

## DELEGACIÓN TLÁHUAC

C. Isaac López Alejos, Jefe Delegacional en Tláhuac, con fundamento en los artículos 87 tercer párrafo, 104, 112 segundo párrafo, 117, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 37, 38, 39 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 32, 33 inciso g), 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 120 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 64, 65, 66, 67 y 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en el artículo 9, fracción V del Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales publicados el 11 de marzo de 2015 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 48; en las estrategias y líneas de acción contenidas en el Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018 expide el siguiente:

Aviso por el que se da a conocer la Evaluación Interna del “Programa de Ayuda Económica para la Compra de Medicamentos, Prótesis, Aparatos Ortopédicos, Material de Curación y/o pago de Intervención Quirúrgica a Personas en Situación de Vulnerabilidad, de la Delegación Tláhuac”, para el ejercicio fiscal 2014

### I Introducción:

En atención y cumplimiento de lo establecido en los lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, que se emitieron por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, en la Gaceta Oficial No. 48 del día 11 de marzo del 2015, la Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social, la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios, presenta los resultados de la Evaluación Interna del ejercicio 2014, del “Programa de Ayuda Económica para la Compra de Medicamentos, Prótesis, Aparatos Ortopédicos, Material de Curación y/o pago de Intervención Quirúrgica a Personas en Situación de Vulnerabilidad, de la Delegación Tláhuac”.

La presente evaluación Interna tiene como objetivo el medir la eficacia y la eficiencia del Programa de Ayuda Económica para la Compra de Medicamentos, Prótesis, Aparatos Ortopédicos, Material de Curación y/o pago de Intervención Quirúrgica a Personas en Situación de Vulnerabilidad, de la Delegación Tláhuac”, para el ejercicio fiscal 2014. Las limitantes presentes para la misma fue la implementación de una nueva metodología, lo que forzosamente implica un proceso de adaptación a las nuevas características solicitadas y por ende la inversión de mayor tiempo en la comprensión y aplicación de los lineamientos.

En el ejercicio 2014, se realizó la Evaluación Interna del “Programa de Ayuda Económica para la Compra de Medicamentos, Prótesis, Aparatos Ortopédicos, Material de Curación y/o pago de Intervención Quirúrgica a Personas en Situación de Vulnerabilidad, de la Delegación Tláhuac, para el ejercicio fiscal 2013” la cual fue publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 1913, de fecha 1 de agosto de 2014.

#### I. Metodología de la Evaluación Interna 2015

#### II.1 Descripción del Objeto de Evaluación.

En el año 2010 se implementa en la Delegación Tláhuac, el Programa Delegacional de Asistencia Social, con el cual se comenzó a atacar el rezago existente entre diversos sectores vulnerables de la población de la demarcación, posteriormente en el año 2012 se disgregan los diversos segmentos de población que atendía dicho programa, implementándose el **“PROGRAMA DE AYUDA ECONÓMICA PARA LA COMPRA DE MEDICAMENTOS, PRÓTESIS, APARATOS ORTOPÉDICOS Y/O PAGO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD DE LA DELEGACIÓN TLÁHUAC”** para el ejercicio 2012, con un presupuesto de \$1,600,000.00 con el objetivo de Avanzar en la garantía del derecho a la salud de los habitantes de la Delegación Tláhuac de incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas de salud, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de alta y muy alta vulnerabilidad social. Infortunadamente para el ejercicio 2013 en presupuesto se ve reducido en un 25 % quedando en \$1,200,000.00 monto que se mantiene para el ejercicio 2014.

**Objetivo General:**

Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda Económica por única ocasión para solventar gastos de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o pago de intervención quirúrgica.

**Objetivos Específicos:**

Buscar un orden social más justo, bajo la premisa fundamental de que la salud no sea un privilegio. Proporcionar una ayuda económica para la compra de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o pago de intervención quirúrgica, a los habitantes de la Delegación Tláhuac de escasos recursos, que se encuentren fuera de un cuadro institucional de seguridad social laboral y en situación de bajo y muy bajo desarrollo social, con la finalidad de colaborar con su tratamiento médico y con ello ayudar a minimizar el rezago social. Implementar este Programa para que el gasto de las familias de bajos recursos y en situación de vulnerabilidad, no se vea afectado cuando alguno de sus miembros presente alguna enfermedad y/o discapacidad por la cual requiera medicamentos, prótesis, aparatos ortopédicos, material de curación y/o intervención quirúrgica.

**Área Encargada de la Operación.**

La Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social, y la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios.

**Detalle de los bienes o servicios.**

Se otorgará un total de 145 ayudas económicas, al mismo número de personas, en una sola exhibición y por única ocasión contando con un presupuesto de \$1'200,000.00 (Un millón doscientos mil pesos 00/100 M.N.). Los montos de las ayudas dependieron del tipo de medicamento, prótesis, aparatos ortopédicos, material de curación y/o intervención quirúrgica que se solicito.

**II.2. Área Encargada de la Evaluación**

La Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social y la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios.

| <b>PUESTO</b>   | <b>GENERO</b> | <b>EDAD</b> | <b>FORMACIÓN PROFESIONAL</b>                                     | <b>FUNCIONES</b>  | <b>EXPERIENCIA EN M&amp;E</b>  | <b>EXCLUSIVO EN M&amp;E</b>                   |
|---|---------------|-------------|--|---|--|---|
| Director de Servicios Sociales y Programas Comunitarios | Hombre        | 32 años     | Licenciatura trunca en Ciencia Política y Administración Pública | Supervisar la correcta y oportuna ejecución de recursos económicos y materiales de las Unidades de Apoyo Técnico-Operativo que les correspondan conforme al dictamen de estructura respectivo | Monitoreo y evaluación; dos años en Auditoria financiera, fiscal y contable, seis años en procesos de certificación bajo la Norma ISO 9000 | Operación, Revisión y Evaluación del Programa |

### II.3. Metodología de la Evaluación

La metodología utilizada en el proceso de evaluación fue mixta, dado que se utilizaron elementos cuantitativos como cualitativos, como ejemplo de los primeros, tenemos los indicadores de impacto del programa, tales como la cantidad de personas por genero beneficiadas, la cantidad de beneficiarios por Unidad Territorial, por la parte de los cualitativos, tenemos los sondeos de opinión entre los beneficiarios, así como la medición del proceso por parte del área a cargo de la operación.

### II.4. Fuentes de Información

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA INEGI** [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)

Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos (SIMBAD)

Banco de Información INEGI

Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

**SECRETARÍA DE SALUD** [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

Sistema Nacional de Información en Salud. (SINAIS)

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL** [www.aldf.gob.mx](http://www.aldf.gob.mx)

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

**GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL** [www.df.gob.mx](http://www.df.gob.mx)

Plan General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

**CONSEJERÍA JURÍDICA Y DE SERVICIOS LEGALES DEL DISTRITO FEDERAL**

Gaceta Oficial del Distrito Federal [www.consejeria.df.gob.mx](http://www.consejeria.df.gob.mx)

**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL**

Sistema de Información del Desarrollo Social [www.sideso.df.gob.mx](http://www.sideso.df.gob.mx)

**ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLÁHUAC** [www.tlahuac.df.gob.mx](http://www.tlahuac.df.gob.mx)

20 compromisos de la Jefatura Delegacional

Manual de Procedimientos de la Delegación Tláhuac

Estructura Orgánica de la Delegación Tláhuac

Con el fin de conocer la eficacia y alcance del programa social y derivado del universo de **145** beneficiarios, se determino la aplicación de entrevistas telefónicas a una muestra del **10%** del padrón, ( los sondeos de opinión se encuentran a disposición en las instalaciones de la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios.) la calificación emitida por cada beneficiario se vació en una tabla y se obtuvo un promedio sumando todas las calificaciones y dividiéndolas entre el total de encuestados.

