



Evaluación Interna Integral 2016 - 2018

Programa de Apoyo Económico a Personas
con Discapacidad Permanente

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



**EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL
2016-2018**

PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A
PERSONAS CON DISCAPACIDAD
PERMANENTE

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	1
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	1
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.....	8
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna.....	8
II.2. Metodología de la Evaluación.....	14
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación.....	17
II.3.1. Información de Gabinete.....	18
II.3.2. Información de Campo.....	22
Actividades de Trabajo en Campo para el Levantamiento del Panel.....	35
Retos y obstáculos enfrentados para el levantamiento de panel.....	36
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL.....	37
III.1. Consistencia normativa y alineación con la política social del Distrito Federal.....	37
III.1.1. Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicable.....	37
III. 1.2. Análisis del apego del diseño del programa social a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación.....	47
III. 1.2.1 Análisis del apego del diseño del programa social a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación 2015, 2016 y 2017.....	47
III.1.2.2. Análisis del apego del diseño del programa social a la política de desarrollo social de la Ciudad de México.....	51
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social.....	55
III. 3. Análisis del marco lógico del programa social.....	60
III. 3. 1. Árbol de problemas.....	60
III. 3. 2. Árbol de objetivos.....	61
III. 3. 3. Árbol de acciones.....	62
III. 3. 4 Resumen narrativo.....	63
III. 3. 5. Matriz de indicadores del programa social.....	63
III. 3. 6 Consistencia Interna del Programa Social (Lógica vertical).....	73
III. 3. 7. Análisis de involucrados.....	80
III. 4 Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales.....	82
III. 5. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social de la CDMX.....	95
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.....	95
IV. 1. Estructura Operativa.....	95
IV. 2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 y 2017 con su diseño.....	112
IV. 3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.....	129
IV. 4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.....	136
IV. 5. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016 y 2017.....	139
V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL.....	141
VI. EVALUACIÓN DE RESULTADO.....	148
VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social.....	148
VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social.....	152
VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES.....	156
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.....	160
VIII. 1. Matriz FODA.....	160
VIII. 1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social.....	161
VIII. 1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social.....	162
VIII.2. Estrategias de Mejora.....	163

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018.....	166
VIII.3. Comentarios Finales	168
REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	172
ANEXO I. PERFIL DE PUESTOS DEL PERSONAL QUE OPERÓ EL PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE DURANTE EL EJERCICIO 2017.	174
ANEXO II. CUESTIONARIO DE LÍNEA BASE 2017	246
ANEXO III. CUESTIONARIO DE PANEL 2018.....	253

Tabla 1. Descripción del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	2
Tabla 2. Descripción del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	7
Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles	10
Tabla 4. Tabla de ruta de crítica de la Evaluación Interna Integral del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	16
Tabla 5. Diagrama de la Ruta Crítica de la Integración de la Evaluación Interna 2018. ...	17
Tabla 6. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado.....	23
Tabla 7. Desagregación de la muestra de línea base 2017 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	32
Tabla 8. Población que fue objeto del levantamiento del panel.....	33
Tabla 9. Desagregación de la muestra de panel 2018 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	34
Tabla 10. Actividades de trabajo en campo para el levantamiento de panel	35
Tabla 11. Ruta crítica del levantamiento de panel.....	35
Tabla 12. Diagrama de la ruta crítica del levantamiento de panel	36
Tabla 13. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal 2015.	37
Tabla 14. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal 2016.	40
Tabla 15. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal 2017.	43
Tabla 16. Monto del apoyo económico en ROP y el establecido en la Ley de Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.....	45
Tabla 17. Contribución del programa social a los 13 principios de la Política Social del Distrito Federal.	46
Tabla 18. Consistencia de las Reglas de Operación con los lineamientos emitidos por el EVALÚA DF.....	47
Tabla 19. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales	51
Tabla 20. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Programas sectoriales e Institucional.....	52
Tabla 21. Problema del Programa Social.....	56
Tabla 22. Indicadores relacionados con el problema social	57
Tabla 23. Valoración del Diagnóstico del Programa Social según los aspectos que se incluyeron en las ROP 2015-2017.	57
Tabla 24. Resumen narrativo del equipo evaluador.	63
Tabla 25. Matriz de indicadores propuesta por el equipo evaluador.....	65
Tabla 26. Matriz de indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2015	68
Tabla 27. Matriz de indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2016	70
Tabla 28. Matriz de indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2017	72
Tabla 29. Valoración de la Lógica vertical de las MIR 2015-2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador.	74
Tabla 30. Valoración de la Lógica horizontal de las MIR 2015-2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador	76

Tabla 31. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR 2015	77
Tabla 32. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR 2016	78
Tabla 33. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR 2017	78
Tabla 34. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR propuesta.....	79
Tabla 35. Análisis de Involucrados del programa.....	81
Tabla 36. Complementariedad o coincidencias del programa social.....	83
Tabla 37. Perfil de puestos del personal que operó el programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente durante el ejercicio 2017	96
Tabla 38. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño, ejercicio 2016.	113
Tabla 39. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño, ejercicio 2017.	120
Tabla 40. Equivalencia de los procesos del programa social con el Modelo General de los Procesos de un Programa Social. Evalúa CDMX.....	132
Tabla 41. Matriz de valoración de los procesos del programa social.....	135
Tabla 42. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016	136
Tabla 43. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2017	136
Tabla 44. Matriz de valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social	137
Tabla 45. Matriz de valoración de la operación del programa social	139
Tabla 46. Evolución de la cobertura del programa social, 2015-2017	148
Tabla 47. Perfil de los derechohabientes del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	150
Tabla 48. Resultados a nivel de propósito y fin del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	152
Tabla 49. Resultados de línea base y panel de satisfacción del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	153
Tabla 50. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente operado en 2015	156
Tabla 51. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2017 del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente operado en 2016	159
Tabla 52. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social.....	161
Tabla 53. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna	163
Tabla 54. Tabla de análisis del cruce de FODA 2018	167
Tabla 55. Estrategias de mejora para el programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.....	168

ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Aspectos en los que han notado una mejora a partir de los bienes y servicios que reciben del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.....	154
Gráfica 2. Nivel de acuerdo con que lo aprendido en las pláticas de derechos humanos le ha resultado útil.	155
Gráfica 3. Opinión de los encuestados en 2018 sobre la probabilidad de influencia del programa en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos como persona con discapacidad.....	155
Gráfica 4. Evolución de las metas de promedio de personas atendidas por año.....	169



Ilustración 1. Organigrama personal de estructura Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	112
Ilustración 2. Modelo General de los Procesos de un Programa Social y Procedimientos equivalente del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	129

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. Tamaño de la muestra.....	31
---------------------------------------	----

**EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018
PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A PERSONAS CON
DISCAPACIDAD PERMANENTE**

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna Integral del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, 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 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA-CDMX).

Esta evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora del diseño, operación y resultados del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, a través de la realización de un análisis de gabinete y sistemático de su diseño, planeación y gestión operativa, así como de los resultados de las encuestas de línea base y panel de satisfacción. Lo anterior, con la finalidad de proveer de información sobre los resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo con las Reglas de Operación de los ejercicios 2015, 2016 y 2017, el Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente presenta la siguiente descripción:

Tabla 1. Descripción del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente

	Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
1	Nombre del Programa Social	Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	No aplica
2	Problema central atendido por el Programa Social	Las personas con discapacidad no tienen garantizados sus derechos económicos (alimentación, vivienda, trabajo, ingreso y salud).	Las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años, que nacieron y residen en la Ciudad de México tienen limitado acceso al ejercicio de sus derechos económicos (alimentación, vivienda, trabajo y salud).	Las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años y que residen en la Ciudad de México con limitado ejercicio de su derecho a un nivel de vida adecuado y protección social para el acceso a servicios básicos de alimentación, vivienda, trabajo, educación, salud, entre otros.	En el diagnóstico del ejercicio 2017 se considera la intersección de dos clasificaciones en los sectores de población, de acuerdo con las Directrices de Maastricht, ser persona con discapacidad y en situación de pobreza lo que repercute de forma más amplia en el derecho a un nivel de vida adecuado.
3	Objetivo General	Contribuir a que aproximadamente 80,985 personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad.	Contribuir a que aproximadamente 81,614 personas con discapacidad permanente nacidas y residentes en el Distrito Federal, menores de 68 años mejore sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, coadyuvando así al desarrollo de su autonomía a	Contribuir a que aproximadamente 81,614 personas con discapacidad permanente residentes en la Ciudad de México preferentemente en situación de pobreza o con Índice de Desarrollo Social (IDS) bajo y muy bajo, menores de 68 años de edad mejoren sus ingresos	En el ejercicio 2017 se definió de mejor forma el universo de la población derivado del ajuste en el diagnóstico del problema social que se busca atender por el Programa Social. Adicionalmente, se eliminó la caracterización de ser personas nacidas en el Distrito Federal por

	Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
			través de la entrega de un apoyo económico mensual fijo.	económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, coadyuvando así al bienestar de la calidad de vida a través de la entrega de un apoyo económico mensual fijo y vinculación con servicios complementarios.	la reforma de la fracción II del artículo 43 ¹ de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
4	Objetivos Específicos	<p>a) Otorgar el apoyo económico a personas con discapacidad permanente, residentes y nacidas en el Distrito Federal, que habiten en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio índice de Desarrollo Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residentes en Unidades Territoriales de alto IDS que por razones diversas se encuentran en situación de vulnerabilidad social.</p> <p>b) Otorgar servicios preventivos de salud y alimentación a las personas con discapacidad y sus familias a través de pláticas de orientación y materiales impresos</p>	<p>a) Otorgar el apoyo económico a personas con discapacidad permanente, residentes y nacidas en el Distrito Federal, que se encuentren en el Pre-Registro del Sistema Único de Información Programada, que habiten preferentemente en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residente en Unidades Territoriales de alto IDS que por razones diversas se encuentran en situación de vulnerabilidad social.</p> <p>b) Otorgar servicios de orientación alimentaria a las</p>	<p>Otorgar el apoyo económico a personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México que habiten preferentemente en delegaciones y colonias de muy bajo y bajo IDS.</p> <p>Otorgar servicios complementarios que incluye: orientación alimentaria a las personas con discapacidad y sus familias y pláticas de orientación en donde se difundan los derechos de las personas con discapacidad bajo un enfoque de derechos humanos, no discriminación y género.</p>	<p>A partir del ejercicio 2016 se incluyen pláticas exclusivas de orientación alimentaria y de difusión de derechos de las personas con discapacidad con enfoque de derechos humanos y género para contribuir a los enfoques transversales del Plan General de Desarrollo del Distrito Federal.</p>

¹ Decreto por el que se reforma el artículo 43 de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, publicado en la Gaceta oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), No. 23, 3 de marzo de 2016.

	Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
		referentes al tema.	<p>personas con discapacidad y sus familias a través de pláticas de orientación y materiales impresos referentes al tema.</p> <p>c) Difundir los derechos de las personas con discapacidad bajo un enfoque de derechos humanos y género.</p>		
5	Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)	Derivado de que en la actualidad no se cuenta con un censo de personas con discapacidad que nacieron y residen en el Distrito Federal, en la presente Administración, para la operación del Programa, se implementó el Sistema Único de Información 2014, en donde se realiza el pre-registro de solicitantes que cumplen con los requisitos establecidos en el Artículo 43 de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad y que requieran ingresar al Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, el cual hasta la fecha son	Debido a la falta de un censo de personas con discapacidad permanente para la cuantificación de la población objetivo se consideran 15,900 registrados en el Sistema Único de Información del Programa de Apoyo Económico a personas con Discapacidad Permanente, más el total de 81,560 derechohabientes incorporados al Programa; con un total de 97,360 personas con discapacidad permanente.	Está constituida por el total de personas con discapacidad que se encuentran en situación de pobreza y habitan en la Ciudad de México, la cual asciende a 169,104 personas con base en las estimaciones del CONEVAL (Módulo de Condiciones Socioeconómicas, 2014).	Ante la falta de estadísticas sobre la población con discapacidad permanente se tomaron diferentes alternativas para calcular la población objetivo. Dado el trabajo de CONEVAL con la medición de pobreza que incluye la condición de discapacidad ² se optó por utilizar esa cifra ya que proviene de una fuente oficial.

² De acuerdo con la metodología del cálculo, el mismo se realizó con base en la ENIGH-2014 (INEGI) por lo que incluye personas con discapacidad permanente y temporal.

	Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
		aproximadamente 11,900, más el total de derechohabientes que se encuentran incorporados, la población objetivo estimada sería de 92,885 personas con discapacidad permanente.			
6	Área encargada de la operación del Programa Social	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad (DEAPD) y en la operación la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDPD) y en la operación la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DEDPD) y en la operación la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.	El 30 de enero de 2015, la Dirección Ejecutiva de Apoyo a Personas con Discapacidad pasó a ser De los Derechos de las Personas con Discapacidad. ³
7	Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad	Se realizó la entrega de apoyos económicos, equivalentes a \$787.50 pesos mensuales, a 80,399 personas con discapacidad permanente.	Se realizó la entrega de apoyos económicos, por un monto de \$800.00 mensuales, en promedio de enero a diciembre, a 80,956 personas con discapacidad permanente.	Se realizó la entrega de apoyos económicos, por un monto de \$800.00 mensuales, en promedio de enero a diciembre, a 79,333 personas con discapacidad permanente.	Se incrementó el monto del apoyo mensual para acercarlo al establecido por Ley que desde 2014 corresponde a un monto diario equivalente a

³ Aviso por el que se dan a conocer las reformas del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Artículo 4 fracción VII. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). Número 21. 30 de enero de 2015.

	Aspecto del Programa Social	2015	2016	2017	Justificación en caso de cambios
					media Unidad de Cuenta de la Ciudad de México ⁴ .
8	Presupuesto del Programa Social	Para el ejercicio presupuestal 2015, la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal autorizó para este Programa un presupuesto de \$765'355,500.00 (Setecientos sesenta y cinco millones, trescientos cincuenta y cinco mil, quinientos pesos 00/100 M.N.).	Para el ejercicio presupuestal 2016, la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal autorizó para este Programa un presupuesto de \$783'500,000.00 (Setecientos ochenta y tres millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.).	Para el ejercicio presupuestal 2017, la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México autorizó para este programa un presupuesto de \$ 783'500,000.00 (Setecientos ochenta y tres millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.). En diciembre se realizó un ajuste en el presupuesto autorizado, en Reglas de Operación, a \$763'500,000.00 (Setecientos sesenta y tres millones quinientos mil pesos 00/100 M.N.). ⁵	No aplica.
9	Cobertura Geográfica del Programa Social	Ciudad de México.	Ciudad de México.	Ciudad de México.	No aplica.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX, No. 306, 23 de abril de 2018.

⁴ Decreto por el que se reforman diversos artículos de Códigos y Leyes locales, que Determinan Sanciones y Multas Administrativas, Conceptos de Pago y Montos de Referencia, para Sustituir al Salario Mínimo por la Unidad de Cuenta de la Ciudad de México, de Manera Individual o por Múltiplos de ésta. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). Número 1996 Bis. 28 de Noviembre de 2014.

⁵ Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación de los programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 215. 8 de diciembre de 2017.

Tabla 2. Descripción del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	2001.
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	<p>Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 2: Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema en el Distrito Federal. Meta 1: Aplicar estrategias para disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema, aplicando programas integrales que atiendan a todos los grupos de edad con la corresponsabilidad de la sociedad civil organizada. Líneas de acción: Diseñar e implementar programas integrales contundentes en contra de la pobreza en las colonias de más alto índice de marginalidad.</p>
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	<p>Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018. Área de oportunidad I: Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 2. Meta sectorial 1. Línea de acción 2.</p> <p>Diagnóstico y Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México. Capítulo 25: Derechos de las personas con discapacidad. Objetivo específico 25.2. Estrategia 457. Objetivo específico 25.8. Estrategia 472.</p> <p>Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México. Objetivo 4: Autonomía Económico y Corresponsabilidad en el Cuidado, Línea de acción 4.4, Estrategia 4. 4. 3.</p> <p>Programa Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México 2014-2018. Área de oportunidad: Discriminación y Derechos Humanos. Objetivo 2, Meta Institucional sectorial: Disminuir los efectos negativos derivados de la condición de pobreza extrema de la población habitante en la Ciudad de México a través de programas integrales de atención a todos los grupos etarios con prioridad en aquéllos en situación de vulnerabilidad, promoviendo la corresponsabilidad de la sociedad civil como mecanismo de fortalecimiento a las políticas sociales de atención a la pobreza, al año 2018.</p>
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	El Programa continúa vigente.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

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 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 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles.

Evaluación Interna	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
2016	Director de Planeación	Hombre	43	Especialidad Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. • Diseñar, desarrollar y coordinar 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"> • Evaluación de programas sociales del DIF DF 2014 • Reglas de operación del DIF DF 2015 • Sistema único de Información, DIF DF • Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 • Instrumentación del PBR-SHCP, Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 • Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007 • 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
2016	Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	40	Lic. Economía Agrícola	<p>Objetivo 1. Supervisar las acciones que se lleven a cabo para la obtención de la evaluación y resultados concretos de los programas sociales del Organismo</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema único de Información, DIF DF • 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

Evaluación Interna	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
					Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.		
2016	Líder Coordinador de Proyectos "A"	Hombre	40	Especialidad en Econometría	<p>Realizar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme lo programado, de las actividades institucionales, metas de desglose y metas operativas de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo.</p> <p>Cuantificar el avance de las metas y realizar la evaluación de los resultados, determinando, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Apoyar en la recaudación de la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado y, de ser necesario, proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad.</p>	Evaluación y Seguimiento de Programas	Si
2017	Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> • Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. • Diseñar, desarrollar y coordinar 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 DF 2015 • Evaluación de programas sociales del DIF DF 2014 • Reglas de operación del DIF DF 2015 • Sistema único de Información, DIF DF • Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013 • Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 • Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 • Instrumentación del PBR-SHCP, 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
2017	Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas	Hombre	41	Lic. Economía Agrícola	Objetivo 1. Supervisar las acciones que se lleven a cabo para la obtención de la evaluación y resultados concretos de los programas sociales del Organismo	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de programas sociales del DIF DF 2015 • Sistema único de Información, DIF DF 	Si

Evaluación Interna	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
					<p>Funciones vinculadas al Objetivo 1.</p> <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"> 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 	
2017	Prestadora de Servicios en la Dirección de Planeación	Mujer	28	Maestría en Gobierno y Asuntos Públicos	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar en la coordinación de la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo. Analizar las estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia. Realizar el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. Apoyar la coordinación y concertación, con las instituciones públicas y organismos privados, para la instrumentación de los programas asistenciales del Organismo. Recabar la información final para la evaluación de los programas asistenciales. Recabar la información para la atención de los programas establecidos por el Sistema con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales afines. 	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento de programas sociales. 	Si
2018	Director de Planeación	Hombre	42	Especialidad en Gestión Pública	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. Diseñar, desarrollar y coordinar 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 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF DF 2015 Sistema único de Información, DIF DF Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 	Si

Evaluación Interna	Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
					<p>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.</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	
2018	Prestadora de Servicios en la Dirección de Planeación	Mujer	29	Maestría en Gobierno y Asuntos Públicos	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar en la coordinación de la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo. Analizar las estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia. Realizar el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. Apoyar la coordinación y concertación, con las instituciones públicas y organismos privados, para la instrumentación de los programas asistenciales del Organismo. Recabar la información final para la evaluación de los programas asistenciales. Recabar la información para la atención de los programas establecidos por el Sistema con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales afines. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2017. Seguimiento de programas sociales. 	Si

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

II.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La Evaluación Interna 2018 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018). El objetivo de llevar a cabo una Evaluación Integral en tres etapas ha sido generar un proceso incremental de aprendizaje que permita de forma progresiva crear condiciones idóneas para la evaluación de los programas sociales en los diferentes ámbitos de gobierno de la Ciudad de México como contribución al afianzamiento de una cultura organizacional abierta al mejoramiento continuo.

Figura 1. Evaluación Interna Integral de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016-2018.



Fuente: Consejo para la Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, EVALÚA-CDMX.

De esta forma, en 2016 se inició la PRIMERA ETAPA, enmarcada en la Metodología de Marco Lógico, con la **Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base**, que comprendió el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y la forma en que estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influido o afectado; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social; el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinando sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos; la revisión de los indicadores diseñados para monitorear cada nivel de objetivos; y el diseño de la línea base del programa social, es decir, la magnitud de la problemática social en la población atendida. La evaluación puede ser consultada en: <http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/evaluaciones/2016/Evaluacion%20internas%20del%20Programa%20Apoyo%20Economico%20a%20PcD%202016.pdf>, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Número 105, Tomo I, publicada el 30 de junio de 2016.

La segunda etapa, correspondió en 2017 a la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó 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 del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: <http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/evaluaciones/2017/12%20Evaluacion%20interna%202017%20Apoyo%20Economico%20a%20Personas%20con%20Discapacidad%20Permanente.pdf>, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Número 304, publicada el 30 de junio de 2017.

La tercera etapa y última, en 2018, corresponde a la presente **Evaluación de Resultados**, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

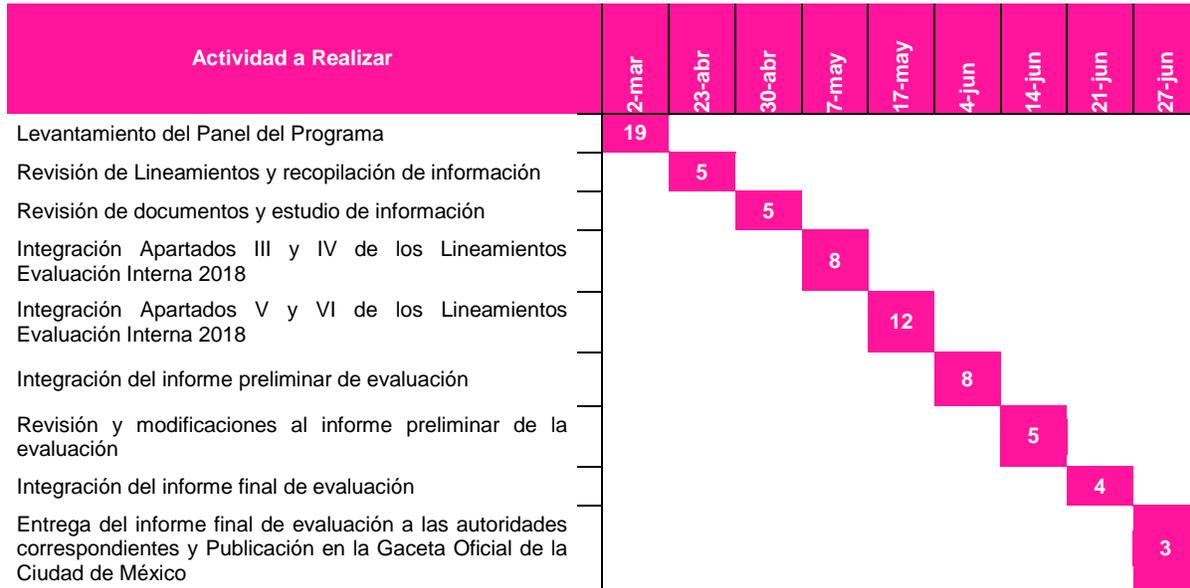
Tabla 4. Tabla de ruta de crítica de la Evaluación Interna Integral del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.

Año	Apartado de la Evaluación Interna de Diseño		Periodo de Análisis
2016	1	Asistencia al taller de apoyo para la elaboración de evaluaciones internas ⁶	5 días
2016	2	Acopio y Organización de la información	6 días
2016	3	Valoración y procesamiento de la información	6 días
2016	4	Elaboración de la versión preliminar	10 días
2016	5	Revisión y modificaciones a la versión preliminar	6 días
2016	6	Aprobación y/o modificación de la versión preliminar	6 días
2016	7	Integración de la versión final	5 días
2016	8	Entrega del informe a las autoridades correspondientes	5 días
2016	9	Publicación en la Gaceta Oficial de la CDMX	5 días
2016	Subtotal		54 días
Año	Apartado de la Evaluación Interna de Operación		Periodo de Análisis
2017	1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2017	2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
2017	3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
2017	4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
2017	5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
2017	6	Análisis y procesamiento de información	20 días
2017	7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
2017	8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
2017	9	Integración del informe final de evaluación	5 días
2017	10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
2017	11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
2017	Subtotal		78 días
Año	Apartado de la Evaluación Interna de Resultados		Periodo de Análisis
2018	1	Levantamiento del Panel del Programa	19 días
2018	2	Revisión de Lineamientos y recopilación de información	5 días
2018	3	Revisión de documentos y estudio de información	5 días
2018	4	Integración Apartados III y IV de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	8 días
2018	5	Integración Apartados V y VI de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	12 días
2018	6	Integración del informe preliminar de evaluación	8 días
2018	7	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
2018	8	Integración del informe final de evaluación	4 días
2018	9	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
2018	Subtotal		69 días
Total			201 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

⁶ Los días contemplados para la evaluación no son sumados al tiempo total, debido a que el taller se realiza durante las distintas fases de la elaboración de las evaluaciones internas 2016.

Tabla 5. Diagrama de la Ruta Crítica de la Integración de la Evaluación Interna 2018.⁷



Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

II.3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

En la primera etapa de la evaluación integral se realizó un análisis de gabinete y se proyectó el análisis de información de campo que conformó la línea base del Programa Social.

La segunda etapa de la evaluación se realizó 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.

La tercera etapa se realizó mediante el análisis de gabinete y de campo que incluye la integración y sistematización de información contenida en los registros administrativos, evaluaciones internas, sistemas de información y la información de campo tanto del levantamiento de línea base como del panel.

⁷ El diagrama de la ruta crítica de la integración de las Evaluaciones Internas 2016 y 2017, puede verse en *Evaluación Interna 2016 Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, operado en 2015*; y *Evaluación Interna 2017 Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, operado en 2016*. Las evaluaciones pueden consultarse en <http://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>.

Fuentes de información de gabinete de la primera etapa:

- CONEVAL, Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013, 2013.
- Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2015. GODF No.1977. 31 de octubre de 2014.
- Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014, Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 48, 11 de marzo de 2015.
- Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). No. 52, 18 de abril de 2015.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación (DOF). 11-06-2013
- DIF-DF, 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, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización Administrativa, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.
- DIF-DF, Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015, GODF, No.20, Tomo I, del 29 de enero de 2015.
- DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las reformas al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal publicado en la GODF No.21, del 30 de enero de 2015.
- DIF-DF, Evaluación Interna 2015 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad operado en 2014.
- DIF-DF, 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, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016.
- DIF-DF, Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016, GODF, No. 270, Tomo III, del 29 de enero de 2016.
- Naciones Unidas. Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, 13 de marzo de 2007.
- INEGI 2013, Las personas con discapacidad en México una visión al 2010.
- INEGI 2015, Estadísticas a propósito del día internacional de las personas con discapacidad (3 de diciembre).
- Informe de Gestión enero-diciembre 2015
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma, publicada en la GODF el 13 de septiembre de 2011.
- Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 18 de diciembre de 2014.

- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación del Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 28 de noviembre de 2014.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 24 de marzo de 2009.
- Ley de participación ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.
- Manual Específico de Operación del Programa en Apoyo Económico a Personas con Discapacidad, de fecha 30 de septiembre del 2003.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2013-2018, publicado en la GODF el 11 de septiembre de 2013.
- Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018, publicado en la GODF el 21 de octubre de 2014.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico Personas con Discapacidad, publicados en la GODF el 31 de enero de 2008.
- Matriz de Indicadores del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2015.
- Información del programa generada a través del Sistema Único de Información.
- Padrón de beneficiarios del Programa 2015. informes y tabuladores de avance.
- Evaluación de Diseño y Operación 01-2008 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad, diciembre 2008

Fuentes de información de campo de la primera etapa:

- Información propia del programa consultada a través del Sistema Único de Información (SUI). Los datos que se incluyen son sexo, edad, delegación, colonia, nivel de ingreso.
- Informes de gestión 2015.
- Instrumento (encuesta) para el levantamiento de la Línea Base del Programa 2016.

Fuentes de información de gabinete de la segunda etapa:

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal
- Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente para el ejercicio 2016
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016
- Informes Trimestrales 2016
- Sistema Único de Información
- Padrón de Derechohabientes

Fuentes de información de campo de la segunda etapa:

- Encuesta en línea del programa de Apoyo Económico a Personas 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.

Fuentes de información de gabinete de la tercera etapa:

- Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.
- Jefatura de Gobierno. Decreto por el que se expide la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 924, 10 de septiembre de 2010.
- Jefatura de Gobierno. Acuerdo por el que se aprueba el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). No. 1969 Bis. 21 de octubre de 2014.
- Jefatura de Gobierno. Decreto por el que se reforman diversos artículos de Códigos y Leyes locales, que Determinan Sanciones y Multas Administrativas, Conceptos de Pago y Montos de Referencia, para Sustituir al Salario Mínimo por la Unidad de Cuenta de la Ciudad de México, de Manera Individual o por Múltiplos de ésta. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). Número 1996 Bis. 28 de Noviembre de 2014.
- Jefatura de Gobierno. Decreto por el que se reforma el artículo 43 de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, publicado en la Gaceta oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), No. 23, 3 de marzo de 2016.
- Martínez Ríos, B. (2013). "Pobreza, discapacidad y derechos humanos". Revista Española de Discapacidad. I (I): 9-32.
- Matriz de Indicadores de Resultados del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente del ejercicio 2015.
- Matriz de Indicadores de Resultados del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente del ejercicio 2016.
- Matriz de Indicadores de Resultados del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente del ejercicio 2017.
- Palacios, A. (2008). "El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad". Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Ediciones Cinca. Madrid, España.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Aviso por el que se dan a conocer las reformas del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Artículo 4 fracción VII. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). Número 21. 30 de enero de 2015.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF). Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-DF). Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Nota aclaratoria al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016, publicadas en la Gaceta oficial del Distrito Federal, Tomo III, el 29 de

enero de 2016. Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). Número 139. 17 de agosto de 2016.

- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX). Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Noviembre 2016. E-JGCDMX-DIFDF-34/011116.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX). Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación de los programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Número 255, Tomo III, el 31 de enero de 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 157. 18 de septiembre de 2017.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX). Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación de los programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 215. 8 de diciembre de 2017.

En el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 423 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 342 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado la población cuenta con las condiciones para ser encuestada (saben leer, escribir y se pueden contactar a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas estas se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- **Capacidad de instrumentación.** La encuesta se realizó a través de 12 personas adscritas a la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social, se utilizaron los recursos materiales de dicha dirección (equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo.
- **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 pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aporta 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 las personas 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 línea base consistió de 37 preguntas en total, mientras que la encuesta de panel contaba con 47 preguntas. Las distribuciones en categorías de análisis y reactivos se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 6. Categorías de análisis y reactivos en el instrumento diseñado.

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
Características Generales	Este apartado obtiene información sobre el derechohabiente y/o tutor(a) relacionada con sus características generales, como son: edad, escolaridad, servicios médicos, entre otros.	1.1. Sexo 1.2. ¿Cuál es su edad? 1.3. ¿En cuál delegación vive? 1.4. ¿Cuál es su estado civil? 1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios? 1.6. ¿Habla una lengua indígena? 1.7. Cuando tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende? 1.8. ¿Qué limitación le produce su discapacidad?	Características Generales	Este apartado obtiene información sobre el derechohabiente y/o tutor(a) relacionada con sus características generales, como son: edad, escolaridad, servicios médicos, entre otros.	1.1. Sexo 1.2. ¿Cuál es su edad? 1.3. ¿En cuál delegación vive?	No aplica.
Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales.	2.1. Incluyéndose a Usted, ¿cuál es el número de integrantes en su hogar? 2.2. La casa donde vive es... 2.3. ¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su discapacidad para facilitar su movilidad y desplazamiento?	Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales.	2.1 Incluyéndose a Usted ¿cuál es el número de integrantes en su hogar? 2.2 La casa donde vive es: 2.3 ¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su movilidad y desplazamiento?	No aplica.

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
		<p>2.4. Aparte del apoyo económico que recibe del DIF-CDMX, ¿Usted y otro miembro de la familia reciben algún apoyo del gobierno?</p> <p>2.5. ¿Qué otro programa recibe?</p> <p>2.6. Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta...</p> <p>2.7. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su ingreso mensual gasta en los siguientes rubros?</p> <p>2.8. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia en un mes?</p>			<p>2.6 ¿Con cuál de los siguientes bienes o servicios cuenta?</p> <p>2.7 Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿a qué cantidad asciende el ingreso mensual de la familia?</p> <p>2.8 El mes pasado ¿cuánto dinero gastó en los siguientes rubros?</p>	
Desempeño del Programa	Las preguntas recogen información respecto a la calidad de la gestión y del beneficio otorgado así como de la imagen que los derechohabientes tienen del programa.	<p>3.1. ¿Cómo se enteró del Programa?</p> <p>3.2. ¿Qué tan clara califica la información sobre la que se enteró del Programa?</p> <p>3.3. ¿Qué tan de acuerdo está usted con que los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el programa son claros?</p> <p>3.4. ¿Cómo califica la</p>	Imagen del Programa	Las preguntas acopian información concerniente al conocimiento general del programa, funcionamiento del mismo y de sus derechos y obligaciones como derechohabiente del mismo.	<p>3.1 ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>3.2 ¿Conoce el motivo por el que existe el programa?</p> <p>3.3 ¿Conoce los derechos que tiene al ser derechohabiente del programa?</p> <p>3.4 ¿Conoce los compromisos que adquirió al ser</p>	<p>La pregunta 3.2 tiene el objetivo de valorar si las personas derechohabientes conocen el propósito del programa.</p> <p>Las preguntas 3.3 y 3.4 se adicionaron para tener una aproximación al conocimiento de los</p>

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
		atención del personal del programa? 3.5. ¿En qué medida se encuentra satisfecha(o) con el apoyo económico que otorga el Programa? 3.6. ¿Considera que el monto del apoyo económico que recibe del Programa es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades? 3.7. ¿Ha recibido puntualmente el depósito del apoyo económico en los primeros 5 días hábiles del mes en la tarjeta? 3.8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?			derechohabiente del programa? 3.5 ¿Qué tan clara fue la información con la que se enteró del programa?	derechos y obligaciones de las personas que adquirieron como derechohabientes del programa.
Efectos del Programa	En este apartado se obtiene información sobre cómo el programa mejora la calidad de vida de las personas derechohabientes.	4.1. ¿Cómo era su calidad de vida, antes de que recibiera el apoyo del programa? 4.2. ¿En su opinión el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida? 4.3. ¿En qué aspecto ha notado una mejora a partir del apoyo económico que recibe del Programa? 4.4. ¿Cuál es el uso	Expectativas	Las preguntas recogen información relacionada con la ponderación que se hace antes de recibir los servicios del programa y la seguridad que se crea.	4.1 Antes de ingresar al programa ¿en qué medida pensaba que el apoyo económico brindado podría cambiar sus condiciones de vida? 4.2 Antes de que recibiera el apoyo del programa ¿cómo era su calidad de vida?	Se agregó la pregunta 4.1 para tener una aproximación a la valoración <i>ex-ante</i> sobre el efecto de los servicios que brinda el programa. El apartado se complementó con la pregunta 4.5 para tener una aproximación de la relevancia del apoyo.

