



CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO (EVALÚA CDMX)

El Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, con fundamento en los artículos 42 párrafo cuarto, 42 C fracción I, VII y XIV y 42 D de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en relación con los diversos fracción VII, 31 párrafo II y 38 de su Estatuto Orgánico e incorporando elementos obtenidos por medio de la *Evaluación de Operación de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo*, y los acuerdos derivados de la IX Sesión Extraordinaria de 2016 de su Comité de Evaluación y Recomendaciones, formula el siguiente:

DICTAMEN DE LAS OBSERVACIONES DE LA EVALUACIÓN DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

INTRODUCCIÓN

Como parte del Programa Anual de Evaluaciones Externas del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social, en 2014 el Dr. Isai González Valadez, Investigador en el Instituto de Investigaciones Económicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), realizó la *Evaluación de Operación de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo*, bajo la coordinación del Mtro. José Arturo Cerón Vargas, Director General del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México y miembro del Comité de Evaluaciones y Recomendaciones de este Consejo.

El **objetivo general** fue evaluar el proceso de instrumentación realizado por las unidades responsables de la planeación, operación y entrega, seguimiento, control y evaluación interna de los programas sociales y las acciones institucionales de la Delegación Miguel Hidalgo.

Los **objetivos específicos** fueron:

- Analizar la evolución y situación actual de los recursos financieros, humanos y materiales para conocer si éstos han sido suficientes para el logro de los objetivos y metas institucionales.
- Identificar y describir los principales procesos operativos de los programas sociales y las acciones institucionales de la Delegación Miguel Hidalgo.
- Evaluar si la operación de los programas sociales y las actividades institucionales cumplen con la normatividad vigente, en particular, con su normatividad específica (Reglas de Operación, Lineamientos).
- Evaluar la eficacia y suficiencia de los procesos operativos para el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
- Evaluar la articulación y complementariedad de los procesos para la implementación de los diversos programas operativos y acciones institucionales.
- Evaluar el proceso de monitoreo y evaluación de la política social en la Delegación.





- Presentar recomendaciones puntuales para mejorar la operación de los programas sociales y las acciones institucionales de la Delegación Miguel Hidalgo.

La **metodología** que se utilizó para la evaluación externa se conforma de dos elementos fundamentales: el análisis de gabinete y el trabajo de campo. La evaluación externa utilizó herramientas e instrumentos propios del enfoque cualitativo, con el objetivo de comprender a profundidad tanto los procedimientos administrativos, como los procesos sociales en los que impactan los programas.

El análisis de gabinete abordó la revisión de la normatividad aplicable, las bases de datos existentes, los informes de avances y resultados, los sistemas de información, las evaluaciones externas e internas aplicadas previamente, así como los resultados de encuestas y trabajos de investigación publicados y de reconocido prestigio en el tema.

El trabajo de campo consistió en realizar entrevistas semiestructuradas al personal directivo de la Delegación y áreas encargadas de los procesos de los diversos programas sociales, además de la observación in situ de la operación de los procesos.

Los programas sociales objeto de la evaluación externa fueron: i) 60 y más; ii) Apoyo a Jefas de familia con hijos menores de 11 años 2 meses de edad; iii) Apoyo económico a personas con discapacidad; iv) Becas a deportistas destacados y promotores deportivos; v) Consultas médicas gratuitas a domicilio; vi) Salud visual y vii) Secundaria Sí. Adicional a ello, se revisó la actividad institucional Servicios alimenticios a niñas y niños de Centros de Desarrollo Infantil.

Los procesos que se analizaron fueron: i) Planeación, ii) Difusión, iii) Recepción de solicitudes, iv) Selección de beneficiarios, v) Entrega de apoyos, vi) Seguimiento y control, vii) Evaluación y viii) Participación social.

La evaluación externa construyó "*Criterios de Evaluación*" con el fin de proporcionar instrumentos de contraste para analizar la operación de los programas sociales. La información recopilada se integró en los siguientes tres marcos: 1) Marco Normativo que comprende el análisis de las reglas de Operación; Marco Organizacional constituido por el análisis de la estructura institucional y sus relaciones internas; Marco Operativo conformado por el análisis específico de los procesos involucrados en la ejecución de los programas sociales de la Delegación Miguel Hidalgo.

Entre las **conclusiones de la evaluación externa**, dentro de las *fortalezas* encontradas es posible mencionar:

- La cohesión grupal que existe al interior del personal operativo de la Dirección de Desarrollo Social. El trabajo se realiza de manera coordinada sin problemas mayúsculos en la operación.





