



Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal

GUÍA METODOLÓGICA para la Elaboración de Reglas de Operación de Programas Sociales del Distrito Federal 2015



Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal

Coordinador

Mtro. José Arturo Cerón Vargas
Director General

Comité de Evaluación y Recomendaciones

Dra. Ángela Beatriz Martínez González
Dr. Ignacio Perrotini Hernández
Dr. Kristiano Raccanello
Dr. Humberto Ríos Bolívar

Colaboradores

Lic. Fernando Muñoz Alonso
Coordinador de Registro y Medición
Tel. 56631465
fercho_ma_1985@hotmail.com

Lic. Karla Ivonne Chávez Álvarez
Subdirectora de Planeación
Tel. 56631487
jeksa_86@hotmail.com

ÍNDICE

	Pág.		Pág.
PRESENTACIÓN	4	V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	31
ASPECTOS GENERALES	5	- Difusión	32
ELEMENTOS A INTEGRAR EN LAS REGLAS DE OPERACIÓN	7	- Requisitos de Acceso	32
Introducción	8	- Procedimientos de Acceso	33
a) Antecedentes	8	- Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal	33
b) Alineación Programática	9	VI. Procedimientos de Instrumentación	38
c) Diagnóstico	16	VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	41
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	20	VIII. Mecanismos de Exigibilidad	43
II. Objetivos y Alcances	21	IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	45
- Objetivo General	21	X. Formas de Participación Social	67
- Objetivos Específicos	23	XI. Articulación con otros Programas Sociales	68
- Alcances	25	REFERENCIAS DOCUMENTALES DISPONIBLES EN INTERNET PARA CONSULTA ADICIONAL	69
III. Metas Físicas	27	SUGERENCIAS Y COMENTARIOS	71
IV. Programación Presupuestal	29		

PRESENTACIÓN

Ley de Desarrollo Social y su Reglamento establecen que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal deberán publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, a más tardar el 31 de enero de cada año, las Reglas de Operación de los programas sociales que tengan a su cargo, a fin de que cualquier persona pueda conocerlas. En el caso de programas cuya operación no coincida con el ejercicio fiscal, las Reglas de Operación correspondientes a éstos deberán publicarse antes de que se inicien las actividades del mismo.

La presente Guía Metodológica fue realizada por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF) como una herramienta para la aplicación de los “*Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2015*”; con la finalidad de contribuir en el logro del objetivo perseguido por estos Lineamientos: *establecer los criterios para que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal den cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y su Reglamento, en cuanto a la elaboración y publicación de las Reglas de Operación de los programas sociales que tienen a su cargo. Esto con el fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de apoyos, subsidios, servicios y ayudas a la población beneficiaria.*

Lo anterior, mediante una explicación más detallada de cada uno de los apartados mínimos que deben contener las Reglas de Operación de cada programa social, incluyendo algunos ejemplos, en algunos casos, proponiendo bibliografía adicional a consultar.

ASPECTOS GENERALES

Aspectos generales que se deben considerar para la elaboración de las Reglas de Operación:

Enfoque de Derechos Humanos

A partir del reconocimiento de los derechos humanos como parte intrínseca del desarrollo, y del desarrollo como un medio para hacer realidad los derechos humanos, surge a finales de los años 90 el enfoque de derechos humanos cuyo objetivo es integrar a las prácticas de desarrollo, los principios éticos y legales inherentes a los derechos humanos. El enfoque de derechos busca cortar con las prácticas de desarrollo centradas en la identificación y satisfacción de las necesidades básicas de la población beneficiaria, y reemplazarlas por prácticas basadas en el reconocimiento de que toda persona es titular de unos derechos inherentes. Así, el objetivo ya no es la satisfacción de necesidades, sino la realización de derechos. Esta distinción es clave ya que los derechos implican obligaciones mientras que las necesidades no. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2010). *"Derechos Humanos"*, América Latina Genera: Gestión del Conocimiento para la Igualdad de Género, pág. 4. Disponible en <http://www.americalatinagenera.org>

Lenguaje Incluyente y no Discriminatorio

Se sugiere revisar el siguiente enlace de CONAPRED:
http://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/C-01-2.pdf

Perspectiva de Género

Concepto que se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, la desigualdad y la exclusión de las personas, que pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la equidad de género (Art. 4 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal (LEPDDF).

Equidad, Inclusión y Diversidad Social

Acciones Afirmativas: son aquellas mediante las cuales se busca beneficiar a los miembros de grupos que sufren exclusión o discriminación, otorgando algún tipo de ventaja en el otorgamiento de bienes escasos y, al hacerlo, se perjudica a ciertas personas que hubieran gozado éstos de seguir las cosas su curso normal. (Art. 4 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal (LEPDDF))

Medidas positivas y Compensatorias: aquellas de carácter temporal que se implementan para lograr la disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad, y calidad en los servicios de salud, educación, trabajo, justicia, o cualquier otro a favor de las personas, grupos y comunidades en situación de discriminación, a fin de alcanzar, en condiciones de igualdad, su participación en la vida pública, y eliminar prácticas discriminatorias (Art. 4 Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal (LEPDDF)).

Apartados Mínimos de las Reglas de Operación:

Introducción

- a) Antecedentes
- b) Alineación Programática
- c) Diagnóstico

I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa

II. Objetivos y Alcances

- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Alcances

III. Metas Físicas

IV. Programación Presupuestal

V. Requisitos y Procedimientos de Acceso

- Difusión
- Requisitos de Acceso
- Procedimientos de Acceso
- Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal

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

ELEMENTOS A INTEGRAR EN LAS REGLAS DE OPERACIÓN

INTRODUCCIÓN

Este Apartado debe estar conformado por tres subapartados: **a) Antecedentes, b) Alineación Programática, y c) Diagnóstico.**

a) Antecedentes

- Se deberá indicar la fecha en la cual se **inicia** el programa social, así como las **modificaciones relevantes** que ha tenido en su diseño y operación, con base en las necesidades y problema social de la población que atiende; **justificando** aquellas modificaciones que se realizaron respecto al último ejercicio presupuestal.

EJEMPLO:

La Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años en el Distrito Federal es parte de la política pública implantada por las administraciones democráticas de la Ciudad de México, en donde se reconoce a los adultos mayores como sujetos de derechos, al ser esta pensión universal, ciudadana y no contributiva; que tiene como antecedente el Programa Apoyo Alimentario, Atención Médica y Medicamentos Gratuitos para Adultos Mayores de 70 Años Residentes en el Distrito Federal, implantado en marzo de 2001.

En noviembre de 2003 se transformó en una Ley que estableció el derecho a recibir una pensión, a través de una tarjeta electrónica para comprar despensas y medicamentos. La aprobación de esta ley en el Distrito Federal es un hecho histórico, ya que sienta el precedente más importante para un Sistema de Pensión Universal en México.

Otro paso de gran trascendencia orientado a garantizar el bienestar de este sector de la población fue la creación del Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en el Distrito Federal (IAAM-DF), el 2 de julio de 2007. Entre las atribuciones de este Instituto se destaca la operación de la Pensión Alimentaria para Personas Adultas Mayores, la coordinación del Programa de Visitas Médicas Domiciliarias para los pensionados, promover y tutelar los derechos de las personas adultas mayores, promover acciones encaminadas a la generación de una cultura de la vejez y el envejecimiento, coordinar las acciones de las diferentes instancias del Gobierno del Distrito Federal a favor de los adultos mayores, así como prevenir la violencia hacia este grupo.

En el año 2009 se amplió este derecho a las personas de 68 y 69 años, mediante la Ley que Establece el Derecho a la Pensión Alimentaria para los Adultos Mayores de Sesenta y Ocho Años, Residentes en el Distrito Federal (publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 18 de noviembre de 2003 y reformada el 22 de octubre de 2008).

INTRODUCCIÓN

b) Alineación Programática

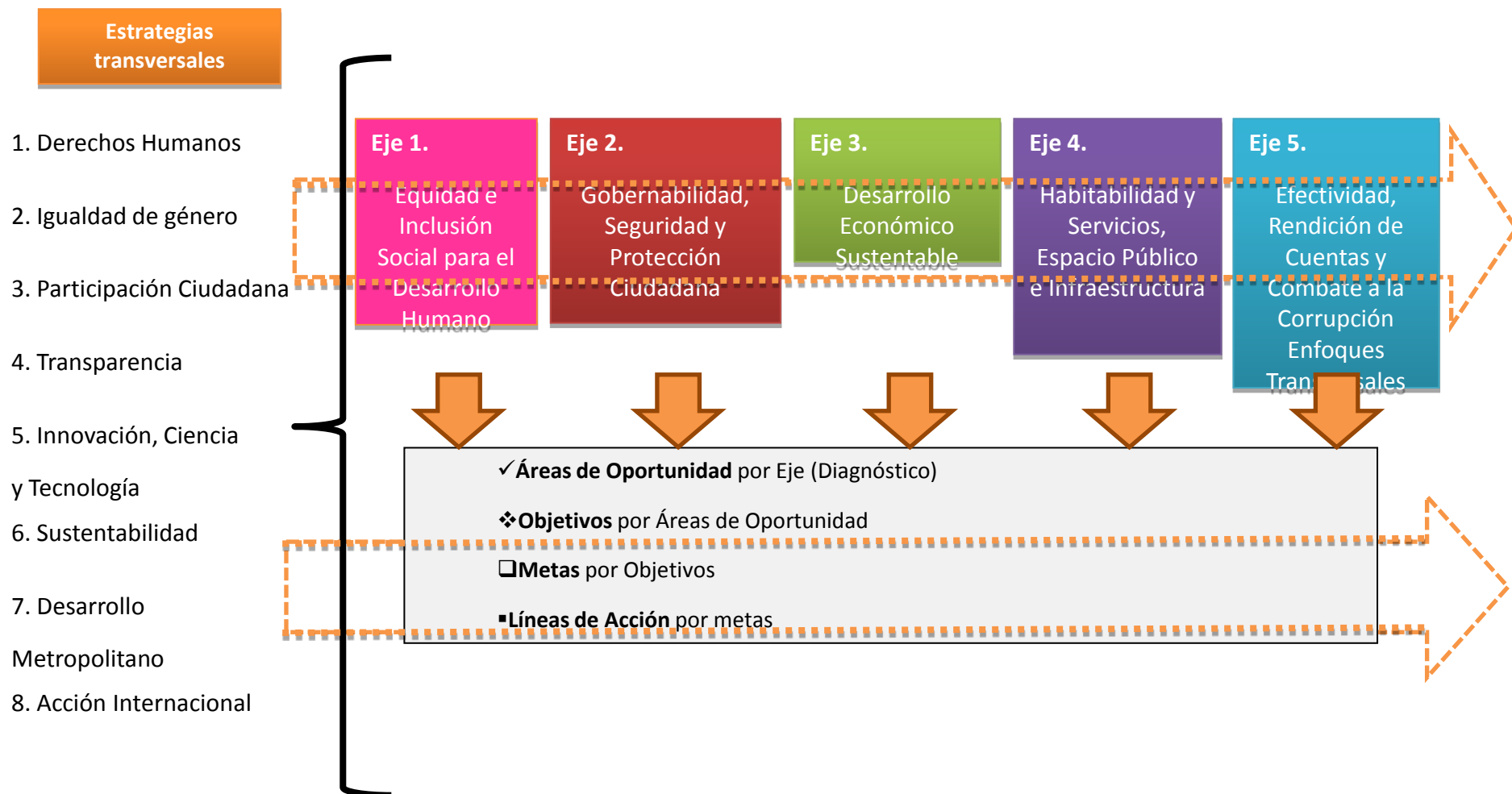
- Incluir los Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del **Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018** a los cuales está alineado el programa social. De la misma forma debe procederse con relación a los **Programas Sectoriales** con los cuales se vincula.

Alineación Programática con el PGDDF 2013-2018

El Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 (PGD-DF 2013-2018) (disponible en http://www.consejeria.df.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/522fe67482e50.pdf) es el documento rector de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad, ya que establece las **áreas de oportunidad, objetivos, metas y líneas de acción** que servirán de base para la definición e implementación de las políticas públicas de la Ciudad de México hasta el año 2018. Este documento contiene las directrices generales del desarrollo social, del desarrollo económico, del desarrollo sustentable, protección civil y el ordenamiento territorial, del respeto de los derechos humanos y la perspectiva de género de la entidad.

Está constituido por cinco ejes generales de la política pública del Gobierno de la Ciudad y ocho estrategias transversales que ligan a cada uno de los ejes e involucran a las diferentes entidades de Gobierno con criterios de orientación. Cada eje contempla áreas de oportunidad que incluyen el diagnóstico de los avances y retos respecto de la problemática detectada en el área de oportunidad, y los objetivos planteados como consecuencia del diagnóstico, los cuales contemplan metas y líneas de acción específicas. Tal como se presenta en el esquema siguiente:

Programa General de Desarrollo 2013-2018



En este sentido, cada uno de los programas sociales operados en el Gobierno del Distrito Federal deben de estar alineados a la agenda pública de la Administración Pública local.