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
		<p>principal que le da al apoyo económico que recibe del Programa?</p> <p>4.5. En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica al Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente?</p> <p>4.6. ¿Por qué califica de esa manera al Programa?</p>			<p>4.3 ¿Considera que el monto del apoyo económico que recibe del programa es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades?</p> <p>4.4 En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el programa, ¿su calidad de vida disminuiría?</p> <p>4.5 ¿Qué tanto le afectaría no contar con el apoyo económico del programa?</p>	
Efectos del programa	Contiene preguntas sobre la posible influencia que tienen los servicios que otorga el programa en las personas derechohabientes.	<p>5.1. En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el Programa, ¿su calidad de vida disminuiría?</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</p>	Cohesión Social	Se adquiere información que proporcione una aproximación de la interacción social que se produce dada la participación en el programa como derechohabiente.	<p>5.1 El programa ha contribuido a su inclusión en la comunidad...</p> <p>5.2 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>5.3 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a</p>	Se incluyó la pregunta 5.1 para tener una valoración sobre un posible efecto del programa en la integración de la persona derechohabiente a la comunidad. Por otro lado, la pregunta 5.5 busca la ponderación de las personas derechohabientes sobre el nivel de organización que tienen los miembros de su comunidad para resolver un problema común. Dicha

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
		Programa?			<p>mejorar su comunidad?</p> <p>5.4 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>5.5 ¿Cómo califica la organización de los miembros de su comunidad para resolver un problema común?</p>	<p>ponderación puede influir en el interés o disposición para participar de actividades en la comunidad y por tanto en la cohesión social. Ambas preguntas refuerzan la valoración del apartado de cohesión social.</p>
Cohesión Social	Se busca recoger información que proporcione una aproximación de la interacción social que se produce dada la participación en el programa como derechohabiente.	<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</p>	Calidad de la gestión	Se obtiene información sobre el trato que tuvieron por parte de las personas que operan el programa, los tiempos de respuesta y, la disponibilidad y cualidades de la información relacionada con el programa.	<p>6.1 Los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el programa son claros y sencillos...</p> <p>6.2 ¿Cómo califica la atención del personal del programa?</p> <p>6.3 Ha recibido el depósito del apoyo económico en los primeros 5 días hábiles del mes...</p> <p>6.4 ¿Conoce los mecanismos para presentar una queja o inconformidad ciudadana relacionada con el programa?</p>	<p>La pregunta 6.4 recupera información sobre el conocimiento que tienen de las formas para presentar quejas o denuncias. Las preguntas 6.5 y 6.6 indagan sobre el número de personas derechohabientes que han presentado quejas o denuncias sobre el programa y su valoración del tiempo de respuesta. Lo anterior da cuenta sobre un factor que no se había considerado en la apreciación que las personas derechohabientes tienen de la calidad de</p>

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
		existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?			6.5 ¿Alguna vez presentó una queja o inconformidad ciudadana relacionada con el programa? 6.6 Considera que el tiempo que transcurrió para la atención de su queja fue...	la gestión del programa.
			Calidad del beneficio que otorga el programa	Consigue información referente la evaluación que las y los derechohabientes hacen de las características del beneficio, la ponderación que le dan después de recibirlo y el grado en que cubrió la necesidad que se tenía. Además, aporta información inherente a la presentación de quejas, conocimiento de los mecanismos para hacerlo, opinión sobre la resolución de las mismas y el tiempo de respuesta	7.1 El apoyo económico que recibe del programa lo gasta en: 7.2 A partir del apoyo económico que recibe del programa ha notado una mejora en: 7.3 En su opinión ¿el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida? 7.4 ¿Ha participado en las pláticas de derechos humanos organizadas por el programa? 7.5 El contenido de las pláticas de derechos humanos ha sido claro... 7.6 Lo aprendido en las pláticas de derechos humanos le ha resultado útil... 7.7 ¿En qué medida	Las preguntas 7.4, 7.5 y 7.6 se incluyeron para tener la apreciación del segundo componente del programa ya que el cuestionario de línea base solo consideraba el apoyo económico. La pregunta 7.8 tiene el objetivo de valorar la articulación que se genera con otros programas sociales o actividades institucionales. La pregunta 7.9 proporciona información en referencia a si los bienes y servicios que les proporciona el programa tienen un efecto positivo en su autonomía o el reconocimiento de sus derechos. Con las preguntas anteriores la

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
					<p>se encuentra satisfecho(a) con el apoyo económico que otorga el programa?</p> <p>7.8 Ser derechohabiente de este programa, le ha facilitado a usted o a su familia el acceso a otros programas sociales o actividades institucionales</p> <p>7.9 En su opinión, ¿el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos como persona con discapacidad?</p>	información recabada permite conocer más sobre la valoración de los componentes por parte de las personas derechohabientes y los efectos de los mismos.
			Contraprestación	Proporciona información relativa a los compromisos y costos relacionados a la obtención de los servicios que le proporcionó el programa.	<p>8.1 ¿Con qué frecuencia acude a realizar actividades relacionadas con el programa?</p> <p>8.2 ¿Cuánto tiempo invierte para trasladarse a realizar actividades relacionadas con el programa?</p> <p>8.3 ¿Cada cuánto se comunica con la institución para conocer la situación que tiene ante el programa (si es regular, tiene</p>	Las preguntas 8.1 y 8.2, en conjunto, brindan información aproximada sobre el tiempo promedio que las personas derechohabientes ocupan para recibir los servicios que les brinda el programa. Con la pregunta 8.3 se busca conocer el compromiso que tienen las personas derechohabientes con mantenerse informados sobre los requisitos o cambios en el

Categoría de Análisis (Levantamiento de línea base)	Justificación	Reactivos de Instrumento de línea base	Categoría de Análisis (Levantamiento de panel)	Justificación	Reactivos de Instrumentos de Panel	Justificación de inclusión de Panel
					<p>suspensión o requiere realizar alguna actualización)?</p> <p>8.4 Alguna vez ¿ha faltado al trabajo para acudir a realizar actividades relacionadas con el programa?</p>	<p>programa. La 8.4 ofrece información sobre el posible costo económico que se genera para las personas derechohabientes por realizar las actividades relacionadas con el programa.</p>
			Satisfacción de la persona derechohabiente	<p>Provee información sobre la valoración que las personas derechohabientes hacen de los servicios proporcionados por el programa.</p>	<p>9.1 En una escala del 1 al 10 ¿cómo califica al programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente?</p> <p>9.2 ¿Por qué le otorga esa calificación al programa?</p> <p>9.3 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del programa?</p> <p>9.4 En general ¿qué tan satisfecho (a) se encuentra con el desempeño del programa?</p>	<p>La pregunta 9.3 se incluyó para identificar posibles recomendaciones de mejora.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018 e información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Los instrumentos aplicados en el Levantamiento de Línea Base y de Panel se incluyen en los anexos.

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:

Ecuación 1. Tamaño de la muestra

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

Dónde:

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

e = precisión o error

Una vez aplicado el muestreo aleatorio simple y con el objeto de que en la muestra este representado cada estrato (delegación) en la proporción que le corresponda; se aplica el muestreo estratificado, el cual divide a la población en estratos o segmentos según alguna característica importante para lo que se desea investigar y se procura que en la muestra este representado cada estrato en la proporción que le corresponda.

Para el levantamiento de la línea base, el intervalo de confianza es de 95%, valor de Z_{α} =1.96, error máximo de 5% y la población beneficiaria de 2,793 con un periodo de ingreso al programa social de julio 2016 a marzo 2017. Con lo cual se obtuvo una muestra mínima, para ser representativa, de 342 derechohabientes.

Al realizar las entrevistas se obtuvieron las respuestas de 423 personas derechohabientes, 220 mujeres y 203 hombres, cuya distribución por demarcación territorial se presenta a continuación.

Tabla 7. Desagregación de la muestra de línea base 2017 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.

	Demarcación de residencia	Número de personas de la muestra ⁸	Encuestas efectivas	
			Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa ⁹
1	Álvaro Obregón	21	24	6%
	Mujer	11	13	3%
	Hombre	10	11	3%
2	Azcapotzalco	14	16	4%
	Mujer	8	10	2%
	Hombre	5	6	1%
3	Benito Juárez	12	13	3%
	Mujer	8	8	2%
	Hombre	4	5	1%
4	Coyoacán	21	26	6%
	Mujer	12	13	3%
	Hombre	10	13	3%
5	Cuajimalpa de Morelos	11	14	3%
	Mujer	5	5	1%
	Hombre	6	9	2%
6	Cuauhtémoc	18	21	5%
	Mujer	10	11	3%
	Hombre	8	10	2%
7	Gustavo A. Madero	42	55	13%
	Mujer	21	31	7%
	Hombre	21	24	6%
8	Iztacalco	16	20	5%
	Mujer	9	10	2%
	Hombre	8	10	2%
9	Iztapalapa	77	87	21%
	Mujer	41	47	11%
	Hombre	36	40	9%
10	Magdalena Contreras	8	25	6%
	Mujer	4	11	3%
	Hombre	4	14	3%
11	Miguel Hidalgo	8	14	3%
	Mujer	5	10	2%

⁸ El tamaño de muestra mínima por demarcación o sexo puede variar por el redondeo en el cálculo de las muestras estratificadas. La muestra mínima por demarcación tiene un total de 340 observaciones, por otro lado, la muestra mínima por sexo y delegación incluye un total de 342 observaciones.

⁹ En algunos casos, aunque haya cuando menos una observación (frecuencia absoluta) el porcentaje es 0 debido al redondeo sin decimales. También a causa del redondeo la suma de los desagregados por sexo puede no sumar el 100%.

	Demarcación de residencia	Número de personas de la muestra ⁸	Encuestas efectivas	
			Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa ⁹
	Hombre	4	4	1%
12	Milpa Alta	7	8	2%
	Mujer	4	4	1%
	Hombre	4	4	1%
13	Tláhuac	20	24	6%
	Mujer	10	11	3%
	Hombre	10	13	3%
14	Tlalpan	30	36	9%
	Mujer	12	15	4%
	Hombre	18	21	5%
15	Venustiano Carranza	18	20	5%
	Mujer	10	11	3%
	Hombre	8	9	2%
16	Xochimilco	17	20	5%
	Mujer	8	10	2%
	Hombre	8	10	2%
	Total general	342	423	100

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

Para la planificación del levantamiento de panel, se tomaron en cuenta el número de personas que respondieron la encuesta en el levantamiento de línea base y el estado que tenían en el programa. El resumen de la población que fue objeto del panel se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 8. Población que fue objeto del levantamiento del panel

Poblaciones	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	423
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2018 (A)	411
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2018, pero se consideraba que podía ser localizada en el levantamiento de panel (B)	0 ¹⁰
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	411
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el	348

¹⁰ De la población que ya no era derechohabiente, 5 personas fallecieron y 7 no cumplieron con los requisitos de permanencia en el Programa.

Poblaciones	Número de personas
programa en 2018 y que participó en el levantamiento de panel (a)	
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2018, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel (b)	0
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	348

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

En el levantamiento del panel se entrevistaron 348 personas, 183 mujeres y 165 hombres. Todas con estado de activo en el programa. La desagregación por demarcación de residencia y sexo se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 9. Desagregación de la muestra de panel 2018 del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.

Demarcación de residencia	Frecuencia absoluta		Frecuencia relativa ¹¹		Σ	Σ%
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre		
Álvaro Obregón	10	8	3%	3%	18	5%
Azcapotzalco	7	4	2%	1%	11	3%
Benito Juárez	8	4	2%	1%	12	3%
Coyoacán	12	7	3%	2%	19	5%
Cuajimalpa de Morelos	5	7	1%	2%	12	3%
Cuauhtémoc	10	7	3%	2%	17	5%
Gustavo A. Madero	25	21	7%	6%	46	13%
Iztacalco	5	9	1%	3%	14	4%
Iztapalapa	41	35	12%	10%	76	22%
Magdalena Contreras	10	11	3%	3%	21	6%
Miguel Hidalgo	9	3	3%	1%	12	3%
Milpa Alta	3	4	1%	1%	7	2%
Tláhuac	11	12	3%	3%	23	7%
Tlalpan	9	16	3%	5%	25	7%
Venustiano Carranza	11	8	3%	2%	19	5%
Xochimilco	7	9	2%	3%	16	5%
Total general	183	165	47%	53%	348	100%

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

¹¹En algunos casos, aunque haya cuando menos una observación (frecuencia absoluta) el porcentaje es 0 debido al redondeo sin decimales. También a causa del redondeo la suma de los desagregados por sexo puede no sumar el 100%.

ACTIVIDADES DE TRABAJO EN CAMPO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PANEL

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

Tabla 10. Actividades de trabajo en campo para el levantamiento de panel

Actividades	Periodo	Descripción	Personal Participante
Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	5 al 16 de febrero	Adecuación de los instrumentos y carga en la plataforma electrónica conforme a lo establecido en la Evaluación Interna 2017 del Programa.	4 personas de la Dirección de Planeación
Reunión de trabajo con Áreas Operativas	20 de febrero	Establecimiento de las directrices para el Levantamiento del Panel y establecimiento de plazos para la capacitación y definición de logística.	6 personas Dirección de Planeación. 15 enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	21 al 28 de febrero	Establecimiento de la logística de levantamiento de la encuesta por cada una de las áreas operativas; puesta en marcha de la encuesta en Línea con validación del SUI del DIF CDMX.	6 personas Dirección de Planeación. 15 enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 marzo	Capacitación de los equipos de trabajo según logística.	3 personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales
Levantamiento de la encuesta	2 al 29 de marzo	Aplicación del instrumento.	2 personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales

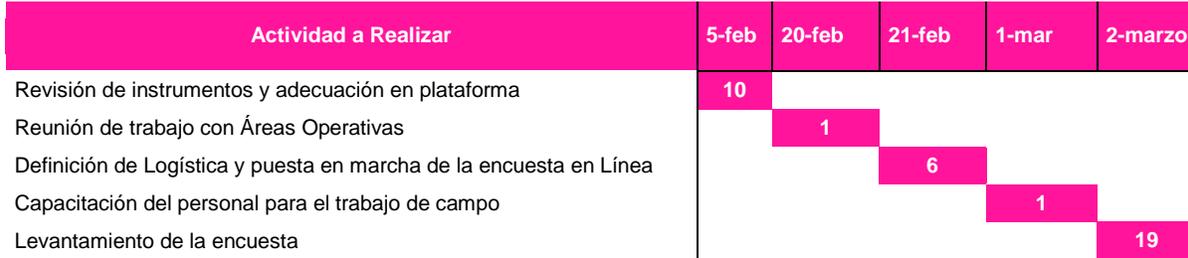
Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 11. Ruta crítica del levantamiento de panel

N°	Fase de Aplicación	Periodo de análisis
1	Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	10 días
2	Reunión de trabajo con Áreas Operativas	1 días
3	Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	6 días
4	Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 día
5	Levantamiento de la encuesta	19 días
Total		37 días

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 12. Diagrama de la ruta crítica del levantamiento de panel



Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

De forma particular, en el levantamiento del panel del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, participaron doce personas en total de la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social. El personal en mención pertenece a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

RETOS Y OBSTÁCULOS ENFRENTADOS PARA EL LEVANTAMIENTO DE PANEL

Durante el levantamiento de las encuestas del panel, se presentaron distintas dificultades, que si bien no impidieron la conclusión de este proceso, sí implicaron retos para la obtención de los resultados. Entre estos se encuentran:

- 1) La localización de las personas encuestadas durante el Levantamiento de la Línea Base para informarles de su participación en el Levantamiento del Panel. La dificultad se debió principalmente a reportes de fallecimiento de derechohabientes, cambios de domicilio, ausencias cuando se intentó contactarles y actualización de datos de contacto.
- 2) Imbricación del proceso del Levantamiento del panel con otros procesos operativos inherentes al Programa, por lo que el levantamiento se realizó de forma diferente al Levantamiento de Línea Base 2017: se programó electrónicamente como encuesta de satisfacción complementaria para concluir el trámite de “Vigencia de Derechos 2018”.
- 3) Tiempo límite para la obtención de resultados. Lo que llevó a realizar vía telefónica el levantamiento de las encuestas restantes.
- 4) Desconfianza de las personas derechohabientes al referir la solicitud de datos socioeconómicos vía telefónica.
- 5) Extensión del cuestionario.
- 6) Falta de claridad y entendimiento de conceptos contenidos en el cuestionario, por parte de la población derechohabiente.
- 7) Captura errónea de las opciones de respuesta a una pregunta del cuestionario, durante el proceso de programación electrónica.

Aún frente a estas dificultades, se cubrió la muestra mínima de encuestas más un sobremuestreo de 6 observaciones.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1. CONSISTENCIA NORMATIVA Y ALINEACIÓN CON LA POLÍTICA SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL.

III.1.1. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA NORMATIVIDAD APLICABLE.

En el presente apartado se analiza el apego del diseño del programa social, mediante sus Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017, a las leyes y reglamentos aplicables, incluidas la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente. Además, en el caso particular, la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.

Tabla 13. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal 2015.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	7	El programa social enuncia su cumplimiento con el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal con acciones de igualdad, dando prioridad a la incorporación de mujeres y niñas con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género. Busca dar una atención equitativa entre hombres y mujeres. Asimismo busca incorporar de acuerdo a la suficiencia presupuestaria, a las niñas y niños en primera infancia que presenten una discapacidad permanente quienes de acuerdo a la Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia del Distrito Federal son altamente discriminados por tener alguna discapacidad.
	8	En los requisitos del programa social se enuncia que las personas con discapacidad permanente que no cuenten con el apoyo económico y que reúna los requisitos podrán realizar su pre- registro en los módulos del programa social para llevar a cabo su trámite. Dichos requisitos se enuncian de manera clara y puntual (requisitos documentales). El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana donde se establecen los mecanismos y procedimientos para presentar una inconformidad en caso de considerar que han sido afectados en actos o resoluciones administrativas. Asimismo incorpora mecanismos de exigibilidad en los que el peticionario siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en las reglas de operación del programa exija a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio.
	33	El programa cuenta con reglas de operación, en las que se incluyen los aspectos señalados en dicho artículo: entidad o dependencia responsable, objetivos y alcances, metas físicas, programación presupuestal, requisitos y procedimientos de acceso, procedimientos de queja o inconformidad ciudadana, mecanismos de evaluación y los indicadores, formas de participación social y la articulación con otros programas.
	34	El programa social en su apartado de “Datos personales” señala que la población derechohabiente que integra el programa, queda inscrita al Padrón de derechohabientes.
	36	El programa social señala que el padrón de derechohabientes, está sujeto a la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	38	El programa social señala que a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal toda la promoción y difusión contiene la leyenda: “Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”
	42	El programa social señala en los mecanismos de evaluación los tipos de evaluación a realizar. La evaluación interna estará a cargo de la Dirección de Planeación de acuerdo a los lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales que emite anualmente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF). Asimismo se hace mención de las evaluaciones externas, las cuales estarán bajo conformidad con la suficiencia presupuestal de la institución.
	44	Los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana del programa social, manifiestan los mecanismos, los elementos, y los lugares para presentar algún queja o inconformidad por parte de los solicitantes, derechohabientes y/o su responsable.
	45	El programa social establece en los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana el mecanismo denominado “Botón Anticorrupción” que puede ser utilizado por los derechohabientes del programa y realizar denuncias directamente con la Contraloría General o con el Órgano de Control Interno (Contraloría Interna del Sistema), en caso de considerar haber sido objeto de algún tipo de maltrato o por omisión de información solicitada. Asimismo se enuncia en los Mecanismo de exigibilidad, a la Contraloría General del Distrito Federal como Órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.
	46	El programa social menciona que la respuesta será entregada en las oficinas de la Dirección de Ejecutiva de Apoyo a las Personas con Discapacidad ¹² en un plazo máximo de 40 días. Al respecto existe un área de oportunidad para declarar que la respuesta será por escrito.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente	10	El programa social tiene como parte de sus acciones de igualdad dar prioridad a la incorporación de mujeres y niñas al programa con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género, buscando atender 50% de mujeres y 50% de hombres.
	11	El programa social enuncia que está alineado a las líneas de acción 2142 del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, por lo que para el ejercicio fiscal 2015, dará prioridad a la incorporación de mujeres y niñas al programa con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género, buscando atender 50% de mujeres y 50% de hombres.
	21	El programa social declara una programación presupuestal anual autorizada por la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, que asciende a \$765, 355, 500. 00 (Setecientos sesenta y cinco millones, trescientos cincuenta y cinco mil, quinientos pesos 00/100 M.N.).
	97	El Programa tiene reglas de operación que cumplen con los requisitos señalados en las fracciones I a la XII.

¹²Actualmente Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Reglamento de la LDS DF	47	El programa social aplica el método de focalización territorial al no lograr la plena universalidad de los derechos sociales.
Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal	10	El programa social señala que para fines de la operación de este Programa y conforme a lo que se establece en la Ley de Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, en su Artículo 10: —Las personas con discapacidad temporal [...] por ningún motivo podrán ser beneficiadas con los programas de gobierno dirigidos de manera exclusiva a las personas con discapacidad permanentell.
	41	El programa social enuncia en su objetivo general, contribuir a que aproximadamente 80,985 personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad. Asimismo el alcance del programa busca contribuir al ejercicio de los derechos económicos de las personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal, a través de la entrega de un apoyo económico mensual. Existe un área de oportunidad en el monto del apoyo. ¹³
	42	El programa social en su apartado de supervisión y control, hace mención de la revisión permanente del Padrón de Derechohabientes.
	43	El programa social enuncia en el apartado de Requisitos generales, que el apoyo económico se otorga conforme a lo establecido por el artículo 43, fracción II de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal: a) Acreditar su discapacidad con documento expedido por alguna institución pública de salud del Distrito Federal, cotejado por el DIF-DF; b) Ser residente y nacido en el Distrito Federal; y c) Tener Menos de 68 años de edad.
Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia	2	El programa reconoce en el apartado de acciones de igualdad la necesidad de brindar protección a los niños y niñas en primera infancia que presentan discapacidad permanente nacidos en el Distrito Federal así como aquellos que adquieran una discapacidad permanente en su primera infancia, siempre y cuando cumplan con los requisitos de establecidos en las ROP y se encuentren inscritos en el Sistema Único de Información del Programa

¹³De acuerdo con el Artículo Quinto, Transitorio, de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, el Gobierno del Distrito Federal, a través de la Secretaría de Finanzas, conjuntamente con la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, a través de las Comisiones de Presupuesto y Cuenta Pública y de Atención a Grupos Vulnerables, determinarán la entrada en vigor del Artículo 41, mismo que dependerá del mejoramiento de las finanzas públicas del Distrito Federal.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	3	El programa social busca brindar protección a la población altamente discriminada por tener alguna discapacidad, tal es el caso de los niños y las niñas con alguna discapacidad permanente

Fuente: Elaboración propia con base en DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 20, Tomo I. 29 de enero de 2015. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 52. 18 de abril de 2016.

Tabla 14. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal 2016.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	7	El programa social enuncia su cumplimiento con el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal con acciones de igualdad, dando prioridad a la incorporación de mujeres y niñas con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género. Busca dar una atención equitativa entre hombres y mujeres. Asimismo busca incorporar de acuerdo a la suficiencia presupuestaria, a las niñas y niños en primera infancia que presenten una discapacidad permanente quienes de acuerdo a la Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia del Distrito Federal son altamente discriminados por tener alguna discapacidad.
	8	En los requisitos del programa social se enuncia que las personas con discapacidad permanente que no cuenten con el apoyo económico y que reúna los requisitos podrán realizar su pre- registro en los módulos del programa social para llevar a cabo su trámite. Dichos requisitos se enuncian de manera clara y puntual (requisitos documentales). El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana donde se establecen los mecanismos y procedimientos para presentar una inconformidad en caso de considerar que han sido afectados en actos o resoluciones administrativas. Asimismo incorpora mecanismos de exigibilidad en los que el peticionario siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en las reglas de operación del programa exija a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio.
	33	El programa cuenta con reglas de operación, en las que se incluyen los aspectos señalados en dicho artículo: entidad o dependencia responsable, objetivos y alcances, metas físicas, programación presupuestal, requisitos y procedimientos de acceso, procedimientos de queja o inconformidad ciudadana, mecanismos de evaluación y los indicadores, formas de participación social y la articulación con otros programas.
	34	El programa social en su apartado de “Datos personales” señala que la población derechohabiente que integra el programa, queda inscrita al Padrón de derechohabientes.
	36	El programa social señala que el padrón de derechohabientes, está sujeto a la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
	38	El programa social señala que a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal toda la promoción y difusión contiene la leyenda: “Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
		recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”
	42	El programa social señala en los mecanismos de evaluación los tipos de evaluación a realizar. La evaluación interna estará a cargo de la Dirección de Planeación de acuerdo a los lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales que emite anualmente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF). Asimismo se hace mención de las evaluaciones externas, las cuales estarán bajo conformidad con la suficiencia presupuestal de la institución.
	44	Los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana del programa social, manifiestan los mecanismos, los elementos, y los lugares para presentar algún queja o inconformidad por parte de los solicitantes, derechohabientes y/o su responsable.
	45	El programa social establece en los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana el mecanismo denominado “Botón Anticorrupción” que puede ser utilizado por los derechohabientes del programa y realizar denuncias directamente con la Contraloría General o con el Órgano de Control Interno (Contraloría Interna del Sistema), en caso de considerar haber sido objeto de algún tipo de maltrato o por omisión de información solicitada. Asimismo se enuncia en los Mecanismo de exigibilidad, a la Contraloría General del Distrito Federal como Órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.
	46	El programa social menciona que la respuesta será entregada en las oficinas de la Dirección de Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad en un plazo máximo de 40 días. Al respecto existe un área de oportunidad para declarar que la respuesta será por escrito.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente	10	El programa social tiene como parte de sus acciones de igualdad dar prioridad a la incorporación de mujeres y niñas al programa con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género, buscando atender 50% de mujeres y 50% de hombres.
	11	El programa social enuncia que está alineado a las líneas de acción 2142 del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, por lo que para el ejercicio fiscal 2016, dará prioridad a la incorporación de mujeres y niñas al programa con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género, buscando atender 50% de mujeres y 50% de hombres.
	21	El programa social declara una programación presupuestal anual autorizada por la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, que asciende a \$783, 500, 000. 00 (Setecientos ochenta y tres millones, quinientos mil pesos 00/100 M.N.).
	97	El Programa tiene reglas de operación que cumplen con los requisitos señalados en las fracciones I a la XII.
Reglamento de la LDS DF	47	El programa social aplica el método de focalización territorial al no lograr la plena universalidad de los derechos sociales.
Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal	10	El programa social señala que para fines de la operación de este Programa y conforme a lo que se establece en la Ley de Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, en su Artículo 10: —Las personas con discapacidad temporal [...] por ningún motivo podrán ser beneficiadas con los programas de gobierno dirigidos de manera exclusiva a las personas con discapacidad permanente.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	41	El programa social enuncia en su objetivo general, contribuir a que aproximadamente 80,985 personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad. Asimismo el alcance del programa busca contribuir al ejercicio de los derechos económicos de las personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal, a través de la entrega de un apoyo económico mensual. Existe un área de oportunidad en el monto del apoyo.
	42	El programa social en su apartado de supervisión y control, hace mención de la revisión permanente del Padrón de Derechohabientes.
	43 ¹⁴	El programa social enuncia en el apartado de Requisitos generales, que el apoyo económico se otorga conforme a lo establecido por el artículo 43, fracción II de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal: a) Acreditar su discapacidad con documento expedido por alguna institución pública de salud del Distrito Federal, cotejado por el DIF-DF; b) Ser residente y nacido en el Distrito Federal ¹⁵ ; y c) Tener Menos de 68 años de edad.
Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia	2	El programa reconoce en el apartado de acciones de igualdad la necesidad de brindar protección a los niños y niñas en primera infancia que presentan discapacidad permanente nacidos en el Distrito Federal así como aquellos que adquieran una discapacidad permanente en su primera infancia, siempre y cuando cumplan con los requisitos de establecidos en las ROP y se encuentren inscritos en el Sistema Único de Información del Programa
	3	El programa social busca brindar protección a la población altamente discriminada por tener alguna discapacidad, tal es el caso de los niños y las niñas con alguna discapacidad permanente

Fuente: Elaboración propia con base en DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 52. 18 de abril de 2016.

¹⁴ Artículo reformado. Jefatura de Gobierno. Decreto por el que se reforma el artículo 43 de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). No. 23. 3 de marzo de 2016.

¹⁵ El requisito de ser nacido en el Distrito Federal se eliminó como producto de la reforma al artículo 43, fracción II, de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Nota aclaratoria al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016, publicadas en la Gaceta oficial del Distrito Federal, Tomo III, el 29 de enero de 2016. Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). Número 139. 17 de agosto de 2016.

Tabla 15. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable del Distrito Federal 2017.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	7	El programa social enuncia su cumplimiento con el Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal con acciones de igualdad, dando prioridad a la incorporación de mujeres y niñas con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género. Busca dar una atención equitativa entre hombres y mujeres. Asimismo busca incorporar de acuerdo a la suficiencia presupuestaria, a las niñas y niños en primera infancia que presenten una discapacidad permanente quienes de acuerdo a la Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y Niños en Primera Infancia del Distrito Federal son altamente discriminados por tener alguna discapacidad.
	8	En los requisitos del programa social se enuncia que las personas con discapacidad permanente que no cuenten con el apoyo económico y que reúna los requisitos podrán realizar su pre- registro en los módulos del programa social para llevar a cabo su trámite. Dichos requisitos se enuncian de manera clara y puntual (requisitos documentales). El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana donde se establecen los mecanismos y procedimientos para presentar una inconformidad en caso de considerar que han sido afectados en actos o resoluciones administrativas. Asimismo incorpora mecanismos de exigibilidad en los que el peticionario siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en las reglas de operación del programa exija a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio.
	33	El programa cuenta con reglas de operación, en las que se incluyen los aspectos señalados en dicho artículo: entidad o dependencia responsable, objetivos y alcances, metas físicas, programación presupuestal, requisitos y procedimientos de acceso, procedimientos de queja o inconformidad ciudadana, mecanismos de evaluación y los indicadores, formas de participación social y la articulación con otros programas.
	34	El programa social en su apartado de “Datos personales” señala que la población derechohabiente que integra el programa, queda inscrita al Padrón de derechohabientes.
	36	El programa social señala que el padrón de derechohabientes, está sujeto a la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
	38	El programa social señala que a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal toda la promoción y difusión contiene la leyenda: “Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente.”
	42	El programa social señala en los mecanismos de evaluación los tipos de evaluación a realizar. La evaluación interna estará a cargo de la Dirección de Planeación de acuerdo a los lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales que emite anualmente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF). Asimismo se hace mención de las evaluaciones externas, las cuales estarán bajo conformidad con la suficiencia presupuestal de la institución.
	44	Los procedimiento de queja o inconformidad ciudadana del programa social, manifiestan los mecanismos, los elementos, y los lugares para presentar algún queja o inconformidad por parte de los solicitantes, derechohabientes y/o su responsable.
	45	El programa social establece en los procedimientos de queja o inconformidad ciudadana el mecanismo denominado “Botón

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
		Anticorrupción” que puede ser utilizado por los derechohabientes del programa y realizar denuncias directamente con la Contraloría General o con el Órgano de Control Interno (Contraloría Interna del Sistema), en caso de considerar haber sido objeto de algún tipo de maltrato o por omisión de información solicitada. Asimismo se enuncia en los Mecanismo de exigibilidad, a la Contraloría General del Distrito Federal como Órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.
	46	El programa social menciona que la respuesta será entregada en las oficinas de la Dirección de Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad en un plazo máximo de 40 días. Al respecto existe un área de oportunidad para declarar que la respuesta será por escrito.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente	10	El programa social tiene como parte de sus acciones de igualdad dar prioridad a la incorporación de mujeres y niñas al programa con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género, buscando atender 50% de mujeres y 50% de hombres.
	11	El programa social enuncia que está alineado al Capítulo 25, Objetivos específicos 25.2 y 2538, estrategias 457 y 472, del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
	21	El programa social declara una programación presupuestal anual autorizada por la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, que asciende a \$763, 500, 000. 00 (Setecientos sesenta y tres millones, quinientos mil pesos 00/100 M.N.).
	97	El Programa tiene reglas de operación que cumplen con los requisitos señalados en las fracciones I a la XII.
Reglamento de la LDS DF	47	El programa social aplica el método de focalización territorial al no lograr la plena universalidad de los derechos sociales.
Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal	10	El programa social señala que para fines de la operación de este Programa y conforme a lo que se establece en la Ley de Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, en su Artículo 10: —Las personas con discapacidad temporal [...] por ningún motivo podrán ser beneficiadas con los programas de gobierno dirigidos de manera exclusiva a las personas con discapacidad permanente.
	41	El programa social enuncia en su objetivo general, contribuir a que aproximadamente 81,614 personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad. Asimismo el alcance del programa busca contribuir al ejercicio de los derechos económicos de las personas con discapacidad permanente menores de 68 años residentes en la Ciudad de México, a través de la entrega de un apoyo económico mensual.
	42	El programa social en su apartado de supervisión y control, hace mención de la revisión permanente del Padrón de Derechohabientes.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	43	El programa social enuncia en el apartado de Requisitos generales, que el apoyo económico se otorga conforme a lo establecido por el artículo 43, fracción II de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal: a) Acreditar su discapacidad con documento expedido por alguna institución pública de salud del Distrito Federal, cotejado por el DIF-CDMX; b) Ser residente o vecino de la Ciudad de México y c) Tener Menos de 68 años de edad.
Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia	2	El programa reconoce en el apartado de acciones de igualdad la necesidad de brindar protección a los niños y niñas en primera infancia que presentan discapacidad permanente nacidos en el Distrito Federal así como aquellos que adquieran una discapacidad permanente en su primera infancia, siempre y cuando cumplan con los requisitos de establecidos en las ROP y se encuentren inscritos en el Sistema Único de Información del Programa
	3	El programa social busca brindar protección a la población altamente discriminada por tener alguna discapacidad, tal es el caso de los niños y las niñas con alguna discapacidad permanente

Fuente: Elaboración propia con base en DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 52. 18 de abril de 2016.

Derivado del análisis en las tres tablas anteriores se desprenden dos áreas de oportunidad. Una para incluir en las Reglas de Operación del programa, en el apartado de “queja o inconformidad ciudadana”, texto donde se especifique que la respuesta a la queja, por parte de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad se entregará por escrito; en apego al artículo 46 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.

La segunda área, en relación al monto del apoyo económico. Producto de la reforma al artículo 41 de la Ley de Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. El monto del apoyo económico al que tienen derecho las personas con discapacidad permanente, menores de sesenta y ocho años y residentes del Distrito Federal es el equivalente diario a media Unidad de Cuenta de la Ciudad de México vigente.

Tabla 16. Monto del apoyo económico en ROP y el establecido en la Ley de Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.

Año	2015	2016	2017
Monto mensual otorgado	\$787.50	\$800.00	\$800.00
Monto establecido en la LIDPCDDF	\$1,066.74	\$1,093.12	\$1,151.22

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 17. Contribución del programa social a los 13 principios de la Política Social del Distrito Federal.

Principios de la Política de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
Universalidad	El apoyo económico brindado a las personas derechohabientes contribuye a la calidad de vida para las personas con discapacidad permanente. Por razones presupuestales no se puede garantizar el acceso universal al programa de todas las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años, residentes en la Ciudad de México. ¹⁶
Igualdad	El programa aporta a la igualdad al brindar el apoyo a personas con discapacidad permanente en condición de pobreza, contribuyendo a aumentar sus ingresos y aminorar las diferencias entre personas.
Equidad de Género	El programa establece que dará prioridad a la incorporación de mujeres y niñas, con el objetivo de fomentar la igualdad social y de género.
Equidad Social	El programa otorga el apoyo económico a las personas nacidas y residentes en el Distrito Federal, conforme a lo establecido por el artículo 43, fracción II de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.
Justicia Distributiva	El programa social otorga el beneficio económico a personas con discapacidad permanente, residentes y nacidas en el Distrito Federal, que habiten en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio índice de Marginación Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residente en Unidades Territoriales de alto IDS, que por situaciones diversas se encuentren en situaciones de vulnerabilidad social-
Diversidad	El Programa atiende a persona con discapacidad permanente, nacidas y residentes en el Distrito Federal de 0 a 68 años, de las cuales 52% son hombres y 48% son mujeres, reconociendo sus derechos económicos. Sin embargo, existe un área de oportunidad para integrar en las reglas de operación el reconocimiento a la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades en los términos que lo enmarca la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.
Integralidad	El programa establece coordinación con el Instituto de Atención al Adulto Mayor del Distrito Federal para referirlos casos de las personas que, siendo derechohabientes del Programa, cumplan 68 años y puedan gestionar el beneficio que por la edad que les corresponde. Al respecto existe un área de oportunidad para integrar un mecanismo que dé seguimiento a dichas canalizaciones. Así como de incluir en las reglas de operación la complementariedad con programas sociales del DIF-CDMX que atiende a personas con discapacidad como el Programa de Unidades Básicas de Rehabilitación, así como programas de otras dependencias
Territorialidad	El programa obedece a una territorialidad por delegación, con preferencia a personas residentes y nacidas en el Distrito Federal, que habiten en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio índice de Marginación Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residente en Unidades Territoriales de alto IDS, que por situaciones diversas se encuentren en situaciones de vulnerabilidad social.
Exigibilidad	El programa social establece las instituciones para ser exigibles sus derechos y los mecanismos de denuncia, de recepción de dudas, solicitud de servicios, sugerencias y comentarios. Señala la entidad a la cual el derechohabiente puede presentar su inconformidad. Asimismo establece que en caso de que el derechohabiente no reciba su depósito bancario en el tiempo señalado debe acudir al Módulo de Atención a Personas con Discapacidad que le corresponda para solicitar una aclaración.

¹⁶El artículo Quinto Transitorio de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con discapacidad a la letra dice: El Gobierno del Distrito Federal, a través de la Secretaría de Finanzas, conjuntamente con la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, a través de las Comisiones de Presupuesto y Cuenta Pública y de Atención a Grupos Vulnerables, determinarán la fecha de la entrada en vigor de los Artículos 41 y correlativos, así como del Capítulo Décimo Primero de la Ley, mismo que dependerá del mejoramiento de las finanzas públicas del Distrito Federal.

