

Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente

Evaluación Interna 2017

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocialPorTi

JUNTOS POR TU BIENESTAR

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA	1
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	3
II.1. Área encargada de la evaluación interna.....	3
II.2. Metodología de la Evaluación.....	6
II.3. Fuentes de Información.....	7
II.3.1. Información de Gabinete.....	8
II.3.2. Información de Campo.....	8
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	13
III.1. Estructura operativa	13
III.2. Congruencia de la operación del programa social en 2016 con su diseño.....	19
III.3. Avance en la cobertura de la población objetivo del programa social en 2016	27
III.4. Descripción y análisis de los procesos del programa social.....	28
III.5. Seguimiento y monitoreo del programa social	37
III.6. Valoración general de la operación del programa social en 2016	39
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.....	42
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	46
V.1. Muestra del levantamiento del panel.....	46
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información.....	46
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	47
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016.....	47
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	50
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	51
VII.1. Matriz FODA	51
VII.2. Estrategias de Mejora	53
VII.3. Cronograma de Implementación	53
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	54
IX. ANEXOS	55

INDICE DE TABLAS

Tabla I-1. Descripción del programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente	1
Tabla II-1. Equipo evaluador, funciones y perfiles	4
Tabla II-2. Ruta crítica de la Evaluación Interna.....	6
Tabla II-3. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado	9
Tabla II-4. Actividades de trabajo de campo	11
Tabla III-1. Estructura operativa del programa social	13
Tabla III-2. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño	20
Tabla III-3. Evolución de la cobertura del programa social, 2014-2016	27
Tabla III-4. Perfil de los derechohabientes del programa social	28
Tabla III-5. Descripción de los procesos de operación del programa social	28
Tabla III-6. Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un programa social Evalúa CDMX.....	31
Tabla III-7. Matriz de valoración de los procesos del programa social	33
Tabla III-8. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016	37
Tabla III-9. Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	39
Tabla III-10. Matriz de valoración de la operación del programa social	40
Tabla IV-1. Resultados de la evaluación de satisfacción del programa social	43
Tabla V-1. Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel	46
Tabla V-2. Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base	46
Tabla V-3. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel.....	47
Tabla VI-1. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente operado en 2015	48
Tabla VI-2. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016.....	50
Tabla VII-1. Matriz FODA del programa social	51
Tabla VII-2. Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa	53
Tabla VII-3. Cronograma de implementación de las estrategias de mejora.....	53

INDICE DE GRÁFICAS

Gráfica II-1. Diagrama de ruta crítica de la Evaluación Interna	7
Gráfica III-1. Organigrama específico de la Gerencia de Prestaciones de la CAPREPOL	17
Gráfica III-2. Organigrama específico de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad del DIF-CDMX.....	17

**EVALUACIÓN INTERNA 2017
PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A POLICÍAS Y BOMBEROS
PENSIONADOS DE LA CAPREPOL CON DISCAPACIDAD PERMANENTE
OPERADO EN 2016**

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente operado en 2016, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México¹, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora de la operación y satisfacción del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, mediante la realización de un análisis de gabinete y sistemático de su gestión operativa, que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

De acuerdo con las Reglas de Operación, el Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente presenta la siguiente descripción:

Tabla I-1. Descripción del programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016	Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente.
Año de Creación	2002
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016	No ha presentado modificaciones.
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Disminución del ingreso económico de policías y bomberos de la CAPREPOL que sufrieron algún tipo de discapacidad permanente como resultado de un accidente severo sufrido en el cumplimiento de su deber.

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALUA-CDMX.

Aspecto del Programa Social	Descripción
Objetivo General en 2016	Contribuir a mejorar el ingreso económico de Policías y Bomberos Pensionados con Discapacidad Permanente de la CAPREPOL, que por riesgo de trabajo sufrieron un accidente o adquirieron algún tipo de discapacidad, siempre y cuando la pensión sea inferior a los \$5,900.00 (CINCO MIL NOVECIENTOS PESOS 00/100 MN) mensuales, asignando un beneficio económico variable, cuyo valor máximo es equivalente a dos salarios mínimos vigentes en el Distrito Federal, siendo un beneficio económico de carácter personal e intransferible.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Otorgar un apoyo económico a 361 policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente sin oportunidad de integrarse al mercado laboral, para complementar su ingreso económico y mejorar su calidad de vida; y de esta forma garantizar sus derechos económicos y sociales. ▪ La CAPREPOL verifica la supervivencia de los 338 policías y bomberos pensionados para la actualización del padrón de derechohabientes conforme a un pase de revista que se lleva a cabo en los meses de enero y julio de cada año en sus instalaciones ubicadas en calle Insurgente Pedro Moreno No. 219, Col Guerrero, Del. Cuauhtémoc, C.P. 6300. ▪ 2.3 La CAPREPOL determinará las estrategias y mecanismos para fomentar una equidad social y una cultura de respeto a la diversidad.
Población Objetivo del Programa Social en 2016	La población objetivo está constituida por 1,173 policías y bomberos pensionados con un ingreso menor a \$5,900.00 mensuales que adquirieron algún tipo de discapacidad permanente en el Distrito Federal (CAPREPOL, 2015).
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	El programa cuenta con una ejecución coordinada entre el DIF-CDMX, a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y la CAPREPOL, a través de la Gerencia de Prestaciones y la Jefatura de Unidad Departamental de Jubilados y Pensionados.
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Transferencias monetarias mensuales de acuerdo al tabulador establecido por CAPREPOL. Para el ejercicio 2016, el apoyo económico mensual promedio fue de \$1,200.00 (Un mil doscientos pesos 00/100 M.N.).
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de Oportunidad 1, Objetivo 2, Meta 1, Líneas de Acción 2 y 3 (<i>ver pág. 135 de las Reglas de Operación 2016</i>).
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales	Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión Social 2013-2018 Eje 1, Área de Oportunidad 1, Objetivo 2, Meta Sectorial 1, Política Pública 1 (<i>ver págs. 135 y 136 de las Reglas de Operación 2016</i>).
Presupuesto del Programa Social en 2016	\$5'200,000.00 (Cinco millones doscientos mil pesos 00/100 M.N.).
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Estatal y nacional, dependiendo de la entidad de origen de la persona cuando prestó sus servicios al Gobierno del Distrito Federal.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	No presenta modificaciones.

Fuente: Elaborado con base en DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. 29 de enero de 2016.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

II.1. ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Las funciones generales del área, conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, son:

Objetivo 1: Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Objetivo 3: Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

El equipo evaluador, sus funciones y perfiles se describen a continuación:

Tabla II-1. Equipo evaluador, funciones y perfiles

Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad en Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo. • Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. • Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017. • Sistema Único de Información, DIF CDMX. • Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017. • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014. • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013. • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013. • Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009. • Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007. • Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007. • Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006. • Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005. 	Si

Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Subdirector Operativa de Seguimiento	Hombre	41	Economía Agrícola con especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. • Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. • Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2015 -2017. • Sistema Único de Información, DIF CDMX. • Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017. • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014. • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014. • Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014. 	Si

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. 2015; para Experiencia en M&E información proporcionada por los integrantes del equipo evaluador.

II.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La Evaluación Interna 2017 del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) de los Programas Sociales de la Ciudad de México, correspondiendo ésta a la etapa de evaluación de Operación y Satisfacción, y levantamiento de panel, que comprende el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención y de la percepción de derechohabientes a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial, estableciendo la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018 (Evaluación de Resultados).

La evaluación de Operación y Satisfacción es un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño.

Análisis cualitativo:

- a) Realización de entrevistas a personal responsable para obtener información sobre la implementación del programa y la identificación de elementos relevantes de análisis, y
- b) Análisis de información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (procedimientos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

Análisis cuantitativo:

- a) Encuestas en línea a derechohabientes del programa social que permiten realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos y,

La ruta crítica de integración del presente informe de evaluación se puede observar en el cuadro y gráfica siguiente:

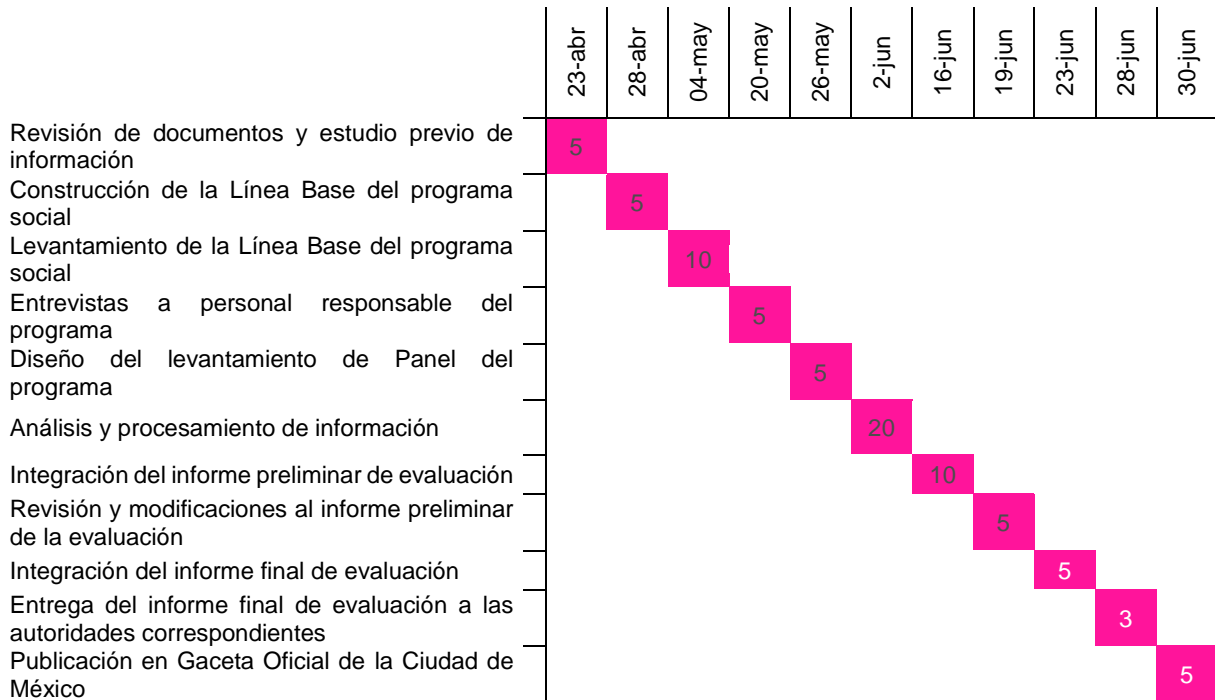
Tabla II-2. Ruta crítica de la Evaluación Interna

Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y procesamiento de información	20 días

Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Gráfica II-1. Diagrama de ruta crítica de la Evaluación Interna



Fuente: Elaborado con base en información de la Tabla II.2.

II.3. FUENTES DE INFORMACIÓN

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

II.3.1. INFORMACIÓN DE GABINETE

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos:

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GOCDMX el 28 de noviembre de 2016.
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 22 de diciembre de 2014.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicado en la GODF el 1 de noviembre de 2006.
- Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, publicado en la GODF el 8 de enero de 2016.
- Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016, publicadas en la GODF el 29 de enero de 2016.
- Informe del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México 2016
- Evaluación Interna 2016 del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente operado en 2015.
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016.
- Informes Trimestrales 2016.
- Sistema Único de Información del DIF-CDMX Programas Sociales.
- Padrón de Derechohabientes del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente.