- Existe un manejo pormenorizado de la información, lo cual repercute en una rápida capacidad de respuesta ante los inconvenientes que pueden surgir a lo largo de la operación de los programas.
- Contar con padrones relativamente pequeños facilita la implementación de los programas favoreciendo su eficiencia y eficacia.
- El personal responsable de la ejecución de los programas cuenta con una buena disposición para el aprendizaje, así como con altos grados de adaptación y resiliencia.
- Se han generado instrumentos técnicos que hacen más eficiente la labor de conformación de padrones de beneficiarios.
- Se cuenta con información sistematizada y oportuna para la resolución de conflictos.
- El equipo encargado cuenta con una buena capacitación para llevar a cabo las actividades requeridas en cada proceso de los programas.
- Se han reforzado las actividades de los programas con otras vinculadas a la promoción social, cultural y deportiva dirigida a beneficiarios y población en general.

En lo concerniente a las *oportunidades* se encontraron:

- La condición socioeconómica de la Delegación puede ser un factor favorable para incrementar la participación y la vinculación de la ciudadanía con las autoridades.
- Este incremento de la participación puede redundar favorablemente en la construcción de Capital Social, el cual incluso puede participar de manera informal en labores de evaluación o seguimiento.
- La ciudadanía es participativa y entusiasta, cuestión que puede abrir el área de oportunidad del apoyo social.
- Existe una articulación con las instancias de contraloría y recursos financieros que permiten la transparencia de las acciones.
- Se tiene una relación establecida con beneficiarios que permite dar seguimiento a las acciones del programa deportivo.
- Se cuenta con participación de instancias externas al gobierno que fortalecen las acciones de los programas.
- La evaluación de los programas se ve fortalecida por la participación de instancias externas a la Dirección de Desarrollo Social.
- Se cuenta con espacios de participación social.

Algunas *debilidades* encontradas fueron:

- La carencia de instrumentos oficiales hace necesario tomar tiempo en la elaboración de herramientas procedimentales e instrumentos para llevar a cabo las actividades de cada proceso que compone los programas.
- Los limitados recursos técnicos ponen en riesgo los procesos de seguimiento y control, y la evaluación.





Entre las *amenazas* destaca la entrega de los apoyos depende de un proceso largo que se encuentra en manos de la Dirección de Recursos.

En tal virtud, con base en los resultados de la ***Evaluación de Operación de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo***, el Comité de Evaluación y Recomendaciones emite las siguientes:

OBSERVACIONES

MIGUEL HIDALGO 01/2016

Hacer pública la información del diagnóstico de las problemáticas sociales de la población objetivo a partir de la cuales se diseñan los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo, así como de la proyección de los efectos esperados con su implementación.

Institución responsable: Dirección Ejecutiva de Desarrollo Social de la Delegación Miguel Hidalgo.

Plazo de cumplimiento: febrero de 2017.

Medios de verificación de cumplimiento: La observación se dará por atendida cuando se habilite un espacio en la página de internet de la Delegación Miguel Hidalgo donde se pueda consultar la información con las características señaladas en la observación y se envíe mediante oficio a este Consejo el enlace electrónico donde puede ser consultada.

MIGUEL HIDALGO 02/2016

Delimitar más los requisitos de acceso plasmados en las Reglas de Operación de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo 2017, pues debido a la alta demanda y la insuficiencia presupuestal para atender a toda la población objetivo planteada en algunos de los programas sociales, es necesario priorizar la atención de la población con mayor vulnerabilidad dentro de la problemática social identificada.

Institución responsable: Dirección Ejecutiva de Desarrollo Social de la Delegación Miguel Hidalgo.

Plazo de cumplimiento: Febrero de 2017.

Medios de verificación de cumplimiento: La observación se dará por atendida cuando se envíen mediante oficio a este Consejo las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2017 publicadas en la





Gaceta Oficial de la Ciudad de México, donde se incluya en los apartados correspondientes los aspectos solicitados en la observación.

MIGUEL HIDALGO 03/2016

Mejorar el diseño de los indicadores plasmados en las Reglas de Operación de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo 2017, con base en la Metodología de Marco Lógico, con el objetivo de que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales, su desempeño y los efectos en la población beneficiaria.

Institución responsable: Dirección Ejecutiva de Desarrollo Social de la Delegación Miguel Hidalgo.

Plazo de cumplimiento: Febrero de 2017.

Medios de verificación de cumplimiento: La observación se dará por atendida cuando se envíen mediante oficio a este Consejo las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2017 publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, donde se incluya en el Apartado IX.2. *Indicadores*, los aspectos solicitados en la observación.

MIGUEL HIDALGO 04/2016

Mejorar los mecanismos de difusión de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo y la presentación y claridad de la información, por medio de herramientas visuales, tales como: infogramas, infográficos o cuadros resumen; haciendo uso de términos más familiares para la población; lo que hará más sencillo a las personas identificarse con el mensaje que se desea compartir.

Institución responsable: Dirección Ejecutiva de Desarrollo Social de la Delegación Miguel Hidalgo.

Plazo de cumplimiento: Julio de 2017.