## II. Evaluación del Diseño del Programa

### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal

#### CUADRO NO. 1 DISEÑO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN

| <b>Apartados de las ROP 2014</b> | <b>Aspectos a Desarrollar de Acuerdo con los NO. Lineamientos de Evalúa DF</b>   | <b>NII</b> |
|----------------------------------|--|------------|
|                                  | 1 Definición del problema que se atiende y su magnitud.  | 0          |
|                                  | 2 La manera en que el Programa busca incidir en el problema identificado.  | 0          |
| Introducción (Diagnóstico)       | 3 La definición de la población potencial, población objetivo, población beneficiaria y población atendida, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven como parte del diagnóstico | 2          |

|   |  |  |  |   |   |   |
|---|--|--|--|---|---|---|
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Objetivo General                                     | 4  | Establecimiento de la dependencia, órgano desconcentrado, Delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa.   | 3   |   |   |
|   |  | 5  | Se incluye la o las unidades administrativas involucradas en la operación del Programa y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.  | 3   |   |   |
|   |  | 6  | Es concreto y medible.   | 3   |   |   |
|   |  | 7  | Define lo que se busca alcanzar con el Programa y en qué medida.   | 3   |   |   |
|   |  | 8  | Indica el tipo de beneficios que va a otorgar.   | 3   |   |   |
|   |  | 9  | Establece la población objetivo a quien va dirigido (incluyendo la cantidad): grupo social, edad, género, pertenencia étnica, entre otras.   | 3   |   |   |
|   |  | 10   | Señalan el conjunto de las acciones diversas que se aplicarán para alcanzar el objetivo general.   | 3   |   |   |
|   |  | 11   | Son establecidos en correspondencia con el tipo o tipos de Programas en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias.   | 3   |   |   |
|   |  | II. Objetivos y Alcances   | Objetivos Específicos  | 12  | Señalan el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el Programa.   | 3 |
|   |  |  |  | 13  | Especifican las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias para lograr igualdad en la diversidad). | 3 |
| 14  | Plasman la trascendencia y repercusión del programa. |  |  | 3   |   |   |
| Alcances  | 15   |  |  | Se establece el tipo de Programa (programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos), o si es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programa: si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros. | 3   |   |
|   | III. Metas Físicas                                   | 16   | Se plasman las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2014. Éstas representan un factor de mejora del programa, tienen coherencia con los objetivos, son cuantificables, medibles, verificables y su alcance es posible. | 3   |   |   |
| 17  |  | Se define la meta de cobertura de la población que se planea atender en el ejercicio 2014. | 3  |   |   |   |

|  |    |   |   |
|--|----|---|---|
|  |    | Si el Programa no está en condiciones de alcanzar la universalidad, se sigue lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho Programa se aplica a todos los habitantes del territorio que reúnan las características del Programa específico.   | 3 |
| IV. Programación Presupuestal            | 18 |   |   |
|  | 19 | Se Integra el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2014, expresado en unidades monetarias.   | 3 |
|  | 20 | Se cuenta con el monto unitario por derechohabiente(s) y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios.  | 2 |
| Requisitos de acceso                     | 21 | Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa. Tales requerimientos son acordes con el tipo de población objetivo: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, analfabetas, indígenas, entre otros.   | 3 |
|  | 22 | Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse la solicitud de acceso. Se precisan las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.  | 3 |
|  | 23 | Se indica claramente la forma en que se accede al Programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), mediante convocatoria pública (se debe publicar en la GODF, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en al menos dos periódicos), etcétera  | 3 |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso |    |   |   |
| Procedimientos de Acceso                 | 24 | Quedan establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluye a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la inclusión. Los criterios son transparentes, equitativos y no discrecionales. Se señala que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el Programa son públicos, además de precisar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del programa (¿son lugares visibles?). | 3 |

VI.  
Procedimientos  
de  
Instrumentación

|  |  |    |   |   |
|--|--|----|---|---|
|  |  | 25 | Son explícito los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social.   | 3 |
|  |  | 26 | Si las solicitudes son mayores a los recursos disponibles. Se hacen explícitos los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias.   | 2 |
|  |  | 27 | Se indican las formas como el o la solicitante pueden conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al Programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). O en su caso conocer los motivos para la negativa de acceso al Programa  | 3 |
|  |  | 28 | Se señala que en ningún caso, las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las Reglas de Operación.  | 1 |
|  |  | 29 | Queda claro cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el Programa. Éstos son acordes con los objetivos del programa.   | 3 |
|  | Requisitos de Permanencia (causas de baja) | 30 | Se indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que debe realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que debe dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.   | 3 |
|  | Difusión                                   | 31 | Se describe la forma como el Programa se da a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Queda claro a través de qué medios se ejecuta (a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras). Si el programa se difunde por medio de acciones en territorio, se dan dar a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras. | 3 |
|  |  | 32 | Se incluyen los teléfonos, horarios y lugares donde se puede solicitar la información sobre el Programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.  | 3 |
|  | Registro                                   | 33 | Es posible observar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las y los solicitantes.  | 3 |
|  |  | 34 | Quedan definidas las unidades administrativas responsables del registro e inclusión de los derechohabientes y/o personas beneficiarias.   | 3 |

|   |    |  |   |
|---|----|--|---|
|   | 35 | Se indica que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al Programa.  | 3 |
|   | 36 | Se observa que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social, y la demás información generada y administrada, se registrarán por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal. Además de señalar que de acuerdo al artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, todos los formatos deben llevar impresa la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, ...”. | 2 |
|   | 37 | Se especifica que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, se desglosan los costos que tiene que cubrir el solicitante.   | 3 |
|   | 38 | Se indican todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar al derechohabiente o persona beneficiaria el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa.  | 3 |
| Operación   | 39 | Se precisan las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada.  | 3 |
|   | 40 | Quedan claras las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del Programa, se indican los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras.  | 3 |
| Supervisión y Control                                 | 41 | Se presentan las unidades administrativas responsables.  | 3 |
|   | 42 | Queda definido cuáles son los procesos para interponer las quejas (éstos son ágiles y expeditos), se hace explícito la forma en cómo usarlos.  | 3 |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | 43 | Están definidas las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los servidores públicos responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias.  | 3 |

|  |    |   |   |
|--|----|---|---|
|  | 44 | Se señalan los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) y los lugares en los que están colocados   | 3 |
|  | 45 | Queda precisado que en caso de que la dependencia o entidad responsable del Programa no resuelva la queja, los derechohabientes o personas beneficiarias puede interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.  | 3 |
|  | 46 | Se señalan los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada Programa.   | 3 |
|  | 47 | Quedan definidos los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación  | 2 |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad           | 48 | Se señalan los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos:<br>a) Cuando una o un solicitante cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el Programa.<br>c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un Programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación. | 3 |
|  | 49 | Se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.  | 3 |
| IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores | 50 | Se menciona la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del Programa.  | 3 |



|                                   |    |   |   |
|-----------------------------------|----|---|---|
|                                   | 51 | Quedan definidos los tiempos en los que se llevan a cabo los diferentes procesos de la evaluación, tomando en cuenta que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en donde se señala que los resultados de las evaluaciones internas serán publicados y entregados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.   | 0 |
|                                   | 52 | Se indican las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, de campo (instrumentos aplicados a beneficiarios y operadores del Programa, tales como: encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación. | 0 |
|                                   | 53 | Al construir los indicadores y establecer los mecanismos de evaluación se incluye metodología e instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa, de acuerdo a las necesidades y características del programa.   | 3 |
|                                   | 54 | Se indica que la Evaluación Interna se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y que los resultados se entregarán a las instancias que establece el artículo 42 en mención.  | 0 |
|                                   | 55 | Existen indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, además de señalar el tipo de indicador al que se refiere (eficacia, eficiencia, calidad o economía, entre otros), se incluye la descripción narrativa, fórmula de cálculo, unidad de medida y medios de verificación, que permitan establecer la utilidad de los indicadores de acuerdo a la planeación de la evaluación y a la facilidad para su monitoreo y seguimiento.  | 3 |
| X. Formas de Participación Social | 56 | Se indica la forma como participan las y los ciudadanos, de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros   | 3 |
|                                   | 57 | Se señalar cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.  | 3 |

|   |    |  |   |
|---|----|--|---|
| XI. Articulación con otros Programas Sociales | 58 | Se establece el nombre del Programa o Programas con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.                     | 2 |
|   | 59 | Quedan definidas 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. | 2 |