EJEMPLO:

Programa de Turismo Alternativo y Patrimonial de la Ciudad de México

Entidad responsable: *Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades*

Alineación con el PGDDF 2013-2018

EJE I. *Equidad e Inclusión Social
para el Desarrollo Humano*



ÁREA DE OPORTUNIDAD 4. *Cultura. Poca visibilidad de la dimensión cultural como un componente de desarrollo y bienestar de la población en la Ciudad de México*



OBJETIVO 7. *Fortalecer la sustentabilidad de los procesos culturales y de las prácticas artísticas, así como las capacidades emprendedoras y de innovación del sector cultural y artístico de la Ciudad*



META 1. *Establecer ecosistemas más sostenibles para la creación, producción, difusión, exhibición y disfrute cultural y artístico*



LÍNEA DE ACCIÓN 2. *Implementar programas y acciones encaminadas al fomento del turismo cultural y alternativo en el Distrito Federal*

Alineación Programática con los Programas Sectoriales

Un **Programa Sectorial** es el documento programático que funge como instrumento de planeación, coordinación, monitoreo y evaluación que desagrega los contenidos del PGDDF 2013-2018, para una materia específica, en objetivos y metas de mediano plazo y que registrará las actividades del sector administrativo que corresponda. Contiene el conjunto de **Políticas Públicas** necesarias para lograr, de modo articulado entre los diferentes entes del Gobierno del Distrito Federal, los Objetivos planteados en el PGDDF 2013-2018. Asimismo, contiene las **Metas Sectoriales** y los **Indicadores** para darles seguimiento. (Guía Metodológica para el Desarrollo de los Componentes de los Programas Derivados del PGDDF2013-2018. EAP y CGMA, 2014)

El 18 de marzo de 2014, el COPLADE definió los Programas Sectoriales a realizarse:

- ✓ **Desarrollo Social con Equidad e Inclusión**
- ✓ **Salud**
- ✓ **Educación, Cultura y Arte**
- ✓ **Seguridad Ciudadana**
- ✓ **Protección Civil**
- ✓ **Desarrollo Económico y Empleo**
- ✓ **Turismo**
- ✓ **Ambiental y de sustentabilidad**
- ✓ **Programa Integral de Transporte y Vialidad (Programa de Movilidad)**
- ✓ **Desarrollo Urbano y Espacio Público**
- ✓ **Desarrollo Agropecuario y Rural (Sustentable)**
- ✓ **Mejora de la Gestión Pública**
- ✓ **Capacitación; Certificación y Profesionalización de los Servidores Públicos**

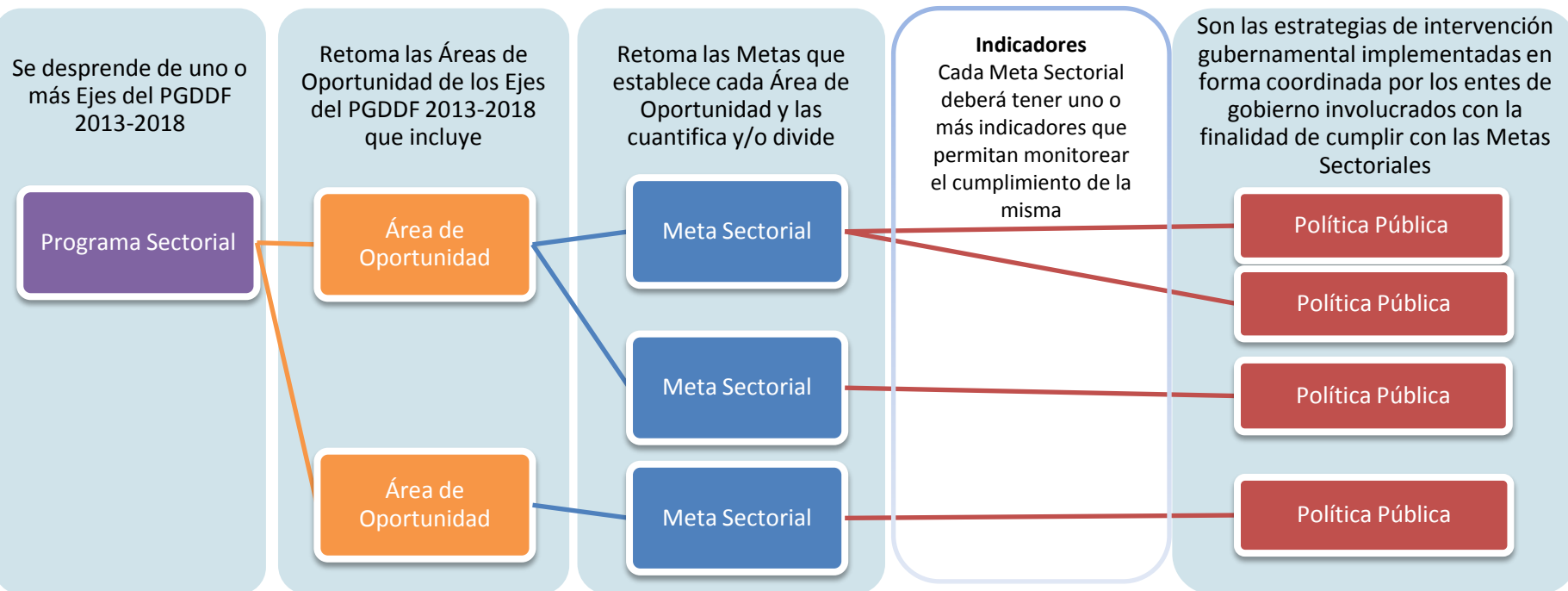
Alineación Programática con los Programas Sectoriales

Los Programas Sectoriales publicados se encuentran disponibles en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en las direcciones que se presentan en el cuadro siguiente:

Programa Sectorial	Enlace electrónico a la Gaceta Oficial del Distrito Federal
Desarrollo Social con Equidad e Inclusión	http://www.consejeria.df.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/408ff86e786eb4ce781656a32f219c64.pdf
Seguridad Ciudadana	
Protección Civil	
Desarrollo Agropecuario y Rural (Sustentable)	
Salud	http://www.consejeria.df.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/734e4c3c7a0440e8b9e606b16517c0dd.pdf
Educación, Cultura y Arte	
Desarrollo Económico y Empleo	
Turismo	http://www.consejeria.df.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/3b3d5d0fb924a67b0b6fa5fdade4adbc.pdf
Ambiental y de sustentabilidad	
Programa Integral de Transporte y Vialidad (Programa de Movilidad)	

Alineación Programática con los Programas Sectoriales

Estructura General de los Programas Sectoriales



Alineación Programática con los Programas Sectoriales

EJEMPLO:

Programa de Apoyo a Madres Solas Residentes en el Distrito Federal

Entidad responsable: *DIF-DF*

Alineación	Área de Oportunidad	Objetivo	Meta Sectorial	Política Pública
Programa Sectorial "Desarrollo Social con Equidad e Inclusión"	Alimentación	1. Contribuir a la consecución de seguridad alimentaria y una menor malnutrición de las y los habitantes de la entidad, en particular en función de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación y/o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.	Avanzar en la atención al 100% de la población que se encuentra en situación de pobreza extrema y sufre de carencia alimentaria, a través del Sistema de Protección Alimentaria de la Ciudad de México en los próximos 4 años.	El DIF-DF en coordinación con la SEDESOL, la SEDEREC, el Inmujeres DF, entre otros entes públicos, fortalecerá los programas y acciones de acceso a la alimentación de las madres solas, de sus hijas e hijos menores de 15 años.

INTRODUCCIÓN

c) Diagnóstico

El diagnóstico debe identificar y expresar con claridad:

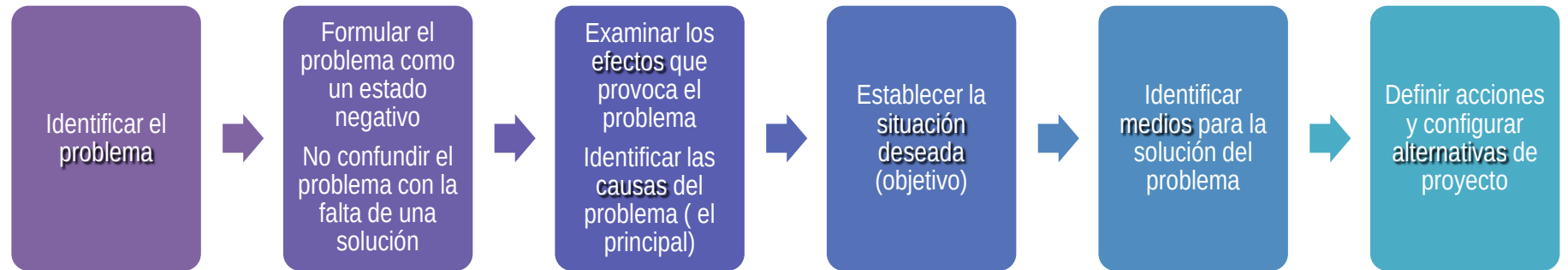
- El **problema social** que se atiende y su **magnitud** (de manera descriptiva y con datos estadísticos que den cuenta del problema, así como su delimitación geográfica, indicando de forma clara la fuente de la información).
- Las **causas y efectos** observados del problema social.
- La manera en que el programa social **busca incidir** en el problema identificado (por qué la intervención que realizará el programa social, es decir, la entrega de esos bienes y/o servicios, resolverá o mejorará el problema social detectado); indicando las causas del problema que se atacan y cuáles no (si algunas se encontraran en esta situación). Adicionalmente, para justificar la pertinencia de la estrategia del programa social en cuestión, se deben incluir referencias documentadas –de forma breve- de otras experiencias de programas similares o disímbolos y de los factores determinantes de su éxito o fracaso.
- La definición de la **población potencial, población objetivo y población beneficiaria**, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico (qué características tiene cada una de las poblaciones, cuántos son y dónde están; indicando de forma clara la fuente de la información).
- Establecer la **línea de base**, considerando que ésta se define como un conjunto de indicadores seleccionados para el seguimiento y la evaluación sistemáticos de políticas y programas. Quienes diseñan y ejecutan la política, obtienen en los indicadores claves la información general sobre la forma cómo evolucionan los problemas y, en los secundarios, información puntual que explica o complementa la suministrada por los indicadores claves.

Con base en el diagnóstico, se deben plantear el objetivo general y los objetivos específicos, de los cuales derivarán las metas y los indicadores, generando congruencia programática.



Congruencia Programática

Análisis del Problema: Pasos a Seguir



Faltan casas para los pobres

Hace falta un semáforo

Faltan becas

Se requiere vacunar a la población

Hay que capacitar a los desempleados



Existe población carente de un lugar digno donde habitar

Hay una alta tasa de accidentes

Alta tasa de deserción escolar

Alta tasa de enfermedades en la delegación

Altos niveles de desempleo en el Distrito Federal.

Para realizar el **DIAGNÓSTICO** se deben dar respuesta a las siguientes preguntas:

¿Cuál es la situación detectada como problemática?

- Los problemas sociales deben ser entendidos como el conjunto de **circunstancias que dificultan u obstaculizan la consecución de un fin.**

¿Cómo podría superarse la problemática?

- Los **problemas que enfrentan las sociedades no son casos únicos.** Algunas otras sociedades ya los han padecido y por tanto existe evidencia de las acciones que contribuyen a la solución de problemáticas sociales y de sus resultados.

¿Quiénes padecen la problemática y dónde se ubican?

- La realidad social se ubica tanto espacial como temporalmente. Así, se deben describir las **características de los habitantes** que enfrentan el problema y cuál es **su distribución territorial.**

EJEMPLO:

Problemática:

A través de investigaciones académicas, datos estadísticos oficiales y/o diagnósticos se detecta que *“en la demarcación existe un elevado porcentaje de reprobación escolar entre los estudiantes de nivel secundaria”*

¿Por qué es un problema? A través de la consulta bibliográfica se verifica que los adolescentes con mayores tasas de reprobación tienen menores probabilidades de concluir la educación secundaria con éxito, limitando con ello su potencial de desarrollo.

¿Cuáles son las acciones que pueden contribuir a subsanar la reprobación?

Mediante investigación documental y metodologías como el Marco Lógico se detectan los medios o acciones más eficaces para hacer frente a la reprobación de los menores.

- Servicios de tutorías después de clases
- Becas escolares a estudiantes de bajos recursos
- Círculos de estudio

Definición de las Poblaciones

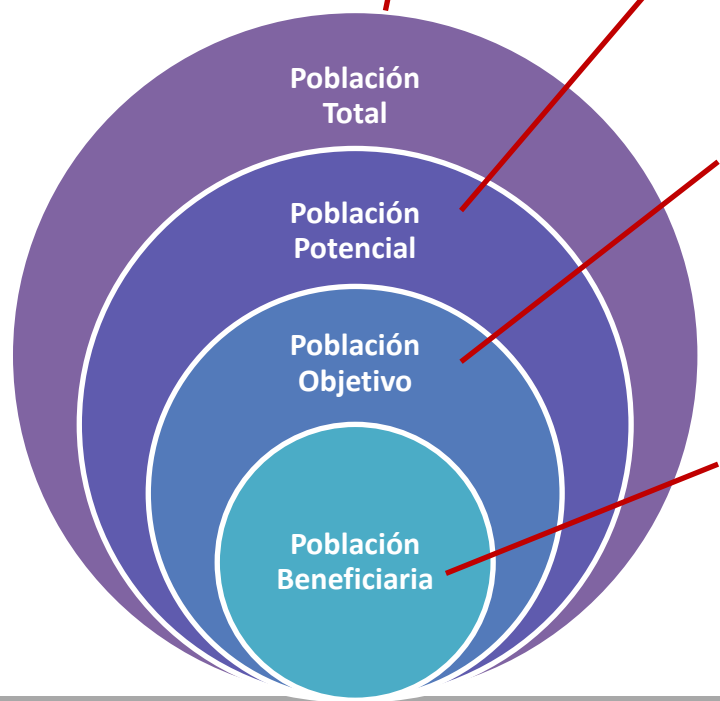
¿Quiénes padecen la problemática y dónde se encuentran ?