II.3.2. INFORMACIÓN DE CAMPO

Las fuentes de información de campo utilizadas para contrastar lo establecido en la normatividad del programa con lo que se realiza en la práctica fueron:

- Encuesta en línea al programa Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente y,
- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto a la operación del programa social.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 139 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los derechohabientes y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- **Aplicabilidad.** Una muestra de 139 derechohabientes puede tener una gran variedad de aplicaciones, que van desde el nivel estratégico hasta el táctico, como medio de comunicación entre los derechohabientes y los responsables de la operación del programa, por contener una metodología estandarizada que es útil en la evaluación interna.
- **Capacidad de instrumentación.** La encuesta diseñada para el programa social permite aproximarse al derechohabiente, dada su característica de residencia, vía telefónica o en línea, con una velocidad de levantamiento alta y supervisión-validación de la información en tiempo real.
- **Calidad Intrínseca.** El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- **Relevancia y Validez.** La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas piloto, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- **Fiabilidad.** La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- **Disponibilidad de tiempo.** El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- **Costos.** La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

La encuesta consistió de 48 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis y reactivos como se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla II-3. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Características Generales	Esta categoría obtiene información sobre el derechohabiente relacionada con variables demográficas, como son: sexo, edad, delegación, estado civil, lengua indígena, corporación a la que prestó sus servicios y tiempo de servicio, tipo de discapacidad y servicios médicos.	10 reactivos, del 1.1. al 1.4., 1.6. al 1.10., y 1.12. (ver págs. 55-60 del presente Informe de Evaluación)
Características Socioeconómicas	Contiene preguntas referentes a la condición económica y social de la familia, reflejada en la vivienda que habita, el ingreso y gasto del hogar, el nivel educativo y el tipo de empleo, así como la posesión o no de bienes y de apoyo gubernamentales y medio de transporte.	12 reactivos, 1.5., 1.11., 1.13., 2.1. al 2.9. (ver págs. 55-60 del presente Informe de Evaluación)

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Desempeño del Programa	Esta categoría identifica variables relacionadas con la percepción de los derechohabientes respecto de la operación del programa, relacionada con el conocimiento general de programa y su funcionamiento; así como el grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo y de sus derechos y obligaciones.	13 reactivos, del 3.1. al 3.13. (ver págs. 55-60 del presente Informe de Evaluación)
Efectos del Programa	Con esta categoría se valora el grado de opinión del derechohabiente sobre el programa implementado por el Gobierno, la confirmación o invalidación de la expectativa generada al esperar recibir el apoyo y su nivel de conocimiento del programa como derecho social; es decir, la percepción del cumplimiento de objetivos y metas del programa social.	7 reactivos, del 4.1. al 4.7. (ver págs. 55-60 del presente Informe de Evaluación)
Expectativa de los Derechohabientes	Esta categoría de análisis identifica la esperanza que el derechohabiente se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos del programa social y la valoración y percepción de los mismos una vez otorgados éstos. En esta categoría se identifican las áreas de oportunidad y propuestas de mejora.	4 reactivos, del 5.1. al 5.4. (ver págs. 55-60 del presente Informe de Evaluación)
Cohesión Social	Con esta categoría se mide el nivel de participación y aceptación de los derechohabientes del programa entre los miembros de su familia y en las actividades de la comunidad.	3 reactivos, del 6.1., 6.2. y 6.3. (ver págs. 55-60 del presente Informe de Evaluación)

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación. Encuesta al Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente.

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra.

N = Total de la población en estudio.

Z_α = nivel de confianza de la muestra.

p = proporción esperada.

q = 1-p.

d = probabilidad de error.

La población objetivo de la encuesta son policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente con un ingreso menor a \$5,900.00 derechohabientes del programa social.

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de $Z_{\alpha}=1.96$, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 211 al periodo de levantamiento de la línea base. Con lo cual se obtuvo que la muestra es de 139 derechohabientes.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos que en este caso fueron el sexo y delegaciones. El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de derechohabientes atendidos por el programa en cada delegación por sexo.

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue diseñado. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

Con la información recolectada a partir de la prueba piloto se realizó una valoración de los instrumentos que gira en torno a la posibilidad de haber generado una herramienta de recolección de información que garantice recabar la información con las restricciones de costos y tiempos para su aplicación, mismas que han descrito con anterioridad.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:

Tabla II-4. Actividades de trabajo de campo

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta	24 de abril al 5 de mayo	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos de campo por Centros de Desarrollo Comunitario DIF-CDMX
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 al 22 de mayo	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaboración propia. DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas semi estructuradas con el personal de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Para ello, se diseñó la Guía de Entrevista Semi Estructura para conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, sí como su área de responsabilidad poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa.

Los instrumentos aplicados se incluyen en Anexos.

El instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas en al menos en las siete categorías señaladas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha de aplicación del instrumento por los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social, ajustándolo a la entrada en vigor de las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del DIF-CDMX para el Ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017. Adicionalmente, se realiza el diseño del instrumento Guía de Entrevista Semi Estructurada.

Finalmente, el principal obstáculo enfrentado durante el levantamiento de la información de campo consistió en la aplicación del instrumento a los derechohabientes del programa social a causa de su lugar de residencia, en donde el 42.2 por ciento tiene su permanencia en el interior de la República Mexicana; por lo que, se utilizó técnica alternativa de recolección de datos a través de la encuesta vía telefónica a los derechohabientes.

III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1. ESTRUCTURA OPERATIVA

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:

Tabla III-1. Estructura operativa del programa social

Entidad	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Caja de Previsión de la Policía Preventiva de la Ciudad de México (CAPREPOL)	Gerente de Prestaciones	Licenciatura	2 años en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> Validar que la emisión de información referente a las distintas prestaciones y servicios que otorga la CAPREPOL, se apege a los lineamientos establecidos por la normatividad que rija la actuación de la Caja. Supervisar y aplicar el control interno a través de las conciliaciones correspondientes con las áreas directamente involucradas en la operación, registro e información de todas las prestaciones y servicios que se otorgan. 	Hombre	59	Contaduría Pública	24 años en la Administración Pública
	Jefe de Unidad Departamental de Actividades Socioculturales	Licenciatura	1-2 años en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> Gestionar ante el DIF-CDMX, el otorgamiento del programa social a favor de los derechohabientes de 	Mujer	46	Licenciatura	JUD y LCP "A"

Entidad	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				<p>la CAPEREPOL, de acuerdo a la normatividad y reglas de operación vigentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> Controlar el programa de Ayuda Asistencial para pensionados y jubilados con alguna Discapacidad, para otorgar los servicios médicos integrales especializados. 				
	Jefe de Unidad Departamental de Control de Jubilados y Pensionados	Licenciatura	1-2 años en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar el proceso del pase de revista de supervivencia presencial y de voz, con la finalidad de continuar con su alta y/o suspensión. 	Hombre	32	Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	IEEM, Oficialía Mayor y JUD
	Líder Coordinador de Proyectos "B"	Bachillerato o Carrera Técnica concluido	1 año en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> Dar atención a las solicitudes derivadas de los trámites de elementos activos y pensionados derechohabientes de la CAPREPOL. 	Mujer	47	Bachillerato	30 años en la Administración Pública
	Prestador de Servicios	Bachillerato o Carrera Técnica concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Dar atención e información del programa social a personas solicitantes. Integración de expedientes de nuevos derechohabientes. 	ND	ND	Bachillerato	ND
Sistema para el Desarrollo Integral de la	Director Ejecutivo de los Derechos de las	Licenciatura	5 años en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios 	Hombre	54	Licenciado en Derecho	CNDH, CONADIS y

Entidad	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX)	Personas con Discapacidad			para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.				Presidencia de la República
	Director de Programas Especiales de Asistencia Social	Licenciatura	4 años en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la ejecución del programa social, de acuerdo a la normatividad y reglas de operación vigentes. • Validar el envío de la información de los padrones a la Dirección de Finanzas de este Organismo, para la dispersión económica mensual que corresponda a las personas derechohabientes del programa social. 	Mujer	28	Licenciatura en Relaciones Internacionales	7 años en la Administración Pública local; de los cuales 3 años en el DIF-CDMX
	Subdirector de Sistemas, Evaluación y Control	Licenciatura	3 años en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar, en conjunto con la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social, las solicitudes de incorporación al programa social, conforme lo establecido en la normatividad y las reglas de operación vigentes. • Asegurar que el resguardo del archivo digital y documental 	Hombre	47	Bachillerato	24 años en la función pública; de los cuales 14 años en el Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente

Entidad	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				<p>del padrón de derechohabientes, se realice de manera adecuada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificar que la solicitud de dispersión económica mensual del programa se realice en tiempo y forma. 				
	Líder Coordinador de Proyectos "A"	Bachillerato o Carrera Técnica concluida	1 año en puesto similar	<ul style="list-style-type: none"> • Sistematizar los datos de las y los derechohabientes del programa social, mediante la operación de un sistema de información electrónico. 	H	28	Licenciatura en Economía	3 años en la función pública; de los cuales 2 años en el DIF-CDMX
	Personal Técnico Operativo	Bachillerato o Carrera Técnica concluida	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la validación de los expedientes de nuevos derechohabientes. e incidencias presentadas, a través de la revisión documental. 	M	27	Licenciatura en Gestión Pública y Desarrollo Social	2 años en la Administración Pública local

Nota: Información no disponible.

Fuente: Elaborado con base en DIF-CDMX. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016. Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. 2015. Manual Administrativo de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal, 2015.

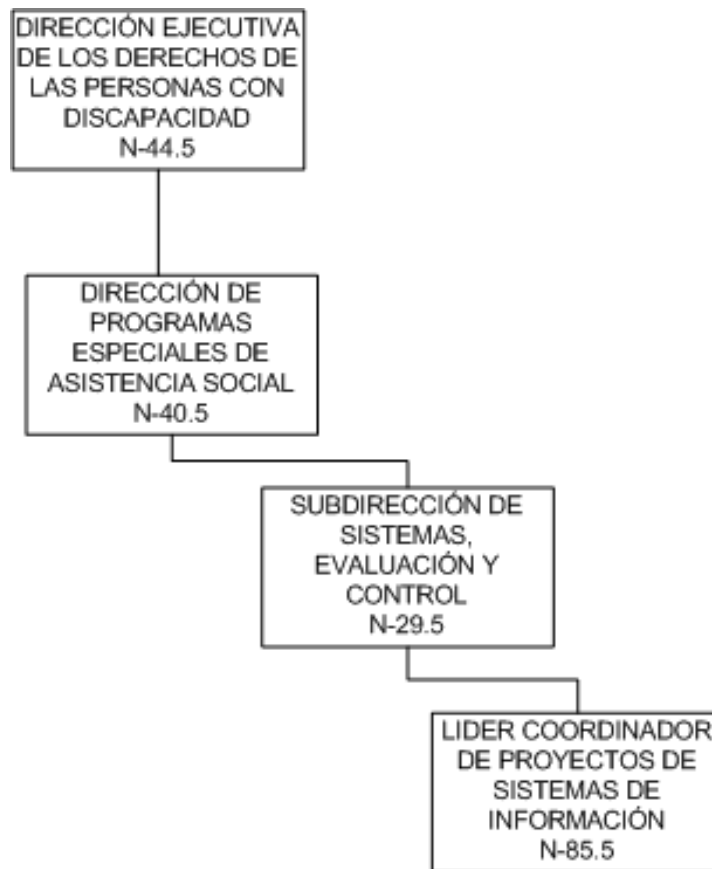
Conforme a lo señalado en la Tabla III-1., la estructura operativa para el programa social está conformada por 10 personas servidoras públicas. Del total, 5 corresponden a la CAPREPOL y 5 a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad del DIF-CDMX; de los cuales el 80 % lo constituye personal de estructura y el 20 % restante personal técnico operativo y prestadores de servicios. Los organigramas de las áreas responsables se presentan a continuación:

Gráfica III-1. Organigrama específico de la Gerencia de Prestaciones de la CAPREPOL



Fuente: Elaborado con base en DIF-CDMX. Manual Administrativo de la Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal, 2015.

Gráfica III-2. Organigrama específico de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad del DIF-CDMX



Fuente: Elaborado con base en DIF-CDMX. Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. 2015.

De manera complementaria, el programa social cuenta con la intervención de la Dirección de Recursos Financieros y Jefatura de Unidad Departamental de Dispersión de Recursos para coordinar las acciones de reportes y seguimiento de metas físicas, así como de las conciliaciones con el área responsable de la ejecución del programa social y, efectuar el pago de apoyos económicos a los beneficiarios del programa social, mediante los procesos y mecanismos de dispersión bancaria por tarjetas de débito, respectivamente.

En este apartado se puede observar que en las Reglas de Operación 2016, se establecen las atribuciones de la CAPREPOL y DIF-CDMX para la ejecución del programa social sin especificar los actores involucrados en cada actividad en su operación. En este sentido, resulta necesario implementar medidas de control para contar con procedimientos que regulen con precisión, funciones, mecanismos y tramos de control que permitan garantizar la correcta operación del programa a cargo de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Como resultado de lo expuesto, la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad en coordinación con la CAPREPOL, han incorporado tres procedimientos en las

Reglas de Operación del programa social para el ejercicio 2017, siendo éstos: procedimiento de acceso al programa, procedimiento de dispersión del recurso económico mensual a los derechohabientes y, procedimiento de supervisión de “Pase de Revista de Supervivencia” de los derechohabientes del programa por la CAPREPOL.