**CUADRO NO. 2 APEGO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN A LA NORMATIVIDAD.**

| <b>Norma</b>                                  | <b>ART.</b> | <b>Contenido del Artículo</b>   | <b>Apego de las ROP 2014</b> |
|---|-------------|---|------------------------------|
|   | 5           | La política de Desarrollo Social como acción pública y con base en los principios que la guían deberá ser impulsada con la participación de todos aquellos que se interesen y puedan contribuir con este proceso; por lo que, deberá fomentar la acción coordinada y complementaria entre el Gobierno, la ciudadanía y sus organizaciones | Satisfactorio                |
| Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal | 7           | Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios que se otorguen como parte de los programas sociales.   | Satisfactorio                |
|   | 8           | Toda persona tiene derecho a beneficiarse de las políticas y programas de desarrollo social, siempre que cumpla con la normativa aplicable.   | Satisfactorio                |
|   | 36          | Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas de desarrollo social y la demás información generada y administrada de los mismos, se regirá por lo estipulado en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.  | Insatisfactorio              |

|    |  |               |
|----|--|---------------|
| 38 | <p>En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorguen, con objeto de los programas sociales específicos implementados por el Gobierno del Distrito Federal y las Delegaciones, deberán llevar impreso la siguiente leyenda: “Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Esta 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”</p> | Satisfactorio |
| 39 | <p>La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido por la ley y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal.</p>   | Satisfactorio |
| 42 | <p>La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal que ejecuten programas sociales. Las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo.</p>                             | Satisfactorio |
| 44 | <p>La denuncia ciudadana es la facultad individual y colectiva que poseen las personas, de recurrir ante el órgano competente a interponer toda queja o denuncia derivada por actos administrativos de gobierno que atenten en contra de los sujetos beneficiarios de esta ley;</p>  | Satisfactorio |

|   |     |  |               |
|---|-----|--|---------------|
|   | 45  | <p>La Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas en materia de desarrollo social, y las resoluciones que emita en favor o en contra se realizará en los términos y con los requisitos que establece la normativa aplicable.</p>   | Satisfactorio |
|   | 46  | <p>La interposición de las quejas y denuncias obligan a la autoridad competente a responder por escrito de conformidad con la normativa aplicable.</p>   | Satisfactorio |
|   | 10  | <p>La Administración Pública impulsará la igualdad entre mujeres y hombres a través de la incorporación de la perspectiva de género en la planeación, diseño, elaboración, ejecución, seguimiento y evaluación del presupuesto basado en resultados a través de las unidades ejecutoras del gasto.</p>   | Satisfactorio |
| Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal | 97  | <p>Los subsidios, donativos, apoyos y ayudas deberán sujetarse a criterios de solidaridad social, equidad de género, transparencia, accesibilidad, objetividad, corresponsabilidad y temporalidad.</p>   | Satisfactorio |
|   | 103 | <p>La Secretaría de Desarrollo Social a través del Consejo de Evaluación deberá coordinar el estudio de las características y necesidades de los programas de beneficio social, a cargo de las Dependencias, Delegaciones, Órganos Desconcentrados y Entidades, con el propósito de establecer el mecanismo o instrumento más adecuado para el otorgamiento y ejercicio del beneficio o ayuda, por parte de los beneficiarios.</p> | Satisfactorio |

### CUADRO NO. 3 CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA AL CUMPLIMIENTO DE LOS DOCE PRINCIPIOS

| <b>Principios de la Política de Desarrollo Social</b> | <b>Nivel de Cumplimiento</b> | <b>Observaciones</b>   |
|---|------------------------------|--|
| Universalidad   | 3                            | El Programa está destinado para población abierta  |
| Igualdad  | 3                            | El Programa contribuye al abatimiento de las grandes diferencias entre personas  |
| Equidad de Género                                     | 3                            | El Programa no establece distinciones en su acceso o disfrute basadas en el genero del solicitante   |
| Equidad Social  | 3                            | El Programa no establece distinciones en su acceso o disfrute basadas en las características sociales del solicitante  |
| Justicia Distributiva                                 | 3                            | El Programa cumple con la obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social. |
| Diversidad  | 3                            | El Programa reconoce la composición pluricultural y de necesidades de la población de la demarcación.  |
| Integralidad  | 3                            | El Programa se articula con el Programa de Medicamentos y Servicios Médicos Gratuitos de la Secretaria de Salud del Distrito Federal   |
| Territorialidad                                       | 3                            | El Programa se implementa dentro del territorio de la delegación, y se aplica en conjunción con otros programas en aras de mejorar las condiciones sociales de la población.                                     |
| Exigibilidad  | 3                            | El Programa esta destinado a todos los solicitantes que cubran con los requisitos, hasta el pleno alcance de las metas físicas y presupuestales destinadas a tal efecto.   |
| Participación   | 3                            | El Programa contempla mecanismos de Participación Ciudadana para la intervención proactiva de la sociedad.   |
| Transparencia   | 3                            | El Programa contempla la difusión de sus registros e indicadores, contemplando únicamente las salvedades en materia de la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.                            |

|             |   |   |
|-------------|---|---|
| Efectividad | 3 | El Programa se aplica de manera austera, destinando todos sus recursos disponibles en beneficio de la ciudadanía, distribuyendo las ayudas conforme a las necesidades planteadas, privilegiando siempre la atención hacia los que menos tienen. |
|-------------|---|---|

**CUADRO NO. 4 CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA AL CUMPLIMIENTO DE LOS DERECHOS SOCIALES.**

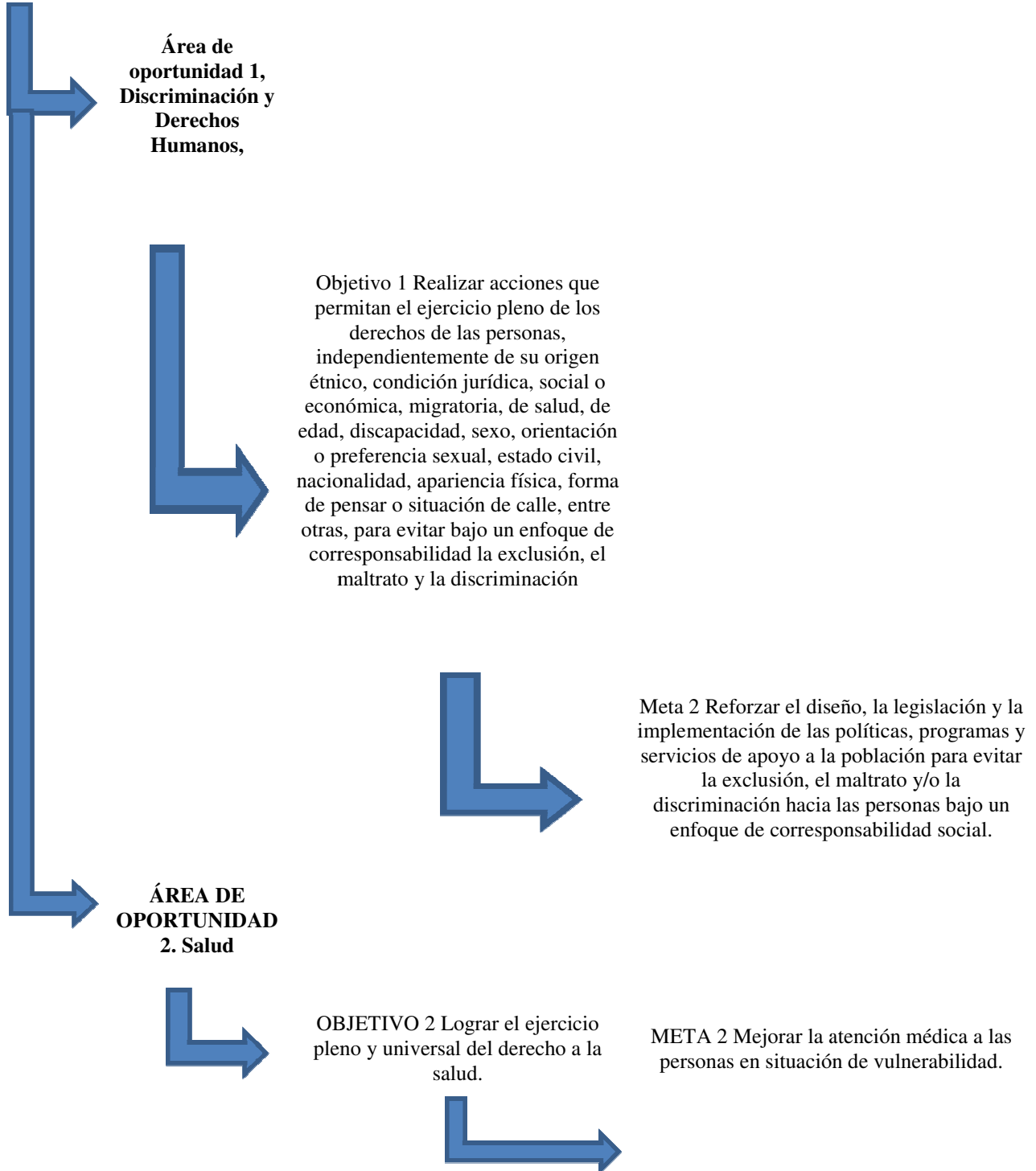
| <b>NORMATIVA</b>                                      | <b>DERECHOS SOCIALES</b> | <b>JUSTIFICACIÓN</b>   |
|---|--------------------------|--|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos | Salud                    | El programa coadyuva a los beneficiarios al pleno ejercicio del derecho a la protección de la Salud.   |
| Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal     | Salud                    | El programa promueve, protege y garantiza el cumplimiento del derecho social universal de los habitantes del Distrito Federal en particular en materia de salud.   |
| Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal     | Protección Social        | El programa contribuye a disminuir la desigualdad social en sus diversas formas, derivada de la desigual distribución de la riqueza, los bienes y los servicios, entre los individuos, grupos sociales y ámbitos territoriales |