Universo de la población que puede o no sufrir la problemática. (*“Número de habitantes del Distrito Federal”, es decir, 8 millones 851 mil 80 habitantes –INEGI, 2010-*)

Afectados por el problema que requerirían los servicios o bienes que proveerá el programa. (*“Número de habitantes del Distrito Federal en situación de pobreza extrema”, es decir, 193 mil 394 personas en situación de pobreza extrema – CONEVAL, 2010-*)

Subconjunto de la población potencial total definida normalmente por la pertenencia a un segmento socioeconómico como grupo etario, localización geográfica y carencia específica. (*“Número de habitantes del Distrito Federal en situación de pobreza extrema que presentan carencia alimentaria”, es decir, 160 mil 608 personas en situación de pobreza extrema y carencia alimentaria –CONEVAL, 2010-*)

Es la parte de población objetivo que recibe los productos, bienes o servicios del Programa. (*“Número de habitantes del Distrito Federal en situación de pobreza extrema que presentan carencia alimentaria que se benefician (o están inscritos) por el Programa Social”*)



I. DEPENDENCIA O ENTIDAD RESPONSABLE DEL PROGRAMA

Se refiere a la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad que es responsable de la ejecución del programa social y que es la ejecutora del gasto. Se debe indicar:

1.1. La dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del programa.

1.2. La o las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.

EJEMPLO:

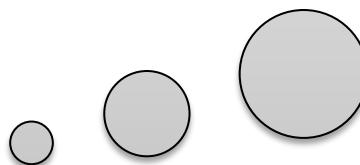
“Programa de Apoyo a Madres Solas en Estado de Vulnerabilidad”

Dependencia o Entidad Responsable del Programa:

Delegación Benito Juárez

Unidades administrativas involucradas en la operación del Programa:

Dirección General de Desarrollo Social



Unidades de apoyo técnico operativo:

Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Sociales y Culturales

Si el programa es operado por más de una entidad, de manera clara y concreta, se debe de especificar quiénes están involucradas y cuál es el acuerdo que tienen y las atribuciones de cada una.

Señalando si operan de manera **CONJUNTA** o **INDEPENDIENTE**.

Sólo una debe publicar las Reglas de Operación

II. OBJETIVOS Y ALCANCES

Este apartado debe estar conformado por tres subapartados:

- **Objetivo General**
- **Objetivos Específicos**
- **Alcances**

Objetivo General

Se refiere al **propósito central** que tiene el programa social, y lo que se pretende lograr con su implementación en un periodo de tiempo. Éste debe:

- 2.1. Ser concreto y medible.
- 2.2. Definir lo que se busca alcanzar con el programa social y en **qué medida**.
- 2.3. Indicar el **tipo de beneficios** que va a otorgar y, en su caso, si el programa social responde a una **Ley**, debe enunciarla.
- 2.4. Establecer la **población objetivo** a quien va dirigido incluyendo: cantidad, grupo social, edad, género, pertenencia étnica, localización territorial, entre otras.

EJEMPLO:

Programa de Estímulos para el Bachillerato Universal “Prepa Sí” 2014

Elemento requerido	Argumento
Qué se busca alcanzar con el Programa	Evitar deserción escolar de los estudiantes de escuelas públicas del nivel medio superior por motivos económicos.
Cuáles son los beneficios que va a otorgar el Programa	Estímulos económicos.
Quién es la población objetivo a quien va dirigido	Estudiantes de nivel medio superior de escuelas públicas de la Ciudad de México en cualquiera de sus modalidades educativas.

Objetivo General:

“Operar **un sistema de estímulos económicos** para **contribuir a que las y los estudiantes que cursan el bachillerato en instituciones públicas en cualquiera de sus modalidades, ubicadas en el Distrito Federal, no tengan que abandonar sus estudios por falta de recursos económicos, y hacer extensivo el apoyo por un año escolar más a los beneficiarios del programa que hayan egresado del bachillerato y se encuentren inscritos en el primer año en instituciones de educación superior públicas en el Distrito Federal**”.

Reglas de operación 2014

II. OBJETIVOS Y ALCANCES

Objetivos Específicos

Derivan del objetivo general y son el conjunto de **propósitos y estrategias** que permitirán alcanzarlo, en correspondencia con el tipo de programa social en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias. Los objetivos específicos deberán:

- 2.5. Señalar el **conjunto de las acciones** diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.
- 2.6. Señalar **el o los derechos sociales** que buscan garantizarse con el programa social. Considerando que los Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconocidos universalmente son: derecho a un empleo y a un salario digno; derecho a la protección social; la protección y asistencia a la familia; el derecho a un nivel de vida adecuado (alimentación, vivienda, agua y vestido); derecho a la educación; derecho a la salud; derecho al acceso a la cultura; y medio ambiente saludable. Adicionalmente, aquellos que marca la Ley de Desarrollo Social y su Reglamento: infraestructura social, economía popular, deporte, promoción de la equidad y cohesión e integración social.
- 2.7. Especificar las **estrategias y mecanismos** previstos para fomentar la **equidad social y de género, y lograr igualdad en la diversidad**.

EJEMPLO:

“Pensión Alimentaria Adultos Mayores”

Objetivos Específicos:

- *Difundir los derechos de las personas adultas mayores, incluyendo el derecho a la pensión alimentaria.*
- *Otorgar la pensión alimentaria a todo adulto mayor que lo solicite y que cumpla con los requisitos.*
- *Realizar visitas domiciliarias para mantener un vínculo con los derechohabientes, y brindarles una atención integral.*
- *Entregar la tarjeta electrónica de Pensión Alimentaria en los plazos señalados en el Reglamento de la Ley.*

¿Cuáles son las acciones que se aplicarán y el tipo de bienes o servicios que se brindan?



- *Pensión alimentaria (apoyo económico)*
- *Visitas domiciliarias para una atención integral (servicios de salud)*

¿Cuáles son los derechos que busca garantizar el programa?



- Alimentación
- Salud

¿Cuáles son las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género?



Este al ser un programa universal se atiene a dotar de pensión alimentaria a todo adulto mayor que la solicite, siempre y cuando cumpla con los requisitos que marca la propia Ley.

II. OBJETIVOS Y ALCANCES

Alcances

Establecen la trascendencia y repercusión del programa social sobre el problema que atiende y/o derecho que busca garantizar. Se debe especificar:

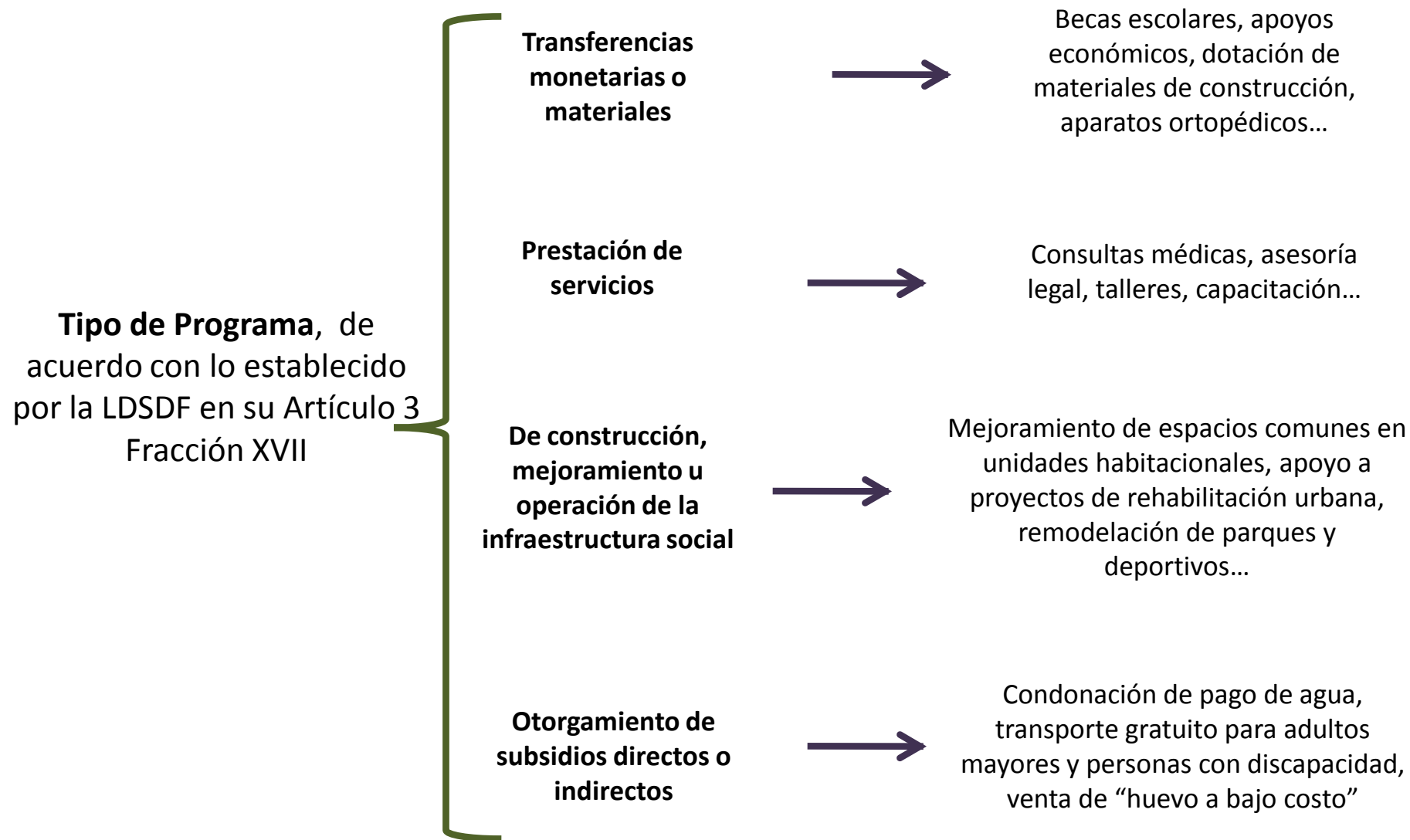
2.8. **Trascendencia y repercusión** del programa social.

2.9. **Tipo de programa** social (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programas: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros.

EJEMPLO:

“Programa de Apoyo para el Desarrollo de la Infancia”, en Iztapalapa

El Programa de transferencias monetarias busca potencializar el desarrollo integral y armónico de los niños, mediante la participación activa de las personas que están a cargo de su crianza, (...) para contribuir al desarrollo físico, emocional e intelectual de los niños de Iztapalapa.



III. METAS FÍSICAS

Corresponden a los **resultados esperados** de acuerdo con la planeación para cada una de las estrategias y acciones implementadas por el programa social, en función del **logro de los objetivos (general y específicos)**. Las metas físicas deben expresarse como resultados numéricos sobre variables que se organizan para la interpretación de resultados. Se deberán incluir:

- 3.1. Las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2015, mismas que deben ser cuantificables, medibles, verificables y que su alcance sea posible, representando siempre un factor de mejora. Las metas deben estar **vinculadas directamente con los objetivos**, y pueden ser de operación cuando se refieren a las actividades del programa social y de resultados, si corresponden a los productos que resultan de las actividades realizadas en la operación del programa. Debe existir una relación entre los objetivos específicos y las metas de operación y de resultados.
- 3.2. La **meta de cobertura de la población objetivo** que se planea atender en el ejercicio 2015 (en número de personas que se espera atender). La cobertura se refiere a la relación de la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población objetivo que presenta el problema social a atender.
- 3.3. En caso de que el programa social no esté en condiciones de alcanzar la universalidad, se debe de especificar **cuáles son las estrategias** que se siguen para cumplir lo mandatado en el en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se debe incluir la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes del territorio que reúna las características del mismo.
- 3.4. Las metas físicas pueden ser complementadas con **resultados cualitativos** esperados, mismos que deberán ser descritos de forma precisa y expresando la forma en la que se les dará seguimiento.

III. METAS FÍSICAS

EJEMPLO:

Retomando los objetivos específicos del Programa de “Pensión Alimentaria Adultos Mayores”

Objetivo específico

Ejemplo

- Difundir los derechos de las personas adultas mayores, incluyendo el derecho a la pensión alimentaria.  Realizar 10 acciones de difusión, concientización y sensibilización entre la población de la Ciudad de México
- Otorgar la pensión alimentaria a todo adulto mayor que lo solicite y que cumpla con los requisitos.  Atender al menos 480,000 personas adultas mayores a través de la Pensión Alimentaria.
- Entregar la tarjeta electrónica de Pensión Alimentaria en los plazos señalados en el Reglamento de la Ley.  Entregar 30 mil nuevas tarjetas electrónicas de pensión alimentaria a los nuevos beneficiarios del Programa.
- Realizar visitas domiciliarias para mantener un vínculo con los derechohabientes, y brindarles una atención integral.  Realizar 200, 000 visitas domiciliarias para brindar una atención integral a los adultos mayores

IV. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

En este apartado se debe integrar la forma de ejercer el presupuesto de acuerdo a las necesidades y objetivos del programa social:

4.1. Integrar el monto **total del presupuesto** autorizado para el ejercicio fiscal 2015, expresado en unidades monetarias.

En el caso de que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, deberán especificarse las **responsabilidades presupuestarias** a cargo de cada entidad, de acuerdo con las actividades particulares que desarrollan.

En el caso de que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades ejecuten de manera independiente un mismo programa deberá indicarse la **desagregación de los recursos** que cada dependencia erogará.

4.2. Anotar el **monto unitario** por persona beneficiaria o derechohabiente, o, en su caso, el porcentaje del costo del proyecto o acción a apoyar o subsidiar; y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios (señalando, en la medida de lo posible, el calendario de gastos).

IV. PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL

EJEMPLOS:

Monto Total

- El presupuesto total del Programa Coinversión para el Desarrollo Social del Distrito Federal 2014 asciende a \$15,635,963.00 (Quince millones seiscientos treinta y cinco mil novecientos sesenta y tres pesos 00/100 M.N.).