Principios de la Política de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
Participación	El programa establece como mecanismo de participación las ferias de transparencia para fomentar la participación ciudadana. Sin embargo, no señala el tipo, modalidad y, momento de la participación de las y los ciudadanos en concordancia con lo establecido en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.
Transparencia	El programa social señala dentro del apartado de datos personales que la información brindada por los solicitantes, está sujeta a la protección de datos personales, los cuales no podrán ser utilizados para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.
Efectividad	El programa social es objeto de revisión por parte de órganos fiscalizadores internos y externos. Cuenta con una Matriz de indicadores (MML) que permite medir el cumplimiento de los objetivos del programa.
Protección de datos personales	En el apartado de requisitos y procedimientos de acceso se describe que se informa a las personas derechohabientes que formaran parte de un padrón de derechohabientes. Se expone que, conforme a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el padrón será de carácter público, siendo reservados los datos personales.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). No. 52, 18 de abril de 2016. Asamblea Legislativa del Distrito Federal. Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Última reforma publicada en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 30 de octubre de 2017.

III. 1.2. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN

En este apartado, como parte de la evaluación integral se realiza el análisis del apego del diseño del programa social a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación de los ejercicios 2015, 2016 y 2017.

III. 1.2.1 ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN 2015, 2016 Y 2017.

Tabla 18. Consistencia de las Reglas de Operación con los lineamientos emitidos por el EVALÚA DF.

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Introducción	Parcial	Parcial	Parcial	Puede ahondarse más en los efectos sociales de no atender a este grupo poblacional. Se sugiere señalar evidencias de algunos otros programas y/o acciones que apoyen de similar forma a esta población (en algún otro Estado y/o país). Evidenciando que tales acciones son las adecuadas para atender la problemática en mención.
I. Dependencia o Entidad Responsable del	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa enuncia de forma clara la dependencia que es directamente responsable de la ejecución del programa y las

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Programa				unidades administrativas involucradas en la operación.
II. Objetivos y Alcances	Parcial	Parcial	Parcial	Se indica el tipo de beneficio que va a otorgar y la Ley a la que responde. Existe un área de oportunidad ya que si de forma adicional los beneficiarios reciben orientación alimentaria, ésta se debe ver reflejada en el objetivo central del programa. Por ejemplo: "...coadyuvando así al desarrollo de su autonomía a través de la entrega de un apoyo económico mensual fijo y de pláticas de orientación alimentaria que contribuyan a una mejor alimentación." Para los alcances, donde se busca establecer la trascendencia y repercusión del programa social sobre el problema que atiende y/o derechos que busca garantizar se sugiere integrar las ideas bajo uno o dos párrafos señalando la visión que el programa tiene respecto de los efectos de sus acciones en la población que atiende.
II. Metas Físicas	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Las metas físicas presentan los resultados esperados en cada periodo para las acciones implementadas, son cuantificables, medibles y verificables. En el ejercicio 2015 no se señalaba la cobertura de la población objetivo que se planeaba atender; se planteó en el ejercicio 2017.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	La sección incluye el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio expresado en unidades monetarias.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Parcial	Parcial	Satisfactorio	En este apartado está precisada la forma en que se lleva a cabo la difusión del programa así como los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes del mismo. Los requisitos son acordes con el tipo de población objetivo. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que se deberá realizar y se indican las áreas técnico-operativas, lugar y horarios de atención. Los criterios con base en los cuales la institución incluirá a los derechohabientes y las áreas responsables de la inclusión, los casos de excepción, los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias. Explica los requisitos de permanencia y las causales de baja.
VI. Procedimientos de Instrumentación	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Se incorpora información sobre la operación y los mecanismos de supervisión y control. Se señala lo solicitado en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal. Se mencionan las unidades administrativas responsables de la implementación y los tiempos en que será realizada. A partir de las ROP 2017 se

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
				incorporan los procedimientos donde se especifican: actividad, tiempo y actor.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	El programa indica los procesos, requisitos para interponer las quejas, así como las áreas de recepción, atención de las quejas, los medios para recibir las quejas y la dirección con que cuenta la dependencia. También hace mención de que las personas beneficiarias pueden interponer su queja ante la Procuraduría Social y la Contraloría Interna del DIF-CDMX.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Parcial	Parcial	Parcial	El apartado indica el procedimiento para exigir la prestación del servicio, especifica de forma textual los casos en los que se podrán exigir los derecho por incumplimiento o por violación de los mismos, además señala que es la Contraloría General de la Ciudad de México (antes Distrito Federal) el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. Existe un área de oportunidad en el indicar los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos), ya que se mencionan las vías por las que se puede exigir el derecho social más no se detallan (etapas y tiempos); se debe especificar que la respuesta se dará por escrito.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Parcial	Parcial	Parcial	El programa incluye los elementos requeridos en los lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación. Se establece la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna (en este caso la Dirección de Planeación del DIF DF) y que se hará en apego a los lineamientos emitidos por Evalúa DF, así como la Metodología de Marco Lógico como el sustento metodológico para la construcción de indicadores a través de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se menciona la congruencia que se tiene con la Gestión Basada en Resultados (GpR) y su seguimiento, se incluyen las fuentes de información de gabinete y una matriz de indicador (MIR) en los términos solicitados por los lineamientos. Existen áreas de oportunidad en la lógica vertical, lógica horizontal y el diseño de los indicadores. Se recomienda revisar los supuestos para que exista alineación y coherencia entre los objetivos planteados a cada nivel y los indicadores diseñados permitan el monitoreo de los objetivos planteados a cada nivel.
X. Formas de	No satisfactorio	No satisfactorio	No satisfactorio	Este apartado debe establecer lo estipulado en la Capítulo Octavo de

Apartado	Nivel de cumplimiento			Justificación
	2015	2016	2017	
Participación Social				la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal de cómo garantizar el derecho de los y las ciudadanas y habitantes del Distrito Federal (no población atendida) a intervenir y participar en la planeación, programación, implementación y evaluación del programa social, según sea el caso. El apartado debe incluir la forma en que se participa (de manera individual y/o colectiva a través de algún órgano de representación.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Se establece el nombre de los programas o acciones sociales con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos. Se indican las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del Programa en las que están comprometidas cada una de ellas.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

EVALÚA DF. Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2016, publicados en la GODF, No. 209, 30 de octubre de 2015.
EVALÚA CDMX. Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2017, publicados en la GOCDMX, No. 191, 31 de octubre de 2017.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente Rehabilitación 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III.1.2.2. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tabla 19. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales

Derecho Social (Referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social	Especificar si fue incorporado en las ROP		
		2015	2016	2017
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal: Art. 1, fracción IX y XV. Derecho económico	El programa se alinea con lo establecido en el artículo 1 fracción X: “Contribuir a construir una sociedad con pleno goce de sus derechos económicos, sociales y culturales” y XV “Integrar o reintegrar socialmente a los grupos de población excluidos de los ámbitos del desarrollo social, la familia o la comunidad con pleno respeto a su dignidad y derechos”.	Sí	Sí	Sí
Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal: Capítulo Décimo del Apoyo Económico a Personas con Discapacidad, artículo 43 Derecho económico	El programa tienen entre sus requisitos para obtener el derecho al apoyo económico, los siguientes: I. Acreditar su discapacidad con documento expedido por alguna institución pública de salud del Distrito Federal, avalado y ratificado por el DIF-CDMX. II. Ser residente o vecino de la Ciudad de México (antes Distrito Federal). III. Tener menos de sesenta y ocho años de edad El trámite para la obtención del derecho lo podrá efectuar la persona con discapacidad permanente por sí o por interpósita persona que lo represente, de acuerdo al artículo 43 de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal	Sí	Sí	Sí
Convención sobre los Derechos de los Niños: Artículo 4. Derecho económico	El programa contribuye con lo señalado el artículo 4. En lo que respecta a los derechos económicos, sociales y culturales, los Estados Partes adoptarán esas medidas hasta el máximo de los recursos de que dispongan y, cuando sea necesario, dentro del marco de la cooperación internacional”	Sí	Sí	Sí
Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad: Artículo 28, numerales 1 y 2 incisos b) y c). Nivel de vida adecuado y protección social	El programa contribuye con lo señalado el artículo 28 numeral 1: “Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a un nivel de vida adecuado para ellas y sus familias, lo cual incluye alimentación, vestido y vivienda adecuados, [...]” y numeral 2 incisos b): “Los Estados Partes reconocen el derecho de las personas con discapacidad a la protección social y a gozar de ese derecho sin discriminación por motivos de discapacidad, [...] b) Asegurar el acceso de las personas con discapacidad, [...], a programas de protección social y estrategias de reducción de la pobreza;” y c): “Asegurar el acceso de las personas con discapacidad y de sus familias que vivan en situaciones de pobreza a asistencia del Estado para sufragar gastos relacionados con su discapacidad, [...]”.	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

Tabla 20. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Programas sectoriales e Institucional.

Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	<p><i>Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano</i> <i>Área de oportunidad 1. Discriminación y Derechos Humanos.</i> <i>Objetivo 2. Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema en el Distrito Federal.</i> <i>Meta 1. Aplicar estrategias para disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema, aplicando programas integrales que atiendan a todos los grupos de edad con la corresponsabilidad de la sociedad civil organizada.</i> <i>Líneas de Acción.</i> 2. Diseñar e implementar programas integrales contundentes en contra de la pobreza en las colonias de más alto índice de marginalidad. 3. Establecer indicadores para evaluar la eficacia, pertinencia e impacto de los programas de combate a la pobreza, en el corto y mediano plazo.</p>	<p>El programa a través de su objetivo general se alinea con el eje 1, oportunidad 1, objetivo 2, meta 1. “Objetivo General. Contribuir a que aproximadamente 80,985 personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad. Lo anterior con fundamento con el Capítulo Decimo de la Ley de Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Se alinea con la línea de acción 2 en sus objetivos específicos: a) Otorgar el apoyo económico a personas con discapacidad permanente, residentes y nacidas en el Distrito Federal, que habitan en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residente en Unidades Territoriales de alto IDS que por razones diversas se encuentran en situación de vulnerabilidad social. b) Otorgar servicios preventivos de salud y alimentación a las personas con discapacidad y sus familias a través de pláticas de orientación y materiales impresos referentes al tema. Finalmente se alinea con la línea de acción 3 de acuerdo a la Matriz Indicadores para resultados del Programa publicada en las Reglas de Operación 2015</p>	Sí	Sí	Sí
Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018	<p><i>Área de Oportunidad: Discriminación y Derechos Humanos</i> <i>Objetivo 2. Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema en el Distrito Federal.</i> <i>Meta Sectorial. Disminuir los efectos negativos derivados de la condición de pobreza extrema de la población habitante en la Ciudad de México a</i></p>	<p>El programa a través de su objetivo general y específicos, se alinea con el objetivo 2 y la meta sectorial: “Objetivo General. Contribuir a que aproximadamente 80,985 personas con discapacidad permanente menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad. Lo anterior con fundamento con el Capítulo Decimo de la Ley de</p>	Sí	Sí	Sí

Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
	<p>través de programas integrales de atención a todos los grupos etarios con prioridad en aquéllos en situación de vulnerabilidad, promoviendo la corresponsabilidad de la sociedad civil como mecanismo de fortalecimiento a las políticas sociales de atención a la pobreza, al año 2018.</p> <p>Diseñar y operar un Sistema de Monitoreo de los Programas Sociales, que considere a todas las dependencias a cargo de programas sociales para el 2016.</p>	<p>Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal”</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>“a) Otorgar el apoyo económico a personas con discapacidad permanente, residentes y nacidas en el Distrito Federal, que habiten en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residente en Unidades Territoriales de alto IDS que por razones diversas se encuentran en situación de vulnerabilidad social”.</p> <p>Asimismo se alinea con el diseño de la Matriz Indicadores para resultados del Programa publicada en las Reglas de Operación 2015 que funge como sistema de monitoreo</p>			
<p>Programa Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México 2014-2018¹⁷</p>	<p>Área de oportunidad: Discriminación y Derechos Humanos.</p> <p>Objetivo 2. Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema en el Distrito Federal.</p> <p>Meta sectorial: Disminuir los efectos negativos derivados de la condición de pobreza extrema de la población habitante en la Ciudad de México a través de programas integrales de atención a todos los grupos etarios con prioridad en aquéllos en situación de vulnerabilidad, promoviendo la corresponsabilidad de la sociedad civil como mecanismo de fortalecimiento a las políticas sociales de atención a la pobreza, al año 2018.</p> <p>Políticas Institucionales: a) Las Direcciones Ejecutivas de la</p>	<p>El programa tiene como población objetivo personas con discapacidad permanente en situación de pobreza. La Dirección de Planeación en conjunto con la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad realiza de forma anual la Evaluación Interna del programa.</p>	No	No	No

¹⁷El Aviso por el que se da a conocer el Programa Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México 2014-2018 fue publicado el 13 de febrero de 2017, Número 6, de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX).

Programa	Alineación	Justificación	Fue incorporado en Reglas de Operación		
			2015	2016	2017
	<p>Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, de Asistencia Alimentaria, de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario y de los Derechos de las Personas con Discapacidad del DIF-CDMX, fortalecerán sus programas que atienden a grupos de población que se encuentran en situación de vulnerabilidad para disminuir los efectos negativos de la pobreza:</p> <p>Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente;</p> <p>[...]</p> <p>[...]</p> <p>d) La Dirección de Planeación en coordinación con las Direcciones Ejecutivas de la Procuraduría de Protección de Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, de Asistencia Alimentaria, de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, y de los Derechos de las Personas con Discapacidad del DIF-CDMX, llevarán a cabo procesos de evaluación interna para fortalecer el monitoreo y seguimiento de los 14 programas sociales a efecto de dar cumplimiento al logro de sus objetivos.</p>				

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III.2. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), manifiesta que existen algunos sectores de la población que sufren un perjuicio desproporcionado respecto de cualquier violación de sus derechos humanos, por ejemplo, los sectores de pocos ingresos, las personas con discapacidad, las personas de edad, entre otros (Directrices de Maastricht, 2000). En el diagnóstico del ejercicio 2017 se considera la intersección de dos clasificaciones en los sectores de población, de acuerdo con las Directrices de Maastricht, ser persona con discapacidad y en situación de pobreza lo que repercute en el ejercicio del derecho a un nivel de vida adecuado. Teniendo efectos negativos en la calidad de vida de las personas con discapacidad, ya que no cuentan con ingresos suficientes para sufragar sus gastos.

De acuerdo con lo plasmado en las Reglas de Operación, se identifica y puntualiza el problema o necesidad social sobre el cual actúa el programa. Las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años y que residen en la Ciudad de México tienen un limitado ejercicio de su derecho a un nivel de vida adecuado y protección social para el acceso a servicios básicos de alimentación, vivienda, trabajo, educación, salud, entre otros.

En 2014, según las estimaciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), existían en la Ciudad de México 553,438 personas con discapacidad, de éstas 169,104 se encontraban en situación de pobreza, lo que lleva a la poca inclusión social de la población con discapacidad, situación que no les permite ejercer sus derechos y que en ocasiones disminuye la posibilidad de generar ingresos monetarios que les permita sufragar sus gastos. En este sentido, el Programa busca que las personas con discapacidad permanente menores de 68 años y que residen en la Ciudad de México ejerzan su derecho a un nivel de vida adecuado y protección social para el acceso a servicios básicos de alimentación, vivienda, trabajo, educación, salud entre otros; mediante la entrega de un apoyo económico mensual, que les permita sufragar parte de los gastos relacionados con su discapacidad.

Tabla 21. Problema del Programa Social.

Aspecto	2015 Descripción y datos estadísticos	2016 Descripción y datos estadísticos	2017 Descripción y datos estadísticos
Problema social identificado	<p>Las personas con discapacidad no tienen garantizados sus derechos económicos (alimentación, vivienda, trabajo, ingreso y salud), lo que repercute en el deterioro de su calidad de vida, ya que no cuentan con los ingresos suficientes para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad.</p> <p>La publicación “Las Personas con Discapacidad en México, una Visión al 2010”, el número de personas con discapacidad que habitaban en el Distrito Federal, asciende a 483,045.</p> <p>De acuerdo con las estimaciones del CONEVAL, en 2013 existían en la Ciudad de México 200,876 personas con discapacidad con un ingreso inferior a la línea de bienestar (que equivale al valor total de la canasta alimentaria y de la canasta no alimentaria por persona al mes).</p>	<p>Las personas con discapacidad son vulnerables porque existen barreras físicas y sociales que les dificultan el ejercicio pleno de sus derechos, entre ellos, sus derechos económicos (alimentación, vivienda, trabajo, ingreso y salud), lo que repercute en el deterioro de su calidad de vida, ya que no cuentan con los ingresos suficientes para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad.</p> <p>La publicación “Las Personas con Discapacidad en México, una Visión al 2010”, el número de personas con discapacidad que habitaban en el Distrito Federal, asciende a 483,045.</p>	<p>La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), manifiesta que existen algunos sectores de la población que sufren un prejuicio desproporcionado respecto de cualquier violación de sus derechos humanos, entre otros sectores se encuentran: los sectores de pocos ingresos, las personas con discapacidad, las personas adultas mayores. Tener una discapacidad permanente y contar con pocos ingresos implica una condición crítica ya que sus bajos ingresos les impiden contar con un nivel de vida adecuado.</p>
Población que padece el problema	<p>No hay estadística sobre personas con discapacidad permanente por lo que para el cálculo de la población objetivo se consideran las personas del pre-registro que cumplen con los requisitos, aproximadamente 11,900, más el total de derechohabientes. Teniendo un total de 92,885.</p>	<p>No hay estadística sobre personas con discapacidad permanente por lo que para el cálculo de la población objetivo se consideran las personas del pre-registro que cumplen con los requisitos, aproximadamente 15,900, más el total de 81,560 derechohabientes. Teniendo un total de 97,360.</p>	<p>El total de personas con discapacidad que se encuentran en situación de pobreza en la Ciudad de México, la cual asciende a 169,104 personas con base en las estimaciones del CONEVAL.</p>
Ubicación geográfica del problema	<p>La población objetivo se circunscribe a las 16 delegaciones de la Ciudad de México.</p>	<p>La población objetivo se circunscribe a las 16 delegaciones de la Ciudad de México.</p>	<p>La población objetivo se circunscribe a las 16 delegaciones de la Ciudad de México.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

Tabla 22. Indicadores relacionados con el problema social

Fuente	Indicador	Resultados		
		2010	2012	2014
CONEVAL	Población con discapacidad con ingreso inferior a la línea de bienestar	148,249	161,890	211,103
CONEVAL	Población con discapacidad con ingreso inferior a la línea de bienestar mínimo	31,326	38,986	53,198

Fuente: Elaborado con base en información de CONEVAL.

Al realizar la revisión de las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 se identifican causas y efectos del problema social. Mismas que se describen a continuación:

- Las causas que originan el problema son: Las personas con discapacidad se encuentran en situación de vulnerabilidad porque existen barreras físicas y sociales que les dificultan el goce y ejercicio pleno de sus derechos. Las personas con discapacidad no cuentan con ingresos suficientes para sufragar sus gastos. Según las estimaciones del Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL), en 2014 existían en la Ciudad de México 169,104 personas con discapacidad en situación de pobreza.
- Los efectos producidos por el problema social son: No cubren sus necesidades básicas. Deterioro de su salud.

Con base en lo anterior se realiza la siguiente valoración de las Reglas de Operación.

Tabla 23. Valoración del Diagnóstico del Programa Social según los aspectos que se incluyeron en las ROP 2015-2017.

Elementos RO	Valoración 2015	Valoración 2016	Valoración 2017	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Parcial	Parcial	Parcial	Se plantea un problema. Existe un área de oportunidad para definir de manera clara y concreta el problema que fundamenta la intervención gubernamental.
Datos Estadísticos del problema social atendido	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Se utilizan los datos disponibles, de fuentes oficiales, sobre población con discapacidad.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Hay una evolución en el uso de los datos estadísticos utilizados, provenientes de fuentes oficiales (INEGI y CONEVAL) para delimitar la población objetivo del programa.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se utilizan los datos existentes para la delimitación geográfica.
Descripción de las causas del	Parcial	Parcial	Parcial	El programa señala como causas no contar con ingresos suficientes y sufrir de barreras físicas y sociales. Existe un área de oportunidad para fundamentar dicha información.

Elementos RO	Valoración 2015	Valoración 2016	Valoración 2017	Justificación
problema				
Descripción de los efectos del problema	Parcial	Parcial	Parcial	El programa señala como efectos del problema social, el deterioro de la calidad de vida y la salud de las personas con discapacidad, sin embargo es necesario incluir fuentes para justificar la problemática.
Línea base	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se establece una línea base lo que servirá como indicador del avance en el propósito del programa desde ese año.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

En las Reglas de Operación del Ejercicio 2018 se mejoró la redacción del diagnóstico. El apartado “Problema Social Atendido por el Programa” describe de forma más hilada el problema social, sus causas y efectos. Además se incorporó como ejemplo el programa denominado Beneficio de Prestación Continua, mismo que se opera en Brasil y atiende a través de un apoyo económico a personas con discapacidad.

Resultado del análisis en la tabla 23 se mantiene como área de oportunidad para el diagnóstico del Programa la definición de manera clara y concreta del problema que requiere la intervención gubernamental así como la inclusión de fuentes y datos (disponibles) que justifiquen la descripción de las causas y efectos sociales del problema.

ASPECTOS A CONSIDERAR SOBRE EL DISEÑO

En atención a la estrategia de mejora de la Evaluación Interna 2016, correspondiente a aprovechar la experiencia del personal para robustecer el diseño y obtener un mejor diagnóstico de la problemática. Para la elaboración de las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2018, el personal de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, en específico de la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social, elaboró un nuevo diagnóstico y construyó los siguientes árboles de problemas, objetivos y acciones.

Producto del fortalecimiento del diseño se identifican las siguientes causas y efectos del problema social:

- **Causas de primer nivel:** Limitado conocimiento sobre derechos humanos, discriminación, limitado acceso a programas de seguridad social y asistencia económica y bajos ingresos económicos.

- **Causas de segundo nivel:** Limitados recursos educativos accesibles sobre derechos humanos; barreras físicas y sociales¹⁸ por parte de la población sin discapacidad; desinformación de las personas con discapacidad permanente sobre los apoyos económicos y de seguridad social existentes para ellas; presupuesto público restringido para cubrir universalidad en los programas de seguridad social y asistencia social.
- **Efectos de primer nivel:** Exclusión social, tendencia a la dependencia económica de las personas con discapacidad y limitado acceso a derechos económicos y sociales.
- **Efectos de segundo nivel:** Limitado alcance de Programas de impulso de la autonomía de las personas con discapacidad y movilidad social; mala alimentación; restricción de la participación de las personas con discapacidad en el ámbito laboral, etc.

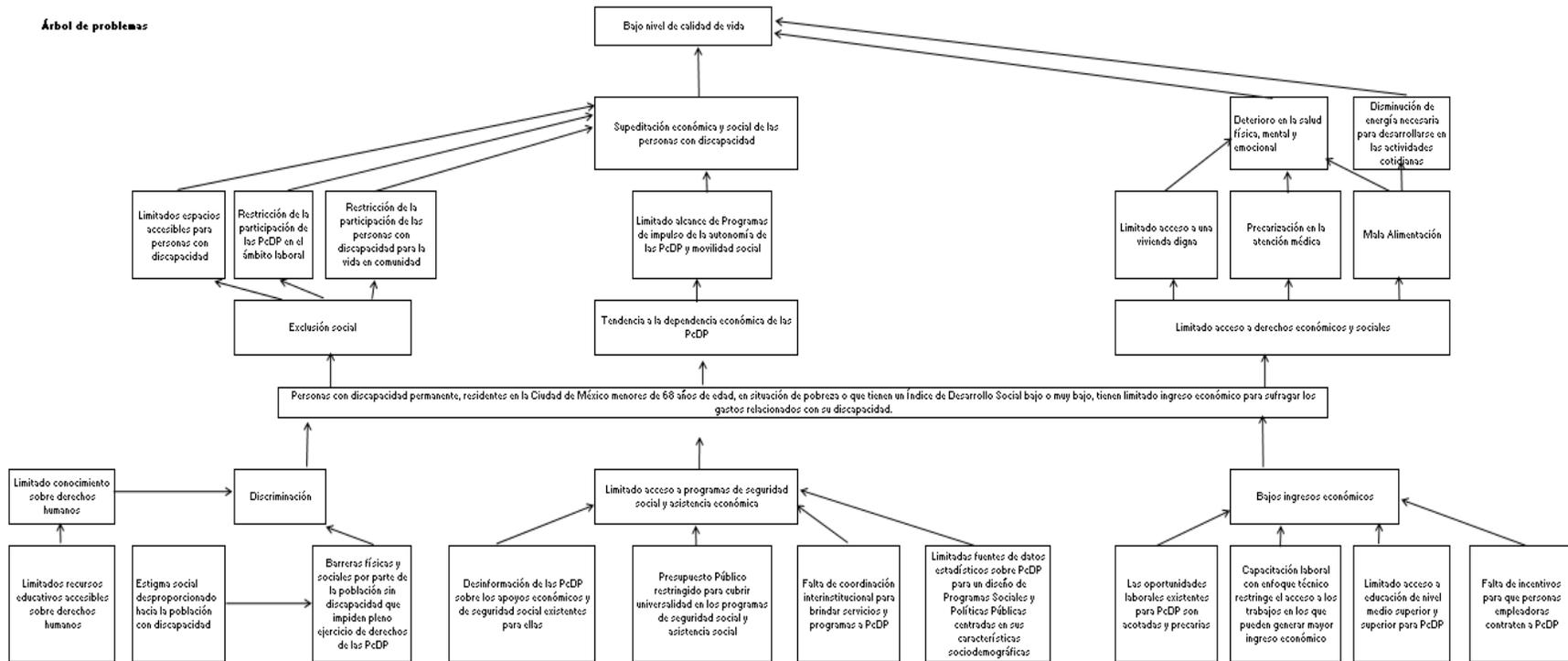
¹⁸ Actitudes y creencias, la calificación de las personas con discapacidad como incapaces y la falta de accesibilidad, entre otras, contribuyen a su exclusión sociolaboral (Martínez, 2013).

El modelo social de discapacidad –o de barreras sociales– pone énfasis en las barreras económicas, medioambientales y culturales, que encuentran las personas con discapacidad. Dichas barreras abarcan inaccesibilidad en la educación, en los sistemas de comunicación e información, en los entornos de trabajo, servicios de apoyo social y sanitarios discriminatorios, transporte, viviendas y edificios públicos y de entretenimiento inaccesibles (Palacios, 2008).

III. 3. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL

III. 3. 1. ÁRBOL DE PROBLEMAS

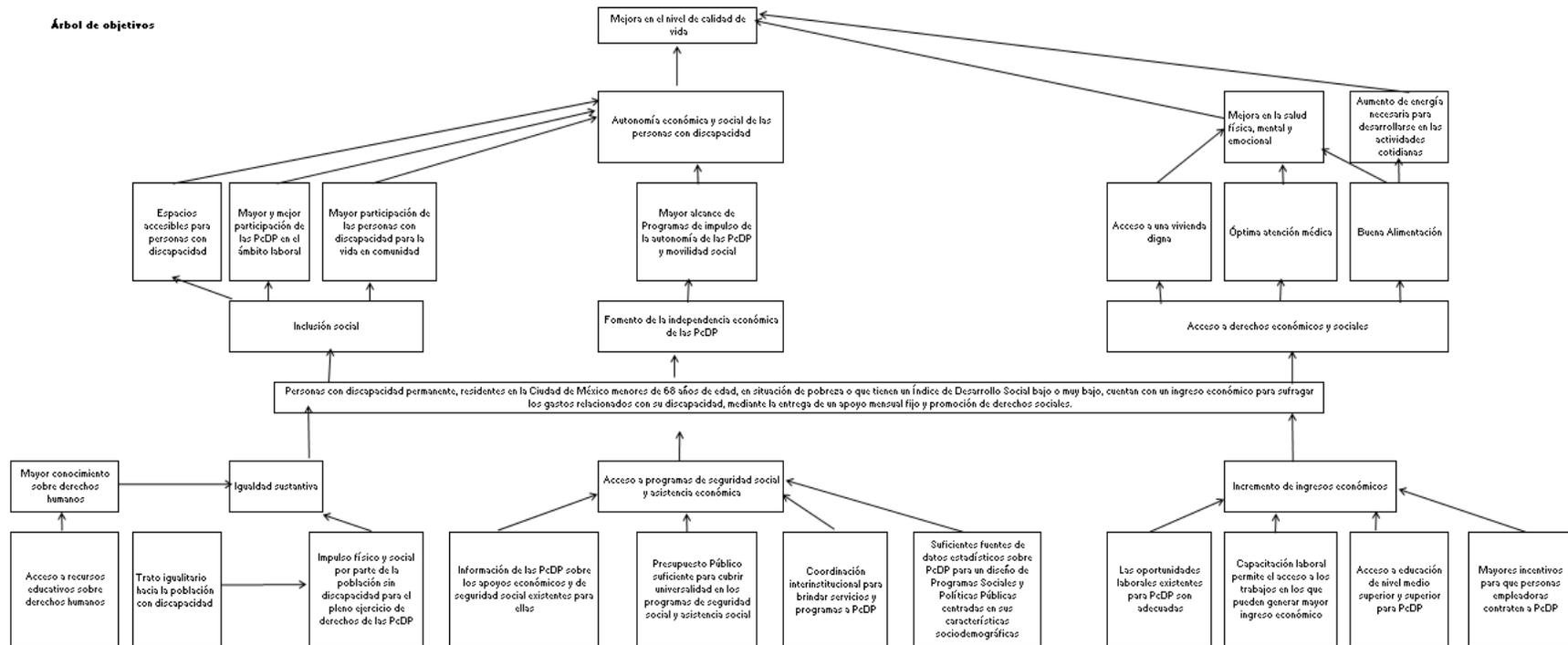
Árbol de problemas



Fuente: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.

III. 3. 2. ÁRBOL DE OBJETIVOS

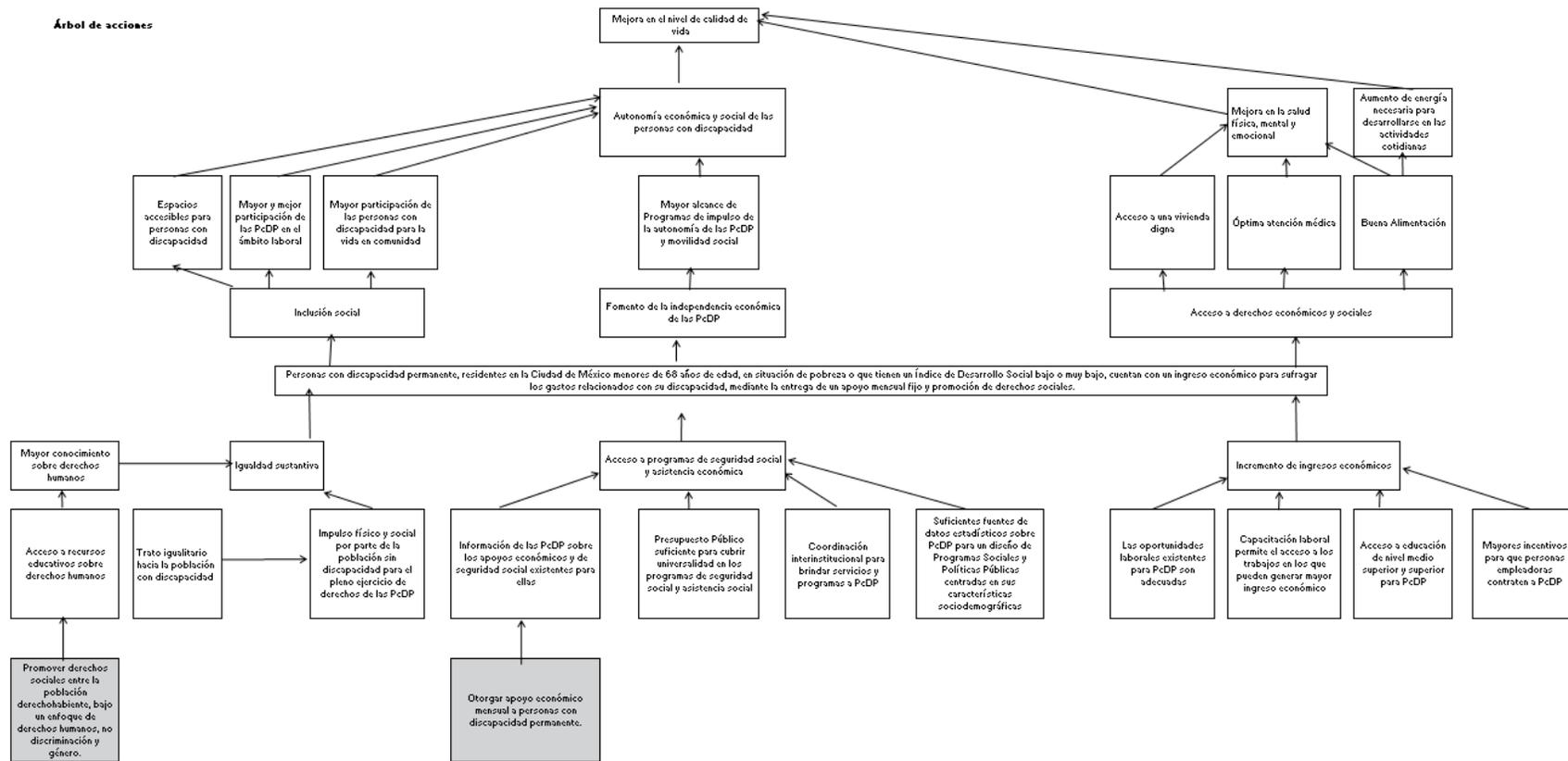
Árbol de objetivos



Fuente: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.

III. 3. 3. ÁRBOL DE ACCIONES

Árbol de acciones



Fuente: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.

III. 3. 4 RESUMEN NARRATIVO

Una vez mostrados los árboles de problemas, objetivos y acciones, se presenta la estructura analítica del proyecto mediante la Metodología del Marco Lógico. En la tabla se presenta el resumen narrativo del programa, el cual contiene los objetivos que persigue el programa en cuatro distintos niveles denominados fin, propósito, componentes y actividades.

Tabla 24. Resumen narrativo del equipo evaluador.

Nivel	Objetivo
Fin	Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años, residentes en la Ciudad de México al contribuir en el ejercicio del derecho a un nivel de vida adecuado. Fomentando la independencia económica de las personas con discapacidad permanente.
Propósito	Las personas con discapacidad permanente residentes en la Ciudad de México, menores de 68 años de edad, en situación de pobreza o que tienen un Índice de Desarrollo Social bajo o muy bajo, cuentan con un ingreso económico para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, mediante la entrega de un apoyo económico mensual fijo y promoción de derechos sociales.
Componentes	C1. Apoyo económico mensual otorgado a las personas con discapacidad permanente menores de 68 años de edad residentes en la Ciudad de México.
	C2. Acceso a recursos educativos sobre derechos humanos a través de la promoción de derechos sociales entre la población con discapacidad permanente residentes en la Ciudad de México.
Actividades	A1.1 Operación de Áreas de Atención Ciudadana donde se brinda información a las personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México, sobre el apoyo económico existente.
	A1.2 Monederos electrónicos entregados a nuevas personas derechohabientes.
	A1.3 Reposición de monederos electrónicos a personas derechohabientes.
	A1.4 Verificación de sustituciones por bajas de acuerdo a los motivos expresados en las Reglas de Operación del Programa.
	A1.5 Verificación del fallecimiento de personas derechohabientes del programa de apoyo económico a personas con discapacidad permanente.
	A1.6 Verificación de fecha de nacimiento y con ello de alcanzar el límite de edad para ser derechohabiente del programa de las personas con discapacidad permanente derechohabientes del programa.
	A2.1 Acciones de difusión de derechos sociales entre las personas con discapacidad permanente, derechohabientes del programa, con enfoque de derechos humanos, no discriminación y género. ¹⁹

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

III. 3. 5. MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SOCIAL

Se retoman los objetivos de Fin, Propósito, Componentes y Actividades, establecidas en el Resumen Narrativo; a partir de los cuales se deben establecer los indicadores que permitirán el monitoreo y evaluación del programa social, indicando el tipo de indicador

¹⁹ Las acciones de difusión de derechos sociales con un enfoque de derechos humanos, no discriminación y género se refieren a las siguientes actividades: pláticas, talleres, difusión de materiales en ferias de servicios y en medios electrónicos: Micrositio del Programa en la plataforma electrónica del DIF-CDMX, redes sociales del DIF-CDMX y envío de información por correo.

(eficacia, eficiencia, calidad o economía), la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida, medios de verificación (fuentes de información) y supuestos.