III.2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 CON SU DISEÑO

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente:

Tabla III-2. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	El programa social se creó con la finalidad de dignificar la vida de los policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL mejorando su ingreso económico para aquellos que sufrieron algún tipo de accidente y como consecuencia adquirieron algún tipo de discapacidad permanente, la cual coarta su posibilidad al acceder al mercado laboral.	El programa reconoce el esfuerzo de los policías y bomberos pensionados a través de las transferencias económicas a los pensionados que cumplen los requisitos previa valoración de la CAPREPOL.	Satisfactorio	Los involucrados en la operación del programa identifican la razón de ser del programa social; sin embargo, es necesario establecer con claridad la problemática social y población potencial y objetivo que el programa social atenderá, retomando para ello la vinculación MIR-Reglas de Operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable	El programa cuenta con la ejecución coordinada entre el DIF-CDMX, a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y la CAPREPOL, a través de la Gerencia de Prestaciones.	El DIF-CDMX a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad por medio de la Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control y la CAPREPOL por medio de la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Jubilados y Pensionados.	Satisfactorio	La operación del programa social se realiza de manera coordinada entre el DIF-CDMX y la CAPREPOL conforme a sus atribuciones establecidas en las Reglas de Operación.
II. Objetivos y Alcances	El programa tiene como objetivo general contribuir a mejorar el ingreso económico de Policías y Bomberos Pensionados con Discapacidad Permanente de la CAPREPOL, que por riesgo de trabajo sufrieron un accidente o adquirieron algún tipo de discapacidad, siempre y cuando la pensión sea inferior a los \$5,900.00 (CINCO MIL NOVECIENTOS PESOS 00/100 MN) mensuales, asignando un beneficio económico variable, cuyo valor máximo es equivalente a dos salarios mínimos vigentes en el Distrito Federal, siendo un beneficio económico de carácter personal e intransferible.	El programa asigna un beneficio económico individual mensual variable, por medio de una tarjeta electrónica, de carácter personal e intransferible, siempre y cuando su pensión sea inferior a los \$5,900.00 mensuales.	Satisfactorio	El objetivo general establece la mejora del ingreso económico de los derechohabientes, mediante el otorgamiento de un apoyo económico mensual variable establecido como objetivo específico. Sin embargo, es importante revisar la congruencia de los objetivos b) y c) con el objetivo general, considerando que el único componente del programa social es la entrega de apoyos económicos. La supervivencia es un mecanismo de supervisión y control del programa social. Continuando en el contexto, existe una discrepancia entre el objetivo

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>Para el cumplimiento del objetivo general, se definen los siguientes objetivos específicos:</p> <p>a) Otorgar un apoyo económico a 361 policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL con discapacidad permanente...;</p> <p>b) La CAPREPOL verifica la supervivencia de los 338 policías y bomberos pensionados para la actualización del padrón de derechohabientes conforme a un pase de revista...;</p> <p>c) La CAPREPOL determinará las estrategias y mecanismos para fomentar una equidad social y una cultura de respecto (<i>sic</i>) a la diversidad.</p> <p>El alcance del programa es contribuir a mejorar el nivel de vida de los policías preventivos, H. Cuerpo de Bomberos y Policías Bancaria e Industrial pensionados con discapacidad permanente, a través de una transferencia monetaria.</p>			<p>específico a) y b) en relación al número de policías y bomberos beneficiados y la verificación de la supervivencia, considerando que ésta última acción es causal de suspensión y/o cancelación en el programa social.</p>
III. Metas Físicas	361 derechohabientes de 1,173 policías y bomberos con discapacidad permanente pensionados por parte de la CAPREPOL.	Con el programa se apoyaron a 268 policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL con Discapacidad Permanente.	Parcial	Conforme a lo establecido en las Reglas de Operación 2016, el programa alcanzó el 74.2 % de la meta física programada.
IV. Programación Presupuestal	\$5'200,000.00 para la operación del programa, con un apoyo económico mensual promedio de \$1,200.00 por derechohabiente.	Para el ejercicio fiscal 2016, el programa social ejerció un presupuesto de 5'200,000.00 con apoyos económicos mensuales promedios de \$1,200.00 por derechohabiente.	Satisfactorio	El área responsable de la ejecución del programa en el rubro presupuestal ha ejercido al 100 % el presupuesto autorizado; sin embargo, se presenta un desequilibrio entre la meta física alcanzada y la meta financiera ejercida.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Difusión</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Portal de la CAPREPOL, Portal del DIF-DF y redes sociales. ▪ Oficinas de la CAPREPOL, a través de la JUD de Control de Jubilados y Pensionados. <p>Requisitos de Acceso</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ser persona con discapacidad permanente y pensionada de la CAPREPOL, que durante su vida laboral haya estado adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, a la Policía Bancaria e Industrial del Distrito Federal o al Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal. ▪ Documentos: Dictamen médico, Dictamen de Pensión, Acta de Nacimiento, CURP y Comprobante de Domicilio. <p>Procedimientos de Acceso</p> <p>La incorporación al Programa será a solicitud de los policías y bomberos, quienes deberán acudir a las instalaciones de la Jefatura de Unidad de Control de Jubilados y Pensionados adscrita a la CAPREPOL.</p> <p>Al momento que la persona con discapacidad ingresa al programa, firma Carta Compromiso y se le proporciona tarjeta bancaria mediante la cual se realizará la transferencia monetaria correspondiente, y se le depositará de forma mensual a mes vencido durante los 5 primeros días hábiles. Además, se les incorporará al padrón de derechohabientes.</p>	<p>Difusión</p> <p>El programa se difunde en internet a través de las plataformas electrónicas del DIF-CDMX y CAPREPOL, así como en redes sociales.</p> <p>La CAPREPOL, por medio de la JUD de Control de Jubilado, brinda atención a las personas solicitantes y derechohabientes, en un horario de lunes a viernes de 9:00 a 13:30 horas, en sus oficinas.</p> <p>Requisitos de acceso</p> <p>Las personas interesadas en ser incorporadas al programa, deberán cumplir con los siguientes requisitos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ser persona con discapacidad permanente, pensionada por la CAPREPOL, que durante su vida laboral haya estado adscrita a: la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, Policía Bancaria e Industrial del Distrito Federal, o al Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal. <p>Para realizar su solicitud de incorporación, deberá presentarse en las oficinas de la Jefatura de Unidad Departamental de Control de Jubilados y Pensionados, con los siguientes documentos: Dictamen médico, Dictamen de pensión, Acta de nacimiento, CURP y comprobante de domicilio.</p> <p>Procedimiento de acceso:</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>La difusión del programa se realiza conforme se estableció en las Reglas de Operación, a través de las páginas institucionales y redes sociales.</p> <p>Los requisitos de acceso, tanto generales como documentales, se aplican para la integración de solicitudes y expedientes de nuevos derechohabientes. Se seleccionan a los solicitantes que cumplen con los requisitos, que es ser pensionado y tener ingresos menores a \$5,900.00.</p> <p>A pesar que en las Reglas de Operación 2016 no se cuenta con un procedimiento estandarizado para el acceso, se tienen definidas las atribuciones que le corresponden a la CAPREPOL en cuanto a la conformación y validación de los expedientes de derechohabientes y su entrega al DIF-CDMX; así como la integración del padrón de derechohabientes.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal Permanencia: Realizar el pase de revista, renovar la documentación que se le solicite para mantener actualizada la base de datos y regularizar su situación en caso de suspensión del apoyo económico. Suspensión: Cuando no realice el pase de revista en los periodos comprendidos de enero y julio. Cancelación: Cuando la CAPREPOL notifique que no realizó su pase de revista y por fallecimiento del derechohabiente.</p>	<p>La JUD de Control de Jubilados y Pensionados de la CAPREPOL es la encargada de notificar a las personas solicitantes cuando su incorporación al programa haya sido realizada. Las incorporaciones son realizadas de acuerdo al registro determinado por la CAPREPOL y la suficiencia presupuestal del programa.</p>		
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>Operación Le corresponde a la CAPREPOL la integración del padrón de derechohabientes, la determinación del apoyo económico, la conformación y validación de los expedientes de los derechohabientes, la entrega del Padrón y los expedientes al DIF-DF, informar la situación de los derechohabientes y enviar un informe semestral sobre los resultados del pase de revista y sobre quejas y denuncias de los derechohabientes, dentro de los primeros 10 días posteriores al término del semestre. Al DIF-DF le corresponde la recepción y resguardo de los expedientes de los derechohabientes, la validación del listado de confirmación bancaria de los depósitos realizados, el registro y control de cambio en el número de cuenta, la elaboración del informe del</p>	<p>Operación La CAPREPOL integra y valida los expedientes de las personas derechohabientes, y asigna el monto del apoyo por persona. La CAPREPOL solicita mediante escrito las nuevas incorporaciones y el depósito mensual para las personas derechohabientes. El DIF-CDMX recibe los expedientes validados y gestiona los depósitos, según el monto asignado y la suficiencia presupuestal. Para el caso de las nuevas incorporaciones, el DIF-CDMX valida la documentación recibida y designa una tarjeta para la persona derechohabiente. La CAPREPOL convoca a las personas para entrega de tarjeta</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>La instrumentación del programa se realiza conforme a las atribuciones establecidas, tanto para CAPREPOL como para el DIF-CDMX, en el numeral VI de las Reglas de Operación 2016, Adicionalmente, la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social, a través de la Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control, verifica el monto de la dispersión con base en el tabulador de pensión otorgado por la CAPREPOL al derechohabiente, y con ello, evitar apoyos que no cumplan con lo señalado en Reglas de Operación.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>apoyo económico entregado a los derechohabientes y su envío a la CAPREPOL, la entrega del apoyo económico a los derechohabientes y las conciliaciones bancarias mensuales.</p> <p>Supervisión y control La CAPREPOL, realiza dos pases de supervivencia por año, por lo cual solicitará los depósitos de los derechohabientes que acrediten dicho requisito.</p>	<p>en las oficinas centrales del DIF-CDMX. El acuse de entrega de tarjeta se envía a Base de datos para su registro. Se realiza el registro correspondiente ante el Sistema Único de Información. Se resguarda el expediente de las nuevas personas derechohabientes en el área de Archivos de la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social. La CAPREPOL realiza los pases de Revista a los derechohabientes del programa para verificar su supervivencia.</p>		
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>Presentar inconformidad al Titular del DIF-CDMX, mediante escrito que será entregado a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. También, pueden presentar su recurso de inconformidad a la Contraloría Interna en el DIF-DF y a la Procuraduría Social del Distrito Federal.</p>	<p>El procedimiento de queja o inconformidad ciudadana no se realizó en la práctica, dado que no se presentaron casos al respecto.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se establecen los medios y la forma por las que se puede presentar una queja o denuncia en las instancias señaladas en las Reglas de Operación, así como la información que debe contener dicha queja o inconformidad, la cual es de forma escrita; sin embargo, para el ejercicio 2016 no se presentaron quejas relacionadas con la operación del programa social.</p>
<p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</p>	<p>En caso de que el usuario no reciba su depósito deberá acudir a las Áreas de Atención de la CAPREPOL para solicitar la aclaración.</p>	<p>El mecanismo no contó con ejecución práctica, considerando que no hubo aclaraciones de suspensión de pago por incumplimiento de las entidades responsables de la operación del programa social.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se establece en las Reglas de Operación que en caso de que el derechohabiente no reciba su depósito bancario en el tiempo señalado debe acudir a las Áreas de Atención de la CAPREPOL; sin embargo, no se presentaron situaciones de aclaración por</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
				incumplimiento de las instituciones responsables.
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>Evaluación Se realizará una evaluación interna y estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF-DF, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.</p> <p>Indicadores Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa serán reportados por el DIF-DF, a través de la Dirección de Planeación, de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores diseñados.</p>	<p>La Dirección de Planeación es el área responsable de realizar la evaluación interna del programa. Para ello, solicita información y documentación relacionada con el programa social a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. A su vez, ésta Dirección Ejecutiva solicita información relativa al programa a la CAPREPOL. Los indicadores de desempeño establecidos en las Reglas de Operación, fueron construidos con la Metodología del Marco Lógico y sus avances trimestrales se reportan a la Dirección de Planeación del DIF-CDMX.</p>	Satisfactorio	<p>De conformidad con las funciones establecidas en el Manual Administrativo del DIF-CDMX, las evaluaciones internas de los programas sociales es responsabilidad de la Dirección de Planeación con información de las Direcciones Ejecutivas responsables de los programas. De igual manera, los informes de avances trimestrales de la Matriz de Indicadores son reportados a través de la Dirección de Planeación ante las instancias que correspondan, de acuerdo a su periodicidad y características de los mismos.</p>
X. Formas de Participación Social	<p>Se establece como forma de participación social la consulta de manera individual por parte del derechohabiente en la etapa de información.</p>	<p>Las personas derechohabientes participan con información para el seguimiento de la operación del programa, a través de encuestas de satisfacción.</p>	Parcial	<p>Entendiendo la participación social como aquella en la cual los individuos pertenecen a asociaciones u organizaciones para defender los intereses de sus integrantes, pero el Estado no es el principal locutor, sino otras instituciones sociales²; ésta como complemento de la participación ciudadana referida a la cooperación de los ciudadanos en la prestación de servicios o en la elaboración de políticas públicas, el programa social no define el mecanismo de participación</p>

² Villareal, M. M. T. (2010), "Participación ciudadana y políticas públicas", en Academia. Edu [en línea], México. 2013.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
				directa y activa del derechohabiente, únicamente recibe información.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Considerando el origen y objetivo de este beneficio económico, el DIF DF en conjunto con la CAPREPOL, establecerán en coordinación con otros Entes Públicos locales que tengan apoyo hacia personas con discapacidad permanente, a fin de conocer la cobertura de atención a la población potencial de personas con discapacidad en el Distrito Federal.	El programa social se articula con los siguientes programas: <ul style="list-style-type: none"> Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente y, Programa de Acceso Gratuito a los Servicios Médicos y Medicamentos a las Personas Residentes en la Ciudad de México que carecen de seguridad laboral. 	Satisfactorio	El programa social presenta la interacción con dos programas del Gobierno de la Ciudad de México que otorgan apoyos hacia personas con discapacidad permanente; por lo que, se debe establecer si son complementarios o coincidentes, tal como se establece en los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales, en concordancia con los artículos 33 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y 50 de su Reglamento.