Responsabilidades Presupuestarias

- La programación presupuestal asignada en el ejercicio fiscal 2014 para los proyectos aprobados a las organizaciones civiles es la siguiente: la Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social aportará \$ 7,335,963.00 (Siete millones trescientos treinta y cinco mil novecientos sesenta y tres pesos 00/100 M.N.) de los cuales \$250,000.00 (Doscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) se encuentran etiquetados por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal en el Anexo III del Decreto de Presupuestos de Egresos del Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2014; el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal aportará \$5,000,000.00 (Cinco millones de pesos 00/100 M.N.) el Instituto de las Mujeres del Distrito Federal aportará \$3,000,000.00 (Tres millones de pesos 00/100 M.N.) y el Instituto de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Distrito Federal aportará \$300,000.00 (Trescientos mil pesos 00/100 M.N.).

Monto Unitario

- De acuerdo a la Ley que Establece el Derecho a la Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 Años, Residentes en Distrito Federal, el monto mensual de la Pensión Alimentaria es de \$1,009.35 pesos por derechohabiente

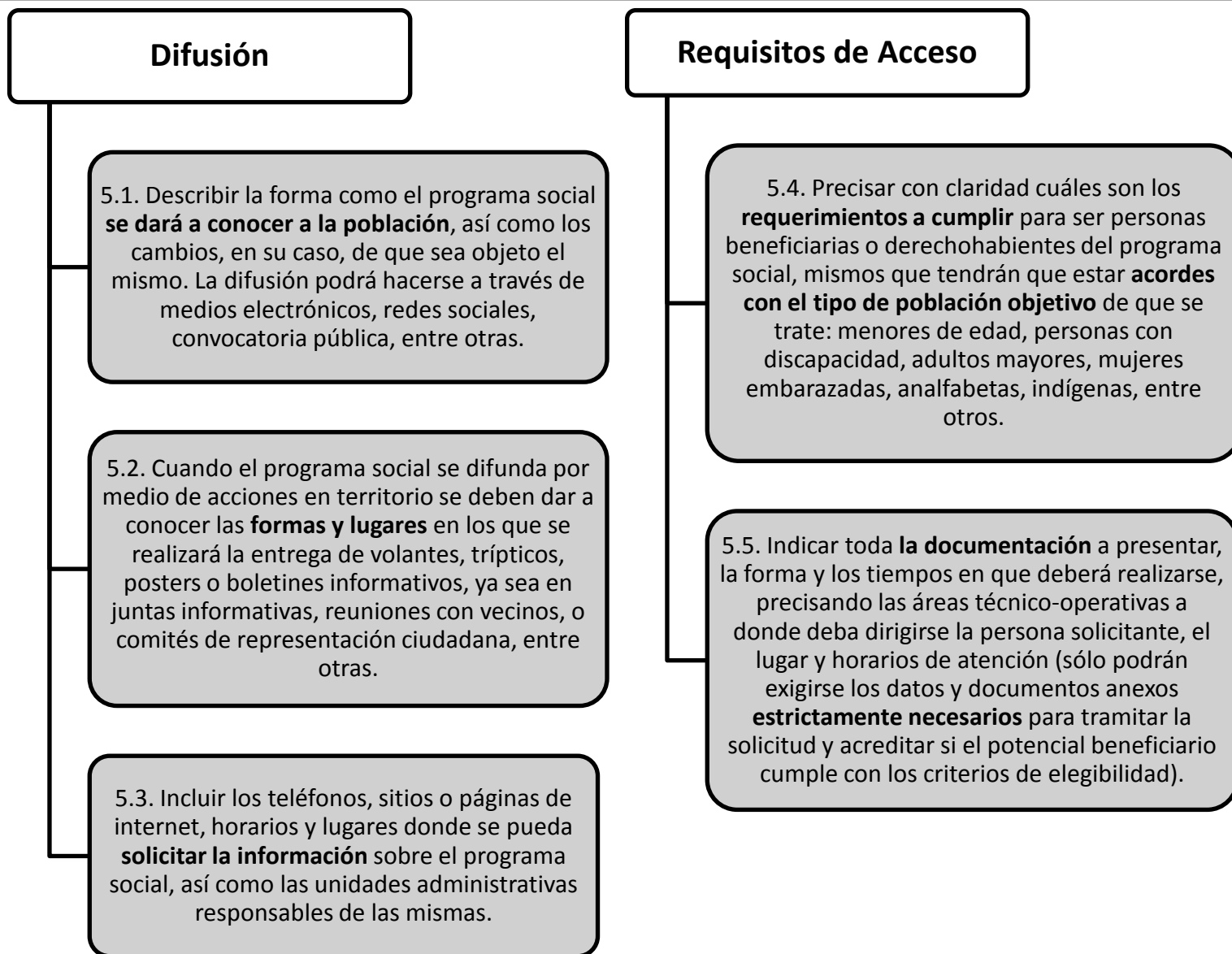
V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO

Se refieren a los **criterios de inclusión** de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social; a la metodología para su identificación y permanencia como tales, y a las formas y trámites de incorporación a ellos. Se debe procurar que el procedimiento para el acceso y cumplimiento de los requisitos por parte de la población beneficiaria, **no le representen a ésta una elevada dificultad y costo en su cumplimiento**, cuidando en todo momento, la objetividad, confiabilidad y veracidad de la información (artículo 97, fracción VIII, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal).

Este apartado debe estar conformado por cuatro subapartados:

- **Difusión**
- **Requisitos de Acceso**
- **Procedimientos de Acceso**
- **Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal**

V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO



V. REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS DE ACCESO

Procedimientos de Acceso

5.6. Indicar la forma en que se accederá al programa social: **a demanda** (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria) o mediante **convocatoria pública** (se debe publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y, al menos, en dos periódicos de mayor circulación en el Distrito Federal, deberá incluir una síntesis de las Reglas de Operación).

5.7. Establecer **los criterios** con base en los cuales la institución incluirá a las personas beneficiarias o derechohabientes, y las áreas responsables u órganos de la inclusión (comités, consejos, etc.). Los criterios deben ser transparentes, equitativos y no discrecionales. Se debe señalar que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el programa social son públicos e indicar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del mismo (deben ser lugares visibles).

5.8. Explicitar, en todos los casos, los criterios y procedimientos de acceso en **situaciones de excepción** para poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o discriminación.

5.9. Indicar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de **registro** de las personas solicitantes; señalando las unidades administrativas responsables.

5.10. En todos los casos, cuando las solicitudes sean mayores a los recursos disponibles, se tendrán que hacer explícitos los **criterios con los que se dará prioridad** en la inclusión de las personas beneficiarias.

5.11. Indicar las formas como la persona solicitante podrá conocer el **estado de su trámite**, y su aceptación o no al programa social (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros), justificando, en su caso, los motivos para la negativa de acceso. Indicar que la institución entregará a las personas solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa social.

5.12. Indicar que una vez que las personas solicitantes son 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 propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación del programa social.

5.13. Informar que en ningún caso las y **los servidores públicos** podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación.

Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal

5.14. Precisar **cuáles son los requerimientos** a cumplir para permanecer en el programa, los causales de baja o suspensión de personas beneficiarias, indicando en este último caso la temporalidad; mismos que tendrán que ser acordes con los objetivos del mismo.

5.15. En cualquiera de los tres casos anteriores, indicar toda **la documentación** a presentar, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas donde deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.

Difusión

- a) La Institución cuenta con 18 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y un Área de Atención Ciudadana del Programa que atienden de lunes a viernes en el horario de 9:00 a.m. a 2:00 p.m. Asimismo, cuenta con un portal en internet, cuya dirección es: www.dif.df.gob.mx, también cuenta con un portal accesible para las personas con discapacidad: <http://www.dif.discapacidad.dif.df.gob.mx/dif/cuenta> de Facebook DIF-DF, cuenta en Twitter @DIF_DF. En éstos se encontrará la información básica; de cobertura, procedimientos de acceso y trámites en general.
- b) El Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, cuenta con un micrositio en el Portal de Internet de la Institución “Consulta”, en el cual se podrá consultar la situación que guarda en el Programa, <http://intranet.dif.df.gob.mx/programas/discapacidad/consulta/discapacidad.php>
- c) Con la finalidad de propiciar el acceso de la ciudadanía al Programa, se instrumentará la difusión del mismo a través de las diversas Áreas de Atención al Público del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, de tal forma que se dé a conocer la existencia del Programa, los requisitos y procedimiento de acceso y beneficios del mismo.
- d) De acuerdo a la suficiencia presupuestal, se buscará contactar a los derechohabientes a través del servicio de correo certificado con que cuenta el Servicio Postal Mexicano, en particular a aquellos derechohabientes que estén próximos a cumplir 68 años, hayan sido suspendido, presenten un rechazo bancario al momento de realizar la dispersión del beneficio económico, o bien no cuenten con teléfono.

Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2014

Requisitos de Acceso

5.1.- Requisitos de acceso:

La ayuda económica se otorgará a las niñas y niños que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Tener de 3 hasta 18 años de edad cumplidos.
- b) Estar inscritos en escuelas públicas en el Distrito Federal, de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, bajo un sistema escolarizado.
- c) Residir permanentemente en el Distrito Federal.
- d) Que la madre, padre, o tutor/a, responsable del principal sostén económico de las y los estudiantes fallezca, o bien caiga en un estado de incapacidad total y permanente, tendrán que presentar los comprobantes correspondientes, con fecha no anterior al 25 de julio de 2007.

5.2.- Documentación a presentar de las y los derechohabientes:

- a) Acta de nacimiento.
- b) Clave Única de Registro de Población (CURP).
- c) Comprobante de domicilio en el Distrito Federal (Boleta predial, agua, teléfono), que deberá actualizarse de manera semestral.
- d) Número de teléfono, que deberá actualizarse en cuanto ocurra un cambio.
- e) Constancia escolar correspondiente al ciclo escolar vigente, que deberá actualizarse de manera bimestral.

5.3.- Documentación a presentar de la madre, padre o tutor/a, que queda como responsable del sostén económico de las y los estudiantes:

- a) Identificación oficial (Credencial de elector).
- b) Clave Única de Registro de Población (CURP).
- c) Acta de defunción o dictamen médico de incapacidad total y permanente, con fecha no anterior al 25 de julio de 2007, de la madre, padre o tutor/a, responsable del sostén económico de las y los estudiantes. El dictamen médico deberá ser expedido por alguna institución de Salud Pública de la Ciudad de México.
- d) En el caso de defunción o incapacidad de un tutor/a, que no sea padre o madre del menor, se tendrá que acreditar dicha tutoría mediante el acta de sentencia resolutive del Juez de lo Familiar.
- e) Cuando la persona que solicita el apoyo monetario, no sea el padre o la madre de las y los estudiantes, deberá presentar el inicio de solicitud para que se le sea otorgada esa responsabilidad por un Juez de lo Familiar, en un máximo de 6 meses tendrá que presentar en el Módulo de Atención del Programa, la resolución a su favor.
- f) Para todos los casos se deberá acreditar que la persona, fallecida o en situación de incapacidad total y permanente, era el contribuidor principal de los recursos monetarios a la familia mediante el último recibo de pago de sueldo; en caso de no contar con ello, la Subdirección de Programas Especiales para la Niñez realizará un estudio socioeconómico para determinar la viabilidad del ingreso al Programa.

Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada 2014

En relación con los Procedimientos de Acceso

Por Convocatoria

El acceso al Programa Social por Convocatoria deberá realizarlo directamente la o el interesado, independientemente de su pertenencia a alguna organización social en las ventanillas correspondientes dentro de las fechas y horarios publicados en la Convocatoria.

Por Demanda

El acceso al programa en la modalidad de demanda se hará personalmente en la Dirección General de Desarrollo Rural (DGDR) dentro de los meses de enero a agosto en un horario de 10:00 a 15:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas, de lunes a viernes.

Indicar la forma en que se accederá al programa social: a demanda o mediante convocatoria pública

Establecer los criterios con base en los cuales la institución incluirá a las personas beneficiarias o derechohabientes, y las áreas responsables u órganos de la inclusión

[...] Los criterios socioeconómicos y técnicos de evaluación deberán ser aprobados por el Comité Técnico Interno de la SEDEREC. En ningún caso se podrá solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido.

El Comité cuenta con el Subcomité de Desarrollo Rural (SCDR) para aprobar las solicitudes presentadas quien realizará el procedimiento de selección auxiliándose de una mesa de trabajo autorizada por el Comité Técnico Interno de la SEDEREC, para evaluar las solicitudes. Las calificaciones de la evaluación se harán en un rango de 0 (cero) a 100 (cien) puntos, siendo susceptibles de considerarse sujetos a aprobación los que reúnan al menos 70 (setenta) puntos. Dependiendo de la suficiencia presupuestal se seleccionarán las solicitudes sujetas a aprobación que tengan de mayor a menor puntaje, pudiendo no apoyarse ayudas aun si están dentro del rango de los 70 (setenta) a 100 (cien) puntos.

En la relación a la Permanencia

Para que el beneficiario permanezca como beneficiario del programa deberá de:

- Proporcionar a la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, la información y documentación que se le solicite, así como, presentarse en las oficinas centrales de la Dirección de Seguro de Desempleo, cuando se le requiera.
- Comunicar los cambios de domicilio.
- Buscar un nuevo empleo y asistir por lo menos a 2 entrevistas mensuales con las empresas que estén ofertando empleos y/o buscar vacantes a través de las ofertas laborales que publica la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo u otros medios electrónicos y de comunicación masiva.
- Asistir, cuando corresponda a su perfil y necesidades, a las jornadas de Capacitación y Formación que sean convocadas por la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo.
- Aceptar los controles, registros y supervisiones por la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo.
[...]

