

CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL

PABLO ENRIQUE YANES RIZO, en mi carácter de Director General de este organismo descentralizado y con fundamento en el artículo 54 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del DF y fracc. I art. 26 del Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación, párrafo 3º del art. 42, de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal doy a conocer el siguiente:

AVISO POR MEDIO DEL CUAL SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN INTERNA 2012 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES

El Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley de Planeación del Desarrollo del DF artículos 15, fracción IV, 16, 19, 31 fracción. VI, 36, 37, y 57, la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en los artículos 42 y 43, en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, artículos 64 al 69, así como en las estrategias y líneas de acción contenidas en el Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012, en el Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal en el artículo 9, fracción V.

EMITE

Los siguientes lineamientos 2012 para la formulación de las evaluaciones internas globales de los programas de Desarrollo Social del Distrito Federal, en los que se incluye la necesidad de una valoración sobre el grado de satisfacción ciudadana respecto de los mismos:

1.- Introducción:

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal enuncia a la evaluación de las políticas y programas sociales como parte de la estrategia de planeación: ciclo de planificación, asignación de recursos, seguimiento y evaluación.

El Sistema de Evaluación del Desarrollo Social en el Distrito Federal de acuerdo con el Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012 (PDSDF), deberá estar integrado por las evaluaciones internas y externas de las políticas y programas sociales.

La evaluación **interna** es la que deben efectuar anualmente y conforme a los presentes lineamientos, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas de desarrollo social, sean de transferencias, operación de la infraestructura social o de servicios.

La evaluación es una práctica central en la gestión pública democrática que aporta elementos técnicos y políticos para mejorar de manera continua la toma de decisiones sobre cada programa en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo. A través suyo, se posibilita el establecimiento de un sistema de mejora permanente de cada aspecto y etapa del proceso de formulación y puesta en marcha de los programas y acciones de la política social, incrementando el rendimiento de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de la ciudadanía.

El objetivo de los presentes lineamientos es dar continuidad al proceso de evaluación interna iniciado en 2010 cuyo propósito fue realizar evaluaciones diagnósticas, seguido, en 2011 del propósito de desarrollar sistemas de información para permitir completar la evaluación interna de operación y de resultados, para, en 2012, realizar una evaluación global de resultados que incluya el seguimiento de metas junto con una valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del programa.

Estos lineamientos señalan, algunos elementos procedimentales para realizar la evaluación global de seguimiento de resultados junto con la de satisfacción ciudadana correspondiente; para lo que se toman como referentes el Programa General de Desarrollo, el Programa de Desarrollo Social y los Programas Delegacionales de Desarrollo Social. Con estos lineamientos se contribuye a facilitar el análisis de la situación de los programas, complementando el proceso de aprendizaje en torno de los contenidos y condiciones idóneas para la evaluación interna de las políticas, programas y proyectos de desarrollo social en los diferentes ámbitos de gobierno del Distrito Federal. Se afianza así la construcción de una cultura organizacional de transparencia y apertura a la mejora continua en la Ciudad.

2.- Evaluación de resultados

Las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento (Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social, LDS).

La **evaluación de resultados** es una estrategia que permite analizar la información disponible sobre los efectos obtenidos con la aplicación del programa respecto de los estados deseados. El para qué de la ejecución de un programa. A través suyo se permite mejorar la toma de decisiones y valorar lo alcanzado con el programa respecto de lo planeado; su eficacia, efectividad y eficiencia.

La valoración del **grado de satisfacción de los beneficiarios o derechohabientes inmediatos** es una estrategia que permite analizar las opiniones de los beneficiarios o derechohabientes en torno de los alcances y méritos de un programa con relación a sus expectativas. La información se obtiene mediante la realización de encuestas, sondeos u otras técnicas de recolección de información y permite valorar la satisfacción de necesidades de las personas ciudadanas destinatarias de los programas.

Las evaluaciones internas a realizarse en 2012 deberán:

Realizar una evaluación global de resultados de la gestión de cada programa del periodo 2010-2012 así como una valoración del nivel satisfacción ciudadana, en torno suyo.