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por DIF-CDMX. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016.

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello se contribuye al propósito del mismo (88.3 % de nivel de cumplimiento satisfactorio). Sin embargo, es importante establecer la congruencia entre el diseño y la operación para los apartados *metas físicas* y *formas de participación social*.

Finalmente, la operación del programa presenta los siguientes hallazgos: *i)* el programa no cuenta con mecanismos estandarizados para los procedimientos de acceso, instrumentación y, supervisión y control que permitan fortalecer la operación del programa social; *ii)* desequilibrio entre la meta física alcanzada y la meta financiera ejercida por el programa social, toda vez que se tiene un 74.2 % de meta física y un ejercicio al 100% de los recursos asignados y, *iii)* la ausencia de un mecanismo de participación social hacia la inclusión ciudadana en los asuntos del programa y de política pública.

III.3. AVANCE EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016

Retomando información disponible en las Reglas de Operación de los últimos tres periodos, los avances del programa social en la cobertura de la población objetivo, se muestran en la siguiente tabla:

Tabla III-3. Evolución de la cobertura del programa social, 2014-2016

Aspectos	Población Objetivo	Población Atendida	Cobertura	Observaciones
Descripción	Policías y bomberos pensionados con un ingreso menor a \$5,900.00 mensuales que adquirieron algún tipo de discapacidad permanente en el Distrito Federal			
Cifras 2014	9,069	337	3.7 %	La definición de la población objetivo y beneficiaria del programa social se realiza con base en los registros que obran en el sistema de información de la CAPREPOL para el tipo de población sujeta a apoyo. En ese sentido, en 2014 se contaba con una población objetivo que únicamente consideraba la condición de pensionado por discapacidad permanente; por lo que, en 2015 se realizó un análisis de las poblaciones para delimitar a la población conforme a los perfiles señalados en las Reglas de Operación. El nivel de cobertura del programa social, de 2014 a 2016 está sujeto a la disponibilidad presupuestal, la cual se mantenido constante para dicho periodo (1.3 % anual).
Cifras 2015	1,173	338	28.8 %	
Cifras 2016	1,173	361	30.8 %	

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por DIF-CDMX. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016.

Se puede observar que el programa ha logrado establecer la definición de su población objetivo y potencial con base en información estadística sobre el número de policías y bomberos que han sido pensionados por parte de la CAPREPOL con ingresos menores a \$5,900.00, aunado al incremento del presupuesto autorizado en 2016, es necesario implementar acciones para la atención al 100 % de la población beneficiaria definida en las Reglas de Operación 2016, considerando que para dicho ejercicio únicamente se otorgaron apoyos económicos a 268 derechohabientes, lo que equivale al 22.9 % de cobertura (casi menos ocho puntos porcentuales en relación a lo programado).

Adicionalmente, es importante resaltar el perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme lo establecen su objetivo general y requisitos de acceso, mismo que se presenta a continuación:

Tabla III-4. Perfil de los derechohabientes del programa social

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas derechohabientes que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Persona con discapacidad permanente y pensionada de la CAPREPOL, que durante su vida laboral haya estado adscrito a la SSP DF, la Policía Bancaria e Industrial del Distrito Federal o al Heroico Cuerpo de Bomberos del Distrito Federal.	100 %	La población derechohabiente del programa social cumple con el requisito general establecido en el numeral V.2.1. de las Reglas de Operación.
Policías y bomberos pensionados de la CAPREPOL con discapacidad permanente que perciben una pensión menor a \$5,900.00 mensuales.	100 %	La población derechohabiente del programa social cumple con las características señaladas en la definición de poblaciones y objetivo general. Esta característica se valida con la información mensual que envía la CAPREPOL con el monto de la pensión otorgada al derechohabiente.

Nota: El programa social no es limitativo a lugar de residencia.

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por DIF-CDMX. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016.

Con base en lo anterior, el programa social cuenta con los mecanismos que a continuación se detallan para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos:

- Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional entre la CAPREPOL y el DIF-CDMX para lograr la cobertura programada, mediante la identificación de nuevos derechohabientes que cumplan con el perfil requerido por el programa social.
- Incorporación de mujeres con discapacidad que laboraron en la Policía Preventiva y en el Heroico Cuerpo de Bomberos, que estén pensionadas por la CAPREPOL y que reciben una pensión menor a los \$5,900.00 mensuales.

III.4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:

Tabla III-5. Descripción de los procesos de operación del programa social

Proceso	Secuencia	Descripción
Planeación, programación y presupuestación	1	El proceso de planeación no se incluyen en las Reglas de Operación del programa social, pero abarca los siguientes subprocesos: Programación y presupuestación; Elaboración de las Reglas de Operación y, Programa de Trabajo. La planeación es anual y se lleva a cabo por la Dirección Ejecutiva de Administración y la Dirección de Planeación, ambas del DIF-

Proceso	Secuencia	Descripción
<p>Acceso al programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente</p>	<p>2</p>	<p>CDMX, con personal que cuenta con experiencia y con un perfil adecuado, y para la definición de poblaciones con la CAPREPOL con base en la información de su población derechohabiente.</p> <p>Este proceso no se encuentra regulado en las Reglas de Operación 2016; sin embargo, está conformado por los siguientes subprocesos: Difusión y procedimientos de acceso. La difusión inicia una vez publicadas las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México y se da principalmente a través de los portales de internet de la CAPREPOL y DIF-CDMX así como en redes sociales. Esta difusión es permanente.</p> <p>El procedimiento de acceso al programa social se da a solicitud de los policías y bomberos, quienes deben acudir a las instalaciones de la Jefatura de Unidad de Control de Jubilados y Pensionados adscrita a la CAPREPOL, la cual es el área responsable de brindar la información y atención acerca del Programa a los derechohabientes y público en general. Una vez, entregada la solicitud, la CAPREPOL notifica a las y los peticionarios sobre el estatus de su solicitud de incorporación al Programa, de acuerdo a los requisitos establecidos en las Reglas de Operación.</p> <p>Para la incorporación del solicitante al programa social, la CAPREPOL notifica al DIF-CDMX que se ha cumplido con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación y remite expediente para proporcionarle una tarjeta bancaria, mediante la cual se realizará la transferencia monetaria correspondiente y firma Carta Compromiso.</p> <p>El proceso tiene un tiempo total de ejecución estimado de 23 días y corresponde su implementación a la CAPREPOL.</p>
<p>Dispersión del recurso económico mensual a los derechohabientes del programa</p>	<p>3</p>	<p>El proceso de dispersión del apoyo económico inicia una vez que la CAPREPOL entrega el expediente validado al DIF-CDMX para su resguardo y solicita se le entregue una tarjeta bancaria. Para ello, el DIF-CDMX, a través de la Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control, captura la información del expediente en el Sistema Único de Información y entrega tarjeta bancaria al derechohabiente y realiza la gestión de la personalización correspondiente.</p> <p>La entrega del apoyo económico se realiza mediante transferencia electrónica a la tarjeta del derechohabiente, de manera mensual a mes vencido durante los 5 primeros días hábiles. El procedimiento está a cargo de la Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control y la JUD de Dispersión de Recursos de la Dirección de Recursos Financieros del DIF-CDMX. De manera supletoria, se establece el procedimiento de <i>Dispersión de apoyos económicos para programas sociales</i> en el Manual Administrativo del DIF-DF.</p> <p>Como parte del proceso de dispersión del recurso económico, se establecen los requisitos que del derechohabiente debe cumplir para permanecer en el programa, así como las causas de suspensión, reactivación y cancelación del apoyo económico, mismas que se resumen en: i) realización del pase de revista conforme a los tiempos establecidos, ii) renovación de la documentación solicitada por las entidades responsables para la actualización de la base de datos del programa y iii) fallecimiento del derechohabiente.</p>

Proceso	Secuencia	Descripción
		Este procedimiento tiene un tiempo estimado de 37 días y corresponde al DIF-CDMX su ejecución.
Supervisión de “Pase de Revista de Supervivencia” de los derechohabientes del programa por la CAPREPOL	4	El proceso de supervisión de Pase de Revista se realiza dos veces al año, durante los meses de enero y julio en las instalaciones de la CAPREPOL, a través de las siguientes modalidades: Huella digital, Domicilio, Constancia de Residencia, Constancia Médica o Huella de voz. El área responsable de este proceso es la JUD de Control a Jubilados y Pensionados de la CAPREPOL.
Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	5	El proceso de queja se realiza cuando el derechohabiente considera que ha sido afectado en actos o resoluciones administrativas por parte de las entidades responsables de la operación del programa social, en el cual se indica a quiénes va dirigida la queja y los elementos que ésta debe contener e informar sobre el proceso de la misma.
Monitoreo y Evaluación	6	Este proceso es desarrollado por la Dirección de Planeación del DIF-CDMX, a partir de la integración del Informe de Gestión, la actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y la realización de la evaluación interna del programa social. El Informe de Gestión y el reporte de avances de la MIR se realizan de manera trimestral y la evaluación interna de manera anual.

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016.

Estos procesos, en las Reglas de Operación 2017 han sido incorporados de manera estandarizada, señalando los actores involucrados, funciones y tiempos de respuesta, lo que permite que se presente una articulación adecuada entre cada uno de ellos, contribuyendo sustancialmente al logro de los objetivos del programa social.

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos³, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

³ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. “Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México”. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.

Tabla III-6. Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un programa social Evalúa CDMX

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Difusión	Acceso al programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente	2	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Solicitud	Acceso al programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente	3	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Incorporación	Acceso al programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente	4	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Obtención de bienes y/o servicios	Dispersión del recurso económico mensual a los derechohabientes del programa	5	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Entrega	Dispersión del recurso económico mensual a los derechohabientes del programa	6	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Incidencias	Supervisión de “Pase de Revista de Supervivencia” de los derechohabientes del programa por la CAPREPOL	7	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
	Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	8	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Seguimiento y monitoreo	Monitoreo y Evaluación	9	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016. Evalúa CDMX (2017). Modelo General de los Procesos de un Programa Social. Elaboración propia con base en el Modelo General de Procesos de CONEVAL:

Los incisos A al I, refieren a:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

Para la evaluación de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- A. Tiene un inicio
- B. Tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del proceso son lo suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Tabla III-7. Matriz de valoración de los procesos del programa social

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación, programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Este proceso inicia en el mes de noviembre del ejercicio inmediato anterior y concluye a más tardar el 1 de enero del ejercicio en curso con la publicación de las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, fecha establecida en la normatividad vigente. El personal de la Dirección Ejecutiva de Administración y Dirección de Planeación del DIF-CDMX ha acumulado experiencia a lo largo de su estancia en dichas áreas. Se consideran que los recursos financieros disponibles son suficientes. Se cuentan con oficinas, equipo de cómputo y material para la operación del proceso. Los productos que se obtienen son: Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, Programa Operativo Anual, Reglas de Operación y Programa Anual de Trabajo. Se cuenta con el Sistema Único de Información para procesar el seguimiento de la MIR. Se establece una coordinación con la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad para coordinar el proceso de planeación. La temporalidad del proceso es anual y es pertinente porque responde a los apremios de corto plazo de la gestión pública.
Acceso al programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente	2	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Este proceso se entiende como la emisión y divulgación de las Reglas de Operación así como el conjunto de actividades y procedimientos necesarios para que los operadores del programa registren y/o sistematicen la información de las solicitudes de apoyo de los posibles derechohabientes. La difusión se realiza a través del sitio de internet de la CAPREPOL y el DIF-CDMX en el momento que se tiene las Reglas de Operación publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, aunque no estén definidos los tiempos de permanencia, por lo que esta actividad es