Programa Seguro de Desempleo STyFE 2014

VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN

Se refiere al plan de acción del programa social, por lo cual debe incluir las actividades relacionadas con la operación, supervisión y control del mismo, el tiempo que se invertirá en ellas y las autoridades responsables de su ejecución. Este apartado debe estar conformado por dos subapartados:

- **Operación**
- **Supervisión y Control**

Operación

6.1. Indicar todas las **actividades, acciones y gestiones** que se realizarán para entregar a la persona beneficiaria o derechohabiente el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa.

6.2. Señalar las **unidades administrativas** responsables de la implementación, y los **tiempos** en que cada una será realizada.

6.3. Señalar que los **datos personales** de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, y la información adicional generada y administrada, 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.

6.4. Señalar que de acuerdo con el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y artículo 60 de su Reglamento, todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, deben llevar 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. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.

6.5. Especificar que los formatos y los trámites a realizar **son gratuitos**, o en su caso, desglosar los costos que tiene que cubrir el solicitante.

Supervisión y Control

6.6. Señalar las **actividades y procedimientos de supervisión y control** de cada una de las actividades del programa social, indicando los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras.

6.7. Indicar las **unidades administrativas responsables** de la supervisión y control del programa social.

En relación a la operación

Ejemplo

El solicitante deberá:

- A. Acudir personalmente a las Oficinas y Módulos del Seguro de Desempleo señalados en las presentes Reglas de Operación.
- B. Presentar documentación requerida para el trámite al Seguro de Desempleo.
- C. Requirir en su caso solicitud de ingreso al Seguro de Desempleo.
- D. Suscribir Carta Compromiso donde se especifican las obligaciones que adquiere el beneficiario e integrar y entregar de manera personal y directa la solicitud, carta compromiso y documentación requerida, a efecto de integrar el expediente.
- E. Suscribir la “Declaratoria de Decir Verdad” que en caso de incurrir en falsedad se estará a lo dispuesto por los ordenamientos legales a que haya lugar.
- F. Una vez reunidos los requisitos y documentación necesaria se le entregará el acuse de recibo de solicitud de ingreso, mismo que contendrá el folio y fecha de recepción.
- G. En caso de imprecisiones en el expediente, acudir cuando se le requiera a las oficinas centrales para aclaraciones al trámite del Seguro de Desempleo.
- H. La Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, a través del Comité Calificador de Solicitudes evaluará éstas para su aprobación o no aprobación.
- I. La Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo deberá dar respuesta a las solicitudes presentadas por las personas interesadas en obtener el Seguro, en un plazo máximo de 10 días hábiles contados a partir de la recepción de las mismas.
- J. En caso de aprobación de la solicitud al Seguro de Desempleo, se emitirá la tarjeta bancaria, a efecto de otorgar el apoyo económico.
- K. La Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo publicará en las páginas Web www.styfe.df.gob.mx; www.segurodedesempleo.df.gob.mx; la lista de las personas aceptadas en el Seguro de Desempleo, salvaguardando las previsiones que en estos casos prevé la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.
- L. Una vez publicada la emisión de tarjeta bancaria correspondiente, contará con un mes para recogerla, en caso de incumplimiento al término establecido, será cancelado el trámite.
- M. La ejecución y aplicación de las presentes Reglas de Operación estarán a cargo de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo a través de la Dirección de Seguro de Desempleo.
- N. La Secretaría de Desarrollo Social, a través de LOCATEL, abrirá una línea telefónica de información y orientación sobre el Seguro de Desempleo.
- O. La supervisión y vigilancia del Seguro de Desempleo, estará a cargo del Comité Técnico que estará integrado por las Dependencias involucradas en el desarrollo del mismo conforme a lo establecido en el Reglamento de la Ley de Protección y Fomento al Empleo.

Procedimientos de Instrumentación

En relación a la Supervisión y control



Ejemplo

REVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE DATOS

La Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo a través de la Dirección del Seguro de Desempleo, en caso de duda, procederá a llevar a cabo la verificación de la residencia y revisión de la información y documentación contenida en la solicitud.

Cuando la autoridad en sus facultades de revisión del trámite detecte falsedad en la información, documentos y declaraciones, de manera inmediata suspenderá la transferencia del apoyo económico.

Asimismo, hará de conocimiento a la Contraloría Interna en la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, y en su caso, presentará la denuncia de hechos posiblemente constitutivos de delito ante el Ministerio Público.

Programa Seguro de Desempleo 2014, STy FE

IV. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA

Se refiere a la obligación de las Entidades de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal de tener **procesos públicos y expeditos** para recibir y resolver en primera instancia los **reclamos e inconformidades** de parte de personas beneficiarias o derechohabientes que crean que han sido perjudicados en la aplicación del programa social por una acción u omisión del personal responsable del mismo. El apartado deberá:

- 7.1. Indicar **cuáles son los procesos** para interponer las quejas (deben ser ágiles y expeditos) y se hará explícito cómo usarlos. Señalar los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, pagina internet, etc.) y los lugares en los que están colocados o disponibles.
- 7.2. Indicar las **áreas de recepción, atención y seguimiento** de las quejas, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y, en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan las personas beneficiarias o derechohabientes, incluyendo la **Contraloría Interna** de la dependencia o entidad de que se trate.
- 7.3. Informar que en caso de que la dependencia o entidad responsable del programa social **no resuelva** la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la **Procuraduría Social del Distrito Federal** o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, **LOCATEL**, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Distrito Federal.

EJEMPLO:

Si alguna persona considera que se excluye, incumple o contraviene, por parte de un servidor público, las disposiciones previstas en la Ley y/o el Programa, podrá presentar su queja por escrito dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad o a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez, depositándola en el buzón de quejas y comentarios ubicado en la oficina central del Programa, Tajín no. 965 P.B., colonia Santa Cruz Atoyac, delegación Benito Juárez, o entregándola de propia mano en tales instancias, la respuesta a su queja será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de esta.

En caso de no ser satisfecha su queja, podrá presentar el escrito ante la Contraloría Interna del DIF-DF, con domicilio en avenida San Francisco No. 1374, 4to piso, colonia Tlacoquemécatl Del Valle, delegación Benito Juárez. Teléfono: 5559-8277.

Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:

- a) Nombre, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) de quién presente la queja.
- b) Motivo de la queja.
- c) Nombre del servidor público o área administrativa que origina el motivo de la queja.
- d) Descripción precisa del hecho a denunciar.

Por último, es importante señalar que también se puede acudir a la Procuraduría Social (PROSOC) del Distrito Federal (Vallarta #13, colonia Tabacalera, delegación Cuauhtémoc), y presentar su queja o inconformidad en el área de Atención Ciudadana. Adicionalmente podrán realizar este trámite a los teléfonos: 5592-7990 y 5592-8351; y en línea, a través de la dirección electrónica de la PROSOC: www.prosoc.df.gob.mx/atencion/queja_adm.html

**Reglas de Operación del Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social
2014 “Mas Becas, Mejor Educación”**

VIII. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD

Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la exigibilidad es el derecho de las y los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, **los derechos sociales sean progresivamente exigibles** en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disponibilidad presupuestal con que se cuente; por lo que este apartado se refiere a los **mecanismos** a través de los cuales las personas beneficiarias o derechohabientes de los programas sociales pueden **hacer efectivos sus derechos** y exigir el acceso a los servicios garantizados. En este apartado se deberá:

- 8.1. Señalar **los lugares** donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada programa social.
- 8.2. Indicar los **procedimientos** (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.
- 8.3. Se deberá especificar textualmente que **los casos** en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, puede ocurrir en al menos los siguientes casos:
 - a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.
 - b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.
 - c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.
- 8.4. Indicar que la **Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal** es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

EJEMPLO:

Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que los peticionarios o derechohabientes accedan y/o permanezcan a los beneficios otorgados por el Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social estarán plasmados en carteles en el área de atención al público en la Oficina Central del Programa (Tajín 965 P.B., col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez), de igual manera se colocarán fuera de los Módulos de Atención de Becas Escolares que se ubican en algunos Centros DIF-DF y se difundirán a través de la página web del DIF-DF.

El procedimiento para exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o alguna violación del mismo, será por medio de un escrito de queja libre dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad o a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez, depositándola en el buzón de quejas y/o comentarios ubicado en la oficina central del Programa (Tajín 965 P.B., colonia Santa Cruz Atoyac) o entregándola de propia mano en tales instancias.

En todos los casos es la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

Reglas de Operación del Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social 2014
“Mas Becas, Mejor Educación”

IX. MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES

De acuerdo con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, las evaluaciones constituyen **procesos de aplicación de un método sistemático** que permite conocer, explicar y valorar al menos, 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. Así mismo, la **Evaluación Interna** es la que deben efectuar quienes implementan los programas sociales, anualmente y conforme a los lineamientos que emita el **Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal**.

En este sentido, la **evaluación interna** se refiere a la valoración que la propia institución debe hacer del programa social para dar cuenta de sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y áreas de mejora y, así, formular sugerencias para su reorientación o fortalecimiento; es decir, proporciona a las y los funcionarios la oportunidad de identificar las condiciones iniciales del programa social y hacer un **seguimiento permanente** del mismo a través de evaluaciones periódicas o parciales.

Parte fundamental de los mecanismos de evaluación y monitoreo de los programas sociales son los **indicadores**, que se constituyen en instrumentos a partir de los cuales se **cuantifican los avances o retrocesos** de las acciones implementadas por los programas sociales, el logro de sus objetivos y los resultados alcanzados.

IX. MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES

El apartado deberá:

9.1. Indicar que la **Evaluación Interna** se realizará en apego a lo establecido en los **Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales**, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en un plazo no mayor a **seis meses** después de finalizado el ejercicio fiscal.

9.2. Señalar la **unidad técnico-operativa responsable** de llevar a cabo la evaluación interna del programa social.

9.3. Derivado de que los procesos de evaluación interna son una actividad que deben ejecutar de forma permanente los programas sociales, ésta debe ser producto de una planeación, por lo que en las Reglas de Operación se deben indicar las **fuentes de información de gabinete** (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, **de campo** (instrumentos aplicados a beneficiarios y operadores del Programa, tales como: encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.

IX. MECANISMOS DE EVALUACIÓN E INDICADORES

9.4. En congruencia con la metodología de Presupuesto Basado en Resultados empleada a nivel nacional, y adoptada por el Gobierno del Distrito Federal, se debe indicar que para la construcción de los indicadores se seguirá la **Metodología de Marco Lógico**; además de señalar los instrumentos de **evaluación cuantitativa y/o cualitativa complementarios** que se consideren pertinentes, de acuerdo con las necesidades y características del programa social.

9.5. Tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico, se deben establecer **indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos**, es decir, indicadores que permitan la evaluación del cumplimiento de sus objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria, así como el costo administrativo de su operación. Lo anterior, considerando que un **Indicador** es una medida específica cuantitativa o cualitativa que permite verificar el grado de cumplimiento de las metas de un programa social, en tiempo y espacio, por lo tanto, se debe expresar a través de una **fórmula, en un porcentaje o en un cociente matemático**; debe ser relevante para los propósitos que busca el programa, claro para no dar lugar a ambigüedades, estar basado en información confiable y verificable.

De acuerdo con la Metodología de Marco Lógico, los objetivos deben ser de **Fin, Propósito, Componentes y Actividades**; a partir de los cuales se deben establecer los indicadores que permitirán el monitoreo y evaluación del programa social, indicando el tipo de indicador (**eficacia, eficiencia, calidad o economía**), la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación (fuentes de información). La presentación de los indicadores en las Reglas de Operación debe realizarse como se muestra en la siguiente tabla:

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin							
Propósito							
Componentes							
Actividades							

Metodología de Marco Lógico

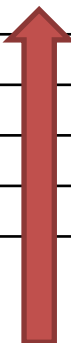
Metodología de Marco Lógico: contempla el análisis del problema, análisis de los involucrados, jerarquía de objetivos y selección de una estrategia de implementación óptima. El producto de esta metodología analítica es la Matriz (el marco lógico), la cual resume lo que el proyecto pretende hacer y cómo, cuáles son los supuestos claves y cómo los insumos y productos del proyecto serán monitoreados y evaluados. (Ortegón, Edgar; Pacheco Juan Francisco y Prieto Adriana (2005). *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y Programas*. ILPES-CEPAL).

Resumen de un programa en una estructura de una matriz en cuatro filas por cuatro columnas mediante la cual se describe el fin, el propósito, los componentes y las actividades, así como los indicadores, las metas, los medios de verificación y supuestos para cada uno de los objetivos (CONEVAL, *Informe de pobreza y evaluación. Distrito Federal, 2012-2013*. México, DF CONEVAL 2013)

Ventajas de la Metodología de Marco Lógico

SIN	CON
Los proyectos:	✓ Utilizado en diferentes etapas del proyecto: preparación, ejecución, o término.
⊕ Carecían de precisión: múltiples objetivos y relacionados	✓ Terminología uniforme: mayor comunicación, reduce ambigüedades.
⊕ Ejecución poco exitosa: ¿de quien es la responsabilidad?	✓ Aporta formato preciso sobre objetivos, indicadores, metas y riesgos
⊕ Es exitoso: evaluadores sin base “objetiva” para comparar lo planeado con lo ejecutado.	✓ Posibilita trabajo participativo
	✓ Comprometen recursos públicos y generan expectativas, por lo tanto, se requiere buena gestión de Programas y proyectos

Metodología de Marco Lógico

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin							
Propósito							
Componentes							
Actividades							

La **columna OBJETIVO** debe presentar la siguiente información acerca de los cuatro niveles de objetivos llamados Fin, Propósito, Componentes y Actividades:

Fin	Es la descripción de cómo el programa contribuye, en el mediano o largo plazo a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de objetivos estratégicos de dependencia.
Propósito	Es el resultado directo a ser logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los Componentes (bienes y/o servicios) producidos o entregados por el programa.
Componentes	Son los bienes y/o servicios que produce o entrega el programa para cumplir con su Propósito.
Actividades	Son las principales tareas o acciones que se debe cumplir el programa para la producción de cada uno de los Componentes del programa.



