartado de “metas físicas” y luego, en 2017 lo hizo de manera “satisfactoria”. En la medida de lo posible señalar como fue posible ello.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado	Contenidos
<p>IV.3 Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social</p>	<p>- Se deberá describir cronológicamente y a profundidad, el desarrollo de cada proceso del programa social. Detallando:</p> <ul style="list-style-type: none"> • las actividades, • los componentes y • los actores que integran el desarrollo del proceso.

Se deberá retomar el apartado de la evaluación 2017, si el programa durante 2017 **modificó alguno de sus procedimientos** se deberá **argumentar el motivo que dio origen a tal situación y cómo este cambio ha venido a mejorar la operación del programa.**

Procesos

- Difusión del programa para acceder al mismo
- Selección de beneficiarios
- Entrega de los beneficios

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado

Contenidos

IV.3 Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

-Posteriormente, se deberá **realizar una equivalencia de los procesos del programa social** descritos en el punto anterior con el **Modelo General de los Procesos de un Programa Social**.



IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado	Contenidos
IV.3 Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	<p>-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</p>

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	<i>Gestión de recursos presupuestales</i>	2									
Difusión	<i>Posicionamiento en medios</i>	1									
Solicitud	<i>Presentación de solicitudes</i>	4									
Incorporación	<i>Selección de beneficiarios</i>	5									
Obtención de bienes y/o servicios	<i>Gestión de bienes o servicios con el proveedor</i>	3									
Entrega	<i>Dispersión de los apoyos monetarios</i>	6									
Incidencias	<i>Identificación de quejas y denuncias</i>	7									
Seguimiento y monitoreo	<i>Identificación de los resultados del programa</i>	8									
	Procesos identificados que no coinciden con el Modelo General										

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

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado	Contenidos
<p>IV.3 Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social</p>	<p>- A continuación, tal como se muestra en el Cuadro siguiente, se deberán enlistar nuevamente los procesos por orden cronológico, indicando el número de secuencia, y por cada proceso se deberán valorar las siguientes características:</p>

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

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones

A. Tiene un inicio, es decir, **cuenta con una actividad claramente definida** como el inicio del proceso, articulada a otro proceso.

B. **Tiene un fin**, es decir, cuenta con una actividad claramente definida como el fin del proceso, articulado a otro proceso.

C. **El tiempo en que se realiza el proceso es 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** empleados 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 objetivos del programa social.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado

Contenidos

En este apartado se deben:

- Presentar los **resultados de la matriz de indicadores** del programa social **2016 y 2017** establecida en sus Reglas de Operación; **explicando**, en los casos en que sea necesario, las **externalidades que condicionaron el logro** de los objetivos planteados, es decir, identificando los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2017	Externalidades

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

A menos que hayan cambiado los indicadores podría emplearse el siguiente cuadro

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Resultados 2016	Externalidades

De lo contrario se trabajaría por separado

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2016	Externalidades

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Resultados 2017	Externalidades

Es deseable la realización de un **análisis narrativo** en que se desagregue la **evolución** de los indicadores **entre 2016-2017**. Además, de ser el caso, **mencionar aquellos factores** que incidieron en **la modificación a los indicadores de la matriz**.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado

Contenidos

IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

- Hacer una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en **2016-2017**, a través del siguiente cuadro (los criterios de valoración serán: *sí, parcialmente, no*):

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (<i>sí, parcialmente, no</i>)		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente			
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores			
Se contó con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores			
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica			
Los indicadores diseñados en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social			
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social			

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Apartado	Contenidos
<p>IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social</p>	<p>- Con base en los aspectos desarrollados a lo largo de este apartado se deberá hacer una valoración general de la operación del programa social en el periodo 2016-2017, justificando en las Observaciones, el motivo de la valoración realizada.</p>

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración (sí, parcialmente, no)		Observaciones
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada			
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación			
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social			
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación			
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada			
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General			
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social			

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración (sí, parcialmente, no)		Observaciones
	2016	2017	
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social			
Los procesos del programa social están estandarizados , es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.			
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado			
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada .			
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.			
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras			
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.			