Tabla 25. Matriz de indicadores propuesta por el equipo evaluador

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años, residentes en la Ciudad de México, en situación de pobreza al contribuir en el ejercicio del derecho a un nivel de vida adecuado. Fomentando la independencia económica de las personas con discapacidad permanente.	Personas con Discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México que mejoran su calidad de vida	$(\text{Población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México} / \text{Población con Discapacidad en la Ciudad de México}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Módulo de pobreza, Medición de pobreza, Programas de Cálculo y Base de Datos CONEVAL 2016	Se realiza redistribución más equitativa del ingreso económico en la Ciudad de México.
Propósito	Las personas con discapacidad permanente residentes en la Ciudad de México, menores de 68 años de edad, en situación de pobreza o que tienen un Índice de Desarrollo Social bajo o muy bajo, cuentan con un ingreso económico para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, mediante la entrega de un apoyo económico mensual fijo y promoción de derechos sociales.	Personas con Discapacidad Permanente en situación de pobreza o que habiten en zonas con un Índice de Desarrollo bajo o muy bajo atendidas por el programa	$(\text{Personas con Discapacidad Permanente derechohabientes del Programa} / \text{Población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informe de Gestión Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente Informes de CONEVAL	Se asigna un presupuesto para el Programa igual o mayor al ejercicio del año anterior.
Componentes	C1. Apoyo económico mensual otorgado a las personas con discapacidad permanente menores de 68 años de edad	Derechohabientes con apoyo económico	$(\text{Personas derechohabientes activas del Programa en el tiempo} / \text{Personas con Discapacidad Permanente derechohabientes del Programa}) * 100$	Eficacia	Porcentaje	Informe de Gestión Programa de Apoyo Económico a Personas con	Las personas derechohabientes realizan el pase de supervivencia y actualizan su información.

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	residentes en la Ciudad de México.		Programa en el tiempo t) * 100			Discapacidad Permanente.	
	C2. Acceso a recursos educativos sobre derechos humanos a través de la promoción de derechos sociales entre la población con discapacidad permanente residentes en la Ciudad de México.	Personas derechohabientes que reciben acciones de difusión de derechos sociales	(Total del número de personas derechohabientes que reciben acciones de difusión derechos sociales/ Personas derechohabientes del Programa) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe de Gestión de Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Las personas derechohabientes acceden a las acciones de difusión de derechos sociales, a través de los medios electrónicos. Las personas derechohabientes acuden a los cursos o talleres de difusión de derechos sociales.
Actividades	A1.1 Operación de Áreas de Atención Ciudadana donde se brinda información a las personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México, sobre el apoyo económico existente.	Personas atendidas por Módulo	(Total de personas atendidas en las Áreas de Atención Ciudadana) / Áreas de Atención Ciudadana	Eficiencia	Promedio	Informe de Gestión de Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Las personas solicitantes o derechohabientes acuden a las Áreas de Atención Ciudadana.
	A1.2 Monederos electrónicos entregados a nuevas personas derechohabientes.	Tarjetas entregadas a nuevas personas derechohabientes	(Tarjetas entregadas a nuevas personas derechohabientes / Tarjetas solicitadas de nuevas personas derechohabientes) * 100	Eficiencia	Porcentaje	Informe de Gestión de Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Las personas solicitantes acuden a recoger su tarjeta.
	A1.3 Reposición de monederos electrónicos a personas derechohabientes.	Tarjetas repuestas a personas derechohabientes	Tarjetas de reposición entregadas a personas derechohabientes / Tarjetas de reposición solicitadas de personas derechohabientes) * 100	Eficiencia	Porcentaje	Informe de Gestión de Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Las personas solicitantes acuden a recoger su tarjeta.

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	A1.4 Verificación de sustituciones por bajas de acuerdo a los motivos expresados en las Reglas de Operación del Programa.	Población derechohabiente sustituida por baja del Programa	$(\text{Número de personas derechohabientes sustituidas por baja del Programa} / \text{Total de Población derechohabiente del Programa}) * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Informe de Gestión Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Las personas derechohabientes no aclaran el motivo de suspensión en los tiempos establecidos por el Programa.
	A1.5 Verificación de bajas por fallecimientos.	Población derechohabiente que causa baja por fallecimiento	$(\text{Número de fallecimientos de personas derechohabientes confirmados al tiempo } t / \text{Total de posibles fallecimientos detectados en la confronta con el registro civil al tiempo } t) * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Informe de Gestión Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Las personas derechohabientes fallecen.
	A1.6 Verificación de bajas por llegar al límite de edad en los requisitos del programa.	Población derechohabiente que causa baja por alcanzar el límite de edad	$(\text{Confirmación de personas derechohabientes que cumplieron 68 años al tiempo } t / \text{Total de posibles personas derechohabientes que podían cumplir 68 años al tiempo } t) * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Informe de Gestión Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente	Las personas derechohabientes cumplen 68 años.
	A2.1 Acciones de difusión de derechos sociales entre las personas con discapacidad permanente, derechohabientes del programa, con enfoque de derechos humanos, no discriminación y género.	Acciones de difusión sobre derechos sociales, con un enfoque de derechos humanos, no discriminación y Género	$(\text{Acciones de difusión sobre derechos sociales realizadas al tiempo } t / \text{Acciones de difusión sobre derechos sociales programadas al tiempo } t) * 100$	Eficiencia	Porcentaje	Informe de Gestión Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.	Las personas derechohabientes acceden a las acciones de difusión sobre derechos sociales a través de los medios electrónicos y de manera presencial.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

Tabla 26. Matriz de indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2015

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
Fin	Contribuir a incrementar el bienestar de la calidad de vida de las personas con discapacidad del DF	Porcentaje de PcD que mejoran su nivel de ingreso económico	(Personas con Discapacidad Permanente beneficiadas por el programa/ Total de Personas con Discapacidad por debajo de la línea de bienestar en el DF)*100	Eficacia	Personas	CONEVAL
Propósito	Las personas con discapacidad permanente que nacieron y residen en el D.F, menores de 68 años, cuentan con mejores ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad	Contribución del programa al acceso al derecho económico	(PcDP beneficiadas por el programa / PcD en el DF) *100	Eficacia	Personas	CONEVAL y DPEAS
Componentes	C.1 Apoyo económico otorgado	Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	(Total de derechohabientes que reciben el apoyo económico / (total de derechohabientes + solicitantes)) *100	Eficacia	Derechohabientes	Reportes
	C.2 Servicios preventivos de alimentación otorgados	Derechohabientes que asisten a acciones de promoción de la alimentación	(Número de derechohabientes con servicios preventivos otorgados / total de derechohabientes)*100	Eficacia	Derechohabientes	Reportes
Actividades	Operación de Módulos y área de atención ciudadana	Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	(Total de personas atendidas en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana)/19	Eficacia	Reportes	Reportes

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
	Tarjetas de apoyo económico a nuevos derechohabientes	Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	$(\text{Tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes} / \text{tarjetas solicitadas de nuevos derechohabientes}) * 100$	Eficacia	Tarjetas	Reportes
	Orientación de una buena alimentación para derechohabientes	Cumplimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	$(\text{Pláticas de orientación alimenticia realizadas} / \text{pláticas de orientación alimenticia programadas}) * 100$	Eficacia	Acciones de Promoción	Reportes

Fuente: DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Tabla 27. Matriz de indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2016

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
Fin	Contribuir a incrementar el bienestar de la calidad de vida de las personas con Discapacidad del DF	Porcentaje de PcD que mejoran su nivel de ingreso económico	$(\text{Personas con Discapacidad Permanente beneficiadas por el programa} / \text{Total de Personas con Discapacidad por debajo de la línea de bienestar en el DF}) * 100$	Eficacia	Personas	CONEVAL
Propósito	Las personas con discapacidad permanente que nacieron y residen en el D. F, que menores de 68 años, cuentan con mejores ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad	Contribución del programa al acceso al derecho económico	$(\text{PcDP beneficiadas por el programa} / \text{PcD en el DF}) * 100$	Eficacia	Personas	INEGI y DPEAS
Componentes	C1. Apoyo económico otorgado	Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	$(\text{Total de derechohabientes que reciben el apoyo económico} / (\text{Total de derechohabientes} + \text{solicitantes})) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Reportes
	C2. Servicios de orientación alimentaria otorgados	Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	$(\text{Número de derechohabientes con servicios de orientación alimentaria otorgados} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Reportes
	C3. Difusión de los derechos de las personas con discapacidad	Derechohabientes que asisten a pláticas sobre derechos de Personas con Discapacidad	$(\text{Número de derechohabientes con pláticas recibidas} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Reportes

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
Actividades	A1.1 Operación de Módulos y área de atención ciudadana	Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	(Total de personas atendidas en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana) / 18 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y área de Atención Ciudadana)	Eficacia	Personas	Reportes
	A1.2. Tarjetas de apoyo económico a nuevos derechohabientes	Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	(Tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes / Tarjetas solicitadas de nuevos derechohabientes) * 100	Eficacia	Tarjetas	Reportes
	A2.1. Orientación de una buena alimentación para derechohabientes	Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	(Pláticas de orientación alimenticia realizadas / Pláticas de orientación alimenticia programadas) * 100	Eficacia	Pláticas	Reportes
	A3.1 Pláticas sobre derechos de las PcD	Conocimiento de los derechos de las personas con discapacidad	(Pláticas sobre los derechos de las Personas con Discapacidad realizadas / Pláticas sobre derechos de las Personas con Discapacidad programadas)*100	Eficacia	Pláticas	Reportes

Nota: Los términos utilizados en la presente matriz son: PcDP Personas con Discapacidad Permanente; y, PcD significa Personas con Discapacidad.

FUENTE: DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Tabla 28. Matriz de indicadores del programa social contenidas en las Reglas de Operación 2017

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
Fin	Contribuir a incrementar el bienestar de la calidad de vida de las personas con discapacidad de la Ciudad de México.	Porcentaje de PcD en situación de pobreza que mejoran su calidad de vida	$(\text{Población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México} / \text{Población con Discapacidad en la Ciudad de México}) * 100$	Eficacia	Personas	CONEVAL
Propósito	Las personas con discapacidad permanente preferentemente en situación de pobreza, menores de 68 años y que residen en la Ciudad de México "cuenten" con mejores ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad.	Contribución del programa al acceso al derecho económico.	$(\text{PcDP derechohabiente del programa} / \text{Población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México}) * 100$	Eficacia	Personas	INEGI y DPEAS
Componentes	C1. Apoyo económico otorgado	Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	$(\text{PcDP derechohabiente del programa} / \text{PcDP derechohabiente del programa} + \text{solicitantes}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Reportes
	C2. Servicios complementarios	Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	$(\text{Número de derechohabientes con servicios complementarios otorgados} / \text{PcDP derechohabiente del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Reportes
Actividades	A1.1 Operación de Módulos y área de atención ciudadana	Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	$(\text{Total de personas atendidas en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana}) / 20 \text{ Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana}$	Eficacia	Personas	Reportes

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación
	A1.2. Tarjetas de apoyo económico a nuevos derechohabientes	Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	$(\text{Tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes} / \text{Tarjetas solicitadas de nuevos derechohabientes}) * 100$	Eficacia	Tarjetas	Reportes
	A2.1. Orientación de una buena alimentación para derechohabientes	Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	$(\text{Pláticas de orientación alimenticia realizadas} / \text{Pláticas de orientación alimenticia programadas}) * 100$	Eficacia	Pláticas	Reportes
	A2.2 Pláticas sobre derechos de las PcD	Conocimiento de los derechos de las PcD	$(\text{Pláticas sobre derechos de las PcD realizadas} / \text{Pláticas sobre derechos de las PcD programadas}) * 100$	Eficacia	Pláticas	Reportes

Nota: Los términos utilizados en la presente matriz son: PcDP Personas con Discapacidad Permanente; y, PcD: significa Personas con Discapacidad.

*Los PcDP derechohabiente del programa incluye todos los apoyos económicos entregados más los ingresos.

Fuente: DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III. 3. 6 CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

El ejercicio de MIR realizado por el equipo evaluador y que sirvió como punto de comparación con la MIR del programa, arrojó como resultados algunas áreas de oportunidad, en lo que respecta a los supuestos del programa, la redefinición de algunos indicadores, además de brindar herramientas a los responsables del programa para valorar la permanencia de algunos indicadores.

Los resultados de la valoración de ambas MIR se vierten en las siguientes tablas, donde se analiza la lógica vertical y la lógica horizontal:

Tabla 29. Valoración de la Lógica vertical de las MIR 2015-2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador.

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. El indicador de fin de la MIR proporciona una aproximación al logro del objetivo del incremento de bienestar de la calidad de vida de las personas con discapacidad.
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Parcial	Parcial	Parcial	Satisfactorio	En la MIR 2018 se incluye un indicador sobre la verificación de las bajas definitivas de programa pero no refleja las actividades que se realizan para dicha verificación. Un área de oportunidad está en dar cuenta del resto de las actividades.
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. El programa cuenta, al ejercicio 2018, con dos componentes los cuales son suficientes para cumplir con el propósito del mismo.
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. El propósito del programa es único y contribuye a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad permanente.
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográficamente o socialmente	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. La población objetivo se encuentra explícita en el propósito del programa.
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. Con los servicios proporcionados se contribuye con el propósito del programa
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No se incluyó	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El supuesto asociado al fin no es adecuado. El supuesto no debe ser una condición para el logro del fin sino de la "perpetuidad" del fin alcanzado. Se sugiere pasar el supuesto del propósito en 2017 al fin y viceversa.
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito	No se incluyó	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El supuesto no es condición para el cumplimiento del objetivo. Modificar el

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
del control del programa					supuesto.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	No se incluyó	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El supuesto no es condición para el cumplimiento del objetivo. Modificar el supuesto.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No se incluyó	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El supuesto no es condición para el cumplimiento del objetivo. Modificar el supuesto.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	No se incluyó	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El supuesto no es condición para el cumplimiento del objetivo. Modificar el supuesto.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	No se incluyó	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El supuesto no es condición para el cumplimiento del objetivo. Modificar el supuesto.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	No se incluyó	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El supuesto no es condición para el cumplimiento del objetivo. Modificar el supuesto.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.
DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.
DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

Tabla 30. Valoración de la Lógica horizontal de las MIR 2015-2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador

Aspecto	Valoración				Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2015	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. El indicador a nivel de fin permite el monitoreo y evaluación del fin.
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. El indicador a nivel de propósito proporciona una aproximación a la contribución del programa.
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. Los indicadores asociados a cada uno de los componentes del programa permiten su monitoreo y evaluación.
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Parcial	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Los indicadores existentes proporcionan información sobre la eficacia en ellas pero no se incluyen todas las actividades que se realizan para la entrega de los componentes. Se sugiere incluir al menos tres indicadores más que den cuenta de la reposición de tarjetas, la confirmación de fallecimientos y del límite de edad.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

A continuación se presenta una valoración por cada indicador, tanto de la Matriz de indicadores presentada en las ROP 2015, 2016 y 2017 como de la Matriz de Indicadores Propuesta por el equipo evaluador. De acuerdo a los siguientes criterios de valoración (que en la casilla correspondiente deberán ser valorados con SI o NO):

- A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre.
- B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerador y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador.
- C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella.
- D. El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo.
- E. Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes.
- F. El tipo de indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).

Tabla 31. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR 2015

Indicadores Matriz 2015	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Porcentaje de PcD que mejoran su nivel de ingreso económico	Si	Si	Si	No	Si	Si
Contribución del programa al acceso al derecho económico	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Derechohabientes que asisten a acciones de promoción de la alimentación	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	Si	Si	Si	Si	No	No
Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	Si	Si	Si	Si	No	Si
Cumplimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	Si	Si	Si	Si	No	Si

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en las Unidades Básicas de Rehabilitación 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Tabla 32. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR 2016

Indicadores Matriz 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Porcentaje de PcD que mejoran su nivel de ingreso económico	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Contribución del programa al acceso al derecho económico	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Derechohabientes que asisten a pláticas sobre derechos de Personas con Discapacidad	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Conocimiento de los derechos de las personas con discapacidad	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal. Número 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Tabla 33. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR 2017

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de PcD en situación de pobreza que mejoran su calidad de vida	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Contribución del programa al acceso al derecho económico.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Se sugiere especificar el nombre del reporte al cual se hace referencia
Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Se sugiere especificar el nombre del reporte al cual se hace referencia
Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Se sugiere especificar el nombre del reporte al cual se hace referencia. El tipo de indicador es de eficiencia.
Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Se sugiere especificar el nombre del reporte al cual se hace referencia. El tipo de indicador es de eficiencia.

Indicadores Matriz 2017	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Se sugiere especificar el nombre del reporte al cual se hace referencia. El tipo de indicador es de eficiencia.
Conocimiento de los derechos de las PcD	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Se sugiere especificar el nombre del reporte al cual se hace referencia. El tipo de indicador es de eficiencia.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.
DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

Tabla 34. Valoración de los Indicadores contenidos en la MIR propuesta

Indicadores Matriz Propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de PcD en situación de pobreza que mejoran su calidad de vida	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Contribución del programa al acceso al derecho económico.	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna
Conocimiento de los derechos de las PcD	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

III. 3. 7. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

El análisis de involucrados es un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición o apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementación de un proyecto.

El programa identifica a todos los involucrados y analiza sus intereses y expectativas con el propósito de aprovechar y potenciar el apoyo de involucrados con intereses coincidentes o complementarios, disminuir la oposición de involucrados con intereses opuestos y, conseguir el apoyo de los indiferentes.

Identificación de involucrados

En este caso, se identifican a los siguientes involucrados:

- a) Los que reciben los beneficios del programa (derechohabientes directos y sus familias);
- b) Los que otorgan y operan el programa (Gobierno de la Ciudad de México, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, a través de la DEDPD, Asamblea Legislativa del Distrito Federal); y
- c) Los actores de apoyo (Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México encargadas de otras acciones de atención integral para las personas con discapacidad).

A continuación se presenta la tabla de expectativas fuerzas para los involucrados del programa:

Tabla 35. Análisis de Involucrados del programa

Agente participante	Descripción	Intereses	Como es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Derechohabientes	Personas con discapacidad permanente residentes de la CDMX de entre 0 y 68 años de edad	Tener un ingreso adicional a través del beneficio económico para cubrir sus necesidades de atención especial	La falta de recursos económicos de las personas con discapacidad les excluye y les pone en una situación de vulnerabilidad.	Alto. Cuenta con la Ley que les garantiza el derecho de un apoyo económico	Difusión: Que la personas derechohabiente y/o la persona encargada de su cuidado se entere de la existencia del Programa
Promotor	Gobierno de la CDMX	Brindar atención a los grupos en situación de vulnerabilidad fomentando la inclusión entre la ciudadanía.	La desigualdad en el acceso a los servicios de rehabilitación genera altos costos para las personas derechohabientes y sus familias, lo que genera inequidad e incrementa la desigualdad entre la población habitante de la CDMX.	Muy alto: Es el rector de la política social en la CDMX.	Presupuesto suficiente para atender las necesidades de toda la población
Financista	La Asamblea Legislativa del Distrito Federal autoriza el presupuesto al Gobierno de la Ciudad.	Uso eficiente de los recursos públicos destinados a la política de desarrollo social	Existencia de personas con discapacidad de escasos recursos conlleva a su exclusión social de los servicios que brinda el Gobierno de la CDMX		Suficiencia presupuestal e intereses partidarios que obstaculicen el cabildeo para el establecimiento de acuerdos
Responsable del programa	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la CDMX	Brindar asistencia social a los grupos en situación de vulnerabilidad con el fin de mejorar sus condiciones sociales.	La discapacidad entre la población restringe el desarrollo pleno de los habitantes de la CDMX.	Alto. Es responsable de la administración de los recursos destinados al programa social.	Establecer los canales de comunicación más eficaces para lograr que la población se entere y sea atendida.
Asociaciones Civiles	Entidades particulares sin fines de lucro que buscan el bienestar de las personas con discapacidad	Fomentar la participación ciudadana de los habitantes de la CDMX y apoyar a las personas con discapacidad.	Problemática social que debe ser atendida por la instancia correspondiente.	Bajo: Son instancias que únicamente pueden orientar y canalizar casos de discapacidad entre la población particular que atienden	Adecuados canales de comunicación del programa que permitan una colaboración interinstitucional eficaz.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016. DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2015. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

En la tabla anterior, se observa que los principales actores que deciden sobre el cauce que debe seguir el programa son: el promotor y responsable del programa, pues el primero diseña la política social y el responsable del programa (DIF-CDMX a través de la DEDPD) asume el compromiso de aplicar adecuadamente los recursos públicos destinados para tal fin. Seguido de ello, ubicamos a los derechohabientes que reciben el beneficio económico, ya que tienen un poder de influencia garantizada en la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Por último, se ubican las dependencias de gobierno y las asociaciones civiles, que colaboran con el programa para la atención y canalización, en su caso, de las personas con discapacidad que así lo requieran para una atención integral de acorde a sus necesidades. Finalmente, se encuentran los familiares de los derechohabientes quienes tienen una participación indirecta en el programa, pero que, sin duda, por la magnitud que representan apoyando a las personas con discapacidad pueden contribuir al logro de una mejor calidad de vida y a su inclusión social.

III. 4 COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS Y ACCIONES SOCIALES

Se entiende que hay **complementariedad** con otros programas sociales cuando dos o más programas atienden a la misma población pero los apoyos son diferentes; o bien cuando sus componentes son similares o iguales, pero atienden a diferente población y por **coincidencia** cuando dos o más programas tienen objetivos similares; o bien, cuando sus componentes son similares o iguales, pero atienden a la misma población.

En este sentido, el programa evaluado presenta complementariedades o coincidencias como se describe a continuación:

Tabla 36. Complementariedad o coincidencias del programa social

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años, residentes en el Distrito Federal	Secretaría de Desarrollo Social de la CDMX	Otorgar una seguridad económica básica, garantizando el pleno ejercicio del derecho a la pensión alimentaria a toda persona adulta mayor de 68 años que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley que establece el Derecho a la Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 Años, Residentes en el Distrito Federal.	Personas adultas mayores de 68 años residentes en el Distrito Federal	Transferencia monetaria (\$1,209.00 pesos mensuales por derechohabiente)	Complementariedad	Una vez que causa baja el derechohabiente del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, por cumplir 68 años de edad, se refieren los casos de las personas al Instituto para la Atención de los Adultos Mayores en el Distrito Federal para gestionar el apoyo que por la edad les corresponde, conforme lo estipula la Ley que establece el Derecho a la Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 Años Residentes en el Distrito Federal.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Programa de Atención a Personas con Discapacidad en Unidades Básicas de Rehabilitación	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México	Contribuir a la rehabilitación integral de 2,000 personas con discapacidad, preferentemente en situación de pobreza extrema que habitan en la Ciudad de México en alguna colonia con Índice de Desarrollo Social (IDS) muy bajo y bajo, mediante el otorgamiento de servicios gratuitos en las siete Unidades Básicas de Rehabilitación (UBR), cuatro Unidades Móviles de Rehabilitación y un Centro de Atención para Personas con Discapacidad (CAPD).	12,969 personas con discapacidad en situación de pobreza extrema que habitan en la Ciudad de México.	Rehabilitación integral a las personas con discapacidad a través de rehabilitación física en sus diferentes modalidades (mecanoterapia, hidroterapia, masoterapia, termoterapia y electroterapia); así como atención psicológica y valoración médica. Servicios de inclusión social que implican: canalizar a derechohabientes a instituciones externas del gobierno de la Ciudad de México y de instancias federales; impartición de pláticas y talleres informativos con un enfoque de derechos humanos, género y salud a personas con discapacidad y sus familiar, así como, organización de eventos de Inclusión Social	Complementariedad	El programa ofrece servicios de rehabilitación integral para personas con discapacidad residentes en la Ciudad de México. Las personas con discapacidad permanente pueden recibir terapia física y/o psicológica en las Unidades Básicas de Rehabilitación o el Centro de Atención a Personas con Discapacidad.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
<p>Apoyo Económico a Mujeres y Hombres con Discapacidad</p>	<p>Delegación Azcapotzalco</p>	<p>Generar condiciones favorables para que las personas con discapacidad puedan acceder a una mayor independencia, evitar la desigualdad, reducir la exclusión, la discriminación, fortalecer la calidad de vida y contribuir a una mejor integración en su entorno social y familiar.</p>	<p>17,918 personas con alguna discapacidad que vivan en la Delegación Azcapotzalco, que no estén considerados para recibir algún apoyo en especie dentro de la misma demarcación y que soliciten su inclusión al programa.</p>	<p>Becas económicas (\$1,100.00 pesos bimestrales por derechohabiente)</p>	<p>Coincidencia</p>	<p>El programa atiende a personas con discapacidad, de escasos recursos.</p>

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
<p>Apoyo a personas con discapacidad permanente y/o enfermedades crónico degenerativas</p>	<p>Delegación Benito Juárez</p>	<p>Contribuir a disminuir las brechas de desigualdad y favorecer la calidad de vida mediante apoyos económicos a 400 personas que cuentan con alguna discapacidad sensorial, física o intelectual de forma permanente o padezcan una de las siguientes enfermedades crónico degenerativas: diabetes mellitus con padecimientos múltiples multitratados, cualquier tipo de cáncer sujeto a tratamiento, insuficiencia renal y enfermedades de columna o rodilla múltiples; que no sean derechohabientes de ninguna institución pública de salud, para incrementar las posibilidades de acceder a una vida digna con oportunidad de recibir herramientas necesarias a fin de lograr su inserción en la sociedad y que no cuenten con pensión o si cuentan con ésta, no debe exceder los dos salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México, equivalente a \$5,301.60 pesos. Se implementará anualmente, con la finalidad de mejorar la condición de vida y proporcionar una mayor seguridad a las personas en estas condiciones.</p>	<p>14,307 personas residentes en la Delegación Benito Juárez, con una edad no mayor a 69 años, 11 meses con alguna discapacidad intelectual, física o sensorial, de forma permanente, que no cuenten con una pensión o si cuentan con ésta, no debe exceder los dos salarios mínimos mensuales vigentes en la Ciudad de México, en condiciones de vulnerabilidad económica, así como personas con una enfermedad crónico degenerativa.</p>	<p>Dos transferencias monetarias (\$7,500.00 pesos en dos exhibiciones)-</p>	<p>Coincidencia</p>	<p>El programa también atiende a personas con discapacidad en condiciones de vulnerabilidad económica.</p>

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Apoyo a grupos prioritarios vulnerables	Delegación Cuajimalpa de Morelos	Contribuir al ingreso familiar en los diferentes grupos prioritarios y vulnerables que habitan en la Delegación Cuajimalpa de Morelos, de un total de 33,186 personas en pobreza con base en el censo de población y vivienda 2010.	La población objetivo del programa social, son personas con bajo recurso salarial, que conforme al Censo de Población y Vivienda 2010 se tenía 33,186 y en la Encuesta Intercensal 2015 fue de 14,499.	Transferencias monetarias (\$1,000.00 pesos en una sola exhibición).	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad y/o en situación de pobreza.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Integración a personas con discapacidad	Delegación Cuauhtémoc	Contribuir a que hombres y mujeres que tengan alguna discapacidad cuenten con una ayuda económica que les permita mejorar su calidad de vida. Lo anterior como parte del ejercicio pleno de su derecho a la igualdad y no discriminación. Para que alcancen un alto estándar de salud para un tratamiento médico, psicológico y funcional; de igual manera a una rehabilitación médica y los servicios necesarios para el máximo desarrollo de sus capacidades y habilidades para aumentar la autoconfianza.	20,256 personas vulnerables por discapacidad.	Transferencia monetaria (\$500.00 pesos mensuales). Atención médica y psicológica.	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Apoyando tu economía	Delegación Gustavo A. Madero	Coadyuvar al gasto de la economía familiar para garantizar el ejercicio del derecho a la economía popular de los habitantes de la demarcación de escasos recursos económicos.	Población en situación de pobreza extrema residente de la Delegación	Transferencia monetaria (\$1,500 pesos en una exhibición).	Coincidencia	El programa atiende a personas en situación de pobreza.
Tengamos Calidad de Vida	Delegación Gustavo A. Madero	Contribuir al mejoramiento de las personas con discapacidad auditiva y motora de escasos recursos económicos, que habitan en la delegación Gustavo A. Madero así como a mejorar su economía familiar.	Personas con discapacidad para caminar o moverse o auditiva que residen en la Delegación.	Ayudas técnicas (Aparatos auditivos, sillas de ruedas, bastones, andaderas, muletas, entre otros).	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Poder con la discapacidad	Delegación Iztapalapa	Contribuir al mejoramiento de la economía familiar de las personas con algún tipo de discapacidad que vivan en hogares ubicados en zonas de bajo y muy bajo desarrollo social de la Delegación Iztapalapa, mediante el otorgamiento de un apoyo económico que favorezca a la integración y desarrollo de este sector de la población.	50,172 personas de hasta 59 años de edad que viven con algún tipo de discapacidad con limitación en las actividades cotidianas y habitan en la delegación Iztapalapa.	Transferencia económica (\$200.00 pesos anuales).	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.
Programa apoyo para personas con discapacidad	Delegación Magdalena Contreras	Otorgar apoyos económicos de hasta \$1,000.00 para personas con discapacidad o padecimientos crónicos degenerativos	Personas con discapacidad que habitan en la demarcación, considerándose a 8,655 individuos con algún padecimiento de discapacidad o enfermedad crónica.	Transferencia económica (\$1000.00 pesos en una ministración).	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Impulso a la discapacidad	Delegación Miguel Hidalgo	Contribuir a que 490 personas con discapacidad, residentes en la Delegación Miguel Hidalgo y en situación de vulnerabilidad, mejoren su ingreso económico para solventar los gastos relacionados a su discapacidad, contribuyendo al bienestar de su calidad de vida a través de la entrega de una transferencia monetaria.	9,600 personas con discapacidad residentes en la Delegación y en situación de vulnerabilidad social	Transferencia económica (\$6,300.00 pesos en dos pagos de \$3,150.00).	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Programa de ayudas económicas a personas con discapacidad congénita o adquirida	Delegación Milpa Alta	Generar condiciones favorables para que las personas puedan acceder a una mayor independencia, evitar la desigualdad y contribuir a una mejor integración en su entorno social y familiar a través de 200 ayudas económicas a personas con discapacidad congénita o adquirida preferentemente en situación de pobreza o vulnerabilidad social que residen en la Delegación.	Personas con discapacidad congénita o adquirida que residen en la Delegación.	Transferencia económica (Pagos semestrales el primero por \$2,350.50 pesos y el segundo de \$2,734.55 pesos).	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Apoyo e impulso a personas con discapacidad	Delegación Venustiano Carranza	Reforzar el derecho a la igualdad y contribuir económicamente al bienestar de las familias, dotando un apoyo económico con dos dispersiones, una en el mes de marzo y otra en el mes de agosto, a través de un monedero electrónico a Personas con Discapacidad cuya edad fluctúa entre los 0 y 59 años 11 meses de edad que habiten en la Delegación Venustiano Carranza	Personas con Discapacidad cuya edad entre los 0 y 59 años 11 meses de edad que habiten en la Delegación Venustiano Carranza	Transferencia económica (\$4,200.00 pesos en dos dispersiones de \$2,500.00 pesos).	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.

Programa o Acción Social	Quien lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Ayuda parcial a personas de escasos recursos y para tratamientos de enfermedades crónico-degenerativas, terminales y discapacidades	Delegación Xochimilco	Contribuir a mejorar la calidad de vida de 150 personas que incluye a niñas, niños, jóvenes, personas adultas y adultas mayores que sufran alguna enfermedad crónico-degenerativa, terminal o discapacidad entre las edades de recién nacido a 100 años y de escasa capacidad económica que se encuentren en pobreza moderada o extrema.	Personas con alguna enfermedad crónico-degenerativa, terminal o discapacidad residentes de la Delegación Xochimilco y que no sean derechohabientes de algún servicio de salud	Apoyos económicos variables (\$2,000.00 pesos mínimo hasta un máximo de \$5,000.00 pesos)	Coincidencia	El programa atiende a personas con discapacidad.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016. Secretaría de Desarrollo Social (SEDES), Programas Sociales Ciudad de México.

III. 5. ANÁLISIS DE LA CONGRUENCIA DEL PROYECTO COMO PROGRAMA SOCIAL DE LA CDMX.

Con base en el análisis realizado y en el Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales los bienes y servicios otorgados por el programa social “Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente”, corresponde a un programa social debido a que:

- El programa promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, específicamente en el derecho un nivel de vida adecuado.
- Es un programa mixto, debido a que otorga un apoyo económico y servicios de difusión de derechos sociales.
- Responde a un problema estructural, la insuficiencia de ingresos de las personas con discapacidad permanente para cubrir sus necesidades básicas. En este sentido busca contribuir al acceso y disfrute efectivo del derecho a un nivel de vida adecuado.
- El programa social es el resultado de un diseño explícito, que cuenta con reglas de operación, lineamientos generales para su operación, un problema identificado, una línea base, una población objetivo y prospectivas de resultados esperados, además es susceptible de evaluaciones internas y externas. Su visión es de corto, mediano y largo plazo.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

IV. 1. ESTRUCTURA OPERATIVA

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

Tabla 37. Perfil de puestos del personal que operó el programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente durante el ejercicio 2017

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
1	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	54	Lic. En Derecho	1.-Comisión Nacional de Derechos Humanos 2.-CONADIS 3.-Presidencia de la República	Baja en 2017
2	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	44	Lic. En Economía	9 años Subdirector de Sistemas, Evaluación y Control(DIF CDMX) Director de Estadística, Análisis y Prospectiva(Jefatura de la Gubernatura del Gobierno de Oaxaca) Subdirector de Manifestación de Impacto Regulatorio(COFEMER)	Alta en 2017
3	Dirección de Programas Especiales de Asistencia	Licenciatura Titulado	4	* Coordinar la ejecución de los programas de asistencia social a cargo de la Dirección. * Generar estadísticas	Mujer	28	Lic. en Relaciones Internacionales	4 años * Subdirectora de Sistemas, Educación y Control * Jefa de Unidad	Baja el 15 de Octubre de 2017

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
	Social			<p>que permitan calcular el impacto de los programas y actividades desempeñadas.</p> <p>* Supervisar que la información generada en las Áreas de Atención Ciudadana, así como en los operativos de campo, se realice de manera adecuada.</p> <p>* Promover la capacitación del personal adscrito a la Dirección.</p> <p>* Presentar a la Dirección Ejecutiva propuestas de reformas y/o adiciones a las reglas de operación de los programas sociales.</p>				<p>Departamental de Programas de Educación</p> <p>* Líder Coordinador de Proyectos (DIF CDMX)</p>	
4	Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social	Licenciatura Titulado	4	<p>* Coordinar la ejecución de los programas de asistencia social a cargo de la Dirección.</p> <p>* Generar estadísticas que permitan calcular el impacto de los programas y actividades desempeñadas.</p> <p>* Supervisar que la información generada en</p>			Vacante		Vacante desde el 16 de Octubre de 2017

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				<p>las Áreas de Atención Ciudadana, así como en los operativos de campo, se realice de manera adecuada.</p> <p>* Promover la capacitación del personal adscrito a la Dirección.</p> <p>* Presentar a la Dirección Ejecutiva propuestas de reformas y/o adiciones a las reglas de operación de los programas sociales.</p>					
5	Dirección de Recursos Financieros	Licenciatura Titulado	4	<p>* Dirigir la correcta aplicación de los recursos financieros para el cumplimiento en la operación de los diversos programas sociales que opera el Organismo.</p> <p>* Establecer los procedimientos, sistemas, controles y registros que conlleven a la óptima utilización, registro, control y planeación de los recursos autorizados para la operación de los programas.</p> <p>* Supervisar la operación</p>	Hombre	ND	Ing. Industrial en Sistemas	<p>11 años</p> <p>* Subdirector de la Dirección de Control Presupuestal (Sría. Gobernación-Policía Federal)</p> <p>* Director de Finanzas y Contabilidad</p> <p>* JUD de Seguimiento al Gasto (Sist. de Aguas de la CDMX)</p>	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				bancaria de los recursos financieros para la operación de los programas sociales.					
6	Dirección de Informática	Licenciatura Titulado	4	<ul style="list-style-type: none"> * Resguardar las bases de datos generadas por los Programas Sociales del DIF CDMX. * Garantizar a las áreas correspondientes del Organismo, la máxima disponibilidad de la información contenida en las bases de datos de los programas sociales. 	Hombre	ND	Lic. en Ciencias de la Informática	11 años Subdirector de Área C. (PGJCDMX)	
7	Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control	Licenciatura Titulado	3	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluar las solicitudes de incorporación a los programas sociales, conforme lo establecido en la normatividad y las reglas de operación vigentes. * Establecer acciones afirmativas que aseguren el acceso de niñas y mujeres a los programas sociales. * Aprobar los informes sobre el desarrollo de los 	Hombre	48	Bachillerato	15 años * Jefe de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo al Campo * Líder Coordinador de Proyectos "A" (DIF CDMX)	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				<p>programas sociales, para su presentación a la Dirección.</p> <p>* Estimar los periodos y métodos de incorporación de solicitantes de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del Organismo y la disponibilidad de lugares en el Padrón.</p> <p>* Verificar que la solicitud de dispersión económica mensual de los programas se realice en tiempo y forma.</p> <p>* Revisar que se lleve a cabo la confronta de los padrones con las instancias de Registro Civil y la Dirección de Informática para evitar duplicidades.</p> <p>* Asegurar que el resguardo del archivo digital y documental del padrón de derechohabientes, se realice de manera adecuada.</p>					

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
8	Jefatura de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo en Campo	Licenciatura Trunco	1-2	<ul style="list-style-type: none"> * Impulsar acciones para propiciar una atención de calidad en los trámites de solicitud a los programas a cargo de la Dirección, a través de la supervisión del trabajo de atención al público en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC). * Autorizar las visitas domiciliarias programadas. * Dar seguimiento a las necesidades y requerimientos para la operación de las AAC. * Atender las necesidades de capacitación del personal de las AAC. * Orientar al personal encargado de la atención al público, en situaciones extraordinarias. * Analizar los casos especiales para su pronta resolución. 	Mujer	43	Lic. en Trabajo Social	<p>8 años</p> <ul style="list-style-type: none"> * Líder Coordinador de Proyectos A * Enlace A (DIF CDMX) 	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
9	Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Actualizar el registro en la base de datos de las incidencias referentes a actualización de información, suspensión, cancelación, resolución y/o reactivación de derechohabientes. * Actualizar los padrones de los programas sociales. * Integrar mensualmente la base de datos para la actualización del micrositio "Consulta de Datos" y para la confronta con la base de datos de la Dirección General del Registro Civil del Distrito Federal y otras fuentes oficiales de información que así lo soliciten. * Elaborar las solicitudes de personalización de tarjetas bancarias y de dispersión de apoyo económico para las y los derechohabientes de los programas. * Resguardar el soporte automatizado de los 	Hombre	29	Lic. En Economía	3 años DIF CDMX	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				<p>padrones de derechohabientes de los programas de asistencia social operados por la Dirección, conforme a las disposiciones relativas en materia de sistema de datos personales.</p> <p>* Realizar la confronta y validación de los registros de nuevos expedientes con la base de datos del padrón de derechohabientes de los programas, para evitar duplicidades en la entrega de los apoyos.</p>					
10	Líder Coordinador de Proyectos de Validación Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<p>* Revisar los formatos de incidencias presentadas por las y los derechohabientes conforme a los criterios de validación correspondientes.</p> <p>* Remitir los formatos de incidencias validados al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental.</p>	Mujer	43	Bachillerato	18 años DIF CDMX	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				<p>* Revisar los expedientes de las y los nuevos derechohabientes conforme a lo establecido en la normatividad y reglas de operación vigentes.</p> <p>* Remitir los expedientes de las y los nuevos derechohabientes al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental.</p>					
11	Líder Coordinador de Proyectos de Control Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<p>* Reportar a la Subdirección el seguimiento de las visitas domiciliarias programadas.</p> <p>* Informar a la Subdirección sobre las incidencias presentadas por las y los derechohabientes, a través de las AAC y/o visitas domiciliarias.</p> <p>* Revisar la correcta integración de los formatos de las visitas domiciliarias e incidencias.</p>	Hombre	ND	Bachillerato	8 años DIF CDMX	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				<ul style="list-style-type: none"> * Clasificar los formatos de verificación de información de las y los derechohabientes de los programas sociales, para su correcta aplicación. * Clasificar los expedientes de las y los derechohabientes * Revisar que el archivo documental de los programas sociales se resguarde y conserve debidamente ordenado y clasificado. * Registrar la entrada y salida de documentación del archivo documental. 					