Medios de verificación de cumplimiento: La observación se dará por atendida cuando se envíe mediante oficio a este Consejo un informe que describa las medidas tomadas y los medios de difusión empleados, incluyendo un ejemplar de la publicidad diseñada.



Handwritten signature

Handwritten signature

5
Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature



MIGUEL HIDALGO 05/2016

Publicar en un lugar visible de la página de internet de la Delegación Miguel Hidalgo, las Reglas de Operación y las Evaluaciones Internas de sus Programas Sociales 2017.

Institución responsable: Dirección Ejecutiva de Desarrollo Social de la Delegación Miguel Hidalgo.

Plazo de cumplimiento: Julio de 2017.

Medios de verificación de cumplimiento: La observación se dará por atendida cuando se habilite un espacio en la página de internet de la Delegación Miguel Hidalgo donde se pueda consultar la información con las características señaladas en la observación y se envíe mediante oficio a este Consejo el enlace electrónico donde puede ser consultada.

MIGUEL HIDALGO 06/2016

El personal que participará en el diseño de las Reglas de Operación y en la realización de las Evaluaciones Internas 2017 de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo debe participar en las actividades de capacitación y asesoría otorgadas por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México; con el objetivo de reforzar la calidad, transparencia y utilidad de estos instrumentos de planeación y evaluación.

Institución responsable: Dirección Ejecutiva de Desarrollo Social de la Delegación Miguel Hidalgo.

Plazo de cumplimiento: Julio de 2017.

Medios de verificación de cumplimiento: La observación se dará por atendida cuando se envíe mediante oficio a este Consejo la información probatoria de la participación del personal que efectivamente diseñó las Reglas de Operación y realizó las Evaluaciones Internas.

MIGUEL HIDALGO 07/2016

Integrar al Manual Administrativo, los procedimientos orientados a la ejecución de los Programas Sociales de la Delegación Miguel Hidalgo, incluyendo la atención de incidencias, rescatando la experiencia de las y los servidores públicos que los operan, para integrar rutas críticas que clarifiquen y estandaricen su labor, faciliten el flujo operativo del mismo, agilizando los procedimientos, lo cual redundaría en una mejoría significativa en el desempeño de sus funciones. Adicional a ello, se fortalecerá en las personas





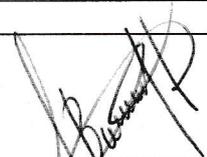
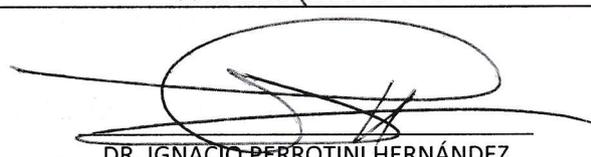
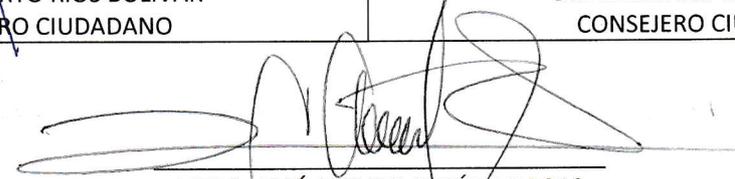
beneficiarias la confianza en los procesos y en el compromiso que tienen las instancias públicas para con ellos.

Institución responsable: Dirección Ejecutiva de Desarrollo Social de la Delegación Miguel Hidalgo.

Plazo de cumplimiento: Julio de 2017.

Medios de verificación de cumplimiento: La observación se dará por atendida cuando se envíe mediante oficio a este Consejo el proyecto de modificación del Manual Administrativo, con las características señaladas en la observación, enviado a la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor de la Ciudad de México.

POR EL CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO (EVALUA CDMX)

INTEGRANTES	
 DRA. ÁNGELA BEATRIZ MARTÍNEZ GONZÁLEZ CONSEJERA CIUDADANA	 DRA.(c) ERÉNDIRA VIVEROS BALLESTEROS CONSEJERA CIUDADANA
 DR. IGNACIO PERROTINI HERNÁNDEZ CONSEJERO CIUDADANO	 DR. OSCAR ALFONSO MARTÍNEZ MARTÍNEZ CONSEJERO CIUDADANO
 DR. HUMBERTO RÍOS BOLÍVAR CONSEJERO CIUDADANO	 DR. KRISTIANO RACCANELLO CONSEJERO CIUDADANO
 MTR. JOSÉ ARTURO CERÓN VARGAS SECRETARIO TÉCNICO DEL COMITÉ Y DIRECTOR GENERAL DEL EVALÚA CDMX	

LAS FIRMAS QUE ANTECEDEN FORMAN PARTE DEL DICTAMEN DE LAS OBSERVACIONES DE LA EVALUACIÓN DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO.