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														<p>permanente considerando que el programa no establece periodos de ingreso de solicitudes. Para la realización de estas actividades se considera suficiente el personal tomando en cuenta su experiencia para atender las distintas actividades que involucra la gestión operativa del programa. El conjunto de actividades representa un tiempo estimado de 23 días; sin embargo, con base en información de los operadores del programa la demanda de solicitudes es mínima con respecto a la población atendida (3 % mensual), misma que inicia con la solicitud del peticionario y concluye con la integración de la Carta Compromiso como comprobante de haber completado el registro al programa social.</p> <p>Los recursos destinados se encuentran dentro del gasto de operación del programa y en aquellos considerados en los diferentes capítulos del gasto asignados a las entidades responsables del programa. Además, se cuenta con la infraestructura disponible para desarrollar cada una de las actividades, tanto en CAPREPOL como en el DIF-CDMX.</p> <p>Los productos del proceso son: Carta Compromiso y es insumo para el proceso siguiente.</p> <p>Los sistemas de información comprenden la página web de las entidades responsables y el Sistema de Información de la CAPREPOL.</p>
Dispersión del recurso económico mensual a los derechohabientes del programa	3	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	<p>Este proceso se realiza mediante transferencia electrónica a la tarjeta bancaria entregada al derechohabiente. La entrega del recurso económico se realiza de manera mensual a mes vencido durante los 5 primeros días hábiles a partir de su integración en el padrón de derechohabientes y confirmación de la personalización de la tarjeta electrónica. La dispersión del apoyo económico la realiza el DIF-CDMX. De acuerdo al 91 % de los</p>

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														derechohabientes el tiempo es adecuado para la entrega del apoyo económico. Se cuenta con personal encargada de la administración de la base de datos del programa, y para la dispersión del recurso a los derechohabientes. Los recursos financieros para el proceso de dispersión provienen de los gastos de operación del programa y para este tipo de actividades son los mínimamente necesarios. Los productos que se generan en este proceso son únicamente la comprobación de la transferencia electrónica y el oficio de confirmación de los depósitos, mismos que sirven para verificar que los derechohabientes han recibido su apoyo económico. En general, el proceso es pertinente, adicionalmente porque se contemplan actividades para las causales de suspensión, reactivación y cancelación del apoyo económico.
Supervisión de "Pase de Revista de Supervivencia" de los derechohabientes del programa por la CAPREPOL	4	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	<p>Este proceso consiste en verificar la supervivencia del derechohabiente dos veces al año, en los meses de enero y julio, respectivamente, a través de las siguientes modalidades: Huella digital, Domicilio, Constancia de Residencia, Constancia Médica o Huella de voz.</p> <p>El área responsable de este proceso es la JUD de Control a Jubilados y Pensionados de la CAPREPOL.</p> <p>El personal involucrado en este proceso cuenta con la experiencia y dada las modalidades para realizar el pase de revista se considera suficiente.</p> <p>Los recursos financieros para este proceso provienen de los gastos de operación de la CAPREPOL.</p> <p>Los productos que se generan de este proceso es el reporte electrónico del Pase de Revista de Supervivencia, a partir de la actualización</p>

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														de la información que se realiza en el sistema informático de la CAPREPOL. El proceso se considera pertinente porque es un insumo para que el derechohabiente permanezca en el programa social.
Procedimientos de Queja o Inconformidad Ciudadana	5	Si	No	Parcial	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	El procedimiento de queja es un mecanismo que tiene el derechohabiente si considera afectado su derecho ante actos o resoluciones administrativas por personal del programa social. El tiempo en que se realiza el procedimiento se considera variable y parcial en la evaluación, al no establecer los tiempos de respuesta una vez que se recibe una queja o inconformidad. Puede considerarse un tiempo aceptable, el señalado por la Ley de Procedimiento del Distrito Federal. Este proceso en caso de ser requerido, cuenta con el personal y recursos para su atención en tiempo y forma. Los productos del proceso son: oficio de respuesta a la queja presentada por el derechohabiente. El proceso se considera pertinente porque permite realizar acciones de mejora a la operación del programa social.
Monitoreo y Evaluación	6	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Este proceso está conformado por la integración del Informe de Gestión, la actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y la realización de la evaluación interna del programa social. El personal involucrado en este proceso, es adecuado en términos de su perfil profesional, pues cuentan con estudios de licenciatura y maestría. Los recursos financieros para el desarrollo de las evaluaciones provienen, en parte, de los gastos de operación. Los productos generados en este proceso de monitoreo y evaluación son el Informe de

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														Gestión, el Reporte de Avance de los Indicadores y los resultados de las Evaluaciones Internas. El avance de los indicadores de la MIR se integra en el Sistema Único de Información.

Fuente: Elaborado con base en información de la Tabla III.5. y Tabla III.6.

III.5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016, se presentan a continuación:

Tabla III-8. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado 2016	Externalidades
Fin	Porcentaje de policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente que aumentan sus ingresos	(Total de derechohabientes del programa / Total de policías y bomberos pensionados con discapacidad permanente con un ingreso menor a \$5,900.00 mensuales) * 100	19.52%	De acuerdo a las Reglas de Operación del Programa, numeral I, inciso b) La Caja de Previsión de la Policía Preventiva del Distrito Federal (CAPREPOL), a través de la Gerencia de Prestaciones y en la operación la Jefatura de Unidad Departamental de Jubilados y Pensionados de acuerdo a las siguientes atribuciones: La determinación del beneficio económico conforme a los requisitos de las presentes Reglas y la conformación y validación de los expedientes de los derechohabientes, por consiguiente, el DIF-CDMX no cuenta con el total de percepciones de los Policías y Bomberos derechohabientes del Programa Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, ni con una lista de solicitantes. Sin embargo, mediante el oficio DIF-CDMX/DEDPD/1461/16, con fecha 1 de diciembre de 2016, la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad solicitó la relación de personas con discapacidad: adscritas a la CAPREPOL, adscritas con un ingreso menor a \$5,900 mensuales, así como la relación de solicitantes al programa. En
Propósito	Porcentaje de contribución del programa al ingreso económico de los derechohabientes del programa	(Promedio total de apoyo económico entregado / Promedio total de las percepciones de la personas beneficiadas por el programa) *100	37.11%	

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado 2016	Externalidades
Componentes	Porcentaje de Policías y Bomberos que solicitan el apoyo económico	$(\text{Total de derechohabientes que reciben el apoyo económico} / (\text{Total de derechohabientes} + \text{solicitantes})) * 100$	28.07%	respuesta, mediante el oficio GP/12-01825/2016, con fecha del 12 de diciembre de 2016, la CAPREPOL dio a conocer el número de personas con discapacidad adscritas con pensión menor a los \$5,900 mensuales, correspondientes al mes de diciembre de 2016. En línea con lo estipulado en las Reglas de Operación para el Programa publicadas la Gaceta Oficial del Distrito Federal número 270 tomo III, el pasado 29 de enero de 2016, en su numeral II. Objetivos y Alcances, II.2. Objetivos Específicos, 2.1 que refiere: "Otorgar el apoyo económico a 361 policías y bomberos pensionados de la CAPREPOL con discapacidad permanente sin oportunidad de integrarse (...)" En este sentido, la meta no se cumplió al 100% debido a que la CAPREPOL no ha enviado los expedientes para realizar la incorporación de nuevas personas derechohabientes, conforme a lo estipulado en el apartado Entidad Responsable de las mismas Reglas. De esta manera, el DIF-CDMX ha enviado mensualmente a la CAPREPOL el reporte de las dispersiones de enero-diciembre que se realizan a los derechohabientes del Programa, así como las conciliaciones mensuales que se llevan a cabo con la Dirección de Recursos Financieros.
Actividades	Porcentaje de solicitudes aceptadas en relación al total de solicitudes	$(\text{Total de solicitudes aceptadas} / \text{Total de solicitudes atendidas}) * 100$	100.0%	
	Porcentaje de derechohabientes que reciben el apoyo	$(\text{Total de derechohabientes con depósito} / \text{Total de la meta de derechohabientes}) * 100$	40.62%	

Fuente: Elaboración con base en información proporcionada de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades destaca que el porcentaje de solicitudes aceptadas en relación al total de solicitudes alcanzó la meta al 100 %, mientras que el porcentaje de derechohabientes que reciben el apoyo alcanzó 40.6 %. A nivel de componente se destaca que el programa alcanzó únicamente el 28.1 % de la meta programada. El no alcanzar el 100 % de la meta está condicionada al cumplimiento de los criterios de permanencia dentro del Programa; misma que puede causar suspensiones del apoyo económico y/o baja del programa. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó el 37.1 % y a nivel de Fin, el indicador alcanzó el 19.5 %, que representa la cobertura del programa durante el ejercicio, mismo que contrasta con la información del apartado III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social.

En ese sentido, se realiza una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social, a través de la siguiente matriz:

Tabla III-9. Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	El DIF-CDMX, a través de la Dirección de Planeación, realiza un informe trimestral de avance de los resultados de los indicadores de acuerdo a su periodicidad establecida en las Reglas de Operación, con información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	La información de las variables que conforman el cálculo de los indicadores se genera, recolecta y registra en el Sistema Único de Información en el Subsistema del Programa Apoyo Económico a Policías y Bomberos.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	La generación de la información en el Sistema Único de Información permite contar con procedimientos estandarizados para recabar información de las variables señaladas en el artículo 58 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
Las áreas que inicialmente designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	La CAPREPOL y la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social fueron las áreas responsables de generar la información para el cálculo de los indicadores.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Los indicadores diseñados sirvieron para el monitoreo y seguimiento de la gestión operativa del programa social, integrando los resultados en el Informe de Gestión trimestral presentado ante la Junta de Gobierno del DIF-CDMX.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Los resultados obtenidos permitieron realizar una evaluación adecuada del programa y la toma de decisiones correspondientes, mismas que se ven reflejadas en la adecuación de los indicadores de la MIR en las Reglas de Operación 2017.

Fuente: Elaboración con base en información proporcionada de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.

III.6. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016

Dentro de este apartado, se realizar una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social:

Tabla III-10. Matriz de valoración de la operación del programa social

Aspecto de la operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Si	El programa cuenta con personal que se encuentra ampliamente capacitado y con experiencia para llevar a cabo la operación del programa social.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	Las instancias correspondientes realizan sus funciones con relación al programa según lo establecido en las Reglas de Operación.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Parcialmente	Aunque la programación original de la meta física del programa fue de 331, la Dirección de Recursos Financieros aprobó la meta de 661, para la cual el presupuesto asignado fue insuficiente.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Aunque la meta física del programa no se cubrió en su totalidad, no se registraron casos de excepción durante la operación del programa.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	El programa operó de acuerdo a lo planeado con la infraestructura instalada y el personal capacitado.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Si	El programa social cuenta con 6 procesos que son equivalentes a los 8 procesos el Modelo General; de los cuales tres de ellos se han estandarizado en las Reglas de Operación 2017.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Los procesos del programa social se encuentran normados en las Reglas de Operación.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	Todas las áreas que operan el programa tienen conocimiento de los contenidos de las Reglas de Operación.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Si	Todos los procesos obedecen a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa y para ello, se han diseñado los formatos necesarios para cada proceso de forma estandarizada.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	Se respetan los tiempos establecidos para la operación del programa.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	Si	La información y operación del programa se desarrolla en un marco de colaboración interinstitucional entre la CAPREPOL y el DIF-CDMX y sus áreas operativas respectivas.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	Si	Se realizan informes mensuales y trimestrales de la gestión del programa social.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Se realizan las evaluaciones internas anuales para la integración de estrategias de mejora al programa social y sus efectos esperados.

Aspecto de la operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)	Observaciones
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social	No	No se cuenta con evidencia de estudios de percepción realizados durante el 2016 para medir el grado de satisfacción de los derechohabientes respecto de los apoyos otorgados. Un mecanismo considerado para conocer la percepción del derechohabiente consiste en la presentación de quejas o inconformidades, situación que para el periodo 2016 no se presentó.

Fuente: Elaborado con base en DIF-CDMX. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.

Se puede observar que la valoración general del programa es satisfactoria en un 85.7 %, teniendo como áreas de oportunidad la implementación de mecanismos para recabar información acerca de la percepción de los derechohabientes sobre el desempeño del programa social. De manera general, el programa cuenta con procesos de operación articulados adecuadamente, lo que permite que los resultados operativos, en general, se consideren satisfactorios.