3.- Lineamientos específicos de la evaluación global interna de los programas en 2012

Objetivo General de la evaluación de resultados

Realizar un análisis sistemático, desde una perspectiva global, que permita captar al programa dentro de su contexto y en su desenvolvimiento propio. Lo que se realizará mediante trabajo de gabinete. Se evaluarán los resultados del programa con la finalidad de valorar la eficiencia y eficacia del programa así como la efectividad y sostenibilidad de sus estrategias; es decir, el grado en que se ha logrado alcanzar el estado deseado por el programa. La percepción sobre la satisfacción de las expectativas generadas en los beneficiarios o derechohabientes es fundamental en la valoración de los resultados alcanzados.

Se propone valorar a través de los diferentes sistemas de información y de indicadores, así como de fuentes alternativas de información institucional y de distintos procedimientos de recolección de la información (observación participante, entrevistas, estudios de caso, y otras técnicas), la percepción de los efectos provocados por el programa sobre sus destinatarios, y sobre la problemática a resolverse, así como el grado satisfacción de los beneficiarios y derechohabientes con relación al mismo.

Una evaluación global de seguimiento de resultados junto con una valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del programa, deberá responder al menos, a los siguientes aspectos:

1. Cuál ha sido el desarrollo del programa en esta administración, desde su inicio hasta la actualidad? ¿Los procedimientos de intervención e implementación se realizaron de acuerdo a las necesidades que el programa debía atender?
2. ¿Qué variables económicas, sociales y políticas han afectado su funcionamiento? ¿Cuáles son sus debilidades y mayores logros? ¿Cuáles sus obstáculos?
3. ¿Ha sido un programa efectivo en el cumplimiento de sus metas y en el logro de sus objetivos? ¿Se ha modificado la situación de los derechohabientes y beneficiarios a través de la operación del programa y de la asignación de recursos? ¿Se han desarrollado las capacidades para la satisfacción de necesidades? ¿Vale la pena que continúe? ¿Cuáles son las principales variables del programa que mayormente afectan sus resultados?
4. ¿Ha sido un programa eficiente en términos de lograr los mayores resultados con una inversión óptima de recursos humanos, monetarios y tiempo?, ¿Cuál ha sido la relación entre los logros alcanzados y los recursos dispuestos (expresados en valor monetario) para el programa? ¿Cuál ha sido el aprovechamiento de los recursos con relación a los productos obtenidos y al cumplimiento de metas? y ¿cuál ha sido el aprovechamiento de los recursos en relación con los resultados obtenidos? ¿Pueden mejorarse los resultados sin tener que aumentar los recursos?
5. ¿El programa ha llegado a la población objetivo? ¿Cómo ha garantizado la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso de dicha población al programa?
6. ¿El programa se ajusta a las características, necesidades y expectativas de los beneficiarios o derechohabientes? ¿Toma en cuenta sus áreas de interés y puntos de vista, en caso afirmativo, proporcione ejemplos?
7. ¿Qué percepción tiene los beneficiarios y derechohabientes sobre el programa, cuál es con relación a sus necesidades reales, y cuáles respecto de los problemas relacionados con la operación de los programas?
8. ¿Hay incorporados en el programa mecanismos de consulta a la ciudadanía?
9. ¿Se solicitó e incorporó la participación de los beneficiarios o derechohabientes en el proceso evaluativo del programa? ¿Existen datos puntuales de la participación de la ciudadanía en el diseño, seguimiento y análisis de los programas?
10. ¿Cómo puede mejorarse la calidad de los servicios que brinda el programa?
11. ¿Existe claridad sobre cuáles son los factores que deben ser controlados, y evaluados en el programa?
12. ¿Qué información es necesaria para el personal que debe tomar las decisiones y orientar la marcha del programa?

El evaluador(s), por medio del estudio de documentos, entrevistas y observación deberá captar las razones que explican las formas de operar del programa.