**Programa de Ayuda Económica para la Compra de Medicamentos, Prótesis, Aparatos Ortopédicos, Material de Curación y/o pago de Intervención Quirúrgica a Personas en Situación de Vulnerabilidad, de la Delegación Tláhuac**

**Entidad Responsable: Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social, y la Dirección Servicios Sociales y Programas Comunitarios**

**ALINEACIÓN CON EL PGDDF 2013-2018**

**EJE 1. EQUIDAD E INCLUSIÓN SOCIAL PARA EL DESARROLLO HUMANO**



## CUADRO NO. 6 ALINEACIÓN PROGRAMÁTICA CON PROGRAMAS SECTORIALES

**Programa de Ayuda Económica para la Compra de Medicamentos, Prótesis, Aparatos Ortopédicos, Material de Curación y/o pago de Intervención Quirúrgica a Personas en Situación de Vulnerabilidad, de la Delegación Tláhuac**

**Entidad Responsable: Delegación Tláhuac, a través de la Dirección General de Desarrollo Social, y la Dirección Servicios Sociales y Programas Comunitarios**

| ALINEACIÓN                  | ÁREA DE OPORTUNIDAD       | OBJETIVO   | META SECTORIAL  | POLÍTICA PUBLICA  |
|-----------------------------|---------------------------|--|---|---|
| Programa Sectorial de Salud | ÁREA DE OPORTUNIDAD Salud | OBJETIVO 2 Lograr el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud. | META 2 Mejorar la atención médica a las personas en situación de vulnerabilidad, así como la atención médica en los servicios de salud sexual y salud reproductiva de las personas y poblaciones altamente discriminadas. | iii) Las Secretarías de Educación; Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades; Gobierno; Desarrollo Social; y entidades como DIF-DF, INDEPORTE, INJUVE-DF, INMUJERES D.F., en coordinación con la Secretaría de Salud, impulsarán en sus respectivos ámbitos de competencia, programas orientados a mejorar la atención médica, dirigida a las personas en situación de vulnerabilidad, así como la atención médica en los servicios de salud sexual y salud reproductiva con énfasis en las personas y poblaciones altamente discriminadas, a través del diseño y realización de acciones de prevención integral. |

### PROBLEMÁTICA

La población de la Delegación Tláhuac es de 360,265 habitantes, de los cuales 148,735 (41.28 %) **NO** cuenta con alguna derechohabiencia en materia de Salud, lo que origina que cuando alguno de los integrantes se enferma, se ocasionan graves daños a la economía familiar y se pone en alto riesgo la supervivencia del individuo por carencia de recursos

### MAGNITUD DEL PROBLEMA

Las tres principales causas de muerte en México son enfermedades del corazón 20.3% Diabetes Mellitus 16.7 % y Tumores Malignos 13.7 %, todas ellas con tratamientos largos y costosos, el 9 % de la población de Tláhuac, (34,032 personas) presenta algún tipo de discapacidad, por último y dado que el 16.07 % de la población de la Delegación es mayor de los 50 años, es previsible que estos fenómenos de sigan agudizando generando altas tasas de morbilidad y mortalidad entre los habitantes de Tláhuac..

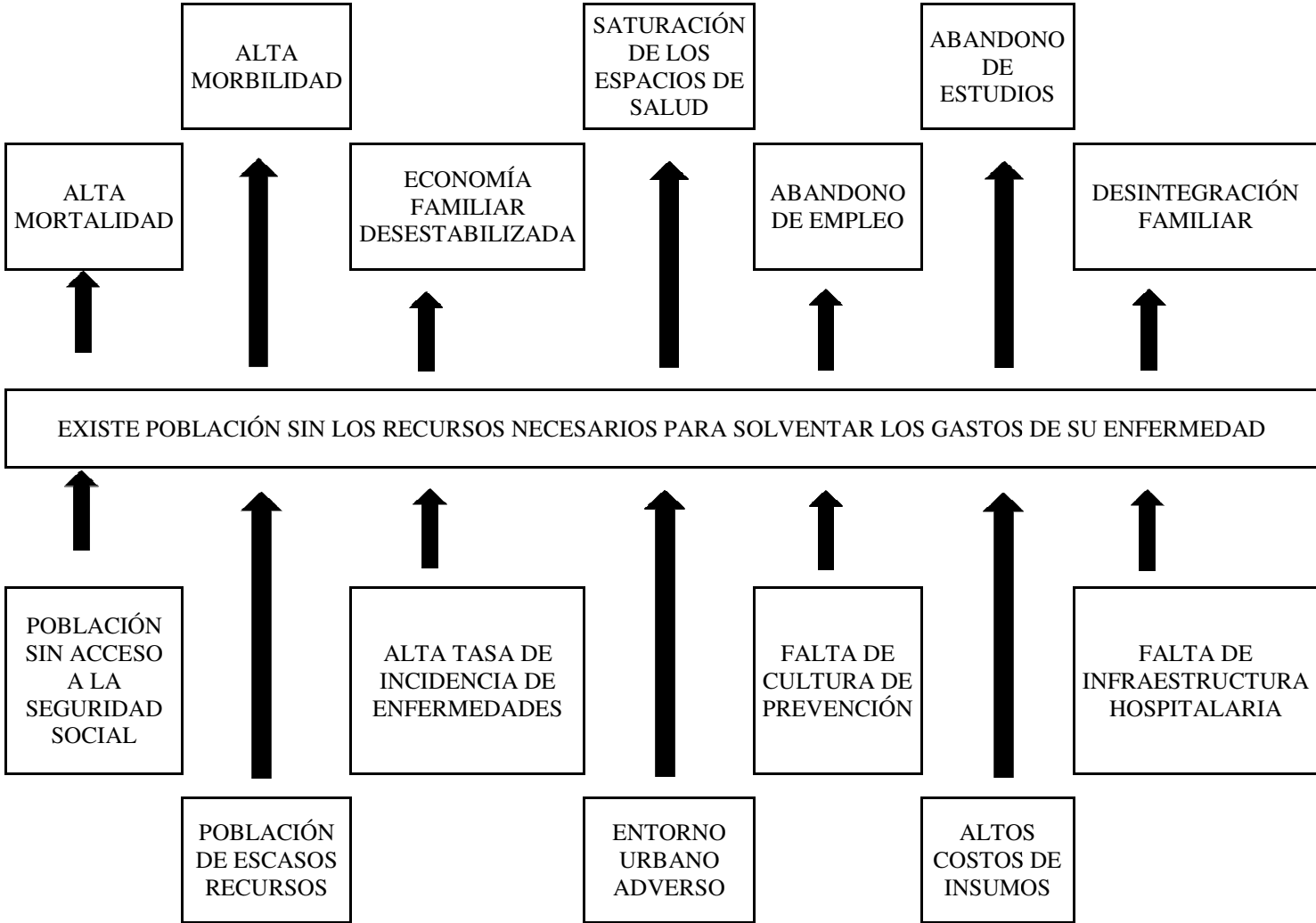
### LÍNEA BASAL

148,735 (41.28 % de la población total de la delegación) **NO** cuenta con alguna derechohabiencia en materia de Salud