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
12	Líder Coordinador de Proyectos de Control de Análisis de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes. * Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales. * Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación. * Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto. 	Mujer	25	Lic. En Relaciones Internacionales	3 años Administración pública	Alta en 2017

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				* Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas sociales para revisión de la Dirección.					
13	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.	• 4 Mujeres • 5 Hombres	Entre 23-38 años	• 3 Medio superior • 5 Carrera técnica • 1 Licenciatura	Revisar Anexo II para consultar a detalle	
14	Eventual- Área Evaluación y Control	Licenciatura Titulado	1	* Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para	• 1 Mujer • 1 Hombre	Entre 28-44 años	• 1 Licenciatura • Ingeniería	Revisar Anexo II para consultar a detalle	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				<p>el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes.</p> <p>* Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales.</p> <p>* Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación.</p> <p>* Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto.</p> <p>* Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas sociales para revisión de la Dirección.</p>					

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
15	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • 10 Mujeres • 6 Hombres 	Entre 28-71 años	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Secundaria • 6 Bachillerato • 3 Carrera técnica • 5 Licenciatura • 1 Posgrado 	Revisar Anexo II para consultar a detalle	
16	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	<ul style="list-style-type: none"> • 8 Mujeres • 3 Hombres 	Entre 24-55 años	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Educación básica • 5 Educación media superior • 4 Educación superior 	Revisar Anexo II para consultar a detalle	

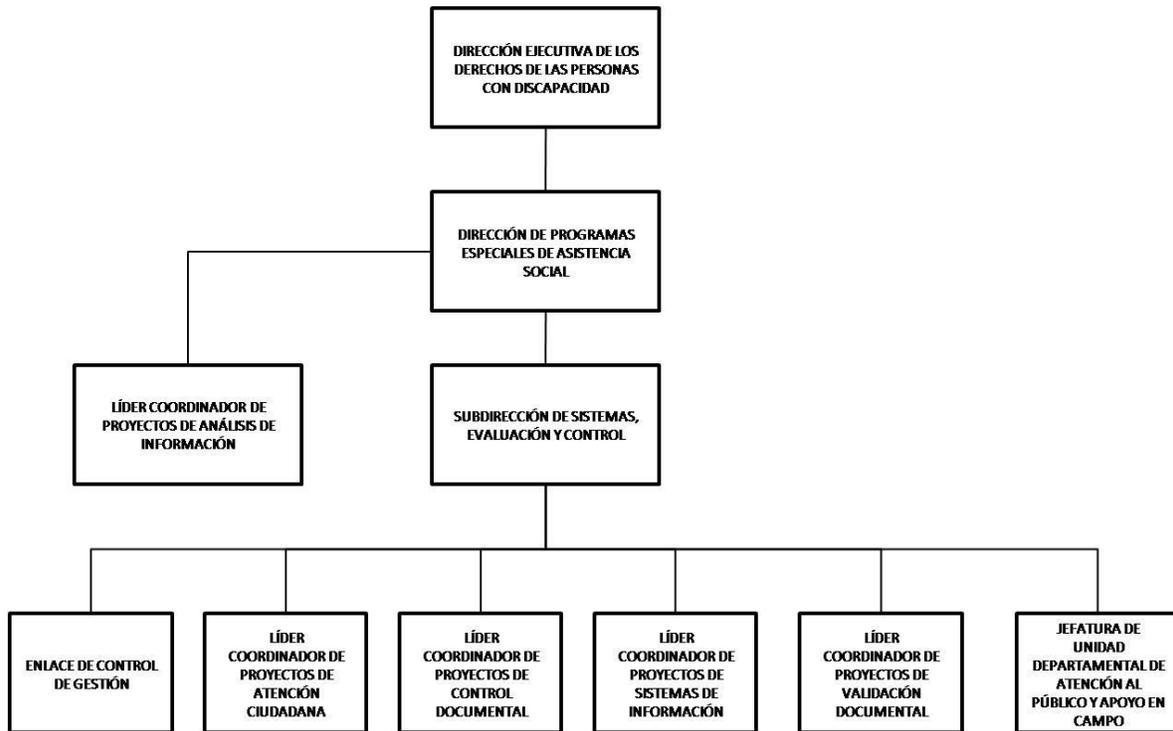
No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
17	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	• 2 Mujeres	Entre 57-62 años	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Preparatoria • 1 Licenciada en pedagogía 	Revisar Anexo II para consultar a detalle	
18	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	• 4 Hombres	Entre 36-39 años	<ul style="list-style-type: none"> • 2 Bachillerato • 2 Licenciatura 	Revisar Anexo II para consultar a detalle	
19	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los 	<ul style="list-style-type: none"> • 50 Mujeres • 28 Hombres 	Entre 24-68 años	<ul style="list-style-type: none"> • 14 Educación básica • 19 Educación superior • 44 Educación media superior • 1 Licenciatura en relaciones comerciales 	Revisar Anexo II para consultar a detalle	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante	Observaciones
				solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias					

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, DIF-CDMX y Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Diciembre de 2015. MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

Conforme a lo señalado en la Tabla 37, la estructura operativa para el programa social estuvo conformada por 134 personas servidoras públicas. Del total, el 8.95% lo constituye personal de estructura, 62.68% personal técnico operativo y 28.35% personal eventual (ver Anexos con información complementaria). El organigrama del área responsable se presenta a continuación:

Ilustración 1. Organigrama personal de estructura Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad



Fuente: Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Noviembre 2016. E-JGCDMX-DIFDF-34/011116.

IV. 2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017 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 y 2017. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta tanto las responsables de la gestión como a quienes operan en su ejecución, con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente.

Tabla 38. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño, ejercicio 2016.

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Contribuir a que las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años nacidas y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad.	Se promueve la autonomía económica de las personas con discapacidad permanente, así como el derecho a un nivel de vida adecuado, por medio de un depósito mensual, siempre que cumplan con los requisitos generales y documentales establecidos en las Reglas de Operación del Programa.	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la operación la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.	El DIF-CDMX, por medio de la DEDPD, a través de la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social	Satisfactorio	Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.
II. Objetivos y Alcances	Contribuir a que aproximadamente 81,614 personas con discapacidad permanente nacidas y residentes en el Distrito Federal, menores de 68 años mejore sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, coadyuvando así al desarrollo de su autonomía a través de la entrega de un apoyo económico mensual fijo.	Se entregó un beneficio económico mensual, fijo, por medio de una tarjeta electrónica, asignada a las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años que habitaban en la Ciudad de México y eran derechohabientes del programa. Se realizaron transferencias ordinarias y complementarias del Programa. Se efectuó la confronta del padrón de derechohabientes con la Base de Datos del Registro Civil del Distrito Federal para detectar posibles fallecimientos sin notificar. Se hizo la depuración del padrón de derechohabientes, con el objetivo de capturar las incidencias, detectar cambios de domicilio sin notificar por parte de las personas derechohabientes del Programa. Se hizo la depuración mensual del Padrón de derechohabientes del Programa para detectar a las personas que ya cumplieron 68 años, edad máxima en la que se puede otorgar el beneficio económico a las personas con discapacidad, se procedió a la cancelación del beneficio económico de conformidad a lo establecido en las Reglas de Operación 2016.	Parcial	Se realizaron las actividades necesarias para lograr el objetivo planteado en reglas de operación. La meta física alcanzada estuvo por debajo de la programada.

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
III. Metas Físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar el apoyo económico mensual personal e intransferible a por lo menos 81,614 derechohabientes activos en el Padrón de las aproximadamente 97,360 personas con discapacidad permanente. • Realizar el depósito del apoyo económico mensual de \$800.00 (OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M. N.), dentro de los primeros cinco días hábiles del siguiente mes al que corresponde el apoyo económico (depósito a mes vencido). • Realizar 10 acciones de orientación alimentaria a los derechohabientes del Programa, a través del Pase de Supervivencia 2016. • Realizar 10 acciones de difusión de los derechos de las personas con discapacidad para promover la inclusión social. 	<p>Se programó una meta de 81,614 personas derechohabientes del programa; sin embargo, se alcanzó la meta física activa de 80,956 personas. Se realizó 1 plática de orientación alimentaria. Se realizaron 6 pláticas de difusión de los derechos de las personas con discapacidad.</p>	Parcial	<p>Si bien dentro de su meta principal, el apoyo económico, sólo hubo una variación de -0.81%; también hubo variaciones a la baja en las pláticas de orientación alimentaria y de difusión de los derechos de las personas con discapacidad de -90% y -40% respectivamente.</p>
IV. Programación Presupuestal	<p>Para el ejercicio presupuestal 2016, la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal autorizó para este Programa un presupuesto de \$ 783, 500, 000 (SETECIENTOS OCHENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), para atender la meta de 81,614 personas con discapacidad.</p> <p>El Programa destina un apoyo económico mensual a los derechohabientes de \$800.00 (OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), lo que equivale a un monto anual por derechohabiente que no presenta suspensión de 9,600 (NUEVE MIL, SEISCIENTOS PESOS 00/100 M.N.).</p>	<p>Para el ejercicio 2016, se erogó el 100% del presupuesto programado.</p>	Satisfactorio	<p>Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.</p>

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
<p>V. Requisitos y Procedimientos de Acceso</p>	<p>Requisitos de acceso: El apoyo económico se otorga conforme a lo establecido por el Artículo 43, fracción II de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal: a) Acreditar su discapacidad permanente con documento expedido por alguna institución pública de salud del Distrito Federal, cotejado por el DIF-DF. b) Ser residente y nacido en el Distrito Federal. c) Tener menos de 68 años de edad.</p> <p>Cuando la persona con discapacidad permanente solicitante requiera la asistencia de otra persona para efectos de la operación del Programa deberá nombrarse un "Responsable" mayor de edad.</p> <p>Procedimientos de acceso: Se otorgará el apoyo económico a personas con discapacidad permanente menores de 68 años residentes y nacidas en el Distrito Federal, que habiten preferentemente en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social (IDS); así como a personas con discapacidad permanente residentes en Unidades Territoriales de alto IDS que por razones diversas se encuentran en situación de vulnerabilidad social y de acuerdo al apartado de Cobertura de las presentes ROP, que hayan realizado su pre-registro de solicitud en el Sistema Único de Información del Programa.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. La persona solicitante o su responsable, acude al Módulo de Atención Ciudadana con la documentación requerida. 2. El personal operativo y de apoyo en campo realiza la verificación documental. 3. Si la documentación cumple con los requerimientos, se efectúa el pre registro de la solicitud ante el Sistema Único de Información, otorgándose un número de folio no consecutivo a la solicitud. 4. Si hay lugares vacantes en el programa, se convoca vía telefónica a la persona solicitante para que acuda ella o su responsable con la documentación que presentó para pre-registro, actualizada, en original y copia. 5. Se valida la documentación y se integra el expediente. 6. Se hace entrega de la tarjeta a través de la cual recibe el apoyo económico. Asimismo, la persona derechohabiente o su responsable firma una "Carta Compromiso", la cual establece los derechos y obligaciones de la persona derechohabiente. <p>A través de los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y/o Área de Atención Ciudadana del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente ubicados en los Centros de Desarrollo Comunitario, Centros Familiares y Centros de Bienestar Social Urbano, se realizó el Pre-Registro de las peticiones de los solicitantes en el Sistema Único de Información del Programa. Se realizó la incorporación mensual de nuevos derechohabientes que cumplen con los requisitos establecidos en las Reglas de Operación, conforme al proceso de sustitución del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>La incorporación de derechohabientes en el ejercicio 2016 se realizó de acuerdo con lo establecido en las reglas de operación.</p>

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>La operación del Programa se llevará bajo las siguientes áreas: a) 20 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana que atienden a las personas que soliciten información para su incorporación al Programa, realizan el Pre-Registro de solicitantes que cumplan con los requisitos en el Sistema Único de Información del Programa, realizan la vigencia de derechos 2017 y realizan las actualizaciones de datos que los solicitantes en el Pre-Registro del Sistema Único de Información del Programa, b) La Jefatura de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo en Campo, Organizar y coordinar la logística de seguimiento de la operación del Programa en campo; organizar, supervisar y coordinar el programa de visitas domiciliarias; realiza las visitas domiciliarias de seguimiento a través de las Coordinaciones Zonales del Programa; entrega papelería necesaria y da seguimiento a las visitas domiciliarias, así como recibir los resultados de las mismas; realiza los operativos de Convocatoria a los nuevos derechohabientes para que acudan a recoger su tarjeta bancaria y dar inicio al proceso de incorporación al Programa; organiza y da seguimiento a la solicitud de cambio de tarjeta, así como realizar la entrega de las mismas a los derechohabientes; da seguimiento a los operativos de ingreso de nuevos derechohabientes, cambio de tarjetas y/o vigencia de derechos; c) Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control, está encargada de proponer el programa de visitas domiciliarias; revisar y verificar la documentación ingresada en los Módulos de Atención; procesar la información documental de los solicitantes y verificar que no sean derechohabientes del Programa; realizar la incorporación de nuevos derechohabientes al Programa; elaborar la solicitud de dispersión de recursos mensuales a aquellos derechohabientes con estatus de "activo" en el Sistema Único de Información del Programa; registrar en la base de datos los cambios o actualizaciones de información de los derechohabientes; realizar las</p>	<p>En los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana se realizó el Pre-Registro de solicitantes. Se coordinaron visitas domiciliarias de seguimiento. Se solicitó a las nuevas personas derechohabientes, que fueron convocadas vía telefónica, que acudieran a recoger su tarjeta bancaria para iniciar con el proceso de incorporación. Se realizó la actualización del padrón de derechohabientes.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se realizó de acuerdo a las reglas de operación.</p>

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	La población en general, que consideren que son afectados en actos o resoluciones administrativas por personal del Programa, podrán presentar su inconformidad al Titular de la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con domicilio: Calle San Francisco N°. 1374, Col. Tlacoquemécatl del Valle, Del. Benito Juárez, de conformidad con la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal.	Se remite por escrito a la Dirección General del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México	Satisfactorio	Los canales para el envío de quejas están abiertos aunque no se recibieron quejas en 2016.
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	En el Portal de Internet del DIF-DF se cuenta con un “Botón Anti-Corrupción” que se encuentra en la siguiente dirección electrónica http://www.dif.df.gob.mx/dif/anti_corrupcion.php?v=1 que puede ser utilizado por el público en general, el cual les permite realizar denuncias ciudadanas directamente con el Órgano de Control Interno o bien con la Contraloría General, si es que consideran haber sido objeto de algún tipo de maltrato o no se les proporcionó la información solicitada referente a la operación del Programa. En caso de que el derechohabiente no reciba su depósito bancario en el tiempo señalado, en estas ROP en el numeral III, deberá acudir al Módulo de Atención a Personas con Discapacidad que le corresponde de acuerdo a su domicilio o al Área de Atención Ciudadana del Programa, señaladas en el Cuadro 2, a solicitar la aclaración.	Por medio de los 20 Módulos de Atención Ciudadana del Programa, así como a través del portal del DIF-CDMX (http://dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-personas-con-discapacidad-permanente)	Satisfactorio	Se mencionan los casos en los que se pueden exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, sin embargo durante el ejercicio 2016 no se tuvo conocimiento de mecanismos de exigibilidad interpuestas ante las instancias correspondientes

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>La Evaluación Externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.</p> <p>La Dirección de Planeación es la encargada de realizar la Evaluación Interna del Programa de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF) y solicitar la información necesaria de acuerdo con su Plan de Trabajo y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.</p> <p>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.</p>	<p>La evaluación interna del presente Programa será anual y estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF-CDMX, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, para lo cual se recurrirá a la Metodología del Marco Lógico.</p>	Satisfactorio	<p>Las evaluaciones internas se realizan de forma anual.</p> <p>Las variables de la MIR se recaban en la operación y se reportan para el cálculo de los indicadores en la frecuencia estipulada.</p>

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
X. Formas de Participación Social	<p>De acuerdo a la Ley de Partición Ciudadana, los principios básicos que se fomentan en la operación del Programa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corresponsabilidad: El Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, tiene un micrositio en el Portal de Internet de la Institución "Consulta de Datos", en el cual los derechohabientes y/o su responsable, se podrá informar sobre la situación que guarda el Programa, y también en el cual podrá acceder para iniciar el trámite de Supervivencia 2016: http://intranet.dif.df.gob.mx/sui/discapacidad/inicio.php. - Asimismo, las organizaciones civiles podrán solicitar la difusión del Programa al interior de las mismas, para orientar a la población que atienden sobre los requisitos y procedimientos de acceso para ingresar al Programa. - Por otra parte, a través de las Ferias de Transparencia, se fomenta la participación ciudadana, a través del Sistema INFO DF, así como la difusión del Programa mediante la distribución de trípticos, y volantes. - Adicionalmente, en estas se promueve la difusión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. 	<p>En la práctica no se aplica ningún instrumento de participación ciudadana.</p>	<p>No satisfactorio</p>	<p>De acuerdo con el Artículo 4 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal los instrumentos de participación ciudadana son: Plebiscito; Referéndum; Iniciativa Popular; Consulta Ciudadana; Colaboración Ciudadana; Rendición de Cuentas; Difusión Pública; Red de Contralorías Ciudadanas; Audiencia Pública; Recorridos del Jefe Delegacional; Organizaciones Ciudadanas, y Asamblea Ciudadana.</p> <p>El Programa no tiene en las Reglas de Operación, ni en la práctica, al menos uno de los anteriores instrumentos de participación ciudadana.</p>
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>Se establecerá coordinación con el Instituto de Atención al Adulto Mayor del Distrito Federal, para referir los casos de las personas que, siendo derechohabientes del Programa, cumplan 68 años y puedan gestionar el apoyo que por la edad les corresponde.</p> <p>Se establecerá coordinación con otros Entes Públicos locales que tengan apoyo hacia personas</p>	<p>El personal que opera el Programa mantiene comunicación con el Programa de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de 68 años, residentes en la Ciudad de México.</p>	<p>Parcial</p>	<p>Aunque hay coordinación con el Instituto de Atención al Adulto Mayor del Distrito Federal no hay ejercicios de vinculación con otros Entes Públicos locales que tengan apoyo hacia personas con discapacidad.</p>

Apartado	Reglas de operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	con discapacidad a fin de conocer la cobertura de atención a la población potencial de personas con discapacidad en el Distrito Federal.			

Fuente: Elaboración propia con base en Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016 e información de la operación proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Tabla 39. Matriz de congruencia de la operación del programa con su diseño, ejercicio 2017.

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Contribuir a que las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años y residentes en el Distrito Federal mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad.	Se otorgó el apoyo económico a la población con discapacidad permanente con el perfil establecido en las Reglas de Operación.	Satisfactorio	Se buscó la contribución en la mejora de los ingresos de personas con discapacidad permanente mediante la entrega de apoyos económicos conforme a lo establecido en las reglas de operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México (DIF CDMX), a través de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad y en la operación la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social.	En los módulos de atención a personas con discapacidad o áreas de atención ciudadana, de la Dirección de Programas Especiales y Asistencia Social, se brinda información sobre el programa y los requisitos de acceso, se realiza el pre-registro en SUI y/o en algunos casos se les apoyan con el pase de supervivencia. En la Subdirección de Evaluación y Control se analiza la incorporación de nuevos solicitantes (si hay lugares disponibles), se revisan las suspensiones y bajas, información con base en la que se solicitan las dispersiones mensuales a las personas derechohabientes - mismas que son verificadas-; además se lleva el control de las tarjetas para derechohabientes nuevos. En la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social se generan los informes donde se traslada la información estadística y	Satisfactorio	Todas las áreas del DIF-CDMX que debían colaborar en la operación del programa, en tareas de campo o administrativas, participaron durante el ejercicio 2017.

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
		de operación de los procesos a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.		
II. Objetivos y Alcances	Contribuir a que aproximadamente 81,614 personas con discapacidad permanente residentes en la Ciudad de México preferentemente en situación de pobreza o con Índice de Desarrollo Social (IDS) bajo y muy bajo, menores de 68 años de edad mejoren sus ingresos económicos para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad, coadyuvando así al bienestar de la calidad de vida a través de la entrega de un apoyo económico mensual fijo y vinculación con servicios complementarios.	Se entregó un beneficio económico mensual, fijo, por medio de una tarjeta electrónica, asignada a las personas derechohabientes. En el ejercicio se otorgaron 221,472 apoyos a un promedio de 79,333 personas. El menor número de personas que recibieron el apoyo económico por mes fue de 69,633 y el mayor de 82,579. Se realizó la actividad de Danza Deportiva, que tiene como objetivo impulsar el derecho de las Personas con Discapacidad a ser parte de la expresión artística, en igualdad de oportunidades, fomentando una cultura de respeto e inclusión. Adicionalmente se realizan pláticas sobre una buena alimentación o sobre derechos de las personas con discapacidad.	Parcial	Se ejecutan las actividades requeridas para otorgar apoyos económicos y servicios complementarios a personas con discapacidad permanente menores de 68 años, residentes en la Ciudad de México. Sin embargo el alcance de dichas actividades está por debajo de lo planificado.
III. Metas Físicas	<ul style="list-style-type: none"> • Otorgar el apoyo económico mensual personal e intransferible a por lo menos 81,614 derechohabientes activos en el Padrón, de las aproximadamente 169,104 personas con discapacidad en situación de pobreza. • Realizar el depósito del apoyo económico mensual de \$800.00 (OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M. N.), dentro de los primeros cinco días hábiles del siguiente mes al que corresponde el apoyo económico (depósito a mes vencido). • Realizar 10 acciones de orientación alimentaria a la población derechohabiente del Programa, a través de la Vigencia de Derechos 2017. • Realizar 10 acciones de difusión de los derechos de las personas con discapacidad para promover su empoderamiento e inclusión social. 	<p>En el ejercicio se otorgaron apoyos económicos en promedio a 79,333 personas, Se realizaron 221,472 depósitos de \$800.00 a mes vencido dentro de los primeros cinco días.</p> <p>Durante el proceso de incorporación se verifica la zona del domicilio y el Índice de Desarrollo Social al que pertenece. Se realiza la confronta del padrón de derechohabientes con la Base de Datos del Registro Civil del Distrito Federal para detectar posibles fallecimientos sin notificar, se corrobora dicha información mediante visitas domiciliarias con el objetivo de descartar homonimias.</p> <p>Se hace la depuración del padrón de derechohabientes, con el objetivo de capturar las incidencias, detectar cambios de domicilio sin notificar por parte de los derechohabientes de Programa.</p> <p>Se realiza la depuración mensual del Padrón de derechohabientes del Programa para detectar a las personas que ya cumplieron 68 años, edad máxima en la que se puede otorgar el beneficio económico a personas con discapacidad, se procede a la cancelación del beneficio.</p> <p>Se programaron 10 pláticas de una buena alimentación para derechohabientes y se realizaron 8.</p> <p>Se programaron 10 pláticas sobre derechos de las personas con discapacidad y se realizaron 12.</p>	Parcial	<p>Se realiza el depósito de los apoyos de forma puntual. Aunque se desarrollan las actividades para la entrega de los apoyos económicos no se alcanzó la meta física.</p> <p>Se programaron a principio de año las pláticas de orientación alimentaria pero no se realizaron todas. En conjunto sí se realizaron 20 pláticas durante el año pero se efectuaron dos más de las programadas sobre difusión de derechos.</p>

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
IV. Programación Presupuestal	<p>Para el ejercicio presupuestal 2017, la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México autorizó para este programa un presupuesto de \$ 763'500,000.00 (SETECIENTOS SESENTA Y TRES MILLONES QUINIENTOS MIL PESOS 00/100 M.N.), para atender la meta de 81,614 personas con discapacidad.</p>	<p>Se ejerció el 99.85% del presupuesto programado. Alcanzando una meta de 97.20%. Producto del movimiento de estado del padrón de derechohabientes.</p>	Parcial	<p>Si bien se ejerció casi la totalidad del presupuesto la meta física tuvo una variación porcentual, negativa, más amplia.</p>
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>Las personas solicitantes y/o responsables deben acudir a los módulos de atención a personas con discapacidad o áreas de atención ciudadana del programa, correspondiente a su delegación política, en un horario de 9:00-14:00 hrs., con la siguiente documentación original:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acta de nacimiento. 2. Identificación Oficial vigente (en caso de ser mayor de edad). 3. Clave Única de Registro de Población (CURP). 4. Comprobante de domicilio no mayor a 3 meses. 5. Certificado de discapacidad permanente, no mayor a 1 año de expedición. <p>En caso de nombrar una persona responsable para efecto de los trámites del programa, ésta deberá presentar los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación oficial vigente. 2. Clave Única de Registro de Población (CURP) <p>El personal de atención al público y apoyo en campo atiende a la persona con discapacidad y/o responsable, informa sobre los requisitos de acceso y el procedimiento para el pre-registro. Revisa la documentación, si no cumple con los requisitos le informa de la no procedencia del pre-registro, si cumple con los requisitos realiza el pre-registro en el Sistema Único de Información (SUI), entrega el número de folio a la persona solicitante y/o responsable y le informa que dicho número no es consecutivo, los datos están protegidos de acuerdo a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal y que se le notificará vía telefónica y/o correo electrónico sobre el estado del trámite.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las personas solicitantes o sus responsables, acudieron a los módulos de atención a personas con discapacidad o áreas de atención ciudadana con la documentación requerida. 2. El personal operativo y de apoyo en campo realizó la verificación documental. 3. Si la documentación cumple con los requerimientos, se efectuó el pre registro de la solicitud ante el Sistema Único de Información, otorgando un número de folio no consecutivo a la solicitud. 4. Si había lugares vacantes en el programa, se convocó vía telefónica a las personas solicitantes para que acudieran ella o su responsable con la documentación que presentó para pre-registro, actualizada, en original y copia. 5. Se validó la documentación y se integraron los expedientes. 6. Se hizo entrega de la tarjeta a través de la cual recibió el apoyo económico. Asimismo, la persona derechohabiente o su responsable firmo una "Carta Compromiso", la cual establece los derechos y obligaciones de la persona derechohabiente. 	Satisfactorio	<p>La incorporación de nuevas personas derechohabientes se realizó conforme al procedimiento denominado "Incorporación de la persona con discapacidad al programa" que fue plasmado en las reglas de operación.</p>

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>El Subdirector (a) de Sistemas de Evaluación y Control analiza la incorporación del solicitante en el Padrón del SUI fomentando la igualdad sustantiva y de género, el Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información verifica si existen lugares vacantes en el programa. Si hay lugares se requiere a la Jefatura de Unidad Departamental (JUD) programa el área de atención ciudadana que se cite a la persona con discapacidad y/o responsable que deberá presentarse para conformar su expediente, según la fecha y horario señalados por el subdirector.</p> <p>El personal de las áreas de atención ciudadana recibe a las personas citadas para la revisión e integración de los expedientes, llena el formato de "cédula de integración de expediente" que se incluye en el expediente. Informa a la persona que se le citará vía telefónica para la entrega de su tarjeta electrónica del programa.</p>			

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>Dispersión del recurso para los derechohabientes del programa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El LCP de Sistemas de Información genera el archivo electrónico de la actualización del padrón de derechohabientes activos del programa y lo envía al Subdirector de sistemas, Evaluación y Control para la gestión de los recursos. 2. La Subdirección de Evaluación y Control elabora el oficio de solicitud de dispersión para revisión y validación del Director Ejecutivo, Director de Programas Especiales de Asistencia Social y Subdirector de Sistemas de Evaluación y Control. 3. El Director Ejecutivo valida oficio para que se realice la gestión de dispersión de recursos y se anexa archivo electrónico de padrón de derechohabientes activos. 4. El Director de Programas Especiales de Asistencia Social envía a la Dirección de Recursos Financieros de la Dirección Ejecutiva de Administración oficio de solicitud para la dispersión de recursos con el archivo electrónico del padrón de derechohabientes activos. 5. La Dirección de Recursos Financieros recibe el oficio de solicitud para la dispersión de recursos con el archivo del padrón de derechohabientes activos. Envía oficio a la DEDPD, del resultado de la dispersión de recursos de los depósitos realizados a las personas derechohabientes. <p>Visita domiciliaria para obtener información de la actualización del padrón de derechohabientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El LCP de Sistemas de Información envía nota informativa al JUD de Atención al Público y Apoyo en Campo, anexando la relación de las personas derechohabientes a visitar. 2. JUD de Atención al Público y Apoyo en Campo instruye a los coordinadores de zona para que se proceda al operativo de visitas domiciliarias. Entrega la relación de las personas derechohabientes a visitar y los formatos. 3. Los coordinadores de zona reciben la relación de las personas derechohabientes a visitar y formatos. Revisa los motivos de las visitas, 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se siguió el procedimiento administrativo para la solicitud de dispersiones por parte del LCP de Sistemas de Información, la Subdirección de Evaluación y control, el Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Directora de Programas Especiales de Asistencia Social. 2. Para las visitas domiciliarias, que permiten actualizar el padrón de derechohabientes, se siguió el procedimiento de instrumentación con lo que se generó la evidencia de las visitas domiciliarias y se realizaron movimientos en el padrón de derechohabientes. 	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se realizó conforme a los procedimientos de “dispersión del recurso para los derechohabientes del programa” y de “visita domiciliaria para obtener información de la actualización del padrón de derechohabientes”, establecidos en las reglas de operación.</p>

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>coordina el operativo de visitas, instruye al personal técnico operativo y prestador de servicios y les entrega la papelería para el operativo.</p> <p>El personal técnico operativo y los prestadores de servicio acuden a los domicilios de las personas derechohabientes para realiza la visita domiciliaria y entrega los resultados de las mismas al coordinador de zona.</p> <p>Los coordinadores de zona entregan al LCP de Proyectos de Validación Documental los reportes de visita y la documentación soporte de validación.</p> <p>El LCP de Proyectos de Validación Documental envía nota informativa al LCP de Sistemas de Información los formatos de visita domiciliaria y la documentación soporte del resultado de las visitas domiciliarias realizadas.</p> <p>El LCP de Sistemas de Información recibe la nota informativa, instruye al personas técnico operativo y prestadores de servicios la captura de información de las visitas domiciliarias en el SUI y actualiza en el mismo el padrón de la información de las personas derechohabientes.</p>			
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>La población en general, solicitantes, derechohabientes y/o su responsable, podrán presentar una queja por escrito. El documento debe ser entregado a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad. La Dirección Ejecutiva dará una respuesta en un plazo máximo de 40 días hábiles.</p>	<p>Se turna al área correspondiente, se informa mediante control de gestión, la queja se canaliza al área de atención ciudadana para que se elabore un informe de los hechos que motivaron la queja. En los casos de quejas por el tiempo en "lista de espera" para incorporación al programa, si la persona forma parte de un grupo por rango en meses y año de ingreso al pre-registro del que ya se han realizado incorporaciones y hay lugares disponibles la persona es ingresada al programa.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Las quejas se manifestaron por escrito y fueron atendidas según se establece en las reglas de operación.</p>

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>Las personas que estimen haber cumplido con los requisitos y criterios de selección para acceder al beneficio que otorguen las presentes Reglas de Operación y que no lo hayan obtenido, tendrán derecho a solicitar a la DEDPD un escrito fundando y motivando las razones por las cuales no se le otorgó el beneficio.</p> <p>En caso de que el derechohabiente no reciba su depósito bancario en el tiempo señalado, deberá acudir al Módulo de Atención a Personas con Discapacidad que le corresponde de acuerdo a su domicilio o al Área de Atención Ciudadana del Programa a solicitar la aclaración.</p> <p>La Contraloría General de Gobierno de la Ciudad de México, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p>	<p>Se dio atención a la población solicitante y derechohabiente, a través de los módulos de atención ciudadana y Área de Atención Ciudadana. Por medio de los 20 Módulos de Atención Ciudadana del Programa, así como a través del portal del DIF-CDMX (http://dif.cdmx.gob.mx/programas/programa/programa-de-apoyo-economico-personas-con-discapacidad-permanente).</p> <p>Las personas derechohabientes que no recibieron su depósito en el tiempo señalado acudieron al módulo o área de atención que les corresponde. Si tenían estado de suspensión se le explicaba la causa del estado, se realizaba la aclaración y, en caso de aplicar, se realizaba el depósito mediante dispersión complementaria.</p>	Satisfactorio	Se operó conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>La evaluación externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX), en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.</p> <p>La evaluación interna se realizará por parte de la Dirección de Planeación de acuerdo a los lineamientos establecidos por el EVALUA-CDMX y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.</p> <p>Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa serán reportados por el DIF-CDMX, a través de la Dirección de Planeación, de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México.</p>	<p>El programa no tuvo evaluaciones externas.</p> <p>Se realizó la evaluación interna 2017 por parte de la Dirección de Planeación, con información de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, con base en los lineamientos establecidos por el EVALUA-CDMX.</p> <p>Se presentaron los avances trimestrales de la MIR del programa con información proporcionada por parte de la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.</p>	Satisfactorio	Se operó conforme a lo establecido en las Reglas de Operación.