Técnicas para dar respuesta a las interrogantes arriba enunciadas:

1. Identificar si el establecimiento de metas es correcto.

Podrá realizarse a través de dos recursos de información: los documentos oficiales que contienen las propuestas (programa y reglas de operación, entre otros, y entrevistas estructuradas así como diálogos informales con el personal que opera el programa).

2. Analizar el proceso de operación del programa y el del cumplimiento de objetivos.

Una vez identificadas las metas y objetivos, deberá determinarse la brecha que pueda existir entre las metas enunciadas en los documentos oficiales y las actividades que realmente ejecuta el programa.

Posteriormente, deberá realizarse la descripción, registro del proceso, funcionamiento y actividades del programa, para: reconocer las debilidades y fortalezas del programa; y plantear hipótesis sobre la relación causa-efecto entre algunas características del programa y los resultados obtenidos y observados.

3. Planear la recolección de datos

La información a recolectar y los instrumentos de recolección dependen de los objetivos del programa, así como de los aspectos específicos que se consideran particularmente críticos o problemáticos.

4. Identificar la causalidad del programa, ubicándolo en su contexto, para reconocer quiénes son sus principales actores y explicar cómo algunas variables pueden intervenir creando un distanciamiento entre lo que postula el programa y cómo se ejecuta en los hechos. Ello permite:

- Plantear hipótesis tentativas sobre las distintas variables que afectan el funcionamiento del programa.
- Registrar el proceso de funcionamiento del programa para detectar sus debilidades y sus logros.
- Conocer las reglas del juego que de manera no formal afectan el alcance de sus objetivos.
- Identificar la concentración y distribución de poder en el programa.

5. Medir los resultados

Al hacer las mediciones lo que se hace es identificar los resultados alcanzados atribuibles al programa. Es conveniente, además, identificar los factores que condicionaron el logro de los resultados. Se aconseja actualizar el valor de los beneficios y costos futuros.

Además, se deberá captar y evaluar las exigencias de los beneficiarios y derechohabientes y el grado en que se sienten satisfechos con los programas. Es recomendable identificar si los programas satisfacen las necesidades y resuelven los problemas de su población objetivo, y en qué medida lo hacen, así como cuál es la percepción que de ésta tienen de los mismos. Hay que conocer y medir qué aspectos de los programas son los más relevantes para los beneficiarios y cuál es la importancia relativa de cada uno de ellos, de manera que se puedan ponderar los resultados obtenidos a través de una escala de satisfacción diseñada sobre la base de los resultados de la aplicación de esta técnica. Se deberá evaluar la información sobre el nivel de satisfacción general y sobre las dimensiones específicas del programa; así como las expectativas de los beneficiarios y las dimensiones prioritarias para la mejora.

6. Establecer reuniones con el personal directivo para permitir una retroalimentación continua con el trabajo de evaluación que, en caso de ser necesaria, facilite su reorientación.

4.- Informe de evaluación interna

Toda evaluación interna global de resultados, incluyendo el seguimiento de metas y una valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del programa, deberá concretarse en un Informe de Evaluación. Su utilidad radica en incidir en la planeación de las políticas y programas a desarrollar en un siguiente año; en decidir la adecuación de sus reglas de operación, y, en su caso, en refrendar la viabilidad, continuidad o rediseño de los programas.

Las evaluaciones se deberán realizar con los propios recursos presupuestales de las instancias que desarrollan el programa.

El personal de la unidad administrativa responsable de la evaluación deberá ser ajeno a su operación, pero en todo el proceso deberá tomar en cuenta la opinión de quienes lo ejecutan en sus diferentes etapas. El personal antes mencionado será el encargado de elaborar el informe anual de evaluación interna. El mismo deberá presentarlo quienes intervienen en el desempeño del programa y al titular para su conocimiento y discusión, a efecto de implementar con oportunidad los correctivos sugeridos.

Un informe idealmente debiera desarrollar los siguientes apartados:

I. INTRODUCCION:

- Propósito de la evaluación.
- Limitaciones de la evaluación.