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

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de los derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 139 derechohabientes.

Entre los encuestados, el 8.8 % tiene un ingreso menos de un salario mínimo mensual y 83.3 % entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales. El promedio de personas por hogar es de 3. Los derechohabientes del programa, registran una edad promedio de 74 años y una escolaridad promedio de primaria.

Del total, el 75.6 % habita en casa propia y el 8.9 % en casa prestada; en donde únicamente el 23.3 % cuenta con las adecuaciones necesarias de acuerdo a su discapacidad para su movilidad y desplazamiento.

De las personas con discapacidad encuestadas, el 40 % presenta dificultad para caminar, moverse, subir o bajar, y el 15.6 % presenta dificultades para ver, aun usando lentes.

Los principales resultados arrojados por la encuesta son:

Tabla IV-1. Resultados de la evaluación de satisfacción del programa social

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	<p>4.1. ¿Cómo considera que era su nivel de vida antes de que recibiera el apoyo del Programa?</p> <p>4.5. Si Usted no contara con el apoyo económico, ¿tendría que trabajar para contar con un ingreso familiar?</p> <p>5.1. En su opinión, ¿si no contara con el apoyo económico que brinda del Programa, su calidad de vida disminuiría?</p>	<p>El 45.6 % de los encuestados considera ni bueno ni malo su nivel de vida antes de recibir el apoyo; pero el 36.7 % si considera que su nivel de vida era malo antes de recibir el apoyo.</p> <p>En cuanto a si tendría que trabajar si no contara con el apoyo económico, el 45.6 % lo considera muy probable y el 25.6 % lo considera muy probablemente.</p> <p>El 80 % considera que su calidad de vida disminuiría si no contara con el apoyo económico del programa social.</p>	<p>De acuerdo a los resultados de la encuesta, se percibe que otorgar el apoyo económico a los policías y bomberos pensionados por la CAPREPOL con ingresos menores a \$5,900.00 les resulta de gran utilidad para complementar sus ingresos y con ello, contribuir a lograr el objetivo general propuesto por el programa social.</p>
Imagen del programa	<p>3.1. ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>3.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo económico?</p>	<p>El 88.9 % de los encuestados manifestó enterarse del programa por la CAPREPOL; siendo el principal motivo de solicitud para el apoyo a los gastos por discapacidad en un 64.4 % y un 11.1 % para apoyo a la manutención de la familia.</p>	<p>Los resultados obtenidos confirman que la CAPREPOL es la instancia que inicia el proceso de gestión operativa; por lo que, deben establecerse los canales de comunicación necesarios para fortalecer el programa social.</p>
Cohesión social	<p>6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, en su opinión, ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>6.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?</p> <p>6.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p>	<p>El 71.1 % de los encuestados considera que contar con el apoyo mejorar su relación con su familia; sin embargo, un 27.8 % señala que ni mejora ni empeora. En el ámbito de la comunidad, el 52.2 % señala que ni ha mejorado ni empeorado su relación con la comunidad, pero un 37.8 % señala que ha mejorado.</p> <p>Por otro lado, el 57.8 % de los encuestados señala que probablemente y muy probablemente participen en actividades de mejora de la comunidad.</p>	<p>Los resultados muestran que contar con el apoyo económico mejora las relaciones con la familia y la comunidad y por ende, se puede fomentar la participación social dentro del programa. Con esta percepción de los encuestados, las entidades responsables pueden definir esquemas de participación de las personas con discapacidad en el diseño, instrumentación y evaluación del programa social.</p>

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Calidad de la gestión	<p>3.3. ¿Ha recibido puntualmente el depósito bancario en la tarjeta, los primeros 5 días hábiles del mes?</p> <p>3.4. ¿En el módulo de atención de la CAPREPOL, le informaron sobre el pase de revista y los días en que se debe hacerlo?</p> <p>3.7. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta para la reactivación del apoyo económico?</p> <p>3.12. En su opinión, ¿Cómo califica la atención del personal del programa?</p>	<p>El 54.4 % de los encuestados señala que la mayoría de las veces reciben puntualmente el depósito bancario y el 36.7 % reconoce que siempre reciben con puntualidad el apoyo económico.</p> <p>En ese sentido, el 84.4 % no ha tenido suspensión del apoyo económico. Esto obedece a que el 98.8 % cuenta con la información sobre el pase de revista y los tiempos de su realización.</p> <p>El 87.7 % califica como buena y muy buena la atención del personal del programa.</p>	<p>En general, se observa una aceptación favorable en la calidad de gestión del programa social; destacando la calificación de buena y muy buena a la atención por parte del personal del programa social. Esto refleja la fortaleza en cuanto a personal con experiencia y sensible con este grupo poblacional.</p>
Calidad del beneficio	<p>3.5. ¿Qué tan acuerdo está Usted con los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa son claros?</p> <p>3.6. ¿Alguna vez se le ha suspendido el apoyo económico por parte del Programa?</p> <p>3.11. ¿Considera que el monto del apoyo económico junto con su pensión, contribuye a solventar sus necesidades básicas?</p> <p>4.4. En su opinión, ¿Qué tan de acuerdo está con que el apoyo económico que recibe le ha permitido ser autosuficiente?</p> <p>4.6. En su opinión, ¿Qué tan de acuerdo está con que el apoyo económico ha contribuido a mejorar la calidad de vida de su familia?</p>	<p>El 90 % de los encuestados manifiesta estar de acuerdo con los requisitos y procedimientos para acceder al programa social.</p> <p>El 75.6 % considera que el apoyo económico del programa contribuye a solventar sus necesidades básicas y el 76.7 % considera que el apoyo económico que recibe le ha permitido ser autosuficiente y sólo el 16.7 % manifiesta no estar de acuerdo ni en desacuerdo.</p> <p>En ese sentido, el 82.2 % manifiesta estar de acuerdo en que el apoyo económico contribuye a mejorar la calidad de vida de su familia.</p>	<p>El apoyo económico del programa social contribuye a solventar los gastos asociados a la discapacidad de los derechohabientes y les permite ser autosuficientes y a su vez, mejora la calidad de vida de su familia. Solamente resaltar que los gastos asociados a la discapacidad suelen estar acompañados a limitaciones y cuidados propios por la edad de los derechohabientes (edad promedio mayor a 65 años).</p>
Contraprestación	<p>4.7. En su opinión, ¿Qué tan de acuerdo está con que el apoyo económico es un reconocimiento a sus servicios prestados a la Ciudad de México?</p>	<p>El 94.4 % de los encuestados opina que el apoyo económico si es un reconocimiento a sus servicios prestados al Gobierno de la Ciudad de México.</p>	<p>El resultado apoya el argumento señalada en los antecedentes del programa social; sin embargo, se requiere medir los costos asociados a la entrega del apoyo económico.</p>

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Satisfacción	<p>3.10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?</p> <p>4.2. ¿En qué medida considera que el apoyo económico otorgado por el Programa ha contribuido para mejorar su nivel de vida?</p> <p>4.3. ¿En cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora?</p> <p>5.2. En su opinión, ¿el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento a sus derechos como persona con discapacidad?</p> <p>5.3. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?</p> <p>5.4. En general, ¿cómo califica el Programa?</p>	<p>El 94.4 % de los encuestados manifiesta estar satisfecho con el desempeño del programa.</p> <p>El 43.3 % considera que el apoyo económico contribuye a mejorar su nivel de vida; sin embargo, un 37.8 % lo considera regular.</p> <p>Las mejoras se manifiestan en los siguientes aspectos: 18.9 % en gastos de transporte asociados a la discapacidad, 17.8 % para la manutención de la familia y 11.1 % para gastos asociados a la discapacidad.</p> <p>El 85.6 % opina que el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos como persona con discapacidad.</p> <p>El 94.4 % califica como bueno y muy bueno el programa social.</p>	<p>En general, el programa se califica como bueno y muy bueno; lo que significa que cumple con lo establecido en su objetivo general; sin embargo, se requiere contar con resultados cuantitativos que muestren los avances en el cumplimiento de los derechos de este grupo de población. La calificación obtenida contrasta con los resultados logrados por el programa a nivel de Propósito y Fin en la MIR.</p>

Fuente: Elaboración con base en información de la Encuesta al Programa "Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente. 2016.

V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

V.1. MUESTRA DEL LEVANTAMIENTO DEL PANEL

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social:

Tabla V-1. Tamaño de la muestra para el levantamiento de Panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	139
Población que participó en el levantamiento de la Línea Base activa en el programa en 2017	139
Población que participó en el levantamiento de la Línea Base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel	0
Población muestra para el levantamiento de Panel	139

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel. El 94.9 % son hombres y únicamente el 5.1 % son mujeres, población derechohabiente activa en el programa social.

Del total de la muestra, el 49.8 % reside en el interior de la República Mexicana y el restante en la Ciudad de México, principalmente en las delegaciones Iztapalapa y Gustavo A. Madero (28.4 %). El 54.4 % son adultos mayores a 69 años.

Con la finalidad de contar con los reactivos suficientes para la evaluación de satisfacción y cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar de la población, como resultado de la intervención, se tendrán los siguientes reactivos adicionales para las categorías siguientes:

Tabla V-2. Reactivos adicionales al diseño del instrumento para la construcción de la Línea Base

Categoría	Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Imagen del Programa	¿Cómo calificaría la claridad de la información de los medios sobre los cuales se enteró?	Se requiere tener información acerca de la publicidad del programa social y la frecuencia con la que se recibe la información.
Contraprestación	¿Qué tan costoso le es llegar a recoger su apoyo?	Se incorpora el reactivo para conocer la percepción de costos relacionados con la entrega del apoyo económico.

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

V.2. CRONOGRAMA DE APLICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de panel del programa social se describen a continuación:

Tabla V-3. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	8 al 12 de enero de 2018	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances del instrumento de recolección de la información y método de aplicación
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	16 al 21 de enero de 2018	Medir la eficiencia de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	15 de enero de 2018	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	6 al 24 de febrero de 2018	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos de campo por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	1 al 15 de marzo de 2018	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xls”.

Fuente: Elaboración propia. DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

VI.1. ANÁLISIS DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, para la Evaluación Interna 2016 del programa social.

Tabla VI-1. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente operado en 2015

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN	Satisfactorio	Se realiza una breve descripción de la puesta en marcha del programa social, se indican los objetivos descritos en las Reglas de Operación 2015 y se describen las características generales del programa social y su vigencia para el ejercicio 2016 (págs. 1-3).
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	En este apartado se indicó el área responsable de la evaluación interna, la metodología de la evaluación y las fuentes de información utilizadas (págs. 3-12).
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se describen las funciones de la Dirección de Planeación, como el área encargada de la evaluación interna, así como los perfiles del equipo evaluador.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se señala que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018) y que la metodología utilizada para llevar a cabo la valoración del diseño es la Metodología del Marco Lógico (MML) y se establece la ruta crítica de la evaluación del programa social.
III.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se señalan las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna.
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	En este apartado se presentan las matrices de contingencias relacionadas con la consistencia normativa y alineación del programa social, la identificación del diagnóstico del problema social atendido, la cobertura del programa, el análisis del Marco Lógico y su articulación con otros programas y acciones (págs. 13-46).
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Se realiza un análisis del apego del programa a la normatividad aplicable, se incluye la Ley de Desarrollo Social y la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Asimismo, se incluye la contribución del programa a los principios de la política social, el apego del diseño a los lineamientos del Evalúa CDMX y el apego del programa al marco programático de la Ciudad de México.
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	La evaluación incluye la definición del problema que atiende el programa social, la cuantificación y ubicación de la población que padece la problemática social.
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se indica la población potencial, la población objetivo y la población atendida, así como el comportamiento de la cobertura durante los tres ejercicios fiscales anteriores.
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	A través de la MML se realiza un análisis de la situación ideal del programa y de la construcción de la intervención de política para el ejercicio 2015. En este sentido, se incluyen los sub-apartados: árbol del problema, árbol de objetivos, árbol de acciones, resumen narrativo, valoración de la MIR, consistencia interna (lógica vertical y horizontal) del programa y el análisis de involucrados.
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Se realiza un análisis de las complementariedades que tiene el programa con otros programas u acciones dirigidas a la población objetivo o que tienen objetivos similares.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Con base en el Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales se valoró si los componentes del programa social corresponden a un programa o acción social.
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	En este apartado se presenta la definición de los objetivos del programa social y el diseño metodológico y del instrumento para la construcción de la línea base del programa social para el ejercicio 2016 (págs.46-53).
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se definen los objetivos del programa a corto, mediano y largo plazo, así como sus efectos sociales, culturales y económicos con base en los objetivos del programa.
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se expone las razones por las que se selecciona la encuesta como la técnica de aplicación para la construcción de la línea base del programa social, señalando las categorías de análisis al momento de su levantamiento.
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se incorpora el instrumento con los reactivos y las categorías a evaluar, considerando los aspectos de datos generales, características socioeconómicas, desempeño del programa, efectos y expectativas de las y los derechohabientes.
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se realizó la descripción de la población del programa, por sexo, delegación y edad, tanto del total de derechohabientes, como de los que ingresaron al programa hasta el mes de mayo del 2016.
IV.5. Cronograma de Aplicación del Instrumento.	Satisfactorio	Se presenta la ruta crítica de aplicación de la encuesta para el levantamiento de la línea base.
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	Satisfactorio	Este apartado da seguimiento a los criterios desarrollados en la Evaluación Interna 2015, así como el seguimiento de las recomendaciones derivadas de las evaluaciones internas anteriores (págs.54-57).
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Incluye la valoración de la consistencia de la evaluación interna 2015 conforme a los aspectos establecidos en los lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX.
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Se presenta una matriz de contingencias mediante la cual se reportan los avances en la instrumentación de las estrategias de mejora propuestas en la evaluación interna 2015.
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	En este apartado se presentan la Matriz FODA, las estrategias de mejora y su cronograma de implementación (págs. 57-61).
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye Matriz FODA.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA.
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye cronograma de implementación.
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	En este apartado se presentan las fuentes de información consultadas y referencias documentales utilizadas para la realización de la evaluación de diseño y construcción de la Línea Base (págs. 62-64).