Fuente: CONEVAL

EJEMPLO:

OBJETIVOS	¿A que objetivo estratégico contribuye el programa? Indica cómo el programa contribuirá a solucionar un problema de desarrollo.
FIN	Contribuir a mejorar el ingreso de las personas Adultas Mayores en el D.F a fin de atenuar las desigualdades sociales que enfrenta este grupo de población.
PROPÓSITO	¿Qué se espera lograr con el programa? Describe el resultado directo obtenido de la utilización de los Componentes. Debe ser único. Identificar el sujeto y el cambio producido
COMPONENTES	
ACTIVIDADES	Los adultos mayores de 68 años residentes del Distrito Federal cuentan con una seguridad económica básica

EJEMPLO:

OBJETIVOS	I	V	S
FIN	¿Qué bienes o servicios se requiere producir? Son los bienes y servicios que debe producir el programa para lograr el Propósito.		
PROPÓSITO			
COMPONENTES	¿Cómo se producirán los Componentes? Actividades principales que implican uso de recursos, que el ejecutor debe llevar a cabo para producir cada Componente. Se colocan, para cada Componente, en orden cronológico.		
ACTIVIDADES			

C.1. Pensión Alimentaria otorgada a los Adultos Mayores de 68 años residentes del Distrito Federal

- Entrega de tarjetas electrónicas para dispersar el apoyo
- Dispersión mensual de la Pensión Alimentaria
- Seguimiento de Derechohabientes a través de visitas domiciliarias y visitas médicas
- Actualización constante del Padrón de Beneficiarios
- Difundir los derechos de las personas adultas mayores

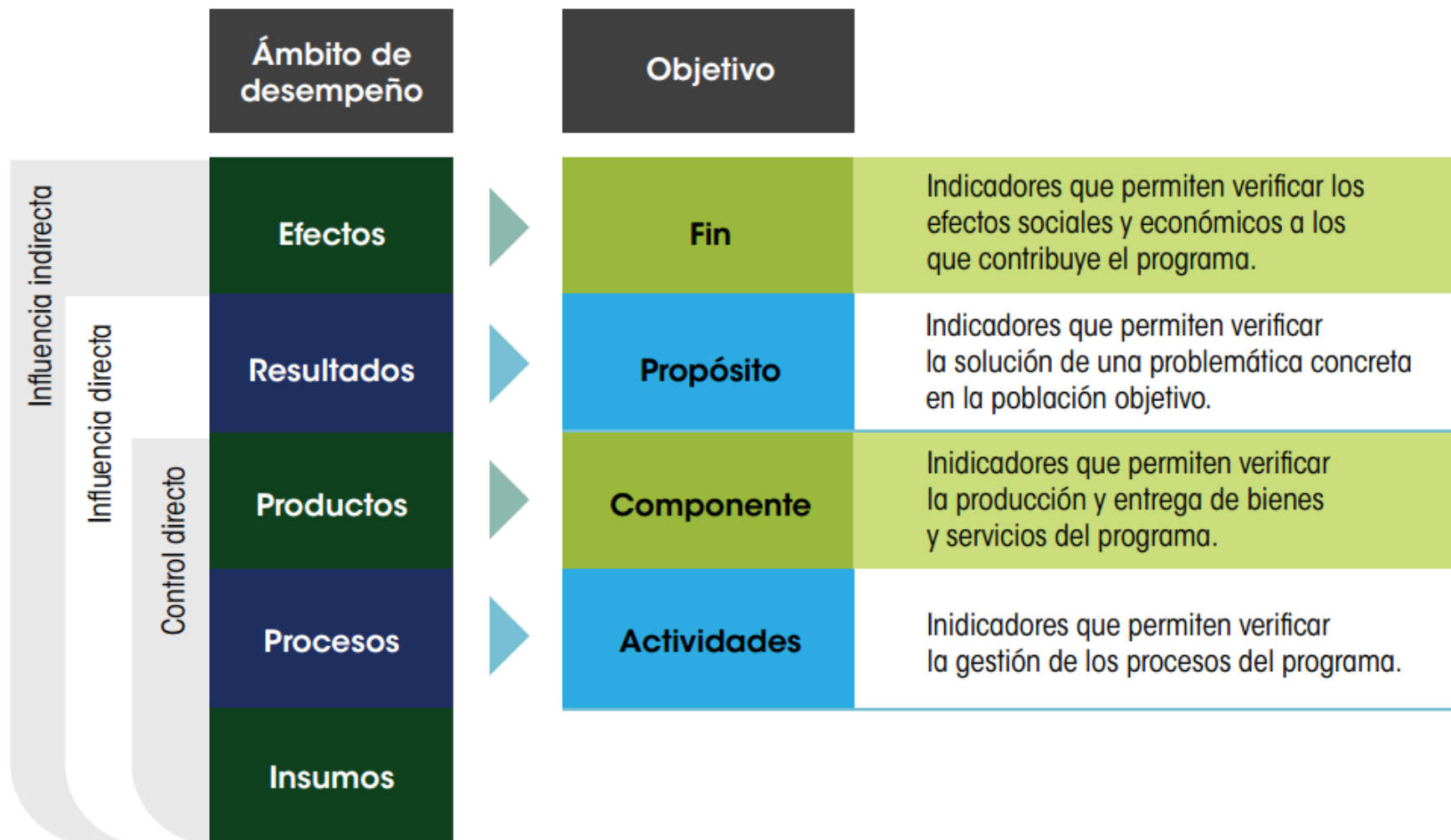
Metodología de Marco Lógico

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin							
Propósito							
Componentes							
Actividades							

En las columnas siguientes la información que se debe incorporar se presenta a continuación:

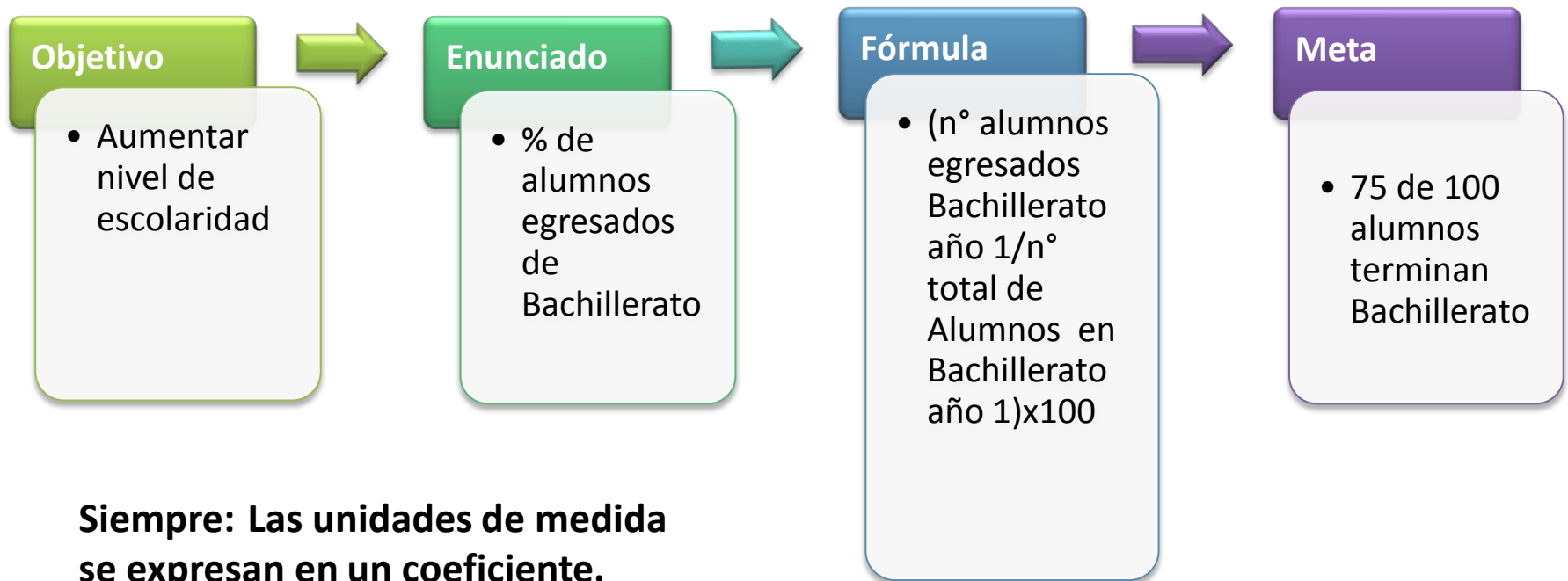
COLUMNA	INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER
Indicador	En esta columna se expresan los conceptos relevantes a medir de cada uno de los cuatro niveles de objetivos en forma de indicadores. Son el instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances para la evaluación de los resultados alcanzados. Es importante que los indicadores planteados tengan relación directa con el nivel en que se encuentra el objetivo.
Fórmula de Cálculo	Describe la forma en que se calculará el indicador propuesto, es decir, es la expresión matemática del indicador. Los tipos de fórmulas más usadas son: porcentaje (proporciones), tasa de variación, promedio e índices.
Tipo de Indicador	Según el aspecto del logro de los objetivos que miden se distinguen los siguientes tipos de indicadores: • De eficacia: apuntan a medir el nivel de cumplimiento de los objetivos. Por ejemplo: “Incremento porcentual en la cobertura de atención de salud en la localidad”. • De eficiencia: buscan medir que tan bien se han utilizado los recursos en la producción de los resultados. Para ello establecen una relación entre los productos o servicios generados por el proyecto y el costo incurrido o los insumos utilizados. Por ejemplo: “Costo promedio por persona capacitada por semana de curso”. • De calidad: buscan evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el proyecto respecto a normas o referencias externas. Con frecuencia se utiliza como indicadores de calidad en proyectos que entregan servicios a los beneficiarios el nivel de satisfacción de éstos según los resultados de encuestas. • De economía: Miden la capacidad del proyecto o de la institución que lo ejecuta para recuperar los costos incurridos, ya sea de inversión o de operación. Dicha recuperación puede ser vía aportes de los usuarios, contribuciones de otras entidades, venta de servicios, etc. Por ejemplo, : “Porcentaje de recuperación del costo de operación anual del centro de salud de Pueblo Esperanza”.
Unidad de Medida	Se refiere a la unidad en la que está calculada el indicador, es decir, porcentaje, pesos, personas beneficiarias, solicitudes, etc.
Medios de Verificación	Son las fuentes de información para el cálculo y monitoreo de los indicadores. Se debe procurar que éstas sean públicas y se debe precisar el nombre completo del documento, base de datos, estadística, informe, etc.
Unidad Responsable de la Medición	Se refiere al área que dentro del programa social o la dependencia o entidad responsable de mismo, se encargará de dar seguimiento a la medición del indicador.

Metodología de Marco Lógico: Indicadores



Fuente: Elaboración del CONEVAL.

Indicadores



Siempre: Las unidades de medida se expresan en un coeficiente.

Fórmula de Cálculo

$$\left(\frac{\text{Numerador}}{\text{Denominador}} \right) * 100$$
$$\left(\frac{\text{Total de solicitudes respondidas en el año t}}{\text{Total de solicitudes ingresadas en el año t}} \right) * 100$$

Indicadores

Porcentajes (cobertura, focalización, etc.)

Razón entre **dos variables** con una **misma unidad** de medida

$$\left(\frac{\text{numerador (población)}}{\text{denominador (universo)}} \right) * 100 = X \text{ por ciento}$$

Igual unidad de medida (personas, Km., solicitudes, etc.)

$$\left(\frac{350 \text{ VIVIENDAS CONSTRUIDAS}}{500 \text{ VIVIENDAS PROGRAMADAS A CONSTRUIR EN DOS AÑOS}} \right) * 100 = 70 \text{ por ciento}$$

Indicadores

Tasa de Variación: Razón entre una **misma variable** pero en **períodos diferentes**

Ejemplo: Tasa de variación de las exportaciones de miel

$$\left\{ \left[\frac{\text{Total exportaciones de miel año t}}{\text{Total exportaciones año t-1}} \right] - 1 \right\} \times 100 \quad \text{Ó}$$

$$\left\{ \frac{(\text{total exportaciones miel año t} - \text{total exportaciones miel año t-1})}{\text{total de exportaciones en t-1}} \right\} \times 100$$

Tasa de Variación Incremento

$$\left\{ \left[\frac{400 \text{ TONELADAS de MIEL EXPORTADA 2009}}{375 \text{ TONELADAS de MIEL EXPORTADA 2008}} \right] - 1 \right\} \times 100$$

1,0625 0,0625 6,25%

Tasa de Variación Disminución

$$\left\{ \left[\frac{325 \text{ TONELADAS de MIEL EXPORTADA 2009}}{450 \text{ TONELADAS de MIEL EXPORTADA 2008}} \right] - 1 \right\} \times 100$$

0,72777 - 0,27 - 27,7%

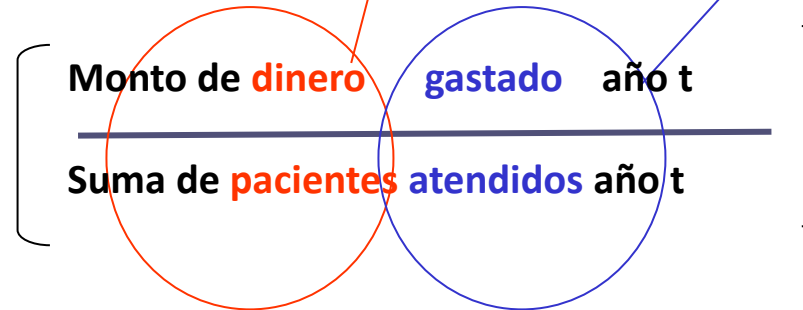
Indicadores

Promedio

Relación entre **dos variables** con **distinta unidad** de medida: tiempo promedio, costo promedio

$$\left[\frac{\text{numerador}}{\text{denominador}} \right] = \text{unidades promedio del numerador por cada unidad del denominador}$$

Ejemplo: Costo promedio de atención por paciente

$$\left[\frac{\text{Monto de dinero gastado año t}}{\text{Suma de pacientes atendidos año t}} \right]$$


Ejemplo: Tiempo promedio de tramitación de solicitudes

$$\underline{\text{Tpo. Solicitud 1} + \text{Tpo. Solicitud 2} + \dots + \text{Tpo. Solicitud n}}$$

Total de solicitudes tramitadas

Sumatoria de tiempos de tramitación de cada solicitud / Total de solicitudes tramitadas = **tiempo promedio por solicitud**

Índices

Corresponde a un valor que se **toma como base o punto de referencia** y que tiene por objetivo medir las variaciones de un fenómeno:

- ☐ Económico (precios, valores, etc.)
- ☐ Social (calidad de vida, desarrollo humano, grado de satisfacción de usuarios),
- ☐ Tecnológico (adopción de un itinerario técnico; adopción tecnológica, etc.), Entre otros.