II. CONTENIDO DE LA EVALUACION

- Enfoque evaluativo y metodología empleada
- Descripción del objeto de evaluación.
- Interrogantes centrales de la evaluación.
- Información requerida para la evaluación.

III. PLAN DE EVALUACION Y PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS

- Plan de recolección de la información.
- Diseño de evaluación.
- Descripción de las técnicas e instrumentos empleados.
- Resumen y análisis de los datos.

IV. PRESENTACION DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACION.

- Detalle de las variables estudiadas y sus indicadores.
- Resumen de los resultados.
- Opiniones y percepción sobre el programa.
- Interpretación.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Criterios concluyentes de análisis del objeto de evaluación.
- Comentarios sobre los aspectos más débiles y más sobresalientes de la evaluación.
- Recomendaciones sobre el programa y
- Cronograma propuesto para su instrumentación

5.-Instituciones responsables de realizar las evaluaciones internas:

Todas las que tengan a su cargo políticas y programas sociales, de acuerdo con el artículo 3º fracción XVII de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, mismas que están obligadas a realizar evaluaciones internas anualmente en apego al artículo 42 de la misma Ley, las que deberán ajustarse a los presentes lineamientos.

6.-Instituciones a quienes se enviará el informe de las evaluaciones internas:

Los resultados de las evaluaciones internas deberán publicarse en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, incluirse en el Sistema de Información del Desarrollo Social y entregarse a la Comisión de Desarrollo Social de la ALDF, conforme al artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del DF. Así mismo se entregará una copia a la Comisión Interinstitucional de Desarrollo Social y al Comité de Planeación del Desarrollo a través de su Presidente.

Para la elaboración del Programa Operativo Anual del año siguiente (2013) deberá incluirse el informe de evaluación respectivo en la documentación turnada a la Secretaría de Finanzas.

El Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del DF (Evalúa DF) para el cumplimiento de sus funciones podrá solicitar copia de dichas evaluaciones cuando así lo estime conveniente.

7.-Plazo:

Conforme lo señala la Ley de Desarrollo y su Reglamento, la evaluación interna debe estar terminada seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal, en este caso de 2011, lo que significa que la fecha límite para contar con el informe de evaluación interna correspondiente al ejercicio 2011 es el 30 de junio de 2012.

8. Fuentes de información

Para la realización de la evaluación interna global de resultados con seguimiento de metas y una valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del programa deberá tomarse en cuenta las fuentes de información que existen en torno al programa, entre otras: las normas aplicables (leyes, reglamentos, manuales administrativos y de procedimientos, reglas de operación, circulares, entre otros); la matriz de indicadores del programa, de operación, resultados, las bases de datos, informes y tabuladores de avance; las evaluaciones existentes del programa (como los informes de evaluación interna del año anterior), además de encuestas, sondeos, observación participante, entrevistas, estudios de caso, y otras técnicas.

9.-Glosario de términos:

- **Desarrollo Social:** proceso de realización de los derechos de la población mediante el cual se fomenta el mejoramiento integral de las condiciones y calidad de vida (Artículo 3, inciso VI de la LDS).
- **Políticas públicas:** fenómeno social, administrativo y político específico, resultado de un proceso de sucesivas tomas de posición que se concretan en un conjunto de decisiones, acciones u omisiones, asumidas fundamentalmente por los gobiernos, que traducen, en un lugar y período determinados, su respuesta preponderante frente a los problemas públicos vividos por la sociedad.
- **Políticas sociales:** tipo particular de políticas públicas, cuyo objetivo final es el goce progresivo e integral de los derechos mediante estrategias de redistribución de la riqueza, la propiedad y el ingreso para impulsar el mejoramiento continuo de las condiciones de vida de la población.
- **Políticas de desarrollo social del GDF:** políticas realizadas por el Gobierno del Distrito Federal, destinadas al conjunto de los habitantes del Distrito Federal con el propósito de construir una ciudad con igualdad, equidad, justicia social, reconocimiento de la diversidad, alta cohesión e integración social, pleno goce de los derechos, creciente elevación de la calidad de vida y acceso universal al conjunto de bienes y servicios públicos urbanos; mediante la cual se erradican la desigualdad y la exclusión e inequidad social entre individuos, grupos y ámbitos territoriales con el fin de lograr su incorporación plena a la vida económica, social y cultural y construirse como ciudadanos con plenos derechos (Artículo 3, inciso XIV de la LDS). La política de Desarrollo Social, como acción pública y con base en los principios que la guían, deberá ser impulsada con la participación de todos aquellos que se interesen y puedan contribuir con este proceso; por lo que, deberá fomentar la acción coordinada y complementaria entre el Gobierno, la ciudadanía y sus organizaciones (Artículo 5 de la LDS).
- **Programa:** conjunto articulado de acciones dirigido a lograr uno o varios objetivos a través de una estrategia y acciones concretas.
- **Programas Sociales:** conjuntos sistemáticos de objetivos, estrategias, actividades y metas, derivados de un diagnóstico riguroso, establecido de manera organizada y duradera, que buscan concretar y satisfacer los derechos sociales, económicos, ambientales y culturales. Para su concreción se debe identificar con claridad la población a la que van dirigidos (población objetivo) y la problemática o demanda social que pretenden atender. Deben contar con suficientes recursos materiales, financieros, humanos, institucionales y jurídicos para su operación, en apego a lo establecido en la Ley de Planeación del Distrito Federal, la Ley de Desarrollo del Distrito Federal y el marco normativo vigente. Además, de poseer sólidos y confiables sistemas de información, y ser objeto de evaluación periódica.

Deben ser de acceso público y estar publicados en el SIDESO. Pueden dividirse en: de servicios, de transferencias, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos.

Los programas sociales deberán contar con Reglas de Operación según lo establecido en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal (Artículo 43 fracción I) y el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal (Artículo 51).
- **Reglas de Operación:** lineamientos y mecanismos jurídicos y administrativos, por medio de los cuales se establece la forma en que se organizan los programas sociales y cómo se regula su operación.

- **Objetivo general:** es el propósito general que se pretende alcanzar con un programa en un periodo de tiempo determinado. Debe estar relacionado de manera clara con la problemática o situación social que atenderá. En lo posible, deberá precisar la población objetivo a la que está dirigido; ser concreto, alcanzable y mensurable y poderse realizar a través de estrategias y actividades. Estas últimas son componentes del programa que permiten alcanzar el fin perseguido, por lo que no se las debe confundir con el objetivo mismo.
- **Objetivos específicos:** Constituyen un desglose detallado y exhaustivo de los objetivos generales del programa.
- **Meta:** cuantificación del logro de objetivos que se espera alcanzar en un cierto tiempo, identificando claramente la unidad de medida en que se expresa (personas, apoyos, ayudas, servicios, becas, pensiones, entre otros). En consecuencia, a cada objetivo general y específico le corresponderá al menos una meta, factible de medirse mediante un sistema de información y de valorar su nivel de cumplimiento.
- **Indicadores:** medidas relevantes y significativas, cuantitativas o cualitativas, de aspectos parciales de logro de los objetivos difíciles de cuantificar globalmente. De ser posible, se recomienda que se expresen como un cociente matemático que los dote de sentido. Permiten la realización de comparaciones sincrónicas (en el espacio) y diacrónicas (en el tiempo), y deben ser lo más objetivos y verificables posible, de manera que cuenten con alto grado de aceptación.
- **Habitantes del Distrito Federal:** Las personas que residen en la ciudad o que de manera habitual trabajan o estudian en ella.
- **Efectividad:** diferencia entre la situación previa y la posterior a la aplicación y asignación de recursos de un programa
- **Eficacia:** logro de los objetivos planeados.
- **Eficiencia:** relación entre los resultados obtenidos y los recursos utilizados.
- **Equidad:** distribución de los resultados logrados en proporción directa con las necesidades existentes con el fin de disminuir progresivamente las brechas de desigualdad.

Ciudad de México a los 20 días del mes de diciembre de 2011

(Firma)

Mtro. Pablo Enrique Yanes Rizo
Director General