Apartado	Reglas de operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
X. Formas de Participación Social	<p>De acuerdo a la Ley de Partición Ciudadana del Distrito Federal, los principios básicos que se fomentan en la operación del Programa son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corresponsabilidad: El Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, tiene un micrositio en el Portal de Internet de la Institución "Derechohabiente", en el cual la población derechohabiente y/o su responsable, se podrá informar sobre la situación que guarda el Programa, y también en el cual podrá acceder para iniciar el trámite de Vigencia de Derechos 2017: https://sui.dif.df.gob.mx/sui/subsistemas/registros/supervivencia/ - Asimismo, las organizaciones civiles podrán solicitar la difusión del Programa al interior de las mismas, para orientar a la población que atienden sobre los requisitos y procedimientos de acceso para ingresar al Programa. - Por otra parte, a través de las Ferias de Transparencia, se fomenta la participación ciudadana, a través del Sistema INFO DF, así como la difusión del Programa mediante la distribución de trípticos, y volantes. - Adicionalmente, en estas se promueve la difusión de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en eventos, jornadas y otros espacios públicos. 	<p>La página de internet del SUI se mantuvo funcionando para que las personas pudieran realizar el trámite de vigencia de derechos.</p> <p>Se distribuyeron trípticos y volantes de difusión del programa.</p> <p>Ninguno de los anteriores califica como instrumento de participación ciudadana según la LDS DF.</p>	No satisfactorio	<p>De acuerdo con el Artículo 4 de la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal los instrumentos de participación ciudadana son: Plebiscito; Referéndum; Iniciativa Popular; Consulta Ciudadana; Colaboración Ciudadana; Rendición de Cuentas; Difusión Pública; Red de Contralorías Ciudadanas; Audiencia Pública; Recorridos del Jefe Delegacional; Organizaciones Ciudadanas, y Asamblea Ciudadana.</p> <p>El Programa no tiene en las Reglas de Operación, ni en la práctica, al menos uno de los anteriores instrumentos de participación ciudadana.</p>
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>Se establecerá coordinación con el Instituto de Atención al Adulto Mayor del Distrito Federal, para referir los casos de las personas que, siendo derechohabientes del Programa, cumplan 68 años y puedan gestionar el apoyo que por la edad les corresponde.</p> <p>Se establecerá coordinación con otros Entes Públicos locales que tengan apoyo hacia personas con discapacidad a fin de conocer la cobertura de atención a la población potencial de personas con discapacidad en la Ciudad de México.</p>	<p>Mensualmente, se envía información al Instituto de Atención al Adulto Mayor sobre la población que causará baja del Programa debido a su edad, con la finalidad de referir su condición de vulnerabilidad y así dar continuidad de acceso a los programas sociales de apoyo económico en la Ciudad.</p> <p>Se entrega información sobre los requisitos de acceso al Programa de Unidades Básicas de Rehabilitación.</p>	Parcial	<p>Aunque hay coordinación con el Instituto de Atención al Adulto Mayor del Distrito Federal no hay ejercicios de vinculación con otros Entes Públicos locales que tengan apoyo hacia personas con discapacidad.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación. Durante el ejercicio 2016 de los doce numerales que se consideran para el contraste del debe ser con la forma en que se operó el programa el nivel de cumplimiento es satisfactorio en el 66.7%, parcialmente satisfactorio en el 25% y no satisfactorio en el 8.3%. Mientras que en el ejercicio 2017 el cumplimiento es satisfactorio en 58.4%, parcialmente satisfactorio en 33.3% y no satisfactorio en 8.3%.

El apartado que recibió una valoración menor para la operación del ejercicio 2017 es el de la Programación Presupuestal. En el ejercicio 2017 sólo se ejerció el 99.85% del presupuesto programado y en el ejercicio 2016 se ejerció al 100%. La variación negativa en la meta física alcanzada de personas que recibieron el apoyo económico fue menor en 2016 respecto a 2017.

Las principales áreas de oportunidad en la operación están en las metas físicas, los mecanismos de evaluación de indicadores, articulación con otros programas sociales, y las formas de participación social.

Respecto a las metas físicas. En el ejercicio 2016, si bien hubo una variación de sólo -0.8% respecto a la población que recibió los beneficios del apoyo económico, dentro de las metas se planteó brindar pláticas de orientación alimentaria de las que sólo se efectuó una y seis pláticas de difusión de derechos de las personas con discapacidad de las diez programadas. Durante el ejercicio 2017, se programaron a principio de año las pláticas de orientación alimentaria pero no se realizaron todas. En conjunto sí se realizaron 20 pláticas durante el año pero se efectuaron dos más de las programadas sobre difusión de derechos. Se recomienda que en el plan de trabajo se realice la programación de las pláticas que se van a desarrollar mensualmente para alcanzar la meta anual que se plasme en las reglas de operación y se monitoree la realización de dichas pláticas.

Sobre las formas de participación social, se sugiere diseñar mecanismos a través de los cuales al menos las personas derechohabientes sean participantes activas de la planeación u operación del programa social.

IV. 3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

En este apartado se realiza la descripción y análisis de procesos, con base en Modelo de General de los Procesos de un Programa Social. En la siguiente ilustración se muestran los procedimientos equivalentes del programa que corresponden a cada proceso.

Ilustración 2. Modelo General de los Procesos de un Programa Social y Procedimientos equivalente del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente



Fuente: Elaboración propia con base en el Modelo General de los Procesos de un Programa Social de Evalúa CDMX.

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

Incorporación de la persona con discapacidad al programa.

El Programa se difunde a través de los 20 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y un Área de Atención Ciudadana. Portal de internet del DIF-CDMX, www.dif.cdmx.gob.mx, Portal accesible para personas con discapacidad: <http://www.dif.discapacidad.dif.df.gob.mx/dif/> y Redes sociales: Facebook DIF-CDMX y Twitter @DIFCDMX

Para acceder al programa se deberá 1.-Acreditar su discapacidad permanente con documento expedido por alguna institución pública de salud de la Ciudad de México, cotejado por el DIF-CDMX. 2.-Ser residente de la Ciudad de México en los términos del Artículo 5º del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal. 3.-Tener menos de 68 años de edad.

La persona con discapacidad permanente que no cuente con el apoyo económico que otorga el presente programa y que reúna los requisitos establecidos deberá acudir personalmente a cualquiera de los 20 Módulos de Atención a Personas con Discapacidad para iniciar el trámite de Pre-Registro en el Sistema Único de Información del programa y presentar la siguiente documentación en original a) Acta de nacimiento, b) Identificación oficial vigente, c) Clave Única de Registro de Población (CURP), d) Comprobante de residencia en la Ciudad de México, e) Diagnóstico de Discapacidad Permanente. Una vez que se capture la información solicitada en el Pre-registro del

Sistema Único de Información del programa, el personal del DIF-CDMX devolverá los documentos originales a la persona con discapacidad y/o su responsable, al cual se le otorgará un número de folio (que no opera como consecutivo) para que en caso de así requerirlo, acuda al Módulo de Atención a Personas con Discapacidad y/o Área de Atención Ciudadana que le corresponde, para realizar las actualizaciones que considere pertinentes y/o conocer el estatus de su solicitud (el número asignado al solicitante pre-registrado en el sistema único de información, no garantiza la incorporación al Programa). Al existir lugares vacantes en el programa, se citará vía telefónica a la persona con discapacidad permanente que se encuentran en el Pre-Registro del Sistema Único de Información del programa, para continuar el trámite en el día y horario que el personal del DIF-CDMX le indique, una vez que se contacte al solicitante y/o su responsable deberá acudir al lugar en el día y horario señalado con el objetivo de presentar toda la documentación en original y copia requerida para la revisión e integración de su expediente.

Dispersión del recurso para los derechohabientes del programa

1. El Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información genera el archivo electrónico de la actualización del padrón de personas derechohabientes activas del programa y lo envía a la Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control para la gestión de los recursos.
2. La Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control elabora el oficio de solicitud de dispersión para revisión y validación de las personas titulares de la Dirección Ejecutiva, Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social y Subdirección de Sistemas de Evaluación y Control.
3. La personas titular de la Dirección Ejecutiva valida oficio para que se realice la gestión de dispersión de recursos y se anexa archivo electrónico de padrón de personas derechohabientes activas.
4. La persona titular de la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social envía a la Dirección de Recursos Financieros de la Dirección Ejecutiva de Administración oficio de solicitud para la dispersión de recursos con el archivo electrónico del padrón de personas derechohabientes activas.
5. La Dirección de Recursos Financieros recibe el oficio de solicitud para la dispersión de recursos con el archivo del padrón de derechohabientes activos. Envía oficio a la DEDPD, del resultado de la dispersión de recursos de los depósitos realizados a las personas derechohabientes.

Visita domiciliaria para obtener información de la actualización del padrón de derechohabientes

1. El Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información envía nota informativa al JUD de Atención al Público y Apoyo en Campo, anexando la relación de las personas derechohabientes a visitar.

2. JUD de Atención al Público y Apoyo en Campo instruye a las coordinaciones de zona para que se proceda al operativo de visitas domiciliarias. Entrega la relación de las personas derechohabientes a visitar y los formatos.

3. Las coordinaciones de zona reciben la relación de las personas derechohabientes a visitar y formatos. Revisa los motivos de las visitas, coordina el operativo de visitas, instruye al personal técnico operativo y prestador de servicios y les entrega la papelería para el operativo.

El personal técnico operativo y el personal prestador de servicio acuden a los domicilios de las personas derechohabientes para realiza la visita domiciliaria y entrega los resultados de las mismas a la coordinación de zona.

Los coordinadores de zona entregan al LCP de Proyectos de Validación Documental los reportes de visita y la documentación soporte de validación.

El Líder Coordinador de Proyectos de Validación Documental envía nota informativa al LCP de Sistemas de Información los formatos de visita domiciliaria y la documentación soporte del resultado de las visitas domiciliarias realizadas.

El Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información recibe la nota informativa, instruye al personal técnico operativo y prestador de servicios la captura de información de las visitas domiciliarias en el SUI y actualiza en el mismo el padrón de la información de las personas derechohabientes.

Procedimiento de queja e inconformidad ciudadana

En caso de que las y los solicitantes y/o responsables, consideren que se incurrió en algún acto u omisión que atente contra sus derechos podrán presentar su queja por escrito.

Los elementos que debe contener el escrito de queja son:

- a) Nombre (s) y apellidos, domicilio y en su caso número telefónico de quien interpone la queja.
- b) Nombre (s) y apellidos de la persona con discapacidad permanente, en caso de no ser quien presenta la queja.
- c) Motivo de la queja.
- d) Nombre de la persona servidora pública y/o área administrativa que motiva la queja.

El escrito deberá ser entregado a la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad, con domicilio en: Calle San Francisco 1374, 2do. Piso, Col. Tlacoquemécatl del Valle, Delegación Benito Juárez, donde se reciben de cualquier Delegación Política de la Ciudad de México. Una vez registrada la queja, la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad será la encargada de atender la queja suscrita e informar al solicitante el proceso de la misma, en un plazo de máximo 40 días hábiles.

También podrá presentar su queja por escrito ante la Contraloría Interna en el DIF CDMX, con domicilio en: Avenida San Francisco 1374, 4to. Piso, Colonia Tlacoquemécatl del Valle, C. P. 03200, Delegación Benito Juárez, C. P. 03200.

Con base en la información de los procesos anteriores, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos²⁰, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

Tabla 40. 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	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	NA	Sí
Difusión	Procedimiento de "Incorporación de la persona con discapacidad al programa".	2	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí
Solicitud	Procedimiento de "Incorporación de la persona con discapacidad al programa".	3	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	NA	Sí	Sí
Incorporación	Procedimiento de "Incorporación de la persona con discapacidad al programa".	4	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	NA	Sí	Sí
Obtención de bienes y/o servicios	"Dispersión del recurso para los derechohabientes del programa" y adquisiciones mediante adjudicación directa (Págs. 523 y 565 del Manual Administrativo)	5	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	Sí	No	Sí
Entrega	Procedimiento de "Dispersión del recurso para los derechohabientes del programa".	6	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	NA	Sí	Sí
Incidencias	Proceso de queja o inconformidad ciudadana de Recurso de inconformidad	8	Sí	Sí	No	No	No	No	NA	Sí	Sí
Seguimiento y monitoreo	Evaluaciones Internas Supervisión y	7	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí

²⁰ 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. Pág. 12.

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	control de Matriz de Indicadores de Resultados										

Fuente:Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

Los incisos que van del 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

La gestión operativa del programa cuenta con procesos equivalentes a los ocho del Modelo General de Procesos. Los recursos financieros que se dedican a cada proceso o la infraestructura necesaria para el desarrollo de los mismos no están determinados en el procedimiento, pero se contabilizan los tiempos necesarios así como el personal que interviene en cada uno.

Respecto al proceso de incidencias en el Modelo General de Procesos durante el ejercicio 2017 se contaba con el procedimiento de queja o inconformidad ciudadana. El cual no contabilizaba el tiempo aproximado de duración del proceso ni el número de personas servidoras públicas que participaban. En las Reglas de Operación (ROP) del ejercicio 2018 se incorporó el “Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana” que fue elaborado con base a la Guía Metodológica de la CGMA. En el procedimiento mencionado ya se contabiliza el tiempo de duración y el número de personas que participan.

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 los suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Tabla 41. 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	Sí	El proceso cubre aspectos de la planeación estratégica.											
Procedimiento de "Incorporación de la persona con discapacidad al programa".	2	Sí	Cuenta con actividades de inicio y fin claramente definidas, el producto permite ejecutar la entrega de la tarjeta bancaria.											
Adquisiciones mediante adjudicación directa (Págs. 523 y 565 del Manual Administrativo)	3	Sí	El proceso permite cumplir con la entrega del apoyo económico a los derechohabientes en los plazos establecidos para dicha actividad.											
Procedimiento de "Dispersión del recurso para los derechohabientes del programa"	4	Sí	Presenta actores involucrados y actividades. Detalla por rubros la operación y la supervisión y control en la instrumentación del programa.											
Proceso de queja o inconformidad ciudadana Recurso de inconformidad	5	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Presenta canales para la presentación de inconformidades.						
Evaluaciones Internas Supervisión y control de Matriz de Indicadores de Resultados	6	Sí	Las evaluaciones internas proporcionan información y estrategias de mejora para la operación del programa. El proceso permite tener datos específicos sobre los resultados de la operación del Programa y generar estrategias para el logro de las metas en el ejercicio dada la revisión trimestral de la MIR.											

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.
DIF-CDMX. Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017

IV. 4. 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 42. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado 2016	Externalidades
Componente	Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	$(\text{Total de derechohabientes que reciben el apoyo económico} / (\text{Total de derechohabientes} + \text{solicitantes})) * 100$	96.73%	ND
Componente	Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	$(\text{Número de derechohabientes con servicios de orientación alimentaria otorgados} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$	0.49%	ND
Componente	Derechohabientes que asisten a pláticas sobre derechos de Personas con Discapacidad	$(\text{Número de derechohabientes con pláticas recibidas} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$	0.98%	ND
Actividad	Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	$(\text{Total de personas atendidas en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana}) / 18 \text{ Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y área de Atención Ciudadana}$	8,851	ND
Actividad	Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	$(\text{Tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes} / \text{Tarjetas solicitadas de nuevos derechohabientes}) * 100$	99.39%	ND
Actividad	Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	$(\text{Pláticas de orientación alimenticia realizadas} / \text{Pláticas de orientación alimenticia programadas}) * 100$	33.33%	ND
Actividad	Conocimiento de los derechos de las personas con discapacidad	$(\text{Pláticas sobre los derechos de las Personas con Discapacidad realizadas} / \text{Pláticas sobre derechos de las Personas con Discapacidad programadas}) * 100$	66.67%	ND

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

Tabla 43. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2017

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado 2017	Externalidades
Componente	Porcentaje de derechohabientes con apoyo económico	$(\text{PcDP derechohabiente del programa} / \text{PcDP derechohabiente del programa} + \text{solicitantes}) * 100$	87.33%	ND
Componente	Derechohabientes que asisten a acciones de orientación alimentaria	$(\text{Número de derechohabientes con servicios complementarios otorgados} / \text{PcDP derechohabiente del programa}) * 100$	8.88%	ND
Actividad	Promedio de Número de personas atendidas por Módulo	$(\text{Total de personas atendidas en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana}) / 20 \text{ Módulos de Atención a}$	8,416.81	ND

Nivel de Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Resultado 2017	Externalidades
		Personas con Discapacidad y Área de Atención Ciudadana		
Actividad	Porcentaje de tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes	(Tarjetas entregadas a nuevos derechohabientes / Tarjetas solicitadas de nuevos derechohabientes) * 100	99.41%	ND
Actividad	Conocimiento de las pláticas de orientación para una buena alimentación al derechohabiente	(Pláticas de orientación alimenticia realizadas / Pláticas de orientación alimenticia programadas) * 100	80.00%	ND
Actividad	Conocimiento de los derechos de las PcD	(Pláticas sobre derechos de las PcD realizadas / Pláticas sobre derechos de las PcD programadas) * 100	120.00%	ND

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información de la Matriz de Indicadores de Resultados del ejercicio 2017.

De los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016 se desprende que a nivel de actividades destaca la entrega de tarjetas porque alcanzó la meta en 99.39%, mientras que las pláticas de orientación para una buena alimentación alcanzó 33.33%. A nivel de componente se destaca que el programa alcanzó 96.73% de la meta de derechohabientes que reciben el apoyo económico. El no alcanzar el 100 % de la meta está condicionada al cumplimiento de los requisitos por ser personas derechohabientes en estatus de suspendidas y por sustituir, debido a alguno de los siguientes motivos: 1) Por cumplir 68 años, 2) Por confirmación de fallecimientos, 3) Por cambios de domicilio fuera del Distrito Federal, 4) Por ser personas derechohabientes que no han sido localizadas en su domicilio y 5) Por encontrarse suspendidas y a la fecha no acudieron a subsanar su situación en los Módulos de Atención a Personas con Discapacidad y/o al Área de Atención Ciudadana del Programa.

Durante el ejercicio 2017 hubo una caída en el indicador del componente que expresa la proporción de derechohabientes con apoyo económico ya que bajó en 9.4%, quedando en 87.33% para el ejercicio en mención. La proporción de las personas derechohabientes que recibió pláticas de orientación alimentaria aumento en 8.39%. Se destaca que se realizaron más pláticas de difusión de derechos de las programadas logrando una variación positiva en el indicador del 20%, 53.3% más que en el ejercicio 2016.

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

Tabla 44. 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 2016-2017	Valoración (Sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Sí	Sí	Se generaron reportes trimestrales y anuales.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración (Sí, parcialmente, no)		Justificación
	2016	2017	
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Sí	De forma quincenal se realiza el reporte de personas atendidas en los módulos de atención ciudadana y de las que participan en las pláticas de orientación alimentaria o difusión de derechos. La información sobre dispersiones se genera de forma mensual.
Se cuenta con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Sí	Sí	Se cuenta con el Sistema Único de Información (SUI).
Las áreas que inicialmente designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	Sí	Las áreas generaron la información necesaria.
Los indicadores diseñados en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	Sí	En la MIR 2016, los indicadores de las actividades sobre pláticas de orientación alimentaria y de difusión de los derechos de las personas con discapacidad comparan lo programado contra lo ejecutado en el trimestre dando información no acorde con lo programado de forma anual y plasmada en las reglas de operación.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Sí	Sí	Se replantearon las metas del programa para el ejercicio 2018.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017 e información de la Matriz de Indicadores de Resultados del ejercicio 2017.

IV. 5. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017

Dentro de este apartado, se realiza 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 45. Matriz de valoración de la operación del programa social

Aspecto de la operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)		Observaciones
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Sí	Sí	Por la naturaleza de los servicios brindados el perfil del personal solicita calificaciones específicas, especialmente en el área de la salud. Además el personal cuenta con amplia experiencia en actividades como las que desempeña, tanto operando el programa como en otros empleos.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación	Sí	Sí	La operación se llevó a cabo conforme lo que se estableció en reglas de operación aunque estas no cubrieron todos los aspectos que se solicita evaluar (está ausente la participación ciudadana según la define la Ley de Desarrollo Social).
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Sí	Sí	Los recursos destinados a la operación fueron suficientes para cubrir la meta de derechohabientes.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación	Sí	Sí	Las nuevas personas derechohabientes empadronadas son personas con discapacidad en situación de pobreza y residentes de la Ciudad de México.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Sí	Sí	Las instalaciones son adecuadas para brindar los servicios de atención, pláticas y/o talleres.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Sí	Sí	Los procesos y procedimientos cubren los del Modelo General aunque no todos se describen en las ROP (p. e. planeación y presupuestación), puesto que hay procesos y actividades que involucran otros actores, que por naturaleza no aparecen en las ROP y tampoco están plasmados en otros documentos normativos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Sí	Sí	Existen procedimientos en ROP y normatividad para los procesos de programación y presupuestación, monitoreo y generación de indicadores así como leyes que norman las incidencias.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Parcialmente	Parcialmente	Sólo los procesos que están dentro del procedimiento de operación que aparece en las ROP.

Aspecto de la operación del Programa Social en 2016	Valoración (Sí, parcialmente, no)		Observaciones
	2016	2017	
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras	Parcialmente	Parcialmente	Sólo los procesos que están dentro del procedimiento de operación que aparece en las ROP.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Parcialmente	Parcialmente	Sólo los procesos que están dentro del procedimiento de operación que aparece en las ROP tienen tiempos planificados.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	Sí	Sí	Los actores definidos en los procedimientos participan activamente.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	Sí	Sí	Los indicadores de gestión se deben reportar para los informes de gestión y se señalan riesgos en la operación que dificultan el alcance de metas así como estrategias de mejora.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	No	Parcialmente	Aunque existe el monitoreo donde se identifican focos rojos no hay obligatoriedad en el seguimiento de las acciones a realizar.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social	Sí	Sí	Se realizaron las encuestas de línea base y satisfacción así como la de panel de satisfacción.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017.

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

Para la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente se realizaron dos encuestas, una en el año 2017 y la otra en el año 2018, cuyos resultados se presentan en la siguiente tabla:

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	3.6 ¿Considera que el monto del apoyo económico que recibe del Programa es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades? 4.1 ¿Cómo era su calidad de vida antes de que recibiera el apoyo del programa? 5.1 En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el programa, ¿su calidad de vida disminuiría?	4.1 Antes de ingresar al programa ¿en qué medida pensaba que el apoyo económico brindado podría cambiar sus condiciones de vida? 4.2 Antes de que recibiera el apoyo del programa ¿cómo era su calidad de vida? 4.4 En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el programa, ¿su calidad de vida disminuiría? 4.5 ¿Qué tanto le afectaría no contar con el apoyo económico del programa?	Pregunta 3.6: Siempre 43%; La mayoría de las veces 18%; Algunas veces 22%; Pocas veces 9%; Nunca 9%. Pregunta 4.1: Muy buena 36%; Buena 36%; Ni buena, ni mala 30%; Mala 25%; Muy mala 1%. Pregunta 5.1: Muy probable 60%; Algo probable 34%; Ni probable, ni improbable 3%; Poco probable 2%; Improbable 1%.	Pregunta 4.1: Mucho 56%; Poco 40%; Nada 4%. Pregunta 4.2: Muy buena 3%; Buena 17%; Ni buena, ni mala 57%; Mala 20%; Muy mala 3%. Pregunta 4.4: Muy probable 44%; Algo probable 34%; Ni probable, ni improbable 9%; Poco probable 11%; Improbable 2%. Pregunta 4.5: Mucho 86%; Poco 12%; Nada 1%.	Las personas derechohabientes tenían altas expectativas sobre la mejora en sus condiciones de vida recibiendo el apoyo económico del programa. En general, más de la mitad, refieren que su calidad de vida antes de recibir el apoyo no era mala. El 78%, en 2018, consideran que su calidad de vida disminuiría sin el apoyo económico que se les brinda. El 86% de las personas derechohabientes consideró que serían muy afectadas si no contarán con el apoyo.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que se recibe información,	3.1 ¿Cómo se enteró del programa? 3.2 ¿Qué tan clara fue la información con la que se enteró del programa?	3.1 ¿Cómo se enteró del programa? 3.2 ¿Conoce el motivo por el que existe el programa? 3.3 ¿Conoce los derechos que tiene al ser derechohabiente del programa? 3.4 ¿Conoce los	Pregunta 3.1: Familiares o conocidos 58%; Cartel 10%; Portal de internet del DIF CDMX 3%; Televisión 2%; Redes sociales institucionales del DIF-CDMX (Facebook, Twitter) 1%; Otro 26%. Pregunta 3.2:	Pregunta 3.1: Familiares o conocidos 39%; Centros DIF o Áreas de Atención Ciudadana 22%; Centros de salud 12%; Portal de internet del DIF CDMX 8%; Seguro popular 5%; Otro 14%. Pregunta 3.2:	El principal medio por el que se enteraron del programa fue por familiares o conocidos. La información a través de la que se enteraron del programa se valora

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
	<p>conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo.</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones</p>		<p>compromisos que adquirió al ser derechohabiente del programa?</p> <p>3.5 ¿Qué tan clara fue la información con la que se enteró del programa?</p>	<p>Muy clara 28%; Clara 67%; Ni clara, ni confusa 3%; Confusa 2%.</p>	<p>Sí 59%; No 41%</p> <p>Pregunta 3.3: Sí 64%; No 36%</p> <p>Pregunta 3.4: Sí 78%; No 24%</p> <p>Pregunta 3.5: Muy clara 24%; Clara 54%; Ni clara, ni confusa 15%; Confusa 6%; Muy confusa 1%.</p>	<p>como clara. Poco más de la mitad dijo conocer los motivos por los que existe el programa. 6 de cada 10 personas derechohabientes conoce los derechos que tiene al ser derechohabiente y casi 8 de cada diez conoce los compromisos que adquirió.</p>
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<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</p>	<p>5.1 El programa ha contribuido a su inclusión en la comunidad...</p> <p>5.2 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>5.3 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en</p>	<p>Pregunta 6.1: Ha mejorado considerablemente 17%; Ha mejorado 71%; Ni ha mejorado, ni ha empeorado 12%; Ha empeorado 1%</p> <p>Pregunta 6.2: Ha mejorado considerablemente 10%; Ha mejorado 61%; Ni mejorado, ni empeorado 29%.</p> <p>Pregunta 6.3: Muy probable 16%;</p>	<p>Pregunta 5.1: Totalmente de acuerdo 23%; De acuerdo 41%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 28%; En desacuerdo 6%; Totalmente en desacuerdo 3%.</p> <p>Pregunta 5.2²¹: Ha mejorado considerablemente 2%; Ha mejorado 11%; Ni mejorado, ni empeorado 2%; Datos perdidos 84%.</p> <p>Pregunta 5.3:</p>	<p>Con respecto a la inclusión de las personas con discapacidad permanente a la comunidad, 7 de cada 10 de las personas encuestadas están de acuerdo o totalmente de acuerdo en que el programa ha contribuido a la misma.</p> <p>En el primer corte de</p>

²¹ Para el ejercicio del levantamiento del panel de satisfacción se optó por una forma diferente, a la de 2017, de recolección de información. El cuestionario se programó como encuesta de satisfacción complementaria al registro de personas con discapacidad. Con tiempo limitado para la programación de las preguntas y sin haber realizado pruebas piloto de captura por la que se presentó una inadecuada captura por lo que se presentó una inadecuada captura de respuesta en la pregunta 5.2 dando como resultado la pérdida de información.

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
		contribuyen a mejorar su comunidad? 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?	la que contribuyen a mejorar su comunidad? 5.4 Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad? 5.5 ¿Cómo califica la organización de los miembros de su comunidad para resolver un problema común?	Probable 59%; Ni probable, ni improbable 9%; Improbable 13%; Muy improbable 3%.	Ha mejorado considerablemente 10%; Ha mejorado 46%; Ni mejorado, ni empeorado 42%; Ha empeorado 2%. Pregunta 5.4: Muy probable 17%; Algo probable 36%; Ni probable, ni improbable 24%; Poco probable 18%; Improbable 4%. Pregunta 5.5: Muy buena 11%; Buena 35%; Ni buena, ni mala 39%; Mala 12%; Muy mala 2%.	tiempo, 7 de cada 10 de las personas derechohabientes refieren una mejora en sus relaciones familiares como producto de los servicios que le proporciona el programa. La apreciación sobre una posible mejora en su comunidad disminuyó en 2018, el 42% considera que se su comunidad mantiene igual a como estaba antes de que la persona ingresara al programa.
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la	3.3 ¿Qué tan de acuerdo está usted con que los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el programa son claros? 3.4 ¿Cómo califica la atención del personal del programa? 3.7 ¿Ha recibido el depósito del apoyo económico en los primeros 5 días hábiles del mes en la tarjeta?	6.1 Los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el programa son claros y sencillos... 6.2 ¿Cómo califica la atención del personal del programa? 6.3 Ha recibido el depósito del apoyo económico en los primeros 5 días hábiles del mes... 6.4 ¿Conoce los mecanismos para presentar una queja o inconformidad ciudadana relacionada con el programa? 6.5 ¿Alguna vez presentó una queja o inconformidad ciudadana relacionada con el programa?	Pregunta 3.3: Totalmente de acuerdo 23%; De acuerdo 74%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2%; En desacuerdo 1%. Pregunta 3.4: Muy buena 38%; Buena 55%; Ni buena, ni mala 6%; Mala 1%. Pregunta 3.7: Siempre 74%; La mayoría de las veces 25%; Ni pocas, ni muchas veces 1%.	Pregunta 6.1: Totalmente de acuerdo 25%; De acuerdo 46%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 18%; En desacuerdo 7%; Totalmente en desacuerdo 5%. Pregunta 6.2: Muy buena 29%; Buena 53%; Ni buena, ni mala 14%; Mala 3%; Muy mala 1%. Pregunta 6.3: Siempre 34%; La mayoría de las veces 30%; Ni pocas, ni muchas veces 12%; Pocas veces 11%; Nunca 12%. Pregunta 6.4: Sí 33%; No 67%. Pregunta 6.5: Sí 5%; No 81%. Pregunta 6.6:	Sobre la calidad de la gestión del programa 7 de cada 10 personas consideran que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son claros. 8 de cada 10 dieron una calificación positiva a la atención del personal. En referencia a la puntualidad del depósito, la percepción bajó. El 3 de cada 10 han presentado una queja o inconformidad y de ellos más del 80% dijeron que el tiempo

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
	incidencia.		6.6 Considera que el tiempo que transcurrió para la atención de su queja fue...		Muy rápido 36%; Rápido 50%; Ni rápido, ni lento 14%. (De las personas que han presentado una queja o inconformidad ciudadana).	para la resolución de las quejas fue rápido o muy rápido.
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	4.4 ¿Cuál es el uso principal que le da al apoyo económico que recibe del programa? 4.3 ¿En qué aspecto ha notado una mejora a partir del apoyo económico que recibe del programa? 4.2 En su opinión ¿el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida? 3.5 ¿En qué medida se encuentra satisfecho(a) con el apoyo económico que otorga el programa? 5.2 En su opinión, ¿el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos como persona con discapacidad?	7.1 El apoyo económico que recibe del programa lo gasta en: 4.3 ¿Considera que el monto del apoyo económico que recibe del programa es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades? 7.2 A partir del apoyo económico que recibe del programa ha notado una mejora en: 7.3 En su opinión ¿el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida? 7.4 ¿Ha participado en las pláticas de derechos humanos organizadas por el programa? 7.5 El contenido de las pláticas de derechos humanos ha sido claro... 7.6 Lo aprendido en las pláticas de derechos humanos le ha resultado útil... 7.7 ¿En qué medida se encuentra satisfecho(a) con el apoyo económico que otorga el programa? 7.8 Ser derechohabiente de este programa, le ha facilitado a usted o a su familia el acceso a otros programas sociales o actividades institucionales 7.9 En su opinión, ¿el	Pregunta 4.4: Alimentación 36%; Medicinas 50%; Atención Médica 7%; Otro 4%; Terapias 2%; Recreación 1% Pregunta 4.3: A estar más integrado a la comunidad 1%; A estar más integrado a la familia 8%; A ser independiente 16%; Mejora en la alimentación 46%; Mejora en la salud 29%. Pregunta 4.2: Totalmente de acuerdo 20%; De acuerdo 76%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4%. Pregunta 3.5: Muy satisfecho (a) 30%; Satisfecho (a) 66%; Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a) 4%. Pregunta 5.2: Muy probable 73%; Algo probable 24%; Ni probable, ni improbable 2%; Improbable 1%.	Pregunta 7.1: Medicinas 26%; Atención Médica 13%; Terapias 6%; Alimentación 23%; Recreación 2%; Practicar algún deporte 1%; Practicar alguna disciplina artística 1%; Educación 2%; Transporte 16%; Vestido 8%; Otro 2%. Pregunta 4.3: Siempre 10%; La mayoría de las veces 30%; Algunas veces 26%; Pocas veces 30%; Nunca 4%. Pregunta 7.2: Salud 28%; Alimentación 31%; Ser independiente 16%; Estar más integrado en la familia 16%; Estar más integrado en la comunidad 9%. Pregunta 7.3: Totalmente de acuerdo 32%; De acuerdo 50%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 13%; En desacuerdo 3%; Totalmente en desacuerdo 2%. Pregunta 7.4: Sí 12%; No 88%. Pregunta 7.5: Totalmente de acuerdo 43%; De acuerdo 41%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 16% (De las personas que han participado en las pláticas de derechos humanos organizadas por el	Los principales rubros en los que las personas derechohabientes ocupan el apoyo económico recibido son alimentación y medicinas; en 2018, resalta el gasto en transporte. La ponderación de la contribución del apoyo económico para cubrir sus necesidades es baja. Los aspectos en los que más han notado una mejora son en la alimentación y la salud. 8 de cada 10 están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida. La satisfacción con el apoyo económico que brinda el programa disminuyó de 2017 a 2018. El 1 de cada 10 ha participado en las pláticas de derechos humanos. De los que han participado en dichas pláticas, más del 80% considera

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
			programa influye en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos como persona con discapacidad?		<p>programa).</p> <p>Pregunta 7.6: Totalmente de acuerdo 42%; De acuerdo 44%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 42% (De las personas que han participado en las pláticas de derechos humanos organizadas por el programa).</p> <p>Pregunta 7.7: Muy satisfecho (a) 26%; Satisfecho (a) 54%; Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a) 17%; Insatisfecho (a) 1%; Muy insatisfecho (a) 1%.</p> <p>Pregunta 7.8: Totalmente de acuerdo 12%; De acuerdo 27%; Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 32%; En desacuerdo 19%; Totalmente en desacuerdo 9%.</p> <p>Pregunta 7.9: Muy probable 38%; Algo probable 40%; Ni probable, ni improbable 12%; Poco probable 9%; Improbable 2%.</p>	que la información proporcionada es clara y le ha resultado útil. Casi 4 de cada 10 dicen que su participación en el programa le ha facilitado el acceso, o a su familia, a otros programas o actividades. También casi 4 de cada 10 personas piensan que el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa Costos relacionados con la realización de	No aplica	<p>8.1 ¿Con qué frecuencia acude a realizar actividades relacionadas con el programa?</p> <p>8.2 ¿Cuánto tiempo invierte para trasladarse a realizar actividades relacionadas con el programa?</p> <p>8.3 ¿Cada cuánto se</p>	No aplica	<p>Pregunta 8.1: Nunca 39%; 1 a 2 meses 19%; 3 a 6 meses 20%; Más de 6 meses 22%.</p> <p>Pregunta 8.2: 0 a 15 minutos 19%; 16 a 30 minutos 16%; 31 a 60 minutos 29%; Más de 60 min 36%.</p>	Aproximadamente 4 de cada 10 no acude a realizar actividades relacionadas con el programa ²² . Al menos 6 de cada 10 invierten menos de una hora para trasladarse cuando

²² Se debe tener en cuenta que el programa maneja la figura de responsable para niños, niñas y adolescentes o personas mayores de 18 años que lo solicitan.