Ejemplos de Indicadores de Eficacia

¿Indicadores de eficacia?		Observación
Objetivo	Propósito. La población indígena en localidades de menos de cinco mil habitantes dispone de servicio de drenaje y saneamiento .	El objetivo se refiere a un problema de acceso a servicios de drenaje, por lo cual el indicador es apropiado para medir el grado de cumplimiento del objetivo, porque se refiere a la proporción de la población que dispone del servicio.
Indicador	Porcentaje de la población indígena en localidades de menos de cinco mil habitantes que dispone del servicio de drenaje y saneamiento .	
Objetivo	Fin. Contribuir a mejorar el ingreso de las mujeres que habitan en las localidades rurales.	El objetivo se refiere a mejorar el ingreso, por lo cual el indicador es apropiado para medir el grado de cumplimiento del objetivo, porque se permite verificar si el ingreso de las mujeres se incrementa o disminuye.
Indicador	Tasa de variación del ingreso laboral de las mujeres que habitan en localidades rurales.	
Objetivo	Fin. Contribuir a integrar una perspectiva de género en las políticas públicas de las entidades federativas.	El objetivo trata de incorporar las políticas públicas una perspectiva de género, por lo cual el indicador es apropiado para medir el grado de cumplimiento del objetivo, ya que se refiere a la proporción de políticas que integran dicha perspectiva.
Indicador	Porcentaje de políticas públicas que incorporan una perspectiva de género en las entidades federativas dado que cumplen con [...]	
Objetivo	Actividad. Proyectos en materia de liberación de presos y representación legal dictaminados .	El objetivo se refiere a dictaminar los proyectos recibidos por el programa al igual que el indicador; no obstante, el indicador es de eficiencia, no de eficacia. El indicador no es apropiado para medir el grado de cumplimiento del objetivo.
Indicador	Costo promedio de proyectos en materia de liberación de presos y representación legal dictaminados .	

Fuente: *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores*. (CONEVAL 2013).

http://www.coneval.gob.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISEÑO_Y_CONSTRUCCIÓN_DE_INDICADORES.pdf

Ejemplos de Indicadores de Eficiencia

¿Indicadores de eficiencia		Observación
Objetivo	Actividad. Proyectos en materia de justicia evaluados en tiempo y forma.	El objetivo se refiere a la evaluación en tiempo y forma de los proyectos, por lo cual el indicador es apropiado para cuantificar los recursos utilizados para cumplir el objetivo, dado que tiene que ver con el tiempo invertido por el programa para evaluar los proyectos.
Indicador	Días promedio para evaluar los proyectos en materia de justicia.	
Objetivo	Propósito. La población indígena en localidades de menos de cinco mil habitantes dispone de servicio de drenaje y saneamiento.	El objetivo se refiere a un problema de acceso a servicios de drenaje, por lo cual el indicador es apropiado para cuantificar los recursos utilizados para cumplir el objetivo, ya que alude al costo promedio por conectar a un hogar al sistema de drenaje.
Indicador	Costo promedio por conectar a un hogar al sistema de drenaje y saneamiento.	
Objetivo	Actividad. Proyectos en materia de liberación de presos y representación legal dictaminados.	El objetivo se refiere a dictaminar los proyectos recibidos por el programa, por lo que el indicador es adecuado, puesto que trata sobre los recursos humanos utilizados por el programa para dictaminar un proyecto.
Indicador	Promedio de proyectos dictaminados por persona en el mes f.	
Objetivo	Componente. Cursos de capacitación en materia de uso de energías alternativas implementados.	El objetivo se refiere a los cursos implementados por el programa; no obstante, el indicador se relaciona con la percepción de los participantes respecto al desempeño del curso y no al uso de recursos para su realización, por lo que no es un indicador de eficiencia.
Indicador	Porcentaje de participantes en los cursos que califican con nivel de satisfacción alta y muy alta el desempeño del curso.	

Fuente: *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores.* (CONEVAL 2013).

[http://www.coneval.gob.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISEÑO Y CONTRUCCION DE INDICADORES.pdf](http://www.coneval.gob.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISEÑO_Y_CONSTRUCCIÓN_DE_INDICADORES.pdf)

Ejemplos de Indicadores de Calidad

¿Indicadores de calidad		Observación
Objetivo	Componente. Cursos de capacitación y actualización para emprendedores en zonas rurales implementados .	El objetivo se refiere a los cursos implementados por el programa, por lo cual el indicador es apropiado para medir los atributos de los servicios entregados por el programa, ya que cuantifica la proporción de participantes que califican como satisfactorio el desempeño del curso.
Indicador	(Percepción) Porcentaje de emprendedores en zonas rurales que clasifican los cursos de capacitación con satisfacción alta y muy alta.	
Objetivo	Propósito. Las instituciones de educación superior públicas cuentan con programas educativos de calidad .	El objetivo se refiere a que las instituciones cuenten con programas educativos de calidad; sin embargo, el indicador permite medir el cumplimiento del objetivo (eficacia), pero no la calidad de los servicios que entrega el programa.
Indicador	Porcentaje de instituciones de educación superior públicas con al menos el 80 por ciento de sus programas educativos acreditados por organismos competentes.	
Objetivo	Componente. Canastas de apoyo alimentario básico en zonas rurales entregadas .	El objetivo se refiere a la entrega de canastas con apoyo alimentario; no obstante, el indicador permite medir el cumplimiento del objetivo (eficacia), pero no la calidad de los servicios que entrega el programa.
Indicador	Costo promedio de las canastas de apoyo alimentario en las zonas rurales.	
Objetivo	Componente. Asesoría jurídica en localidades indígenas impartidas .	El objetivo se refiere a la impartición de asesorías jurídicas, por lo cual el indicador es apropiado para medir los atributos de los servicios entregados por el programa, dado que cuantifica el tiempo promedio de atención prestado en cada asesoría.
Indicador	(Oportunidad) Tiempo promedio (horas) de atención en la asesoría.	
Objetivo	Componente. Carreteras en zonas metropolitanas rehabilitadas .	El objetivo se refiere a la rehabilitación de carreteras, por lo cual el indicador es apropiado para medir los atributos de los servicios entregados por el programa, porque cuantifica la proporción de la carretera que sufre daños después en un intervalo.
Indicador	(Precisión) Porcentaje de kilómetros de carretera rehabilitados que sufren daños representativos antes de noventa días después de ser habilitados.	

Fuente: *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores*. (CONEVAL 2013).

http://www.coneval.gob.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONSTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf

Ejemplos de Indicadores de Economía

¿Indicadores de economía		Observación
Objetivo	Componente. Apoyos para la implementación de proyectos productivos alternativos entregados.	El objetivo se refiere a la entrega de apoyos, por lo cual el indicador es apropiado para medir la capacidad del programa para administrar los recursos financieros, dado que concierne al monto de recursos que aportan los estados respecto a los que proporciona la Federación.
Indicador	Porcentaje de participación financiera de gobiernos estatales respecto a las aportaciones federales .	
Objetivo	Actividad. Seguimiento de los apoyos para la implementación de proyectos productivos alternativos.	El objetivo se refiere al seguimiento que realiza el programa a los apoyos, por lo cual el indicador es apropiado para medir la capacidad del programa para administrar los recursos financieros, ya que trata el porcentaje de recursos que recupera el programa de los proyectos fallidos.
Indicador	Porcentaje de recursos recuperados de los beneficiarios que incumplieron el uso de recursos.	
Objetivo	Componente. Cursos de capacitación en materia de uso de energías alternativas implementados .	El objetivo se refiere al costo promedio de los cursos sin medir la capacidad del programa para administrar los recursos financieros, por lo que no mide economía, sino eficiencia.
Indicador	Costo promedio de los cursos de capacitación en materia de uso de energías alternativas.	

Fuente: *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores.* (CONEVAL 2013).
http://www.coneval.gob.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONSTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf

EJEMPLO:

La evaluación del Programa de Niñas y Niños Talento será anual (ciclo escolar) y estará a cargo de la Dirección de Evaluación de Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal, para lo cual se utilizará la Metodología de Marco Lógico aprobada por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, Naciones Unidas).

La Estrategia Metodológica de Evaluación del Programa Niñas y Niños Talento busca cumplir con los objetivos, requerimientos y horizontes de la evaluación, mediante la aplicación sistemática de diversos instrumentos y técnicas cuantitativas y cualitativas adecuadas a los componentes a evaluar, en apego a los establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales emitido por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF). Para cumplir los objetivos de la Evaluación se utilizará información estadística que se generará, por un lado, a través de la investigación documental y/o de gabinete y, por otro lado, mediante la información de campo proporcionada por instrumentos aplicados a los beneficiarios y operadores del programa.

La información de gabinete comprende el análisis de:

- a). Referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en el tema de las y los niños y jóvenes con talento.
- b). Análisis de la información interna de la Dirección Ejecutiva de Niños Talento.

En lo que respecta a la información generada por el estudio de campo, ésta será recopilada a través de los siguientes instrumentos:

- a). Encuestas a madres, padres y beneficiarios del Programa y
- b). Cédulas a responsables de las áreas operativas del Programa, tanto a las Subdirecciones como el personal de las mismas.

Reglas de Operación del Programa de Niñas y Niños Talento 2014 del DIF-DF

EJEMPLO:

Nivel	Objetivo	Identificador de Desempeño	Tipo de indicador	Fórmula de Cálculo	Unidad de Medida
PROPÓSITO	Las niñas, los niños y jóvenes de 6 a 15 años con promedio escolar anual igual o superior a 9.0, de educación primaria que estudian en las escuelas públicas del Distrito Federal que desarrollarán sus talentos	Tasa de cobertura	Eficacia	(Número total de alumnos beneficiarios del programa/número de alumnos establecidos como meta al inicio del programa)*100	Porcentaje
		Porcentaje de Tutores que consideran que el comportamiento de los beneficiarios del Programa de Niñas y Niños Talento ha mejorado	Calidad	(Tutores de clases extracurriculares que están de acuerdo en que los niños han mejorado sus capacidades con el programa/total de tutores de clases extracurriculares encuestados)*100	Porcentaje
COMPONENTES	Clases Extraescolares	Porcentaje de participación de los beneficiarios en las clases extraescolares	Eficacia	(Total de beneficiarios que asisten a clases extraescolares del programa)/ (Total de beneficiarios del programa)*100	Porcentaje
ACTIVIDADES	Dispersión de los apoyos económicos	Porcentaje de la población beneficiaria a la que se le dispersó el estímulo	Eficacia	(Número de beneficiarios dispersados en el mes i) / (Total de beneficiarios en el mes i)*100	Porcentaje
	Tutores capacitados	Porcentaje de Tutores Capacitados	Eficacia	(Tutores capacitados/total de tutores en el programa)*100	Porcentaje
	Realización de los cursos de las clases extraescolares	Porcentaje de cursos realizados con respecto a los programados	Eficacia	(Total de cursos realizados en el ciclo escolar T / (Total de cursos programados en el curso total t))*100	Porcentaje