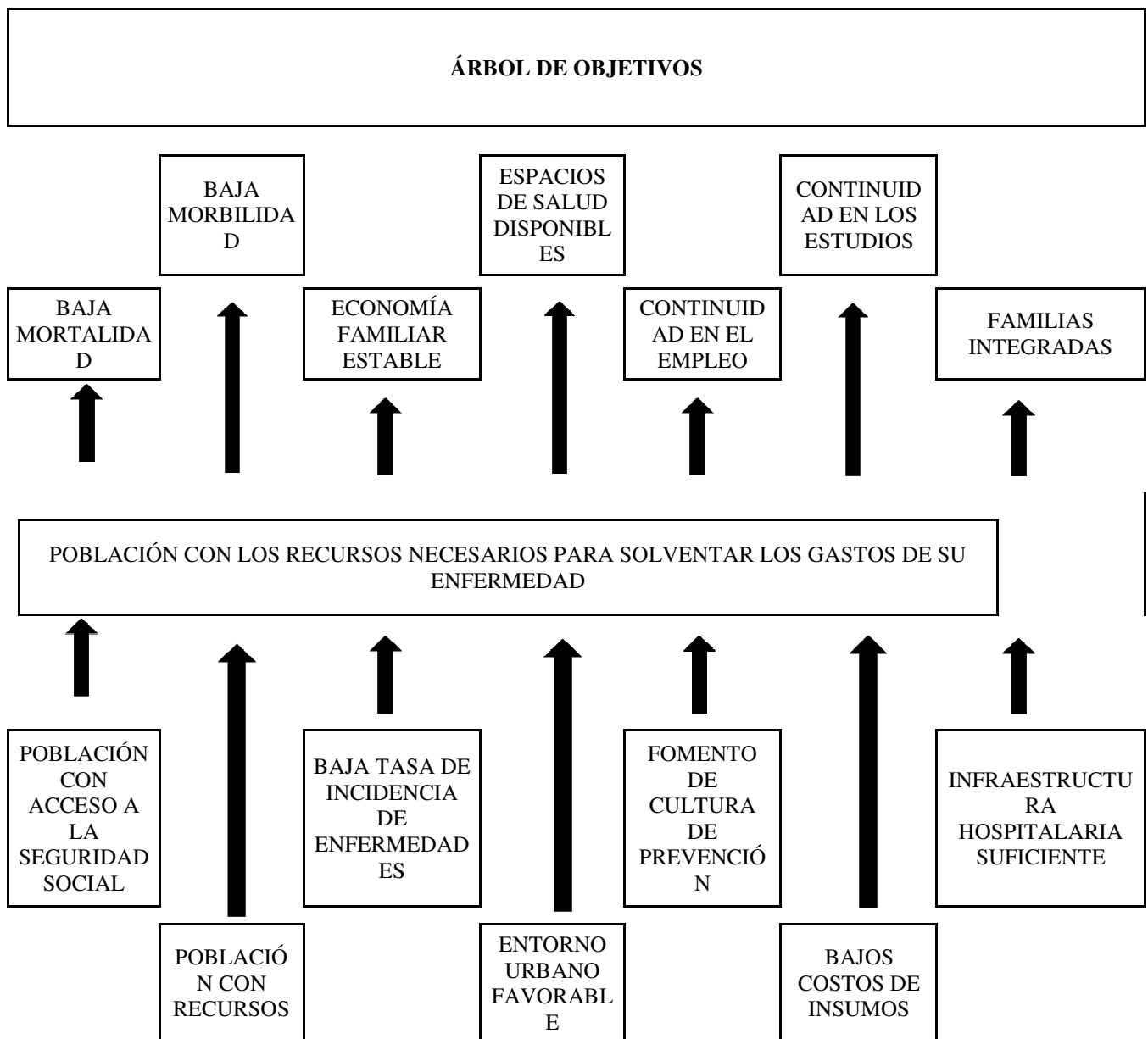
### III.2. Árbol del Problema



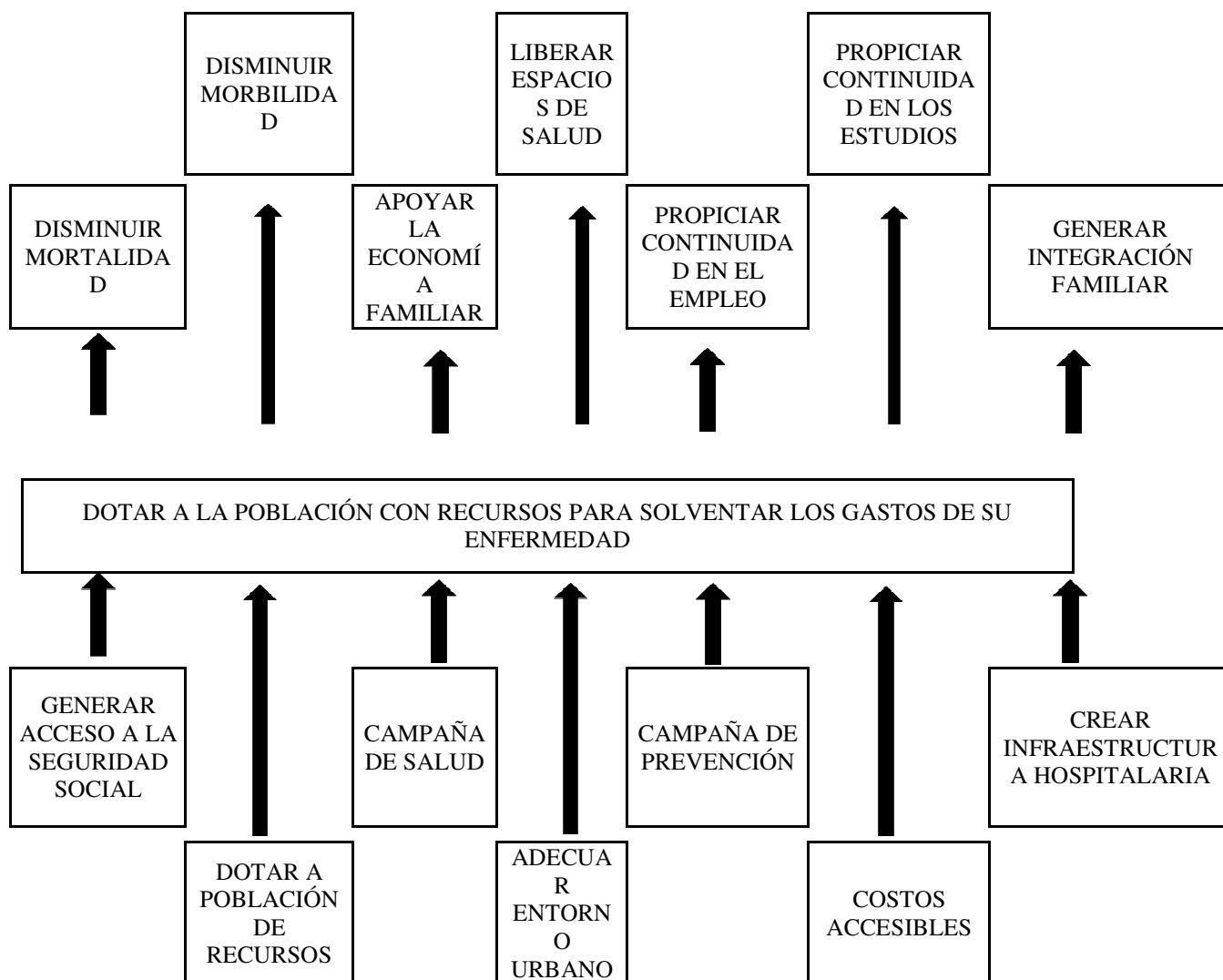
ÁRBOL DEL PROBLEMA



### III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones.



## ÁRBOL DE ACCIONES



### III.4. Resumen Narrativo

#### RESUMEN NARRATIVO DEL PROGRAMA SOCIAL OBJETIVOS

##### NIVEL

**FIN** Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda económica por única ocasión para solventar gastos de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o pago de intervención quirúrgica.

##### PROPÓSITO

Avanzar en la garantía del derecho a la salud de los habitantes de la delegación Tláhuac e incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas de salud, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de bajo y muy bajo desarrollo social.

##### COMPONENTES

Entregar a los beneficiarios del programa una ayuda económica que cubrieron con todos los requisitos señalados en las reglas de operación del programa y a los cuales les fue aplicado un estudio socioeconómico que determina el grado de desarrollo social en el que viven.

##### ACTIVIDADES

Procesar solicitudes, realizar estudios socioeconómicos, evaluar necesidades, administrar padrón, otorgar ayudas, efectuar evaluación, verificación y seguimiento

**III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social.**

**MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SOCIAL**

| <b>NIVEL</b> | <b>OBJETIVOS</b>   | <b>INDICADOR</b>       | <b>FORMULA DE CÁLCULO</b>              | <b>TIPO DE INDICADOR</b> | <b>UNIDAD DE MEDIDA</b> | <b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>  | <b>UNIDAD RESPONSABLE DE LA MEDICIÓN</b>                 |
|--------------|--|------------------------|--|--------------------------|-------------------------|--|--|
| <b>FIN</b>   | Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda económica por única ocasión para solventar gastos de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o pago de intervención quirúrgica. | Porcentaje de atención | Solic. Beneficiadas/T otal solicitudes | Eficacia y Eficiencia    | Solicitudes             | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios |

|                    |  |                            |  |                       |                       |  |  |
|--------------------|--|----------------------------|--|-----------------------|-----------------------|--|--|
| <b>PROPÓSITO</b>   | <p>Avanzar en la garantía del derecho a la salud de los habitantes de la delegación Tláhuac e incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas de salud, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de bajo y muy bajo desarrollo social.</p> | Promedio de ayuda otorgada | Recurso total asignado al programa/Total de personas beneficiarias | Eficacia y Eficiencia | Personas beneficiadas | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios |
| <b>COMPONENTES</b> | <p>Entregar a los beneficiarios del programa una ayuda económica que cubrieron con todos los requisitos señalados en las reglas de operación del programa y a los cuales les fue aplicado un estudio socioeconómico que determina el grado de desarrollo social en el que viven.</p>   | Porcentaje de cumplimiento | Per beneficiarias/paer que cumplieron con los requisitos)          | Eficacia y Eficiencia | Personas beneficiadas | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios |

|                    |   |                       |                                     |         |                       |  |  |
|--------------------|---|-----------------------|-------------------------------------|---------|-----------------------|--|--|
| <b>ACTIVIDADES</b> | Procesar solicitudes, realizar estudios socioeconómicos, evaluar necesidades, administrar padrón, otorgar ayudas, efectuar evaluación, verificación y seguimiento | Grado de satisfacción | Puntuación Total/Total de Reactivos | Calidad | Personas beneficiadas | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios |
|--------------------|---|-----------------------|-------------------------------------|---------|-----------------------|--|--|