Fuente: Elaborado con base en Evaluación Interna 2016 Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, operado en 2015.

VI.2. SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Retomando las medidas correctivas o de reorientación identificadas en la Evaluación Interna 2016 del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente operado en 2015, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

Tabla VI-2. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2016

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Mejorar el diseño del programa a partir de diagnósticos participativos	Diseño	Corto plazo	Dirección de Planeación	Atendido	
Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2016	Diseño	Corto plazo	Dirección de Planeación	Atendido	
Fortalecer la capacitación entre los responsables del programa en la metodología del Marco Lógico	Diseño y Resultados	Corto y Mediano plazo	Dirección de Planeación	Atendido	
Fortalecimiento del Diagnóstico (análisis cuantitativo y cualitativo de la problemática central del programa)	Diseño	Corto y Mediano plazo	Dirección de Planeación	En proceso	
Revisión de las áreas de oportunidad que presenta la Matriz de Indicadores y Resultados	Diseño y Evaluación	Corto plazo	Dirección de Planeación	Atendido	
Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla	Diseño	Corto plazo	Dirección de Planeación	En proceso	
Impulsar la participación de la población objetivo y beneficiaria en las diferentes etapas del Programa	Diseño e Instrumentación	Mediano y Largo plazo	Dirección de Planeación	En proceso	
Generar mecanismos de participación ciudadana con la población más vulnerable del Distrito Federal	Operación	Mediano y Largo plazo	Dirección de Planeación	En proceso	
Mejorar la cooperar y coordinación entre las instancias que operan el Programa	Diseño e Instrumentación	Corto y Mediano plazo	Dirección de Planeación	En proceso	

Fuente: Elaboración con base en información del DIF-CDMX. Evaluación Interna 2016 Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente, operado en 2015.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VII.1. MATRIZ FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

Tabla VII-1. Matriz FODA del programa social

		Fortalezas	Debilidades
		Factores Internos	<p>F1. Experiencia del área responsable en brindar servicios y apoyos a la población con discapacidad de la Ciudad de México.</p> <p>F2. Se cuenta con personal con experiencia y responsabilidad social en la gestión operativa del programa.</p> <p>F3. El Sistema Único de Información es una herramienta útil para la gestión del programa y en la generación de reportes para la toma de decisiones.</p>
Factores Externos			
Oportunidades	<p>O1. Recomendaciones de las evaluaciones para mejorar el diseño y operación del programa.</p> <p>O2. Estudios de satisfacción a los derechohabientes con respecto al beneficio económico entregado</p>	<p>Aprovechar la experiencia del personal para fortalecer la gestión operativa del programa social.</p> <p>Generar mecanismos de participación social y ciudadana con la población para fortalecer la gestión operativa del programa.</p> <p>Valorar la pertinencia de la realización de encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los derechohabientes sobre los resultados del programa.</p>	<p>Elaborar procedimientos estandarizados con base a la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.</p> <p>Fortalecer los mecanismos de coordinación y comunicación entre los ejecutores del programa.</p>

Amenazas	A1. Recursos presupuestales insuficientes para aumentar la cobertura del programa social. A2. La coincidencia con otros programas sociales que tienen objetivos y componentes similares.	Sistematizar la focalización y atención del programa social para establecer la coordinación con otros programas para evitar duplicidades y optimizar recursos.	Fortalecer la cultura de monitoreo y evaluación entre los responsables del programa.
-----------------	---	--	--

Fuente: DIF-DF. Dirección de Planeación.

VII.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:

Tabla VII-2. Estrategias de mejora y etapa de implementación dentro del programa

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
D1-O1	Elaborar procedimientos estandarizados con base a la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.	Operación	Las entidades responsables de la operación del programa tendrán información suficiente sobre las actividades, actores y tiempos para cada una de los procesos, generando certidumbre a la población derechohabiente sobre los tiempos de acceso y entrega de apoyos.
D2-A1	Fortalecer la cultura de monitoreo y evaluación entre los responsables del programa.	Operación	El monitoreo y la evaluación consolida la revisión sistemática de los indicadores y permite generar recomendaciones de mejora continua.
F1-O2	Valorar la pertinencia de la realización de encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los derechohabientes sobre los resultados del programa.	Resultados	Conocer la percepción de los derechohabientes respecto a los componentes entregados y si se atiende a sus necesidades y prioridades que motivaron la intervención del Gobierno de la Ciudad de México; lo que permitirá fortalecer el diseño y la gestión operativa del programa social.

Fuente: DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

VII.3. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Con la finalidad de dar seguimiento a la instrumentación de las estrategias de mejora derivadas de la evaluación interna se presenta el siguiente cronograma:

Tabla VII-3. Cronograma de implementación de las estrategias de mejora

Estrategia de mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Elaborar procedimientos estandarizados con base a la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal.	Corto	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Dirección de Planeación
Fortalecer la cultura de monitoreo y evaluación entre los responsables del programa.	Corto	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Dirección de Planeación

Estrategia de mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Valorar la pertinencia de la realización de encuestas de satisfacción para conocer la percepción de los derechohabientes sobre los resultados del programa.	Corto	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Dirección de Planeación

Fuente: DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Resaltar que el seguimiento y avance de estas recomendaciones tendrán que ser reportados en la siguiente evaluación interna a realizarse para el año 2018.

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, (2017). *Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. Gaceta Oficial de la Ciudad de México N° 45. 10 de abril de 2017.

_____, (2016). *Aviso por el cual se da a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. Gaceta Oficial de la Ciudad de México N° 52. 18 de abril de 2016.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, (2017). *Informe del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México 2016*. Ciudad de México.

_____, (2017). *Informe de Gestión enero-diciembre 2016*. Ciudad de México.




_____, (2016). *Evaluación Interna 2016 del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente operado en 2015*. Ciudad de México.

_____, (2016). *Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal*. Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 255. 8 de enero de 2016.

_____, (2014). *Reglas de operación del Programa de Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente 2016*. Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 270 Tomo III. 29 de enero de 2014.

IX. ANEXOS

Encuesta al Programa "Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente"

		CDMX CIUDAD DE MÉXICO		Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México					
								Fecha: _____	
Encuesta al Programa "Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente"									
Presentación								Folio: _____	
Buenos días/tardes, mi nombre es : _____ y trabajo para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), estamos llevando a cabo una encuesta sobre el programa "Apoyo Económico a Policías y Bomberos Pensionados de la CAPREPOL con Discapacidad Permanente", y nos gustaría contar su colaboración. ¿Me permitiría hacerle unas preguntas?									
Folio									
1 Ingrese otra vez el número de Folio, respetando la misma nomenclatura. _____									
I. Identificación del usuario y sus características generales									
1.1. Sexo		<input type="radio"/> Masculino		<input type="radio"/> Femenino					
1.2. ¿Cuál es su edad?									
1.3. ¿En qué delegación vive?		<input type="radio"/> Álvaro Obregón		<input type="radio"/> Iztapalapa					
		<input type="radio"/> Azcapotzalco		<input type="radio"/> Magdalena Contreras					
		<input type="radio"/> Benito Juárez		<input type="radio"/> Miguel Hidalgo					
		<input type="radio"/> Coyoacán		<input type="radio"/> Milpa Alta					
		<input type="radio"/> Cuajimalpa		<input type="radio"/> Tláhuac					
		<input type="radio"/> Cuauhtémoc		<input type="radio"/> Tlalpan					
		<input type="radio"/> Gustavo A. Madero		<input type="radio"/> Venustiano Carranza					
		<input type="radio"/> Iztacalco		<input type="radio"/> Xochimilco					
1.4. Estado civil		<input type="radio"/> Soltero (a)		<input type="radio"/> Divorciado (a)					
		<input type="radio"/> Casado (a)		<input type="radio"/> Viudo (a)					
		<input type="radio"/> Unión libre		<input type="radio"/> Separado (a)					
1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?		<input type="radio"/> No estudió		<input type="radio"/> Carrera Técnica					
		<input type="radio"/> Primaria		<input type="radio"/> Licenciatura					
		<input type="radio"/> Secundaria		<input type="radio"/> Maestría					
		<input type="radio"/> Bachillerato o Preparatoria		<input type="radio"/> Doctorado					
1.6. ¿Habla una lengua indígena?		<input type="radio"/> Si		<input type="radio"/> No					
1.7. ¿En qué corporación prestó sus servicios?		<input type="radio"/> Policía de la Ciudad de México							
		<input type="radio"/> Bomberos de la Ciudad de México							

1.8.	¿Cuántos años prestó sus servicios en la corporación antes de jubilarse? 					
<hr/>						
1.9.	¿Qué limitación le produce su discapacidad? (Puede seleccionar más de una opción).					
	<input type="radio"/>	Dificultad para caminar, moverse, subir o bajar				
	<input type="radio"/>	Dificultad para ver, aun usando lentes				
	<input type="radio"/>	Dificultad para hablar, comunicarse o conversar				
	<input type="radio"/>	Dificultad para oír, aun usando aparato auditivo				
	<input type="radio"/>	Dificultad para vestirse, bañarse o comer				
	<input type="radio"/>	Dificultad para poner atención o aprender cosas sencillas				
	<input type="radio"/>	Tiene alguna discapacidad intelectual				
	<input type="radio"/>	Otro:				
<hr/>						
1.10.	¿Cuál es el origen de su discapacidad?					
<hr/>						
1.11.	¿Cómo obtuvo sus ingresos el mes pasado?					
	<input type="radio"/>	Fue empleado				
	<input type="radio"/>	Trabajó por su cuenta /se autoempleo				
	<input type="radio"/>	Pensionado o jubilado				
	<input type="radio"/>	Recibió apoyos del gobierno				
	<input type="radio"/>	No tuvo empleo				
<hr/>						
1.12.	Cuando tiene problemas de salud, ¿principalmente dónde se atiende?					
	<input type="radio"/>	Seguro Popular	<input type="radio"/>	Centro de Salud CDMX		
	<input type="radio"/>	IMSS	<input type="radio"/>	Médico Particular (farmacia, consultorio, dispensari		
	<input type="radio"/>	ISSSTE	<input type="radio"/>	No cuenta con servicios de salud		
	<input type="radio"/>	Hospitales PEMEX				
<hr/>						
1.13.	¿Cómo se transporta para realizar sus distintas actividades?					
	<input type="radio"/>	Metro	<input type="radio"/>	Caminando		
	<input type="radio"/>	Metrobús	<input type="radio"/>	Taxi		
	<input type="radio"/>	Microbús	<input type="radio"/>	Bicicleta		
	<input type="radio"/>	Automóvil particular	<input type="radio"/>	Bicitaxi		
	<input type="radio"/>	Transporte escolar	<input type="radio"/>	Trolebús		
<hr/>						
II. Características Socioeconómicas						
2.1.	Incluyéndose Usted, ¿cuántas personas habitan en este hogar?					
	2.1.1.	Niños (0 a 17 años) *	<hr/>			
	2.1.2.	Adultos (18 a 64 años) *	<hr/>			
	2.1.3.	Adultos Mayores (65 años o más)	<hr/>			
2.2.	La casa donde vive es:					
	<input type="radio"/>	Propia pagada	<input type="radio"/>	Prestada		
	<input type="radio"/>	Propia, pero se esta pagando	<input type="radio"/>	Otros:		
	<input type="radio"/>	Rentada	<input type="radio"/>			
<hr/>						
2.3.	¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su discapacidad para facilitar su movilidad y desplazamiento?					
	<input type="radio"/>	Si	<input type="radio"/>	No		
<hr/>						
2.4.	Aparte de la pensión que recibe de CAPREPOL y el apoyo económico otorgado por el DIF-CDMX, ¿Usted u otro miembro de la familia recibe algún apoyo del gobierno?					
	<input type="radio"/>	Si	(Pase a la pregunta 2.5.)			
	<input type="radio"/>	No	(Pase a la pregunta 2.6.)			