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
	la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)		comunica con la institución para conocer la situación que tiene ante el programa (si es regular, tiene suspensión o requiere realizar alguna actualización)? 8.4 Alguna vez ¿ha faltado al trabajo para acudir a realizar actividades relacionadas con el programa?		Pregunta 8.3: Nunca 23%; 1 a 2 meses 25%; 3 a 6 meses 28%; Más de 6 meses 23%. Pregunta 8.4: Sí 18%; No 32%; No trabaja 50%.	realizan trámites relacionados con el programa. 2 de cada 10 no se comunican con la institución para conocer su estado dentro del programa. Sólo 18% ha tenido que faltar al trabajo para realizar algún trámite relacionado con el programa.
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	3.8 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa? 4.5 En una escala del 1 al 10 ¿cómo califica al programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente? 4.6 ¿Por qué le otorga esa calificación al programa? 5.3 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del programa? 5.4 En general, ¿cómo califica el programa?	9.1 En una escala del 1 al 10 ¿cómo califica al programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente? 9.2 ¿Por qué le otorga esa calificación al programa? 9.3 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del programa? 9.4 En general ¿qué tan satisfecho (a) se encuentra con el desempeño del programa?	Pregunta 3.8: Muy satisfecho 32%; Satisfecho 64%; Ni satisfecho, ni insatisfecho 3%; Insatisfecho 1%. Pregunta 4.5: Diez 54%; Nueve 28%; Ocho 13%; Siete 3%; Seis 1%; Tres 1%. Pregunta 4.6: Resuelve parte de mis necesidades de alimentación 53%; Apoya al ingreso familiar 36%; Otro 11%. Pregunta 5.3: Aumentar el apoyo 31%; Simplificar y agilizar los trámites 4%; Ninguna 24%; Reducir el tiempo en lista de espera 7%; Otras 34%;	Pregunta 9.1: Diez 35%; Nueve 21%; Ocho 28%; Siete 7%; Seis 3%; Cinco 3%; Cuatro 1%; Tres 1%; Dos 1% Pregunta 9.2: Resuelve parte de mis necesidades de alimentación 40%; Sirve como suplemento para los gastos relacionados con mi atención médica 29%; Mejora los ingresos económicos para los servicios de la casa 9%; Complementa mis gastos educativos 3%; Contribuye a mi empoderamiento (facilidad de realizar actividades con menor dependencia de otras personas) 4%; Apoyo en los gastos de transporte 10%; Me permite realizar actividades de recreación y entretenimiento 1%; Complemente mis gastos en ropa y calzado 2%; Otro 3%. Pregunta 9.3: Aumentar el apoyo 25%; Simplificar y agilizar los trámites 14%; Mejorar el trato	La calificación promedio que le dieron al programa bajó en 2018 respecto a 2017. Los principales motivos por los que se calificó al programa fueron que resuelve parte de sus necesidades de alimentación y en 2018 que sirve como suplemento para los gastos relacionados con su atención médica. Las recomendaciones de mejora más relevantes son aumentar el apoyo económico y simplificar o agilizar los trámites. Por último, el nivel de satisfacción de las personas derechohabientes con el programa bajó en la encuesta de 2018

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
					y la calidad en la atención 8%; Aumentar la difusión 3%; Puntualidad en los depósitos 2%; Ninguna 29%; Otras 19%. Pregunta 9.4: Insatisfecho (a) 3%; Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a) 9%; Satisfecho (a) 56%; Muy satisfecho (a) 32%.	respecto a la de 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADO

En este apartado se busca valorar si la actuación es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo y en qué medida.

VI.1. RESULTADOS EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL

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

Tabla 46. Evolución de la cobertura del programa social, 2015-2017

Aspectos	Población Objetivo (A) ²³	Población Atendida (B) ²⁴	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Personas con discapacidad residentes en la Ciudad de México y Población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México	Personas con discapacidad permanente, residentes de la Ciudad de México, menores de 68 años que cumplen con los requisitos de incorporación y permanencia en el Programa	Proporción de la población objetivo que es atendida por el programa ²⁵	No aplica
Cifras 2015	483,045	80,985	16.77%	La cifra de población atendida, corresponde al total de la población derechohabiente que se encuentra en el padrón del Programa Social, cuya fluctuación en el estatus sucede conforme a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa, vigentes para cada ejercicio fiscal.

²³La información de población objetivo se puede obtener de las reglas de operación de cada año. No obstante, ante a la ausencia de datos específicos sobre la población con discapacidad permanente residentes en la Ciudad de México, para los años 2015 y 2016 se considera la cifra de la población con discapacidad residentes en la Ciudad de México, mientras que para el año 2017 se tomó en cuenta la caracterización de la población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México.

²⁴Las cifras de Población Atendida reportadas en la Evaluación Interna 2017, corresponden a la programación original de metas físicas, cierre del ejercicio fiscal y promedio anual, por lo que pueden diferir con las cifras que ahora se informan, según las características que se indican en la columna de Observaciones.

²⁵ El promedio de meta física alcanzada por año, es el siguiente:

2015: 80,399 personas derechohabientes.

2016: 80,956 personas derechohabientes.

2017: 79,333 personas derechohabientes.

Aspectos	Población Objetivo (A) ²³	Población Atendida (B) ²⁴	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Cifras 2016	483,045	81,614	16.905	La cifra de población atendida, corresponde al total de la población derechohabiente que se encuentra en el padrón del Programa Social, cuya fluctuación en el estatus sucede conforme a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa, vigentes para cada ejercicio fiscal.
Cifras 2017	169,104	82,409	48.73%	La cifra de población atendida, corresponde al total de la población derechohabiente que se encuentra en el padrón del Programa Social, cuya fluctuación en el estatus sucede conforme a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa, vigentes para cada ejercicio fiscal.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018 e información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Se puede observar que la cifra de la población objetivo cambia, ya que para el ejercicio 2017 se acotó a personas en situación de pobreza. Por lo anterior la proporción de cobertura no es comparable. En términos absolutos se hace notar que la población atendida aumentó en 1,424 personas un incremento del 2% en 2017 respecto al año 2015.

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 47. Perfil de los derechohabientes del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente

Año	Perfil requerido por el programa social	Número de personas que cumple con los requisitos según Reglas de Operación	Número de Personas que no cumplen con los requisitos según Reglas de Operación	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil	Justificación
2015	Certificar que cuenta con una discapacidad permanente	80,985	0	100%	No aplica.
	Ser residente de la Ciudad de México, preferentemente en situación de pobreza o con Índice de Desarrollo Social bajo y muy bajo.	80,985	0	100%	
	Ser nacido en el Distrito Federal	80,985	0	100%	
	Tener menos de 68 años de edad	80,985	0	100%	
2016	Certificar que cuenta con una discapacidad permanente	81,614	0	100%	No aplica.
	Ser residente de la Ciudad de México, preferentemente en situación de pobreza o con Índice de Desarrollo Social bajo y muy bajo.	81,614	0	100%	
	Tener menos de 68 años de edad	81,614	0	100%	
2017	Certificar que cuenta con una discapacidad permanente	82,409	0	100%	Derivado del sismo del 19 de septiembre de 2017 y de la Declaratoria de Desastre en la Ciudad de México con motivo de este fenómeno natural, se publicó una nota aclaratoria de las Reglas de

Año	Perfil requerido por el programa social	Número de personas que cumple con los requisitos según Reglas de Operación	Número de Personas que no cumplen con los requisitos según Reglas de Operación	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil	Justificación
	Ser residente de la Ciudad de México, preferentemente en situación de pobreza o con Índice de Desarrollo Social bajo y muy bajo.	82,407	2	99.99%	Operación del Programa, con la finalidad de dar atención a las personas que hubiesen resultado afectadas. Por lo que quedaron exentas de los requisitos de acceso, conforme a las circunstancias de vulnerabilidad.
	Tener menos de 68 años de edad	82,409	0	100%	

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018 e información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

Los mecanismos del programa para llegar a las personas con discapacidad permanente, menores de 68 años, en situación de pobreza son:

- La mayor parte de las áreas de atención ciudadana, donde se brinda información sobre el programa y los requisitos de acceso se distribuyen en los Centros de Desarrollo Comunitario que están ubicados en zonas con bajos índices de desarrollo social lo que las coloca físicamente cerca.
- Se realiza difusión del programa en centros de salud o ferias de servicios.
- También se realiza difusión con organismos de la sociedad civil que brindan atención a personas con discapacidad.

VI.2. RESULTADOS AL NIVEL DEL PROPÓSITO Y FIN DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 48. Resultados a nivel de propósito y fin del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	Fin	Porcentaje de PcD que mejoran su nivel de ingreso económico	(Personas con Discapacidad permanente beneficiadas por el programa / Total de Personas con Discapacidad por debajo de la línea de bienestar en el DF)*100	ND	40.60%	ND
	Propósito	Contribución del programa al acceso al derecho económico	(PcD beneficiadas por el programa / PcD en el DF)*100	ND	16.82%	ND
2016	Fin	Porcentaje de PcD que mejoran su nivel de ingreso económico	(Personas con Discapacidad Permanente beneficiadas por el programa / Total de Personas con Discapacidad por debajo de la línea de bienestar en el DF)*100	ND	40.30%	ND
	Propósito	Contribución del programa al acceso al derecho económico	(PcD beneficiadas por el programa / PcD en el DF)*100	ND	19.66%	ND
2017	Fin	Porcentaje de PcD en situación de pobreza que mejoran su calidad de vida	(Población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México / Población con Discapacidad	ND	30.56%	ND

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
			en la Ciudad de México)*100			
	Propósito	Contribución del programa al acceso al derecho económico	(PcDP derechohabientes del programa / Población con discapacidad en situación de pobreza en la Ciudad de México)*100	ND	46.91%	ND

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018 e información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad.

VI.3 Resultados del Programa Social

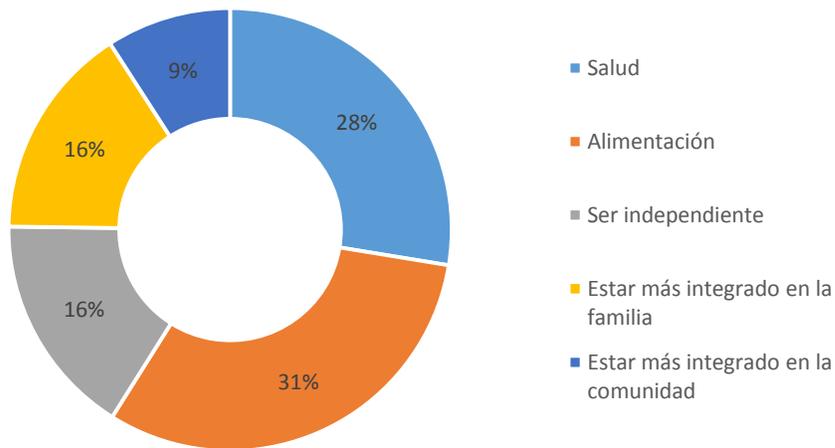
Tabla 49. Resultados de línea base y panel de satisfacción del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente

Categoría de análisis	Justificación	Reactivo línea base	Reactivo panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales.	2.3. ¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su discapacidad para facilitar su movilidad y desplazamiento?	2.3. ¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su movilidad y desplazamiento?	No 25%; Sí 75%	No 30%; Sí 70%	La mayor parte de las personas derechohabientes encuestadas, al menos 7 de cada 10, tienen espacios adecuados para su movilidad en la vivienda.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018 e Información de la Dirección de Planeación.

En referencia a la calidad de la gestión del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, siete de cada diez personas consideran que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son claros. 8 de cada 10 dieron una calificación positiva a la atención del personal. Solamente 3 de cada 10 han presentado una queja o inconformidad ciudadana y de ellos más del 80% dijeron que el tiempo para la resolución de las quejas fue rápido o muy rápido.

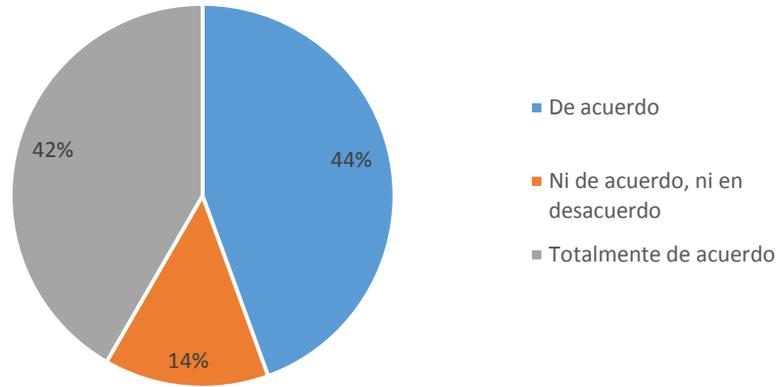
Gráfica 1. Aspectos en los que han notado una mejora a partir de los bienes y servicios que reciben del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.



Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Sobre la calidad de los beneficios otorgados, los principales rubros en los que las personas derechohabientes ocupan el apoyo económico recibido son alimentación y medicinas. La ponderación de la contribución del apoyo económico para cubrir sus necesidades es baja. Los aspectos en los que más han notado una mejora son en la alimentación y la salud. Ocho de cada Diez personas derechohabientes encuestadas están de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida.

Gráfica 2. Nivel de acuerdo con que lo aprendido en las pláticas de derechos humanos le ha resultado útil.

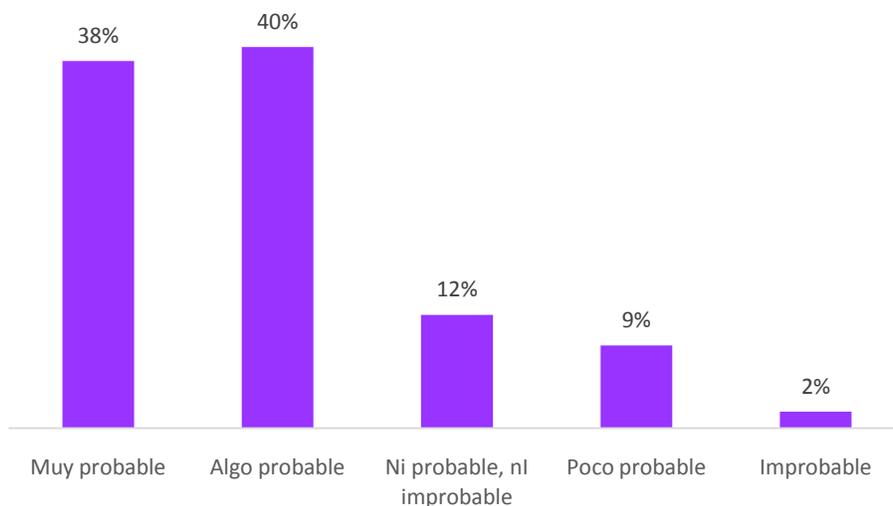


Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

De las personas que han participado en dichas pláticas, más del 80% considera que la información proporcionada es clara y le ha resultado útil.

La satisfacción con el apoyo económico que brinda el programa disminuyó de 2017 a 2018. La principal recomendación para mejorar el programa es aumentar el monto del apoyo económico.

Gráfica 3. Opinión de las personas encuestadas en 2018 sobre la probabilidad de influencia del programa en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos como persona con discapacidad.



Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Casi cuatro de cada diez personas piensan que el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

En este apartado, se presentan las matrices de contingencias en las que se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 y 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX.

Tabla 50. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2016 del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente operado en 2015

Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. INTRODUCCIÓN		Satisfactorio	Se incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos.
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se indica el área responsable de la evaluación y el perfil de los integrantes.
	II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos, se incluye la explicación de la metodología utilizada y la ruta crítica.
	II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos.
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Parcial	La evaluación incluye todos los análisis sugeridos por los lineamientos. Algunas justificaciones del apego a la normatividad estaban incompletas.
	III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Se identifica el problema, como se describe en el diagnóstico de las reglas de operación, incluyendo sus causas así como la identificación de los aspectos solicitados por los lineamientos.
	III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Incorpora lo solicitado en los lineamientos y una breve justificación de la evolución en la cobertura.

Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
	III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se incluye un análisis adecuado.
	III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Parcial	Incluyó los programas o acciones con los que tiene complementariedad. Se mencionaron, de forma enunciativa, algunos programas con los que se tenía coincidencia.
	III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Enlista las características que caracterizan al programa como un programa social, como resultado del análisis.
IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL	IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se explican, claramente, los objetivos detectados de corto, mediano y largo plazo.
	IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Menciona la técnica y calificación de la misma que se utilizará.
	IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se propone el diseño del instrumento seleccionado.
	IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Explica adecuadamente el método de aplicación.
	IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Incluye cronograma de aplicación y ruta crítica.

Apartados de la Evaluación Interna 2016		Nivel de Cumplimiento	Justificación
V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015	V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se incorpora la matriz sugerida por los lineamientos y atiende al área de oportunidad señalada, en la misma evaluación, incorporando el área que debe dar seguimiento a las recomendaciones.
	V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye la matriz FODA de la forma que lo piden los lineamientos.
	VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Establece estrategias de mejora basadas en la matriz FODA.
	VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye el cronograma de instrumentación.
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES		Satisfactorio	Incluye todas las referencias que se hicieron en el cuerpo de la evaluación.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 45, 10 de abril de 2017

Tabla 51. Matriz de valoración de la Evaluación Interna 2017 del programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente operado en 2016

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se indica el área responsable de la evaluación y el perfil de los integrantes.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos, se incluye la explicación de la metodología utilizada y la ruta crítica.
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se incluyen los apartados sugeridos por los lineamientos.
III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	La evaluación incluye todos los análisis sugeridos por los lineamientos.
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incluye el perfil de todas las personas que operaron el programa en 2016.
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	Parcial	La evaluación incluye todos los análisis sugeridos por los lineamientos. Sin embargo, algunos análisis se hicieron sobre el diseño y no sobre la operación.
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa social	Satisfactorio	La evaluación incluye todos los análisis sugeridos por los lineamientos.
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel	Satisfactorio	Menciona la técnica y que se utilizó.
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Incluye cronograma de aplicación y ruta crítica.
VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Se incorpora la matriz sugerida por los lineamientos y atiende al área de oportunidad señalada, en la misma evaluación, incorporando el área que debe dar seguimiento a las recomendaciones.
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.
VII.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye la matriz FODA de la forma que lo piden los lineamientos.
VII.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Establece estrategias de mejora basadas en la matriz FODA.
VII.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye el cronograma de instrumentación.
VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio	Cumple con los requisitos señalados por los lineamientos.

Fuente:Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VIII. 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, satisfacción y resultados obtenidos. La presentación se realiza en dos matrices distintas, la primera corresponde solo al diseño y operación del Programa Social; la segunda a la satisfacción y resultados del programa social.

VIII. 1.1. MATRIZ FODA DEL DISEÑO Y LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 52. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social

	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<p>F1. Experiencia del área responsable en brindar servicios y apoyos a la población con discapacidad de la Ciudad de México.</p> <p>F2. Elevada calidad de la gestión percibida por las personas derechohabientes.</p>	<p>D1. Los montos del apoyo económico que se plantea otorgar no cumplen con lo que se establece en el artículo 41 de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal.</p> <p>D2. El diagnóstico si bien ha mejorado de forma enunciativa carece de fuentes y referencias.</p> <p>D3 Los supuestos de la MIR no cumplen con la lógica vertical.</p> <p>D4. En el diseño del programa se carece de procedimiento para la exigibilidad de derechos.</p> <p>D5. No se cuenta con mecanismos de participación social en el diseño.</p>
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O1. Conjugar esfuerzos con organizaciones no gubernamentales (Participación social).</p> <p>O2. Recomendaciones de las evaluaciones para mejorar el diseño del programa.</p>	<p>A1. El marco normativo local plantea la universalidad y progresividad del apoyo económico otorgado por el programa para todas las personas con discapacidad permanente residentes del Distrito Federal²⁶, menores de 68 años, sin estar condicionado a la carencia de recursos económicos por parte de las posibles personas derechohabientes y, al mismo tiempo, establece que los recursos económicos para ello dependerán de las finanzas públicas del Distrito Federal.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.

²⁶Hoy Ciudad de México.

VIII. 1.2. MATRIZ FODA DE LA SATISFACCIÓN Y LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

	POSITIVO	NEGATIVO
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
INTERNO	<p>F3. Altos niveles de valoración por parte de las personas derechohabientes de la contribución del programa a su inclusión a la comunidad.</p> <p>F4. Las personas derechohabientes reportan mejoras en alimentación y salud como producto del apoyo económico.</p> <p>F5. La mayor parte de las personas derechohabientes que han participado en las pláticas de difusión de derechos consideran que la información es clara y útil.</p>	<p>D7. Las pláticas de difusión de derechos no se han proporcionado para todas las personas derechohabientes.</p>
EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<p>O3. Participación en el Grupo de Trabajo sobre Discapacidad que coordina el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), para el diseño e implementación del Registro Nacional de Personas con Discapacidad y el piloto del Registro de Personas con Discapacidad en la Ciudad de México.</p> <p>O4. Colaboración en las mesas de trabajo del Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México (PDHCDMX) para dar seguimiento a la implementación del Registro de Personas con Discapacidad en la Ciudad de México, así como tratar lo relativo a las modificaciones necesarias en Reglas de Operación para ampliar y mejorar los mecanismos de atención a personas con discapacidad cuya condición social intersecta otras situaciones de vulnerabilidad.</p> <p>O5. Trabajo coordinado con el Centro de Estudios Tecnológicos Industrial y de Servicios (CETIS) 5, para la implementación de un Modelo de Atención a personas con discapacidad en Bachillerato, además del impulso de investigaciones cualitativas sobre los efectos de los programas sociales de atención a personas con discapacidad en la Ciudad de México.</p>	<p>A2. Recursos presupuestales insuficientes para aumentar la cobertura del programa social.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018

VIII.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA

En este apartado se reporta el avance en las estrategias de mejora propuestas en las evaluaciones internas 2016 y 2017.

Tabla 53. Resumen de avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna

Evaluación interna	Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016	Aprovechar la experiencia del personal para robustecer el diseño y operación	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Cumplido	El diagnóstico de las reglas de operación 2018 tuvo mejoría derivado del trabajo del personal de la Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social que participó en la elaboración de las mismas. En conjunto con la Dirección de Planeación, se integraron procedimientos en los apartados de requisitos de acceso, instrumentación y queja o inconformidad ciudadana.
2016	Establecer mecanismos que permitan la evaluación y monitoreo del programa	Evaluación	Corto	Dirección de Planeación	Cumplido	Se reportan los avances en metas de forma trimestral.
2016	Establecer mecanismos para la integración sistemática de la información estadísticas del programa	Operación	Corto	Dirección de Planeación	Cumplido	Se incorporó la información estadística del programa en el Sistema Único de Información (SUI).

Evaluación interna	Estrategia de mejora	Etapas de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016	Construir mecanismos de seguimiento (fichas de indicadores) para fortalecer la cultura de monitoreo y evaluación	Evaluación	Corto	Dirección de Planeación	Cumplido	Se reporta el avance de forma trimestral acumulada en los indicadores del programa.
2017	Realizar la programación para que haya congruencia de las metas con el indicador de las actividades	Planeación	Corto	Dirección de Planeación	Cumplido	En el Plan Anual de Trabajo 2017, se integró la programación de pláticas por año y su desglose por mes para su seguimiento y cumplimiento.
2017	El indicador debe tener como variable fija la cantidad de pláticas programadas para el año y no contabilizarla de forma trimestral	Operación	Corto	Dirección de Planeación	Cumplido	En el Plan Anual de Trabajo 2017, se integró la programación de pláticas por año y su desglose por mes para su seguimiento y cumplimiento.
2017	Generar un padrón que proporcione estadística más acertada de las personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México	Operación	Corto	Dirección de Planeación	En proceso	En cumplimiento al artículo 57 Bis de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, (adicionado con fecha 11 de mayo de 2017), mediante la cual se delega al DIF-CDMX la responsabilidad de contar con un Registro de Personas con Discapacidad; durante el primer semestre de 2017, -en colaboración

Evaluación interna	Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
						<p>con el Grupo de Trabajo sobre Discapacidad coordinado por INEGI se trabajó en el diseño de contenido y programación electrónica de un cuestionario que permitiera recabar datos estadísticos sociodemográficos sobre las personas con discapacidad derechohabientes del Programa.</p> <p>El Registro de Personas con Discapacidad en la Ciudad de México, dio inicio el 12 de marzo de 2018, a través del trámite de Vigencia de Derechos 2018 del Programa.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018

VIII.2.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN 2018

En este apartado, con base en la Matriz FODA de Diseño y Operación, y la de Satisfacción y Resultados, se integran las estrategias de mejora del programa social.

Se busca establecer cuáles son las vinculaciones lógicas entre los elementos definidos y los obtenidos; en la siguiente tabla se muestra el cruce entre las fortalezas y las oportunidades y se realiza el análisis de la potencialidad para el cumplimiento de objetivos.

Se muestran los desafíos que son el espacio en donde se cruzan las debilidades con las oportunidades; se plantean los riesgos a los que se enfrenta el programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente en función de las fortalezas y las amenazas aunado a las limitaciones asociadas a las debilidades y amenazas. Todos los análisis se deben hacer tomando en consideración el objetivo central definido por el programa social. La tabla de análisis se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 54. Tabla de análisis del cruce de FODA 2018

<p>Las personas con discapacidad permanente, residentes en la Ciudad de México, menores de 68 años de edad, en situación de pobreza o que tienen un IDS bajo o muy bajo, cuenten con un ingreso económico para sufragar los gastos relacionados con su discapacidad</p>	<p>Fortalezas (Internas)</p>	<p>Debilidades (Internas)</p>
<p>Oportunidades (Externas)</p>	<p>Potencialidades</p>	<p>Desafíos</p>
	<p>F1-F2-O1 Aprovechar la experiencia del personal y la buena percepción de la calidad de la gestión para conjugar esfuerzos con organizaciones no gubernamentales que abran el programa a la participación social. F1-O2 Valerse de la experiencia del personal así como de sus conocimientos tanto teóricos como prácticos de la problemática de las personas con discapacidad para generar un documento diagnóstico que permita robustecer y mejorar el diseño del programa.</p>	<p>D5-O2 Diseñar mecanismos de participación social con base en el apego a la normatividad local que se presenta en las evaluaciones internas.</p>
<p>Amenazas (Externas)</p>	<p>Riesgos</p>	<p>Limitaciones</p>
	<p>F2-A1 El programa tiene una percepción elevada de calidad de la gestión y entre sus principales medios de difusión están los comentarios de familiares o conocidos, es decir, el programa se difunde de boca en boca. Ante el ofrecimiento legal de la universalidad y progresividad así como la generación de derechos por parte de las personas que se incorporan como derechohabientes se pueden dar quejas en la Comisión de Derechos Humanos por la poca incorporación de nuevos derechohabientes.</p>	<p>D1-D4-A1-A2 La exigibilidad de derechos permite a todas las personas con discapacidad permanente en situación de pobreza solicitar el apoyo económico que ofrece el programa. Se carece de presupuesto para ampliar la cobertura y para la progresividad del monto del apoyo económico mensual.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.

Finalmente se presentan estrategias de mejora a través de la transformación del análisis en propuestas concretas y bien definidas. Para ello se utiliza la misma estructura de la matriz que se aplica en el análisis estratégico y la transforma en lo que debe hacerse.

La siguiente tabla muestra las principales estrategias de mejora del programa social basado en las conclusiones a las que se llegan en la evaluación interna mediante la Matriz FODA intentando erradicar o disminuir las Debilidades y Amenazas detectadas en la Matriz FODA y potencializando las Fortalezas y Oportunidades; para lo cual se plantea el siguiente esquema:

Tabla 55. Estrategias de mejora para el programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa	Efecto esperado
F1-O2-D2	Generar un documento diagnóstico de la problemática social que se pretende atender con el programa, externo a las Reglas de Operación, para robustecer y mejorar el diseño del programa en cuanto a diagnóstico, problema social y objetivos.	Diseño	Mejorar la comprensión del problema social que se atiende con el programa y con ello definir de mejor forma los objetivos que buscará lograr.
F2-A2	Realizar convenios de colaboración con asociaciones civiles para contar con el apoyo de personas de la sociedad civil en aspectos de diseño y/o operación del programa.	Diseño y Operación	Fomentar la participación social en el programa social de personas con conocimiento sobre la problemática social que viven las personas con discapacidad permanente.
F1-D1	Considerar en la propuesta en el Programa Operativo Anual el aumento del monto del apoyo económico mensual al menos en la misma proporción que incrementa la Unidad de Cuenta de la Ciudad de México.	Programación y presupuestación	De ser aprobados los recursos económicos suficientes, se espera que haya una mejora continuada de las condiciones de vida de las personas con discapacidad permanente derechohabientes del programa.

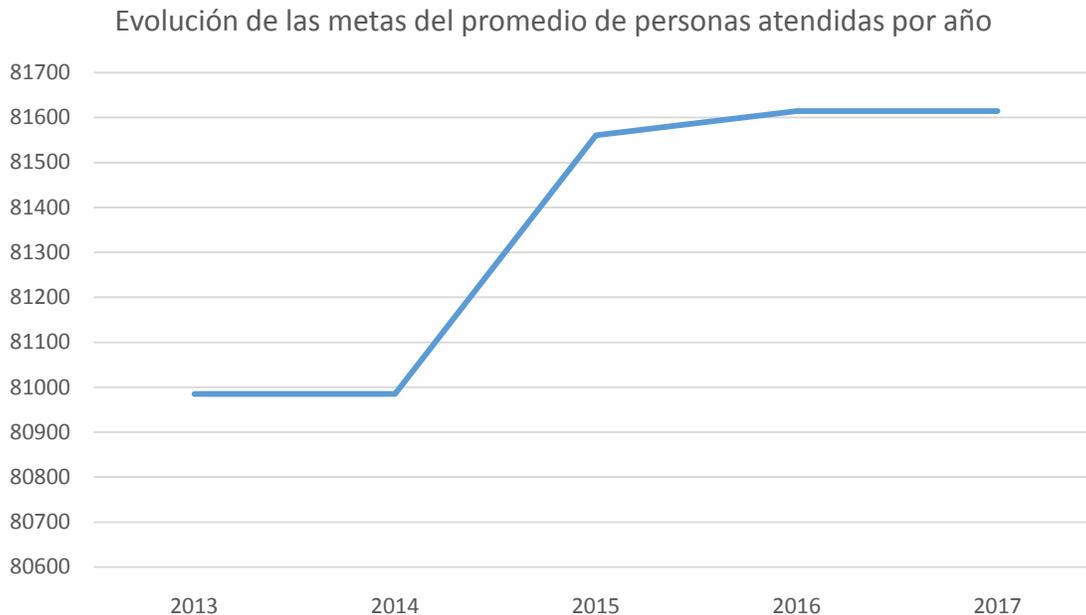
Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.

VIII.3. COMENTARIOS FINALES

El programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente es un programa con más de 16 años en funcionamiento. Iniciando con una cobertura de 40,000 personas derechohabientes y un monto mensual de \$600.00 pesos, el cual ha ido fortaleciéndose al incorporar un enfoque de derechos humanos, no discriminación y género así como el incremento de la cobertura y del monto del apoyo económico

otorgado. En el ejercicio 2017, la población atendida²⁷ fue de 82,409 personas derechohabientes, con una atención promedio mensual de 81,614 personas y monto mensual de \$800.00 pesos.

Gráfica 4. Evolución de las metas de promedio de personas atendidas por año



Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Las metas físicas del promedio de personas atendidas por año, durante la presente administración, se han establecido en función del presupuesto asignado para el programa y el número de personas derechohabientes al término del ejercicio inmediato anterior, procurando mantener en el padrón a todas las personas ya que han adquirido un derecho al ingresar al programa y por el principio de no regresión.

Si bien el diseño, particularmente en el diagnóstico, es perfectible, las encuestas de satisfacción levantadas en los ejercicios 2017 y 2018 proporcionan información sobre la contribución del apoyo económico a la obtención de una cantidad mínima de alimento y en gastos relacionados con la salud de las personas derechohabientes.

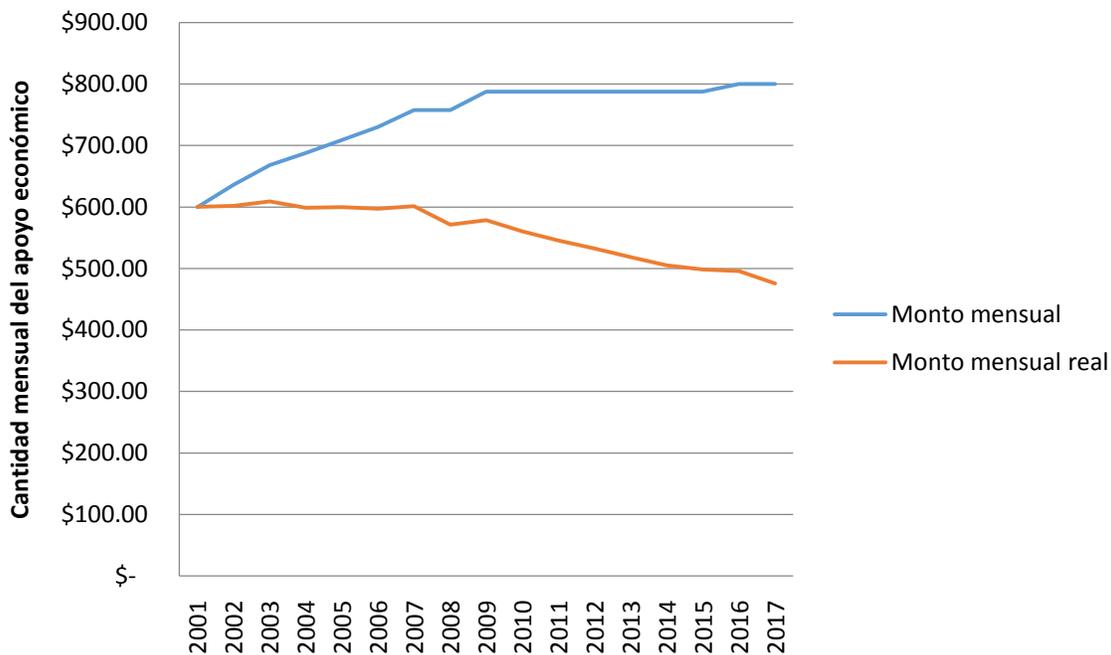
Su marco normativo principal es la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. De ella se desprende la obligación del DIF-CDMX de entregar el apoyo económico, de forma mensual, a las personas derechohabientes. La misma Ley establece que el monto del apoyo económico debe ser el equivalente diario a

²⁷La cifra de población atendida, corresponde al total de la población derechohabiente que se encuentra en el padrón del Programa Social, cuya fluctuación en el estatus sucede conforme a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa, vigentes para cada ejercicio fiscal.

media Unidad de Cuenta de la Ciudad²⁸ de México vigente y el no condicionamiento de ese derecho a la carencia de recursos económicos por parte de las posibles personas derechohabientes.

El principal reto de diseño y operación que tiene el programa para la siguiente administración estará no en sólo mantener la cobertura sino en lograr aumentar el monto del apoyo económico en los términos que se fija en la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Lo anterior es muy relevante, bajo un esquema de derechos, dado que si se considera a una persona derechohabiente desde el 2001 hasta 2017 el poder adquisitivo que le proporciona el apoyo económico ha caído en poco más del 20%.

Evolución del monto mensual del apoyo económico otorgado por el programa



Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Nota: El monto mensual real se calculó tomando como año base el 2001.

Considerando lo anterior, no es de extrañar que la principal recomendación de mejora que hicieron las personas sea aumentar el monto del apoyo. En las recomendaciones se recogieron opiniones como:

“Las personas que nos atienden son muy amables, pero lamentablemente lo que nos dan es muy poco y cada día todo está más caro, yo sé que no es fácil pero sería mayor ayuda si nos pudieran dar un poquito más”.

²⁸Anterior a la reforma del Artículo 41 se establecía en el equivalente diario a medio salario mínimo diario vigente.

“Pues solamente recomendaría que buscaran la manera de poder ayudarnos un poco más económicamente ya que a veces pues no es suficiente para un mes”.

“Que el apoyo económico aumente y que haya programas verdaderamente para integración de los diferentes tipos de discapacidad”.

“Que se tenga en cuenta la situación económica del país y se nos aumente un poco más la ayuda”.

“Un mayor apoyo económico, en vista de la situación y los incrementos que día a día se están registrando, vivimos en una devaluación diaria de nuestros ingresos”.

El análisis anterior es fundamental para el Sistema General de Bienestar Social de la Ciudad de México establecido en la Constitución Política de la Ciudad de México, promulgada el pasado 5 de febrero de 2017.

REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 306, 23 de abril de 2018.
- Jefatura de Gobierno. Decreto por el que se expide la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 924, 10 de septiembre de 2010.
- Jefatura de Gobierno. Acuerdo por el que se aprueba el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2013-2018. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). No. 1969 Bis. 21 de octubre de 2014.
- Jefatura de Gobierno. Decreto por el que se reforman diversos artículos de Códigos y Leyes locales, que Determinan Sanciones y Multas Administrativas, Conceptos de Pago y Montos de Referencia, para Sustituir al Salario Mínimo por la Unidad de Cuenta de la Ciudad de México, de Manera Individual o por Múltiplos de ésta. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). Número 1996 Bis. 28 de Noviembre de 2014.
- Jefatura de Gobierno. Decreto por el que se reforma el artículo 43 de la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal, publicado en la Gaceta oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), No. 23, 3 de marzo de 2016.
- Martínez Ríos, B. (2013). "Pobreza, discapacidad y derechos humanos". Revista Española de Discapacidad. I (I): 9-32.
- Palacios, A. (2008). "El modelo social de discapacidad: orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad". Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Ediciones Cinca. Madrid, España.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Aviso por el que se dan a conocer las reformas del Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Artículo 4 fracción VII. Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF). Número 21. 30 de enero de 2015.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016, publicadas en la Gaceta oficial del Distrito Federal, Tomo III, el 29 de enero de 2016.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México. Nota aclaratoria al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016, publicadas en la Gaceta oficial del Distrito Federal, Tomo III, el 29 de enero de 2016. Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). Número 139. 17 de agosto de 2016.

- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX). Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX). Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación de los programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Número 255, Tomo III, el 31 de enero de 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 157. 18 de septiembre de 2017.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF-CDMX). Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación de los programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistemas para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 215. 8 de diciembre de 2017.
- Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Noviembre 2016. E-JGCDMX-DIFDF-34/011116.

ANEXO I. PERFIL DE PUESTOS DEL PERSONAL QUE OPERÓ EL PROGRAMA DE APOYO ECONÓMICO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD PERMANENTE DURANTE EL EJERCICIO 2017.

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
1	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	44	Lic. en Economía	10 años Subdirector de Sistema, Evaluación y Control (DIF CDMX) Director de Estadística, Análisis y Prospectiva (Jefatura de la Gubernatura del Gobierno de Oaxaca) Subdirector de Manifestación de Impacto Regulatorio (COFEMER)

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
1	Dirección Ejecutiva de los Derechos de las Personas con Discapacidad	Licenciatura Titulado	5	* Planear políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar el goce, autonomía y ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, con base en la perspectiva de género.	Hombre	54	Lic. en Derecho	* Comisión Nacional de Derechos Humanos * CONADIS * Presidencia de la República
2	Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social	Licenciatura Titulado	4	* Coordinar la ejecución de los programas de asistencia social a cargo de la Dirección. * Generar estadísticas que permitan calcular el impacto de los programas y actividades desempeñadas. * Supervisar que la información generada en las Áreas de Atención Ciudadana, así como en los operativos de campo, se realice de manera adecuada. * Promover la capacitación del personal adscrito a la Dirección. * Presentar a la Dirección Ejecutiva propuestas de reformas y/o adiciones a las reglas de operación de los programas sociales.	Mujer	29	Lic. en Relaciones Internacionales	4 años *Directora de Programas Especiales de Asistencia Social (Fecha de Término 15 Octubre 2017) * Subdirectora de Sistemas, Educación y Control * Jefa de Unidad Departamental de Programas de Educación * Líder Coordinador de Proyectos (DIF CDMX)

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
2	Dirección de Programas Especiales de Asistencia Social	Licenciatura Titulado	4	<ul style="list-style-type: none"> * Coordinar la ejecución de los programas de asistencia social a cargo de la Dirección. * Generar estadísticas que permitan calcular el impacto de los programas y actividades desempeñadas. * Supervisar que la información generada en las Áreas de Atención Ciudadana, así como en los operativos de campo, se realice de manera adecuada. * Promover la capacitación del personal adscrito a la Dirección. * Presentar a la Dirección Ejecutiva propuestas de reformas y/o adiciones a las reglas de operación de los programas sociales. 			VACANTE	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
3	Dirección de Recursos Financieros	Licenciatura Titulado	4	<ul style="list-style-type: none"> * Dirigir la correcta aplicación de los recursos financieros para el cumplimiento en la operación de los diversos programas sociales que opera el Organismo. * Establecer los procedimientos, sistemas, controles y registros que conlleven a la óptima utilización, registro, control y planeación de los recursos autorizados para la operación de los programas. * Supervisar la operación bancaria de los recursos financieros para la operación de los programas sociales. 	Hombre	ND	Ing. Industrial en Sistemas	<ul style="list-style-type: none"> 11 años * Subdirector de la Dirección de Control Presupuestal (Sría. Gobernación-Policía Federal) * Director de Finanzas y Contabilidad * JUD de Seguimiento al Gasto (Sist. de Aguas de la CDMX)
4	Dirección de Informática	Licenciatura Titulado	4	<ul style="list-style-type: none"> * Resguardar las bases de datos generadas por los Programas Sociales del DIF CDMMX. * Garantizar a las áreas correspondientes del Organismo, la máxima disponibilidad de la información contenida en las bases de datos de los programas sociales. 	Hombre	ND	Lic. en Ciencias de la Informática	<ul style="list-style-type: none"> 11 años Subdirector de Área C. (PGJCDMX)

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
5	Subdirección de Sistemas, Evaluación y Control	Licenciatura Titulado	3	<ul style="list-style-type: none"> * Evaluar las solicitudes de incorporación a los programas sociales, conforme lo establecido en la normatividad y las reglas de operación vigentes. * Establecer acciones afirmativas que aseguren el acceso de niñas y mujeres a los programas sociales. * Aprobar los informes sobre el desarrollo de los programas sociales, para su presentación a la Dirección. * Estimar los periodos y métodos de incorporación de solicitantes de acuerdo a la disponibilidad presupuestal del Organismo y la disponibilidad de lugares en el Padrón. * Verificar que la solicitud de dispersión económica mensual de los programas se realice en tiempo y forma. * Revisar que se lleve a cabo la confronta de los padrones con las instancias de Registro Civil y la Dirección de Informática 	Hombre	48	Bachillerato	15 años * Jefe de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo al Campo * Líder Coordinador de Proyectos "A" (DIF CDMX)

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				<p>para evitar duplicidades. * Asegurar que el resguardo del archivo digital y documental del padrón de derechohabientes, se realice de manera adecuada.</p>				

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
6	Jefatura de Unidad Departamental de Atención al Público y Apoyo en Campo	Licenciatura Trunca	1-2	<ul style="list-style-type: none"> * Impulsar acciones para propiciar una atención de calidad en los trámites de solicitud a los programas a cargo de la Dirección, a través de la supervisión del trabajo de atención al público en las Áreas de Atención Ciudadana (AAC). * Autorizar las visitas domiciliarias programadas. * Dar seguimiento a las necesidades y requerimientos para la operación de las AAC. * Atender las necesidades de capacitación del personal de las AAC. * Orientar al personal encargado de la atención al público, en situaciones extraordinarias. * Analizar los casos especiales para su pronta resolución. 	Mujer	43	Lic. en Trabajo Social	8 años * Líder Coordinador de Proyectos A * Enlace A (DIF CDMX)

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
7	Líder Coordinador de Proyectos de Sistemas de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Actualizar el registro en la base de datos de las incidencias referentes a actualización de información, suspensión, cancelación, resolución y/o reactivación de derechohabientes. * Actualizar los padrones de los programas sociales. * Integrar mensualmente la base de datos para la actualización del microsítio “Consulta de Datos” y para la confronta con la base de datos de la Dirección General del Registro Civil del Distrito Federal y otras fuentes oficiales de información que así lo soliciten. * Elaborar las solicitudes de personalización de tarjetas bancarias y de dispersión de apoyo económico para las y los derechohabientes de los programas. * Resguardar el soporte automatizado de los padrones de derechohabientes de los 	Hombre	29	Lic. en Economía	3 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				<p>programas de asistencia social operados por la Dirección, conforme a las disposiciones relativas en materia de sistema de datos personales.</p> <p>* Realizar la confronta y validación de los registros de nuevos expedientes con la base de datos del padrón de derechohabientes de los programas, para evitar duplicidades en la entrega de los apoyos.</p>				

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
8	Líder Coordinador de Proyectos de Validación Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Revisar los formatos de incidencias presentadas por las y los derechohabientes conforme a los criterios de validación correspondientes. * Remitir los formatos de incidencias validados al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental. * Revisar los expedientes de las y los nuevos derechohabientes conforme a lo establecido en la normatividad y reglas de operación vigentes. * Remitir los expedientes de las y los nuevos derechohabientes al área de Base de Datos para la actualización archivo digital y documental. 	Mujer	43	Bachillerato	18 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
9	Líder Coordinador de Proyectos de Control Documental	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Reportar a la Subdirección el seguimiento de las visitas domiciliarias programadas. * Informar a la Subdirección sobre las incidencias presentadas por las y los derechohabientes, a través de las AAC y/o visitas domiciliarias. * Revisar la correcta integración de los formatos de las visitas domiciliarias e incidencias. * Clasificar los formatos de verificación de información de las y los derechohabientes de los programas sociales, para su correcta aplicación. * Clasificar los expedientes de las y los derechohabientes * Revisar que el archivo documental de los programas sociales se resguarde y conserve debidamente ordenado y clasificado. * Registrar la entrada y salida de documentación del archivo documental. 	Hombre	ND	Bachillerato	8 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
10	Líder Coordinador de Proyectos de Control de Análisis de Información	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes. * Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales. * Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación. * Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto. * Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas 	Mujer	25	Lic. en Relaciones Internacionales	3 años Administración Pública

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				sociales para revisión de la Dirección.				

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
11	Eventual- Área Evaluación y Control	Lic. Titulado	1	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes. * Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales. * Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación. * Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto. * Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas 	Mujer	28	Lic. En Política y Gestión Social	3 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				<p>sociales para revisión de la Dirección.</p>				

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
12	Eventual- Área Evaluación y Control	Lic. Titulado	1	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar los informes mensuales, trimestrales, semestrales y anuales referentes al avance de metas físicas y presupuestales de los programas sociales; para el análisis de la estructura programática y cuenta pública por parte de la Dirección y demás Instancias competentes. * Compilar la información requerida por la Dirección para la elaboración de las evaluaciones internas de los programas sociales. * Actualizar los indicadores de desempeño de los programas sociales, para ser presentados a la Dirección de Planeación. * Realizar los informes sobre la vinculación de los programas sociales con las actividades y servicios de otras dependencias del Gobierno de la Ciudad de México, para conocer su impacto. * Elaborar el proyecto de reglas de operación de los programas 	Hombre	44	Ing. Industrial Químico	5 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				<p>sociales para revisión de la Dirección.</p>				

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
13	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	63	Educación superior	15 años DIF CDMX
14	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	53	Educación superior	13 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
15	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	63	Educación superior	31 años DIF CDMX
16	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	46	Educación media superior	16 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
17	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	40	Educación superior	7 años DIF CDMX
18	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	41	Educación media superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
19	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	44	Educación superior	15 años DIF CDMX
20	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	47	Educación media superior	4 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
21	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	48	Educación superior	14 años DIF CDMX
22	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	66	Educación media superior	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
23	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	52	Educación media superior	9 años DIF CDMX
24	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	62	Educación media superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
25	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	59	Educación básica	3 años DIF CDMX
26	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	58	Educación media superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
27	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	54	Educación básica	3 años DIF CDMX
28	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	50	Educación media superior	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
29	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	54	Educación superior	15 años DIF CDMX
30	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	55	Educación media superior	4 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
31	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	41	Educación media superior	12 años DIF CDMX
32	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	53	Educación básica	3 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
33	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	65	Educación superior	16 años DIF CDMX
34	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	56	Educación superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
35	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	43	Educación superior	12 años DIF CDMX
36	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	30	Educación superior	5 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
37	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	49	Educación media superior	14 años DIF CDMX
38	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	44	Educación media superior	9 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
39	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	52	Educación media superior	16 años DIF CDMX
40	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	55	Educación básica	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
41	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	44	Educación media superior	14 años DIF CDMX
42	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	55	Educación media superior	4 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
43	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	47	Educación básica	4 años DIF CDMX
44	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	47	Educación media superior	3 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
45	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	47	Educación básica	4 años DIF CDMX
46	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	61	Educación media superior	12 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
47	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	47	Educación media superior	4 años DIF CDMX
48	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	47	Educación superior	4 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
49	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	44	Educación media superior	3 años DIF CDMX
50	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	60	Educación media superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
51	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	46	Educación media superior	16 años DIF CDMX
52	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	51	Educación superior	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
53	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	47	Educación media superior	14 años DIF CDMX
54	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	45	Educación media superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
55	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	68	Educación básica	14 años DIF CDMX
56	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	53	Educación media superior	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
57	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	51	Educación media superior	15 años DIF CDMX
58	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	58	Educación básica	3 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
59	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	44	Educación superior	15 años DIF CDMX
60	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	46	Educación media superior	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
61	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	59	Educación media superior	15 años DIF CDMX
62	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	56	Educación básica	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
63	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	45	Educación media superior	4 años DIF CDMX
64	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	38	Educación superior	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
65	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	51	Educación básica	11 años DIF CDMX
66	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	56	Educación media superior	15 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
67	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	48	Educación media superior	3 años DIF CDMX
68	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	64	Educación media superior	16 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
69	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	47	Educación media superior	16 años DIF CDMX
70	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	52	Educación media superior	16 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
71	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	60	Educación media superior	16 años DIF CDMX
72	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	42	Educación media superior	4 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
73	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	43	Educación media superior	16 años DIF CDMX
74	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	50	Educación básica	16 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
75	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	51	Educación media superior	16 años DIF CDMX
76	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	55	Educación superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
77	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	47	Educación media superior	2 años DIF CDMX
78	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	63	Educación básica	16 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
79	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	42	Educación media superior	2 años DIF CDMX
80	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	54	Educación superior	7 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
81	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	56	Educación media superior	16 años DIF CDMX
82	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	52	Educación media superior	11 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
83	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	57	Educación superior	2 años DIF CDMX
84	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	36	Educación superior	2 año DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
85	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	57	Educación media superior	2 años DIF CDMX
86	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	34	Educación básica	2 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
87	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	41	Educación media superior	2 años DIF CDMX
88	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	24	Educación básica	3 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
89	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	56	Licenciatura en relaciones comerciales	6 años DIF CDMX
90	Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	51	Educación media superior	11 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
91	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	55	Educación media superior	14 años DIF CDMX
92	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	41	Educación superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
93	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	44	Educación básica	14 años DIF CDMX
94	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	52	Educación media superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
95	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	37	Educación media superior	16 años DIF CDMX
96	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	39	Educación superior	14 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
97	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	32	Educación superior	3 años DIF CDMX
98	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	31	Educación media superior	8 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
99	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	43	Educación superior	14 años DIF CDMX
100	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	45	Educación básica	6 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
101	Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y/o enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	24	Educación media superior	3 años DIF CDMX
102	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Mujer	62	Preparatoria	13 años DIF CDMX
103	Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo 	Mujer	57	Licenciada en pedagogía	26 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				económico.				
104	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Hombre	38	Tecnico en informatica	16 años DIF CDMX
105	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Hombre	33	Licenciatura informatica (pasante)	11 años DIF CDMX
106	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para 	Hombre	37	Preparatoria	16 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				realizar la dispersión del apoyo económico.				
107	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Hombre	35	Bachillerato	6 años DIF CDMX
108	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Mujer	41	Tecnico profesional en trabajo social con bachillerato	19 años DIF CDMX
109	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para 	Mujer	45	Tecnico contable fiscal	9 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				realizar la dispersión del apoyo económico.				
110	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Mujer	37	Tecnico profesional en programacion	14 años DIF CDMX
111	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Mujer	32	Tecnico profesional en trabajo social con bachillerato	13 años DIF CDMX
112	Eventual- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para 	Hombre	23	Bachillerato	2 años DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
				realizar la dispersión del apoyo económico.				
113	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	39	Bachillerato	17 años
114	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	36	Licenciatura	16 años

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
115	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	39	Licenciatura	25 años
116	Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre		Bachillerato	7 años Administración Pública
117	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	45	Educación Superior	

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
118	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	61	Lic. en Relaciones Comerciales	5 años DIF CDMX
119	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	54	Trabajadora Social Posgrado en Terapia Familiar	13 años DIF CDMX
120	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	38	Bachillerato con carrera tecnica en trabajo social	DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
121	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	41	Bachillerato con carrera tecnica en trabajo social	DIF CDMX
122	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	42	Licenciatura en infomatica	DIF CDMX
123	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	71	Carrera tecnica en trabajo social	DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
124	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	45	Licenciatura trunca	DIF CDMX
125	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	34	Bachillerato	DIF CDMX
126	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	52	Bachillerato trunco	DIF CDMX

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
127	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	42	Tec. En trabajo social	DIF CDMX
128	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	43	Licenciatura trunca	DIF CDMX
129	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	33	Bachillerato	12 años

No.	Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación profesional de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
130	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	36	Bachillerato	16 años
131	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	28	Secundaria	3 años
132	Eventual Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	62	Bachillerato	25 años

ANEXO II. CUESTIONARIO DE LÍNEA BASE 2017

Fecha:

Encuesta al Programa "Apoyo a Personas con Discapacidad"

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 de "Apoyo a Personas con Discapacidad", y nos gustaría contar su colaboración. ¿Me permitiría hacerle unas preguntas?

I. Identificación del usuario y sus características generales

1.1. Sexo

Masculino

Femenino

1.2. ¿Cuál es su edad?

1.3. En qué delegación vive

Álvaro Obregón

Gustavo A. Madero

Tláhuac

Azcapotzalco

Iztacalco

Tlalpan

Benito Juárez

Iztapalapa

Venustiano Carranza

Coyoacán

Magdalena Contreras

Xochimilco

Cuajimalpa

Miguel Hidalgo

Cuauhtémoc

Milpa Alta

1.4. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a)

Unión libre

Casado(a)

Separado(a)

Divorciado(a)

Viudo (a)

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió

Carrera Técnica

Primaria

Licenciatura

Secundaria

Maestría

Bachillerato o Preparatoria

Doctorado

1.6. ¿Habla una lengua indígena?

Si No

1.7. Cuando tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende?

Seguro Popular	Hospitales PEMEX
IMSS	Médico Particular
ISSSTE	No cuenta con servicios de salud
Centro de Salud CDMX	

1.8. ¿Qué limitación le produce su discapacidad? (Puede seleccionar más de una). *
Selecciona todos los que correspondan

Dificultad para caminar, moverse, subir o bajar	Dificultad para vestirse, bañarse o comer
Dificultad para ver, aún usando lentes	Dificultad para poner atención o aprender cosas sencillas
Dificultad para hablar, comunicarse o conversar	Tiene alguna discapacidad intelectual
Dificultad para oír, aún usando aparato auditivo	

II. Características Socioeconómicas

2.1. ¿Incluyéndose a Usted, ¿cuál es el número de integrantes en su hogar??

- 2.1.1. Niños (0 a 17 años) *
- 2.1.2. Adultos (18 a 64 años) *
- 2.1.3. Adultos Mayores (65 años o más) *

2.2. La casa donde vive es: *

Propia pagada
Propia, pero se esta pagando
Rentada
Prestada
Otro: _____

2.3. ¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su discapacidad para facilitar su movilidad y desplazamiento?

Si
No

2.4. Aparte del apoyo económico que recibe del DIF-CDMX, ¿Usted u otro miembro de la familia reciben algún apoyo del gobierno? *

Sí Pasa a la pregunta 2.5.
No Pasa a la pregunta 2.6.

Otro Programa

2.5. ¿Qué otro programa recibe?



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

Agua entubada
Luz
Tinaco
Cisterna
Internet
Televisión de paga
Personal de servicio
Línea
Telefónica

2.7. Aproximadamente, ¿qué porcentaje de su ingreso mensual gasta en los siguientes rubros? (**La suma de todos los no conceptos debe exceder el 100%**)

2.7.1 Alimentación

2.7.2 Transporte

2.7.3 Salud

2.7.4 Educación

2.7.5. Vivienda

2.7.6. Vestido

2.7.7. Diversión (uso del tiempo libre)

2.7.8. ¿Otras cosas?

2.8 Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia en un mes?

III. Desempeño del Programa

3.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

Portal de internet del DIF CDMX

Plantel Escolar

Redes sociales (Facebook, Twitter)

Radio

Televisión

Carteles

Por familiares o conocidos

Otro:

3.2 ¿Qué tan clara califica la información sobre la que se enteró del Programa?

Muy Clara

Clara

Ni clara, ni confusa

Confusa

Muy

confusa

3.3 ¿Qué tan de acuerdo está usted con que los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el Programa son claros?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3.4 ¿Cómo califica la atención del personal del programa?

- Muy buena
- Buena
- Ni buena, ni mala
- Mala
- Muy mala

3.5 ¿En qué medida se encuentra satisfecha(o) con el apoyo económico que otorga el Programa?

- Muy satisfecho (a)
- Satisfecho (a)
- Ni satisfecho, ni insatisfecho (a)
- Insatisfecho (a)
- Muy Insatisfecho (a)

3.6 ¿Considera que el monto del apoyo económico que recibe del Programa es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades?

- Si
- La mayoría de la veces
- Algunas veces
- Pocas veces
- No

3.7 ¿Ha recibido puntualmente el depósito del apoyo económico en los primeros 5 días hábiles del mes en la tarjeta?

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Ni pocas, ni muchas veces
- Pocas veces
- Nunca

3.8 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho. ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

IV. Efectos del Programa

- 4.1 ¿Cómo era su calidad de vida, antes de que recibiera el apoyo del programa?
- Muy buena
 - Buena
 - Ni buena, ni mala
 - Mala
 - Muy mala
- 4.2 ¿En su opinión el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida?
- Totalmente de acuerdo
 - De acuerdo
 - Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
 - En desacuerdo
 - Totalmente en desacuerdo
- 4.3 ¿En qué aspecto ha notado una mejora a partir del apoyo económico que recibe del Programa?
(Puede seleccionar más de uno).
- Mejora en la salud
 - Mejora en la alimentación
 - A ser independiente
 - A estar más integrado a la familia
 - A estar más integrado a la comunidad
- 4.4 ¿Cuál es el uso principal que le da al apoyo económico que recibe del Programa? (Puede señalar más de una opción).
- Medicinas
 - Atención Médica
 - Terapias
 - Alimentación
 - Recreación
 - Otro: _____
- 4.5 En una escala del 1 al 10 ¿Cómo califica al Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente?
- Muy Malo Muy Bueno
- 4.6 ¿Por qué califica de esa manera al Programa?
- Resuelve parte de mis necesidades de alimentación
 - Apoya al ingreso familiar
 - Mejora las condiciones nutricionales de mi familia
 - Otro: _____

V. Efectos del Programa

- 5.1 En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el Programa, ¿su calidad de vida disminuiría?
- Si
 - Probablemente
 - Ni probablemente, no poco probable
 - Poco probable
 - No

5.2 ¿En su opinión, el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento a sus derechos como persona con discapacidad?

- Si
- Probablemente
- Ni probablemente, no poco probable
- Poco probable
- No

5.3 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?

5.4 En general, cómo califica el Programa

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- 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 contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- 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?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- 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?

- Muy probable
- Probablemente
- Ni probable, ni improbable
- Improbable
- Muy improbable



ANEXO III. CUESTIONARIO DE PANEL 2018

A continuación, le solicitamos sea tan amable de contestar las siguientes preguntas del Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente.

II. Características Socioeconómicas

Indique cuántas y de qué edad son las personas que integran su hogar.

2.1 Incluyéndose a Usted ¿cuál es el número de integrantes en su hogar? (Seleccione sólo una opción).

2.1.1 Niños (0 a 17 años): _____

2.1.2 Adultos (18 a 64 años): _____

2.1.3 Adultos mayores (65 años o más): _____

Elija la opción más cercana a la situación de su vivienda.

2.2 La casa donde vive es: (Seleccione sólo una opción).

- 1 Propia pagada
- 2 Propia con préstamo
- 3 Rentada
- 4 Prestada
- 5 Otra situación de ocupación

Si su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias para su movilidad y desplazamiento, elija la opción “Sí”. En caso contrario, elija “No”.

2.3 ¿Su vivienda cuenta con las adecuaciones necesarias, de acuerdo a su movilidad y desplazamiento?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Sí
- 2 No

Bienes y servicios

Indique con cuál bien o servicio cuenta.

2.6 ¿Con cuál de los siguientes bienes o servicios cuenta? (Seleccione sólo una opción para cada bien o servicio).

		Lo tiene	No lo tiene
2.6.1	¿Agua entubada?	1	2
2.6.2	¿Luz?	1	2
2.6.3	¿Tinaco o Cisterna?	1	2
2.6.4	¿Internet?	1	2
2.6.5	¿Televisión de paga?	1	2
2.6.6	¿Personal de servicio?	1	2
2.6.7	¿Línea telefónica?	1	2

Especifique de cuánto es el ingreso económico mensual de su familia.

2.7 Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿a qué cantidad asciende el ingreso mensual de la familia? **(Escriba en el espacio en blanco).**

_____ **(Abierta)**

De acuerdo a su ingreso mensual, indique cuánto dinero gastó en cada uno de los aspectos que se mencionan.

2.8 *El mes pasado ¿cuánto dinero gastó en los siguientes rubros?* **(Escriba en los espacios en blanco).**

2.8.1 Alimentación: _____

2.8.2 Transporte: _____

2.8.3 Salud: _____

2.8.4 Educación: _____

2.8.5 Vivienda: _____

2.8.6 Vestido: _____

2.8.7 Diversión (uso del tiempo libre): _____

2.8.8 Otras cosas: _____

III. Imagen del Programa

Elija a través de qué medio o medios, supo de la existencia de este programa.

3.1 ¿Cómo se enteró del programa? **(Puede seleccionar más de una opción).**

- 1 Portal de internet del DIF-CDMX
- 2 Redes sociales (Facebook, Twitter)
- 3 Portal de internet de CAPREPOL
- 4 Televisión
- 5 Cartel
- 6 Familiares o conocidos
- 7 Centros DIF CDMX o Áreas de Atención Ciudadana
- 8 Centros de salud
- 9 Seguro popular
- 10 Otro _____ **(Abierta)**

Si conoce cuál es la razón por la que existe este programa, elija “Sí”. En caso contrario, elija “no”.

3.2 ¿Conoce el motivo por el que existe el programa? **(Seleccione sólo una opción).**

- 1 Sí
- 2 No

Si conoce los derechos a los que accede a través de este programa, elija “Sí”. En caso contrario, elija “no”.

3.3 ¿Conoce los derechos que tiene al ser derechohabiente del programa? **(Seleccione sólo una opción).**

- 1 Sí
- 2 No

Si conoce los compromisos que adquirió al ser derechohabiente de este programa, elija “Sí”. En caso contrario, elija “no”.

3.4 ¿Conoce los compromisos que adquirió al ser derechohabiente del programa?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Sí
- 2 No

Según su opinión, indique qué tan clara le pareció la información con la que se enteró del programa.

3.5 ¿Qué tan clara fue la información con la que se enteró del programa?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Muy clara
- 2 Clara
- 3 Ni clara, ni confusa
- 4 Confusa
- 5 Muy confusa

IV. Expectativas

Seleccione la opción que más se acerque a la expectativa que usted tenía del apoyo económico que da el programa.

4.1 Antes de ingresar al programa ¿en qué medida pensaba que el apoyo económico brindado podría cambiar sus condiciones de vida?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Mucho
- 2 Poco
- 3 Nada

Elija la opción que indique cómo era su calidad de vida antes del ingresar al programa.

4.2 Antes de que recibiera el apoyo del programa ¿cómo era su calidad de vida?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Muy buena
- 2 Buena
- 3 Ni buena, ni mala
- 4 Mala
- 5 Muy mala

Según su perspectiva, elija la opción más cercana a su situación.

4.3 ¿Considera que el monto del apoyo económico que recibe del programa es suficiente para cubrir algunas de sus necesidades?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Siempre
- 2 La mayoría de las veces
- 3 Algunas veces
- 4 Pocas veces
- 5 Nunca

De acuerdo con las opciones que se muestran, indique si su calidad de vida disminuiría si no contara con el apoyo económico del programa.

4.4 En su opinión, si no contara con el apoyo económico que brinda el programa, ¿su calidad de vida disminuiría?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Muy probable
- 2 Algo probable
- 3 Ni probable, ni improbable
- 4 Poco probable
- 5 Improbable

Elija la opción que especifique en qué medida le afectaría no contar con el apoyo económico del programa.

4.5 ¿Qué tanto le afectaría no contar con el apoyo económico del programa?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Mucho
- 2 Poco
- 3 Nada

V. Cohesión Social

Elija si considera que el programa ha contribuido a su inclusión en la comunidad.

5.1 El programa ha contribuido a su inclusión en la comunidad...(Seleccione sólo una opción).

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Elija en qué medida considera que los servicios proporcionados por el programa contribuyen a mejorar las relaciones en su familia.

5.2 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?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Ha mejorado considerablemente
- 2 Ha mejorado
- 3 Ni mejorado, ni empeorado
- 4 Ha empeorado
- 5 Ha empeorado considerablemente

Elija en qué medida considera que los servicios proporcionados por el programa contribuyen a mejorar su comunidad.

5.3 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Ha mejorado considerablemente

- 2 Ha mejorado
- 3 Ni mejorado, ni empeorado
- 4 Ha empeorado
- 5 Ha empeorado considerablemente

Elija la probabilidad que existe de que participe en actividades de mejora de su comunidad.

5.4 Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Muy probable
- 2 Algo probable
- 3 Ni probable, ni improbable
- 4 Poco probable
- 5 Improbable

Según su perspectiva, indique cómo es la organización de los miembros de su comunidad para resolver un problema común.

5.5 ¿Cómo califica la organización de los miembros de su comunidad para resolver un problema común?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Muy buena
- 2 Buena
- 3 Ni buena, ni mala
- 4 Mala
- 5 Muy mala

VI. Calidad de la gestión

Indique si le parecen claros y sencillos los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo del programa.

6.1 Los requisitos y procedimientos para acceder al apoyo que brinda el programa son claros y sencillos...(Seleccione sólo una opción).

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Seleccione la opción que corresponda a la calificación que le da a la atención del personal del programa.

6.2 ¿Cómo califica la atención del personal del programa?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Muy buena
- 2 Buena
- 3 Ni buena, ni mala
- 4 Mala
- 5 Muy mala

De acuerdo a su situación, elija la opción correspondiente.

6.3 Ha recibido el depósito del apoyo económico en los primeros 5 días hábiles del mes...(Seleccione sólo una opción).

- 1 Siempre
- 2 La mayoría de las veces
- 3 Ni pocas, ni la mayoría de las veces
- 4 Pocas veces
- 5 Nunca

Elija “Sí” si conoce los mecanismos para presentar una queja o inconformidad ciudadana. En caso contrario, elija “No”.

6.4 ¿Conoce los mecanismos para presentar una queja o inconformidad ciudadana relacionada con el programa?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Sí
- 2 No

Elija “Sí” si alguna vez presentó una queja o inconformidad ciudadana. En caso contrario, elija “No”.

6.5 ¿Alguna vez presentó una queja o inconformidad ciudadana relacionada con el programa?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Sí **(Pase a la pregunta 6.6)**
- 2 No **(Pase a la pregunta 7.1)**

Indique cómo considera que fue el tiempo transcurrido para la atención de su queja.

6.6 Considera que el tiempo que transcurrió para la atención de su queja fue...(Seleccione sólo una opción).

- 1 Muy rápido
- 2 Rápido
- 3 Ni rápido, ni lento
- 4 Lento
- 5 Muy lento

VII. Calidad del beneficio que otorga el programa

Indique en cuáles de los siguientes aspectos gasta el apoyo económico del programa.

7.1 El apoyo económico que recibe del programa lo gasta en: (Seleccione sólo una opción).

		Sí	No
7.1.1	¿Medicinas?	1	2
7.1.2	¿Atención médica?	1	2
7.1.3	¿Terapias?	1	2
7.1.4	¿Alimentación?	1	2
7.1.5	¿Recreación? (salir al cine, teatro, parque, etc.)	1	2

7.1.6	¿Practicar algún deporte?	1	2
7.1.7	¿Practicar alguna disciplina artística (música, pintura, danza)?	1	2
7.1.8	¿Educación?	1	2
7.1.9	¿Transporte?	1	2
7.1.10	¿Vestido?	1	2
7.1.11	¿Otro?	1	2

Indique en cuáles de los siguientes aspectos ha notado una mejora tras recibir el apoyo económico.

7.2 A partir del apoyo económico que recibe del programa ha notado una mejora en:(**Seleccione sólo una opción**).

		Sí	No
7.2.1	¿Salud?	1	2
7.2.2	¿Alimentación?	1	2
7.2.3	¿Ser independiente?	1	2
7.2.4	¿Estar más integrado en la familia?	1	2
7.2.5	¿Estar más integrado en la comunidad?	1	2

Seleccione si considera que el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida.

7.3 En su opinión ¿el apoyo económico ha contribuido a mejorar su calidad de vida?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 No de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Elija “Sí” si ha participado en las pláticas de derechos humanos organizadas por el programa. En caso contrario, elija “No”.

7.4 ¿Ha participado en las pláticas de derechos humanos organizadas por el programa?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Sí (**Pase a la pregunta 7.5**)
- 2 No (**Pase a la pregunta 7.7**)

Indique si considera que el contenido de las pláticas de derechos humanos ha sido claro.

7.5 El contenido de las pláticas de derechos humanos ha sido claro...(b) (**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 No de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Indique si considera que lo aprendido en las pláticas de derechos humanos le ha resultado útil.

7.6 Lo aprendido en las pláticas de derechos humanos le ha resultado útil...(Seleccione sólo una opción).

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Indiqué qué tan satisfecho(a) se encuentra con el apoyo económico que otorga el programa.

7.7 ¿En qué medida se encuentra satisfecho(a) con el apoyo económico que otorga el programa?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Muy satisfecho (a)
- 2 Satisfecho (a)
- 3 Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)
- 4 Insatisfecho (a)
- 5 Muy insatisfecho (a)

Indique si ser derechohabiente de este programa le ha facilitado a usted o a su familia el acceso a otros programas sociales o actividades institucionales.

7.8 Ser derechohabiente de este programa, le ha facilitado a usted o a su familia el acceso a otros programas sociales o actividades institucionales(Seleccione sólo una opción).

- 1 Totalmente de acuerdo
- 2 De acuerdo
- 3 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 4 En desacuerdo
- 5 Totalmente en desacuerdo

Según las opciones mostradas, indique si el programa influye en su autonomía y reconocimiento de derechos.

7.9 En su opinión, ¿el programa influye en su autonomía y en el reconocimiento de sus derechos como persona con discapacidad?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Muy probable
- 2 Algo probable
- 3 Ni probable, ni improbable
- 4 Poco probable
- 5 Improbable

VIII. Contraprestación

De las opciones mostradas, elija con qué frecuencia acude a realizar actividades relacionadas con el programa.

8.1 ¿Con qué frecuencia acude a realizar actividades relacionadas con el programa?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Nunca
- 2 1 a 2 meses
- 3 3 a 6 meses
- 4 Más de 6 meses

De las opciones mostradas, elija cuánto tiempo invierte para trasladarse a realizar las actividades relacionadas con el programa.

8.2 ¿Cuánto tiempo invierte para trasladarse a realizar actividades relacionadas con el programa?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 0 a 15 minutos
- 2 16 a 30 minutos
- 3 31 a 60 minutos
- 4 Más de 60 minutos

Indique con qué frecuencia se comunica con la institución para conocer la situación que tiene ante el programa.

8.3 ¿Cada cuánto se comunica con la institución para conocer la situación que tiene ante el programa (si es regular, tiene suspensión o requiere realizar alguna actualización)?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Nunca
- 2 1 a 2 meses
- 3 3 a 6 meses
- 4 Más de 6 meses

Indique si ha faltado al trabajo para acudir a realizar actividades relacionadas con el programa.

8.4 Alguna vez ¿ha faltado al trabajo para acudir a realizar actividades relacionadas con el programa?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 Sí
- 2 No
- 3 No trabaja

IX. Satisfacción de la persona derechohabiente

Seleccione la calificación que le da al programa.

9.1 En una escala del 1 al 10 ¿cómo califica al programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente?(**Seleccione sólo una opción**).

- 1 1
- 2 2
- 3 3
- 4 4
- 5 5
- 6 6

7 7
8 8
9 9
10 10

Especifique por qué califica de esa manera al programa.

9.2 ¿Por qué le otorga esa calificación al programa? (Puede seleccionar más de una opción).

- 1 Resuelve parte de mis necesidades de alimentación
- 2 Sirve como suplemento para los gastos relacionados con mi atención médica
- 3 Mejora los ingresos económicos para los servicios de la casa
- 4 Complementa mis gastos educativos
- 5 Contribuye a mi empoderamiento (facilidad de realizar actividades con menor dependencia de otras personas)
- 6 Apoyo en los gastos de transporte
- 7 Me permite realizar actividades de recreación y entretenimiento
- 8 Complementa mis gastos en ropa y calzado
- 9 Otro _____ **(Abierta)**

Indique qué recomienda para mejorar el desempeño del programa.

9.3 ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del programa?(Escriba en el espacio en blanco).

_____ **(Abierta)**

Indique la medida en la que le satisface el desempeño del programa.

9.4 En general ¿qué tan satisfecho (a) se encuentra con el desempeño del programa?(Seleccione sólo una opción).

- 1 Muy satisfecho (a)
- 2 Satisfecho (a)
- 3 Ni satisfecho (a), ni insatisfecho (a)
- 4 Insatisfecho (a)
- 5 Muy insatisfecho (a)

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