### III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical).

#### CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

| NIVEL            | OBJETIVOS   | INDICADORES  | MEDIOS DE VERIFICACIÓN   | SUPUESTOS  |
|------------------|---|--|--|--|
| <b>FIN</b>       | Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda económica por única ocasión para solventar gastos de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o pago de intervención quirúrgica.                                    | Solic. Beneficiadas/Total solicitudes                              | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | Se disminuyen los índices de mortalidad y morbilidad en la población beneficiada, aumentando sus niveles de satisfacción y contribuyendo en la economía familia. |
| <b>PROPÓSITO</b> | Avanzar en la garantía del derecho a la salud de los habitantes de la delegación Tláhuac e incrementar sus niveles de satisfacción de necesidades y expectativas de salud, dando atención a personas de escasos recursos que carecen de seguridad social y se encuentran en situación de bajo y muy bajo desarrollo social. | Recurso total asignado al programa/Total de personas beneficiarias | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | Los beneficiarios aplican la ayuda recibida en beneficio de su salud   |

|                    |   |  |  |  |
|--------------------|---|--|--|--|
| <b>COMPONENTES</b> | Entregar a los beneficiarios del programa una ayuda económica que cubrieron con todos los requisitos señalados en las reglas de operación del programa y a los cuales les fue aplicado un estudio socioeconómico que determina el grado de desarrollo social en el que viven. | Per beneficiarias/per que cumplieron con los requisitos) | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | Los beneficiarios reciben la ayuda con oportunidad, calidad y eficiencia,                  |
| <b>ACTIVIDADES</b> | Procesar solicitudes, realizar estudios socioeconómicos, evaluar necesidades, administrar padrón, otorgar ayudas, efectuar evaluación, verificación y seguimiento   | Puntuación Total/Total de Reactivos                      | Registros del programa, informes trimestrales y encuestas aplicadas. | La población entrega su documentación, y se acredita su condición de vulnerabilidad social |

### III.7. Análisis de Involucrados del Programa.

#### ANÁLISIS DE LOS INVOLUCRADOS EN EL PROGRAMA

| <b>ACTORES</b>      | <b>DESCRIPCIÓN</b>                     | <b>INTERESES</b>  | <b>PERCEPCIÓN DEL PROBLEMAS</b>  | <b>PODER, MANDATO Y RECURSOS</b>  | <b>CONFLICTOS O COALICIONES POTENCIALES</b> |
|---------------------|--|---|--|---|---|
| <b>SOLICITANTES</b> | Persona que busca acceder al beneficio | Busca acceder al beneficio para la satisfacción de una necesidad personal | Cuando alguno de los integrantes de su núcleo familiar se enferma, se ocasionan graves daños a la economía familiar y se pone en alto riesgo la supervivencia del individuo por carencia de recursos | Muy bajo, dado que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y con afectaciones a su salud. | Difusión del programa entre mayor población |



|                          |   |  |  |   |   |
|--------------------------|---|--|--|---|---|
| BENEFICIARIOS            | Persona que obtiene el otorgamiento de los beneficios del programa                            | Recibir de manera oportuna, eficaz y eficiente, una ayuda económica por única ocasión para solventar gastos de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o pago de intervención quirúrgica | Cuando alguno de los integrantes de su núcleo familiar se enferma, se ocasionan graves daños a la economía familiar y se pone en alto riesgo la supervivencia del individuo por carencia de recursos | Muy bajo, dado que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y con afectaciones a su salud. | No coadyuvar con los tratamientos e indicaciones medicas. |
| FAMILIA DEL BENEFICIARIO | Núcleo familiar directo del beneficiario  | Personas que son beneficiadas indirectas dado que el apoyo otorgado al beneficiario contribuye a la estabilidad y economía familiar  | Cuando alguno de los integrantes de su núcleo familiar se enferma, se ocasionan graves daños a la economía familiar y se pone en alto riesgo la supervivencia del individuo por carencia de recursos | Muy bajo, dado que se encuentran en situación de vulnerabilidad social y con afectaciones a su salud. | Utilización abusiva de la necesidad de su familiar        |
| GOBIERNO DELEGACIONAL    | Órgano político administrativo encargado de proporcionar servicios y atención a la ciudadanía | Avanzar en la garantía del derecho a la salud de los habitantes de la delegación Tláhuac   | La falta de recursos para el tratamiento de sus enfermedades puede ocasionar daños graves e incluso irreparables a los integrantes de la población de Tláhuac.                                       | Muy alto, es el ente que administra los recursos delegacionales en beneficio de la población          | Reducciones presupuestarias                               |

|                         |  |   |  |  |   |
|-------------------------|--|---|--|--|---|
| OPERADORES DEL PROGRAMA | Integrantes de la delegación designados para llevar a cabo la ejecución del programa                                   | Otorgar de manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda económica por única ocasión para solventar gastos de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o pago de intervención quirúrgica | La falta de recursos para el tratamiento de sus enfermedades puede ocasionar daños graves e incluso irreparables a los integrantes de la población de Tláhuac. | Alto, son los responsables de administrar los recursos asignados al programa de forma eficaz y eficiente.  | Incorrecta administración de los recursos |
| SOCIEDAD CIVIL          | El conjunto de la población que supervisa y modifica el programa a través de los mecanismos de participación ciudadana | Participar de manera activa y decidida en la construcción de una sociedad mas justa, digna e igualitaria.   | Es necesario avanzar en la construcción de un orden social más justo, bajo la premisa de que la salud es un derecho y no un privilegio.                        | Medio, a través de las formas de participación social previstas puede incidir en las distintas etapas de implementación del programa; enriqueciéndolo. | Desinterés en la participación            |

|                            |                                      |  |  |   |                        |
|----------------------------|--------------------------------------|--|--|---|------------------------|
| ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO | Instancias encargadas de supervisión | Verificar que la operación del programa se lleve a cabo conforme a la normatividad aplicable | La operación incorrecta del programa puede ocasionar daños al presupuesto público. | Alto, son los responsables de verificar la correcta administración de los recursos asignados al programa, así como de detectar desviaciones | Supervisión esporádica |
|----------------------------|--------------------------------------|--|--|---|------------------------|

## II.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales

### COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS SOCIALES

| PROGRAMA SOCIAL  | QUIEN LO OPERA                           | OBJETIVO O GENERAL  | POBLACIÓN OBJETIVO  | BIENES O SERVICIOS QUE OTORGA                          | COMPLEMENTARIEDAD   | JUSTIFICACIÓN  |
|--|--|---|---|--|---|--|
| PROGRAMA DE MEDICAMENTOS Y SERVICIOS MÉDICOS GRATUITOS | SECRETARÍA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL | Garantizar el acceso a la protección de la salud con equidad, entendida como igual acceso a los servicios de la Secretaría de Salud del Distrito Federal ante la misma necesidad, a la población no-asegurada | Habitantes del Distrito Federal no derechohabiente de Instituciones de Seguridad Social (IMSS, ISSSTE, PEMEX, etc.) | ACCESO GRATUITO A LOS SERVICIOS MÉDICOS Y MEDICAMENTOS | Ambos programas buscan hacer realidad el Derecho a la Protección de la Salud. | Aunque el programa en mención esta garantizado por Ley, la oferta e infraestructura disponible para el otorgamiento de los bienes es superada ampliamente por la demanda, aunado al hecho del incumplimiento de la proveeduría en la entrega de los insumos; por lo que el Programa Delegacional coadyuva en el ejercicio del derecho a la salud |