Reglas de Operación del Programa de Niñas y Niños Talento 2014 del DIF-DF

NIV EL	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Fin	Contribuir en la disminución de la deserción en educación Primaria, Secundaria y Media Superior Pública en el Distrito Federal	Variación en puntos porcentuales de deserción en educación Primaria, Secundaria y Media Superior Pública del D.F. del ciclo escolar actual con respecto al ciclo anterior	Eficacia	(Porcentaje de deserción en el nivel educativo i público del D.F. del ciclo t) - (Porcentaje de deserción en el nivel educativo i público del D.F. del ciclo t-1)	Porcentaje	SEP: "Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos, principales cifras ciclo escolar t y t-1" y Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE)	Dirección de Evaluación
Propósito	Ha disminuido la tasa de deserción escolar de los alumnos de educación Primaria, Secundaria y Media Superior de entre 6 y 18 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, por muerte o invalidez permanente del sostén económico de la familia.	Variación en puntos porcentuales de deserción de los alumnos beneficiarios del Programa del ciclo actual con respecto al ciclo anterior	Eficacia	(Porcentaje de deserción de alumnos beneficiarios del Programa del ciclo escolar actual) - (Porcentaje de deserción de alumnos beneficiarios del Programa del ciclo escolar anterior)	Porcentaje	Padrón de beneficiarios del Programa Educación Garantizada e Informe de Actividades de la Dirección de Educación Garantizada	Dirección de Evaluación y Dirección de Educación Garantizada
Componentes	C1.- La población objetivo conoce los beneficios del Programa	Porcentaje de la población objetivo que conoce el Programa	Eficacia	(Número de alumnos de 6 a 18 años inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal que conoce el Programa/ Número total de alumnos de 6 a 18 años inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal)*100	Porcentaje	Primer Censo a Beneficiarios del Programa Educación Garantizada y Primer Censo a Tutores de Beneficiarios del Programa Educación Garantizada	Dirección de Evaluación
	C2.- Todos los estudiantes de entre 6 y 18 años, residentes e inscritos en escuelas públicas de nivel Básico y Medio Superior del Distrito Federal, fueron dotados de una garantía educativa, en caso de que su padre o tutor responsable de la manutención del niño fallezca o quede en invalidez permanente.	Porcentaje de estudiantes credencializados de 6 a 18 años residentes e inscritos en escuelas públicas de nivel Básico y Medio Superior del Distrito Federal	Eficacia	(Estudiantes credencializados de 6 a 18 años inscritos en escuelas públicas del nivel educativo i del Distrito Federal/ Estudiantes de 6 a 18 años inscritos en escuelas públicas del nivel educativo i del Distrito Federal) * 100	Porcentaje	Padrón de alumnos credencializados e Informe de Actividades de la Dirección de Sistematización de Programas DIF y SEP: "Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos, principales cifras ciclo escolar t" y Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE)	Subdirección de Programas Especiales para la Niñez DIF-DF
		Costo Promedio por estudiante credencializado	Eficiencia	(Costo total de la credencialización/Número de Estudiantes credencializados)*100	Pesos	Padrón de alumnos credencializados, Informe de Actividades de la Dirección de Sistematización de Programas DIF y Cuenta Pública del Distrito Federal	Subdirección de Programas Especiales para la Niñez DIF-DF
	C3.- Se otorgó ayuda económica a todos los alumnos de 6 a 18 años cuyo sostén económico falleció o sufrió invalidez permanente.	Porcentaje de beneficiarios que recibieron oportunamente (30 días hábiles) el beneficio solicitado	Calidad	(Beneficiarios que recibieron en 30 días hábiles o menos el beneficio solicitado/Total de beneficiarios) * 100	Porcentaje	Padrón de Beneficiarios del Programa, Informe de Actividades de la Dirección de Sistematización de Programas DIF, Informe de Actividades de la Dirección de Educación Garantizada	Dirección de Educación Garantizada

Matriz de Marco Lógico del Programa Educación Garantizada 2009 (2/2)

Nivel	OBJETIVO	INDICADOR DE DESEMPEÑO	TIPO DE INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	ÁREA RESPONSABLE
Actividades	A1C1. Asignación de recursos humanos para las tareas de difusión	Personal promedio ocupado en cada punto de difusión	Eficiencia	$((\text{Promotores en el punto a} + \text{promotores en el punto b} + \dots + \text{promotores en el punto z}) / \text{Total de puntos de difusión}) * 100$	Promotores	Informe de Actividades de la Dirección de Sistematización de Programas DIF	Subdirección de Programas Especiales para la Niñez DIF-DF
	A2C1. Difusión del Programa	Medio a través del cual los beneficiarios se enteraron del Programa	Eficacia	$(\text{Número de beneficiarios que conocieron el Programa mediante el medio i} / \text{total de beneficiarios encuestados}) * 100$	Porcentaje	Primer Censo a Beneficiarios del Programa Educación Garantizada y Primer Censo a Tutores de Beneficiarios del Programa Educación Garantizada	Dirección de Evaluación
	A2C2. Capacitación al personal del Programa de apoyo en la credencialización	Porcentaje de promotores del Programa para apoyo en credencialización capacitado	Eficacia	$(\text{Número de promotores capacitados para la credencialización} / \text{total de promotores de apoyo para la credencialización}) * 100$	Porcentaje	Informe de Actividades de la Dirección de Sistematización de Programas DIF	Subdirección de Programas Especiales para la Niñez DIF-DF
	A3C2. Instalación de unidades móviles de credencialización en escuelas y lugares concurridos	Cobertura de los puntos de credencialización planeados	Eficacia	$(\text{Número de puntos de credencialización instalados} / \text{Total de puntos programados}) * 100$	Porcentaje	Informe de Actividades de la Dirección de Sistematización de Programas DIF	Subdirección de Programas Especiales para la Niñez DIF-DF
	A2C3.-Entrega de las tarjetas bancarias a los beneficiarios	Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas	Eficacia	$(\text{Número de tarjetas bancarias entregadas} / \text{Total de tarjetas solicitadas}) * 100$	Porcentaje	Padrón de beneficiarios del Programa e informe de actividades de la Dirección de Educación Garantizada FIDEGAR	Dirección de Educación Garantizada
		Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas al tutor oportunamente (máximo 30 días hábiles después de solicitar el apoyo)	Calidad	$(\text{Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas máximo 30 días hábiles después de solicitar el apoyo} / \text{Total de tarjetas entregadas}) * 100$	Porcentaje		Dirección de Educación Garantizada
	A3C3.- Depósito del apoyo económico a los beneficiarios	Porcentaje de beneficiarios con el depósito del apoyo económico	Eficacia	$(\text{Número de tarjetas bancarias dispersadas} / \text{Total de beneficiarios}) * 100$	Porcentaje	Padrón de beneficiarios del Programa Educación Garantizada	Dirección de Educación Garantizada
		Porcentaje del presupuesto del Programa destinado al depósito del apoyo económico a los beneficiarios	Economía	$(\text{Presupuesto asignado al depósito de los apoyos económicos} / \text{total de presupuesto asignado al Programa}) * 100$	Porcentaje	Padrón de beneficiarios del Programa Educación Garantizada	Dirección de Educación Garantizada y Dirección de Administración y Finanzas
	A4C3.- Verificación y seguimiento de los beneficiarios.	Porcentaje de beneficiarios que entregan constancia bimestral de asistencia a una escuela pública del nivel Básico y Medio Superior en el Distrito Federal	Eficacia	$(\text{Número de beneficiarios que entregan constancia de asistencia a una escuela pública del nivel Básico y Medio Superior en el Distrito Federal} / \text{Total de Beneficiarios}) * 100$	Porcentaje	Padrón de beneficiarios del Programa Educación Garantizada e Informe de Actividades de la Dirección de Sistematización de Programas DIF	Subdirección de Programas Especiales para la Niñez DIF-DF
		Porcentaje de beneficiarios que en el proceso de verificación cumplen con los requisitos del Programa	Calidad	$(\text{Número de beneficiarios que cumplen con los requisitos del Programa durante la verificación} / \text{Total de beneficiarios verificados}) * 100$	Porcentaje	Informe de Actividades de la Dirección de Educación Garantizada FIDEGAR	Dirección de Educación Garantizada

X. FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social; para lo cual en este apartado se deberá:

10.1. Indicar la **forma como participan las y los ciudadanos**, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como: Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.

10.2. Señalar cuál es la **modalidad de participación** social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.

EJEMPLO:

¿A través de qué medios se promueve la participación ciudadana?

La sociedad podrá participar **a través de las propuestas presentadas en los diferentes consejos delegacionales, como el “Consejo Delegacional de Desarrollo Social,”** así como los **círculos de mujeres**, durante la presentación de los cursos y talleres de los años anteriores por los proyectos apoyados por este programa, con propuestas de proyectos viables, en las **audiencias públicas** de “Semana en tu Coordinación”, “Semana en tu Unidad Habitacional”, “Lunes Ciudadano”, así como durante la campaña de orientación e información a la ciudadanía para generar medidas preventivas en contra del delito y la violencia contra las mujeres, jóvenes y niños y dentro del programa “La casa móvil de las niñas y los niños en las doce Coordinaciones Territoriales”, **esta participación podrá ser de información e implementación, incluso se pueden considerar las propuestas de proyectos.**

Reglas de Operación del Programa “Equidad y Género” de la Delegación Tláhuac, 2014

¿Cuál es la modalidad de la participación?

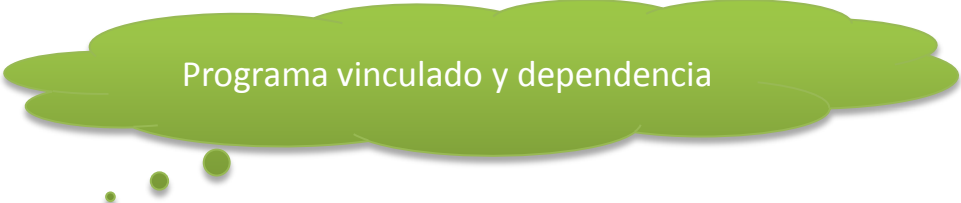
XI. ARTICULACIÓN CON OTROS PROGRAMAS

Se refiere a si el programa social lleva a cabo actividades de manera conjunta con otros programas sociales, ya sea de la misma dependencia o bajo la responsabilidad de otras, para atender o resolver algún problema específico de manera integral, por lo que en este apartado se deberá:

11.1. Establecer el **nombre del programa** o programas sociales con los cuales se articula, así como el de la o las **dependencias o entidades** responsables de los mismos.

11.2. Las **acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran**, además de indicar las **etapas** del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas.

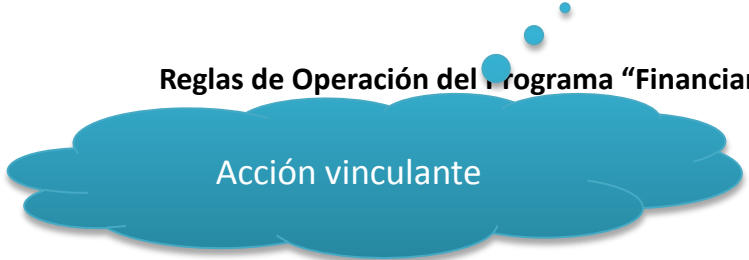
EJEMPLO:



Programa vinculado y dependencia

Atención en Centros de Asistencia e Integración Social (CAIS) del IASIS. La articulación se da mediante un esquema de corresponsabilidad en el que se facilite la atención y en su caso la canalización de personas que se encuentren en los CAIS, en las Instalaciones de las Organizaciones de la Sociedad Civil.

Comedores Públicos del IASIS. Los proyectos a financiar, son susceptibles de implementarse de manera complementaria en alguno de los 60 Comedores públicos con los que cuenta el Gobierno del Distrito Federal.



Reglas de Operación del Programa “Financiamiento para la Asistencia e Integración Social” de la SEDESO, 2014

Acción vinculante

REFERENCIAS DOCUMENTALES DISPONIBLES EN INTERNET PARA CONSULTA ADICIONAL

Aspectos básicos del monitoreo y evaluación; identificación, definición y descripción del problema; establecimiento de objetivos del programa o acción gubernamental:

- *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores de Desempeño en el Sector Público*. Armijo Marianela (2009)
http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/38453/manual_planificacion_estrategica.pdf
- *Metodología para la elaboración de estrategias de desarrollo local*. Silva Lira Iván (2012).
<http://www.cepal.org/publicaciones/xml/7/13867/sgp42.pdf>
- *Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales* (2012). Di Virgilio Mercedes, UNICEF
http://www.unicef.org/argentina/spanish/cippec_uni_monitoreo_evaluacion.pdf
- *Monitoreo y evaluación orientados a la obtención de resultados: Manual para los administradores de programas*. Oficina de Evaluación y Planificación Estratégica Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (1997). <http://preval.org/files/00451.pdf>
- *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Armijo Marianela (2011) http://www.cepal.org/ilpes/publicaciones/xml/8/44008/SM_69_MA.pdf

REFERENCIAS DOCUMENTALES DISPONIBLES EN INTERNET PARA CONSULTA ADICIONAL

Desarrollo de la Metodología de Marco Lógico:

- *Boletín del Instituto No. 15: Metodología del Marco Lógico*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) (2005). <http://www.cepal.org/publicaciones/xml/4/20664/boletin15.pdf>
- *Formulación de programas con la metodología de marco lógico*. Aldunate Eduardo (2011). <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/uneclac/unpan045744.pdf>
- *Guía para la Elaboración de la matriz de indicadores para resultados*. (CONEVAL 2013). http://www.coneval.gob.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADORES.pdf
- *Manual para el Diseño y la Construcción de Indicadores*. (CONEVAL 2013). http://www.coneval.gob.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MANUAL_PARA_EL_DISENO_Y_CONSTRUCCION_DE_INDICADORES.pdf
- *Metodología del marco lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. (2005) Ortegón Edgar. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) http://www.ug.edu.ec/dipa/senacyt/cepal_manual_marco_logico.pdf

SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

La función del Evalúa-DF es generar información objetiva que permita mejorar la toma de decisiones en materia de desarrollo social en el Distrito Federal, mejorar sus resultados y apoyar la rendición de cuentas; por ello, nos interesa tu opinión sobre el material presentado, por lo que agradeceremos nos hagas llegar tus comentarios y sugerencias respecto de los contenidos de esta presentación a los siguientes correos electrónicos:

Lic. Fernando Muñoz Alonso
fmunoza@df.gob.mx

Lic. Karla Ivonne Chávez Álvarez
Kchaveza@df.gob.mx