Otro Programa					
2.5. ¿Qué otro programa recibe?					
<input type="radio"/>	PROSPERA	<input type="radio"/>	Va Seguro		
<input type="radio"/>	De su escuela pública o de gobierno	<input type="radio"/>	Educación Garantizada		
<input type="radio"/>	Un organismo de gobierno	<input type="radio"/>	Programa de Transporte Escolar		
<input type="radio"/>	Una institución privada	<input type="radio"/>	Programa de Comedores Públicos		
<input type="radio"/>	Niños Talento	<input type="radio"/>	Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX		
<input type="radio"/>	Educación inicial y preescolar	<input type="radio"/>	Escuela sin Violencia		
<input type="radio"/>	Programa de Desayunos Escolares	<input type="radio"/>	Programa de Exención de pago de tarifa de niños menores de 5 años		
<input type="radio"/>	Programa de uniformes escolares gratuitos	<input type="radio"/>	Otro: _____		
Bienes y Servicios					
2.6. Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta (marcar una opción para cada bien o servicio)					
	Lo tiene	No lo tiene		Lo tiene	No lo tiene
Agua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	TV de paga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Línea Telefónica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tinaco Cisterna	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Personal de servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2.7. ¿En su casa cuentan con los siguientes artículos (bienes)?					
	Lo tiene	No lo tiene		Lo tiene	No lo tiene
Radio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Estufa de gas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Televisión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Lavadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Refrigerador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Computadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Microondas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Teléfono Celular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.8. Aproximadamente ¿qué porcentaje de su ingreso gastó el mes pasado en los siguientes rubros? (La suma de todos los conceptos no debe exceder el 100%).					
2.8.1 Alimentación %		2.8.5 Diversión (uso del tiempo libre) %			
2.8.2 Transporte %		2.8.6 Vivienda %			
2.8.3 Salud %		2.8.7 Vestido %			
2.8.4 Educación %		2.8.8 Otras cosas %			
2.9. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso mensual?					

III. Desempeño del Programa					
3.1. ¿Cómo se enteró del Programa?					
<input type="radio"/>	Portal de internet del DIF-CDMX	<input type="radio"/>	Televisión		
<input type="radio"/>	Portal de internet de CAPREPOL	<input type="radio"/>	Cartel		
<input type="radio"/>	Por familiares o conocidos	<input type="radio"/>	Por la CAPREPOL		
<input type="radio"/>	Redes sociales institucionales del DIF-CDMX y CAPREPOL (Facebook, Twitter)	<input type="radio"/>	Otro: _____		
3.2. ¿Cómo calificaría la claridad de la información de los medios sobre los cuales se enteró?					
<input type="radio"/>	Muy buena				
<input type="radio"/>	Buena				
<input type="radio"/>	Ni buena, ni mala				
<input type="radio"/>	Mala				
<input type="radio"/>	Muy mala				

3.3.	¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo económico? Puede señalar más de uno.		
	<input type="radio"/>	Apoyo a los gastos por discapacidad	
	<input type="radio"/>	Apoyo a la manutención de la familia	
	<input type="radio"/>	Apoyo a la educación de los hijos	
	<input type="radio"/>	Apoyo a la alimentación	
	<input type="radio"/>	Reconocimiento a los servicios prestados	
	<input type="radio"/>	Otro: _____	
3.4.	¿Ha recibido puntualmente el depósito bancario en la tarjeta, los primeros 5 días hábiles del mes?		
	<input type="radio"/>	Siempre	
	<input type="radio"/>	La mayoría de las veces	
	<input type="radio"/>	Ni pocas, ni muchas veces	
	<input type="radio"/>	Pocas veces	
	<input type="radio"/>	Nunca	
3.5.	¿En el módulo de atención de la CAPREPOL, le informaron sobre el pase de revista y los días en que se debe hacer?		
	<input type="radio"/>	Si	
	<input type="radio"/>	No	
3.6.	¿Qué tan de acuerdo está Usted con los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa son claros?		
	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo	
	<input type="radio"/>	De acuerdo	
	<input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	
	<input type="radio"/>	En desacuerdo	
	<input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo	
3.7.	¿Alguna vez se le ha suspendido el apoyo económico por parte del Programa?		
	<input type="radio"/>	Si	(Pase a la pregunta 3.8.)
	<input type="radio"/>	No	(Pase a la pregunta 3.9.)
3.8.	¿Cómo califica el tiempo de respuesta para la reactivación del apoyo económico?		
	<input type="radio"/>	Muy adecuado	
	<input type="radio"/>	Adecuado	
	<input type="radio"/>	Ni adecuado, ni inadecuado	
	<input type="radio"/>	Inadecuado	
	<input type="radio"/>	Muy inadecuado	
Continuación Sección III. Desempeño			
3.9.	¿Ha reportado alguna incidencia o queja del programa, a la CAPREPOL o al DIF-CDMX?		
	<input type="radio"/>	Si	(Pase a la pregunta 3.10.)
	<input type="radio"/>	No	(Pase a la pregunta 3.11.)
Respuesta a la queja			
3.10.	¿Le han dado respuestas a las incidencias o quejas del programa?		
	<input type="radio"/>	Si	
	<input type="radio"/>	No	
Continuación Sección III. Desempeño			
3.11.	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?		
	<input type="radio"/>	Muy satisfecho	
	<input type="radio"/>	Satisfecho	
	<input type="radio"/>	Ni satisfecho, ni insatisfecho	
	<input type="radio"/>	Insatisfecho	
	<input type="radio"/>	Muy insatisfecho	
3.12.	¿Considera que el monto del apoyo económico junto con su pensión, contribuye a solventar sus necesidades básicas?		
	<input type="radio"/>	Si	
	<input type="radio"/>	No	

3.13. En su opinión ¿Cómo califica la atención del personal del programa?							
<input type="radio"/>	Muy buena						
<input type="radio"/>	Buena						
<input type="radio"/>	Ni buena, ni mala						
<input type="radio"/>	Mala						
<input type="radio"/>	Muy mala						
3.14. ¿Porqué?							
<hr/>							
3.15. ¿Qué tan costoso le es llegar a recoger su apoyo?							
<input type="radio"/>	Muy difícil						
<input type="radio"/>	Difícil						
<input type="radio"/>	Ni difícil ni fácil						
<input type="radio"/>	Fácil						
<input type="radio"/>	Muy fácil						
IV. Efectos del Programa							
4.1. ¿Cómo considera que era su nivel de vida antes de que recibiera el apoyo del Programa?							
<input type="radio"/>	Muy bueno						
<input type="radio"/>	Bueno						
<input type="radio"/>	Ni bueno, ni malo						
<input type="radio"/>	Malo						
<input type="radio"/>	Muy malo						
4.2. ¿En qué medida considera que el apoyo económico otorgado por el Programa ha contribuido para mejorar su nivel de vida?							
<input type="radio"/>	Mucho						
<input type="radio"/>	Suficiente						
<input type="radio"/>	Regular						
<input type="radio"/>	Poco						
<input type="radio"/>	Nada						
4.3. ¿En cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora? (Puede marcar más de una opción).							
<input type="radio"/>	Manutención de la familia			<input type="radio"/>	Nivel escolar de los hijos		
<input type="radio"/>	Autosuficiencia económica			<input type="radio"/>	Transporte		
<input type="radio"/>	Adecuaciones del hogar			<input type="radio"/>	Recreación		
<input type="radio"/>	Bienes en el hogar			<input type="radio"/>	Otro:		
<input type="radio"/>	Salud (Gastos asociados a la discapacidad)						
4.4. ¿En su opinión que tan de acuerdo esta con que el apoyo económico que recibe le ha permitido ser autosuficien							
<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo						
<input type="radio"/>	De acuerdo						
<input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo						
<input type="radio"/>	En desacuerdo						
<input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo						
4.5. Si Usted no contara con el apoyo económico ¿tendría que trabajar para contar con un ingreso familiar?							
<input type="radio"/>	Muy probable						
<input type="radio"/>	Probablemente						
<input type="radio"/>	Ni probable, ni improbable						
<input type="radio"/>	Poco probable						
<input type="radio"/>	Muy improbable						

4.6.	¿En su opinión que tan de acuerdo esta con que el apoyo económico ha contribuido a mejorar la calidad de vida de								
	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo							
	<input type="radio"/>	De acuerdo							
	<input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo							
	<input type="radio"/>	En desacuerdo							
	<input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo							
4.7.	¿En su opinión que tan de acuerdo esta con que el apoyo económico es un reconocimiento a sus servicios prestado a la Ciudad de México?								
	<input type="radio"/>	Totalmente de acuerdo							
	<input type="radio"/>	De acuerdo							
	<input type="radio"/>	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo							
	<input type="radio"/>	En desacuerdo							
	<input type="radio"/>	Totalmente en desacuerdo							
V. Expectativa de los Derechohabientes									
5.1.	¿En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el Programa, su calidad de vida disminuiría?								
	<input type="radio"/>	Si							
	<input type="radio"/>	Probablemente							
	<input type="radio"/>	Ni probablemente, no poco probable							
	<input type="radio"/>	Poco probable							
	<input type="radio"/>	No							
5.2.	¿En su opinión, el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento a sus derechos como persona con discapacidad?								
	<input type="radio"/>	Si							
	<input type="radio"/>	Probablemente							
	<input type="radio"/>	Ni probablemente, no poco probable							
	<input type="radio"/>	Poco probable							
	<input type="radio"/>	No							
5.3.	¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?								

5.4.	En general, cómo califica el Programa								
	<input type="radio"/>	Muy bueno							
	<input type="radio"/>	Bueno							
	<input type="radio"/>	Ni bueno, ni malo							
	<input type="radio"/>	Malo							
	<input type="radio"/>	Muy malo							
VI. Cohesión Social									
6.1.	Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión , cuál ha sido la medida en la que contribuye a mejorar las relaciones en su familia?								
	<input type="radio"/>	Ha mejorado considerablemente							
	<input type="radio"/>	Ha mejorado							
	<input type="radio"/>	Ni mejorado, ni empeorado							
	<input type="radio"/>	Ha empeorado							
	<input type="radio"/>	Ha empeorado considerablemente							
6.2.	Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?								
	<input type="radio"/>	Ha mejorado considerablemente							
	<input type="radio"/>	Ha mejorado							
	<input type="radio"/>	Ni mejorado, ni empeorado							
	<input type="radio"/>	Ha empeorado							
	<input type="radio"/>	Ha empeorado considerablemente							
6.3.	Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?								
	<input type="radio"/>	Muy probable							
	<input type="radio"/>	Probablemente							
	<input type="radio"/>	Ni probable, ni improbable							
	<input type="radio"/>	Improbable							
	<input type="radio"/>	Muy improbable							

Guía de Entrevista Semi-Estructurada

Los temas mencionados en este anexo son enunciativos y no limitativos, por lo que cada punto puede ser ampliado de acuerdo a la experiencia del evaluador.

DATOS DEL ENTREVISTADO (CONFIDENCIAL)	
Nombre	
Puesto	
Antigüedad en el puesto	
Antigüedad en la dependencia	
Objetivo	Conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, así como su área de responsabilidad poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa.
Confidencialidad	La entrevista será grabada sólo para fines de consulta, ya que la información que usted nos proporcione se traducirá en flujogramas de procesos de operación y para análisis posteriores. Dicha información será utilizada con toda discreción y exclusivamente para fines de este trabajo.

MACROPROCESO	
Descripción general:	
Temas específicos:	
1. Características	
2. Insumos y productos del proceso	
3. Disponibilidad de recursos	
4. Dificultades de recursos	
5. “Cuellos de botella”	
6. “Buenas prácticas”	
7. Sugerencias de mejora	

Fuente: Elaboración propia.



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



2017