### III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo.

#### OBJETIVOS DE CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO

| EFFECTOS/PLAZOS | EN EL PROBLEMA O DERECHO SOCIAL ATENDIDO   | SOCIALES Y CULTURALES   | ECONÓMICOS   | POLÍTICOS   |
|-----------------|--|---|--|---|
| CORTO PLAZO     | La población cuenta con recursos para dar atención a sus necesidades de salud más apremiantes. | Se evita la mortalidad y morbilidad originada por causas económicas, permitiendo que elementos de la sociedad sigan siendo participantes activos de la misma. | Se evita que la enfermedad se convierta en un gasto catastrófico.  | Se evita una mala imagen para el gobierno por la falta de insumos en la red hospitalaria.           |
| MEDIANO PLAZO   | Se reducen la mortalidad y morbilidad de los beneficiarios.                                    | Existe estabilidad social gracias a la intervención y ejecución oportuna de los programas de gobierno.  | Las familias de los beneficiarios encuentran estabilidad y evitan incurrir en errores financieros.         | Hay satisfacción de los ciudadanos para con las acciones y programas de gobierno.                   |
| LARGO PLAZO     | Se logra aumentar los niveles de satisfacción de los beneficiarios y sus familias.             | La sociedad es sensibilizada respecto a la pertinencia de ampliar el portafolio de ayudas.  | Los beneficiarios pueden seguir realizando sus actividades productivas, en beneficio del sector económico. | Los ciudadanos son conscientes de sus derechos y los ejercen con libertad, responsabilidad y salud. |

### III. Evaluación de Cobertura y Operación

#### IV.1. Cobertura del Programa Social.

##### COBERTURA DEL PROGRAMA SOCIAL

| PROGRAMA   | POBLACIÓN POTENCIAL   | POBLACIÓN OBJETIVO   | POBLACIÓN ATENDIDA |
|--|---|--|--------------------|
| PROGRAMA DE AYUDA ECONÓMICA PARA LA COMPRA DE MEDICAMENTOS, PRÓTESIS, APARATOS ORTOPÉDICOS, MATERIAL DE CURACIÓN Y/O PAGO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA A PERSONAS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, DE LA DELEGACIÓN TLÁHUAC | Población abierta, mujeres, hombres, niñas y niños, preferentemente a adultos mayores y discapacitados, residentes en la Delegación Tláhuac sin seguridad social laboral, que requieran ayuda económica para solventar gastos de algún tipo de medicamento, prótesis, aparato ortopédico, material de curación y/o intervención quirúrgica. | 100 o mas personas, según lo permita el presupuesto, que cumplan con los requisitos marcados en las Reglas de Operación del Programa | 145 Personas.      |

#### IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño.

##### CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA CON SU DISEÑO

| Apartado  | Nivel de cumplimiento | Justificación  |
|---|-----------------------|--|
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | 3                     | El Programa fue ejecutado por la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios, tal y como se establece en a reglas de operación  |
| II. Objetivos y Alcances                          | 3                     | El Programa cumplió con sus objetivos y alcances, ya que otorgo manera oportuna, eficaz y eficiente a las personas de escasos recursos de esta demarcación, una ayuda Económica que contribuyo a elevar sus niveles de satisfacción. |
| III. Metas Físicas                                | 3                     | El Programa beneficio a 145 personas, superando su meta física que era de 100  |
| IV. Programación Presupuestal                     | 3                     | El Programa ejerció en su totalidad el recurso asignado de \$1,200,000.00  |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso          | 3                     | El Programa tiene claramente definidos sus requisitos y procedimientos, los cuales son estandarizados e iguales para todos los ciudadanos, además de ser precisos y gratuitos  |

|   |   |   |
|---|---|---|
| VI.<br>Procedimientos<br>de<br>Instrumentación                    | 3 | El Programa es ejecutado en forma eficaz y eficiente por el personal responsable, dado que tiene amplia experiencia en el tema y los procedimientos son estandarizados y expeditos.                                       |
| VII.<br>Procedimiento<br>de Queja o<br>Inconformidad<br>Ciudadana | 3 | El Programa difunde ampliamente la forma en que la ciudadanía puede presentar su queja o inconformidad, mediante un proceso claro, con nombre, cargo y dirección de los entes responsables de dar seguimiento al proceso. |
| VIII.<br>Mecanismos de<br>Exigibilidad                            | 3 | El Programa tiene claramente definidos los mecanismos necesarios para hacer valida la exigibilidad, la cual aplica para todos los solicitantes que cumplan con los requisitos   |
| IX.<br>Mecanismos de<br>Evaluación e<br>Indicadores               | 3 | El Programa tiene los indicadores suficientes, precisos y entendibles para poder efectuar el análisis cualitativo y cuantitativo de sus resultados, así como la difusión de sus resultados.                               |
| X. Formas de<br>Participación<br>Social                           | 3 | El Programa cuenta con diversos mecanismos a través de los cuales la sociedad puede participar en el diseño y supervisión del programa.   |
| XI.<br>Articulación<br>con Otros<br>Programas<br>Sociales         | 2 | Aunque existe complementariedad, es necesario fortalecer los mecanismos de vinculación con otros entes y dependencia para mejorar la atención y aumentar la satisfacción de la ciudadanía.                                |

#### **IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social**

##### **VALORACIÓN DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL**

En el ejercicio 2014 se contó con un presupuesto de **\$1,200,000.00 (Un millón doscientos mil pesos 00/100 M.N.)**. Los montos de las ayudas, por persona, que se autorizaron fueron por única ocasión y éstas dependieron del tipo de medicamento, prótesis, aparatos ortopédicos, material de curación y/o intervención quirúrgica que se solicitó, así como de la disponibilidad presupuestal, se otorgaron **145** ayudas.

Los recursos humanos, materiales y técnicos son los disponibles en la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios.

Los principales procesos seguidos en el Programa Social son:

##### **Procedimiento de Acceso:**

Ingresar escrito dirigido a la Jefa Delegacional, en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la Delegación Tláhuac, mediante el cual solicitará la ayuda económica para solventar gastos de medicamentos, prótesis, aparatos ortopédicos, material de curación y/o intervención quirúrgica. Se realizará el registro de beneficiarios para el otorgamiento de la ayuda. En caso de que la o el solicitante de la ayuda sea menor de edad, adulto mayor o se encuentre imposibilitado física o mentalmente para realizar el trámite, éste necesitará de un representante (padre, madre, tutor, familiar directo o conocido) quien ingresará el escrito especificando a quien está dirigida la ayuda. En el caso de población callejera, niñas o niños abandonados, indígenas o aquellos que por su situación sean sujetos de asistencia social y no puedan acreditar su identidad ni su dirección, deberán acudir a la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social de ésta Demarcación, en donde personal de trabajo social verificará su condición. En caso de que cualquiera de ellos cuente con algún tipo de tutoría institucional podrán registrarse, debiendo presentar el soporte documental que den los avales institucionales. Ninguno de los trámites para la gestión relativa al otorgamiento de Ayudas, implicará costo alguno.

##### **Difusión:**

A través de las Reglas de Operación; así como su incorporación al SIDESO (Sistema de Información del Desarrollo Social), página oficial de Internet de la Delegación [www.tlahuac.df.gob.mx](http://www.tlahuac.df.gob.mx) y la Gaceta Oficial del Distrito Federal

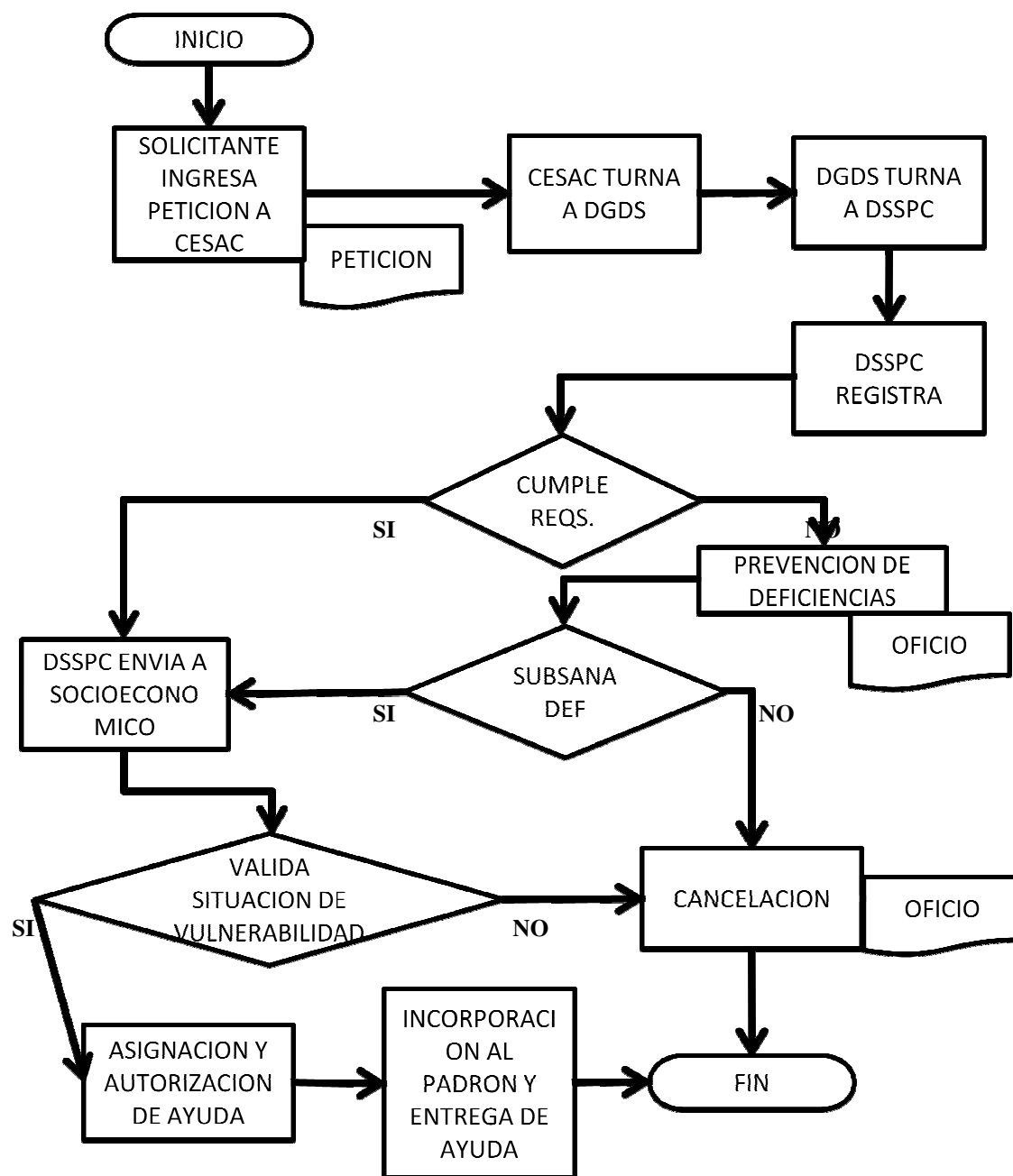
**Operación:**

Los solicitantes deberán cumplir con los requisitos señalados en el apartado V, una vez ingresado el escrito de solicitud de ayuda al Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de la demarcación, este será turnado a la Dirección General de Desarrollo Social quien a su vez turnará a la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios, quien llevará a cabo la integración del expediente administrativo con la documentación señalada en el apartado VI (Registro), una vez conformado dicho expediente se solicitará a la Jefatura de Unidad Departamental de Asistencia Social la realización de un estudio socioeconómico, el cual formará parte del expediente; de no cubrir con la totalidad de los documentos señalados en el apartado VI (Registro) se solicitará por escrito al interesado, proporcione el o la documentación faltante, en un término de 3 días hábiles, en caso de no hacerlo, se cancelará el trámite de la solicitud de ayuda. La resolución de su petición se informará por escrito al solicitante; en caso de ser procedente ó negativo.

Con base en lo anterior, se considera que los recursos y procesos con los que opera el programa social son los suficientes y adecuados para la realización y alcance de sus objetivos, excepto en la parte presupuestaria, donde si se otorgara una mayor cantidad de recursos al programa, esto redundaría en mayores beneficios para la población.

**IV.3 Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes**

Se cuenta con una base de datos donde se encuentran integrados todos los datos del expediente administrativo, así como los oficios de gestión y respuesta, cotizaciones, montos solicitados, propuestos y autorizados, así como las observaciones e inconsistencias de cada expediente, esta base de datos se actualiza constantemente y se coteja con los padrones de ejercicios anteriores con el fin de evitar duplicidades, errores o inconsistencias. El área encargada de la operación, administración y resguardo del padrón de beneficiarios es la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios. El procedimiento realizado en la integración del padrón es el siguiente:



#### IV.5. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES.

Los objetivos, metas e indicadores del programa son congruentes entre si y se encuentran concatenados, se consideran suficientes en esta etapa del programa ya que arrojan los datos necesarios que permiten evaluarlo. Son claros y precisos, relacionados con los objetivos y metas; y reflejan el propósito del programa ya que evalúan la satisfacción de los beneficiarios con respecto al programa así como la distribución por género y unidad territorial de los beneficiarios, la ayuda promedio otorgada y permiten compararla con el antecedente temporal inmediato. La información que permiten analizar los indicadores se genera con la operación cotidiana del programa, una vez que este tiene un avance significativo o ha concluido, se recopilan los mismos, se sistematizan y se concentran en las bases de datos designadas para tal fin, con el objetivo de evaluar el programa y de esta manera estar en un proceso permanente de mejora continua.



#### IV.6. AVANCES EN LAS RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2014.

| PLAZO                         | RECOMENDACIÓN O SUGERENCIA  | ETAPA DE INCIDENCIA EN EL PROGRAMA |           |         |            | SITUACIÓN AL PRIMER SEMESTRE DE 2015 |            |             |           |
|-------------------------------|---|------------------------------------|-----------|---------|------------|--------------------------------------|------------|-------------|-----------|
|                               |   | DISEÑO                             | OPERACIÓN | CONTROL | EVALUACIÓN | CONCLUIDA                            | EN PROCESO | NO INICIADA | DESECHADA |
| Corto plazo (hasta 6 meses)   | 1. Impulsar el incremento presupuestal para el programa   | X                                  | X         |         | X          | X                                    |            |             |           |
| Media no plazo (hasta un año) | 2. Ampliar la difusión del programa en las diversas instancias y espacios   |                                    | X         | X       |            | X                                    |            |             |           |
|                               | 3. Sensibilizar a la plantilla de personal en mejorar la atención   |                                    | X         | X       | X          | X                                    |            |             |           |
| Largo plazo (más de un año)   | 4. Promover una mayor participación ciudadana, en cuanto a la evaluación de las actividades e integración al programa | X                                  |           |         | X          |                                      | X          |             |           |

Las recomendaciones efectuadas producto de la Evaluación Interna 2014 fueron ejecutadas a cabalidad por la Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios y se encuentran concluidas, aunque por su características intrínsecas las mismas no pueden cerrarse de manera permanente, ya que están inscritas en un proceso de mejora continua.

#### V. Evaluación de Resultados y Satisfacción

##### V.1. Principales Resultados del Programa.

**Matriz de Indicadores del Programa Social.**

| NIVEL            | OBJETIVOS  | INDICADOR  | FORMULA DE CÁLCULO   | SUSTITUCIÓN                      |
|------------------|--|--|--|----------------------------------|
| <b>FIN</b>       | <p align="center">OTORGAR DE MANERA OPORTUNA, EFICAZ Y EFICIENTE A LAS PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS DE ESTA DEMARCACIÓN, UNA AYUDA ECONÓMICA POR ÚNICA OCASIÓN PARA SOLVENTAR GASTOS DE ALGÚN TIPO DE MEDICAMENTO, PRÓTESIS, APARATO ORTOPÉDICO, MATERIAL DE CURACIÓN Y/O PAGO DE INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA. AVANZAR EN LA GARANTÍA DEL DERECHO A LA SALUD DE LOS HABITANTES DE LA DELEGACIÓN TLÁHUAC E INCREMENTAR SUS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE SALUD, DANDO ATENCIÓN A PERSONAS DE ESCASOS RECURSOS QUE CARECEN DE SEGURIDAD SOCIAL Y SE ENCUENTRAN EN SITUACIÓN DE BAJO Y MUY BAJO DESARROLLO SOCIAL.</p> | <p align="center">PORCENTAJE DE ATENCIÓN</p>     | <p align="center">SOLIC. BENEFICIADAS/TOTAL SOLICITUDES</p>                              | <p align="center">51.79%</p>     |
| <b>PROPÓSITO</b> |  | <p align="center">PROMEDIO DE AYUDA OTORGADA</p> | <p align="center">RECURSO TOTAL ASIGNADO AL PROGRAMA/TOTAL DE PERSONAS BENEFICIARIAS</p> | <p align="center">\$8,275.86</p> |

|                    |   |                            |  |         |
|--------------------|---|----------------------------|--|---------|
| <b>COMPONENTES</b> | ENTREGAR A LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA UNA AYUDA ECONÓMICA QUE CUBRIERON CON TODOS LOS REQUISITOS SEÑALADOS EN LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA Y A LOS CUALES LES FUE APLICADO UN ESTUDIO SOCIOECONÓMICO QUE DETERMINA EL GRADO DE DESARROLLO SOCIAL EN EL QUE VIVEN. | PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO | PER BENEFICIARIAS/PER QUE CUMPLIERON CON LOS REQUISITOS) | 100.00% |
| <b>ACTIVIDADES</b> | PROCESAR SOLICITUDES, REALIZAR ESTUDIOS SOCIOECONÓMICOS, EVALUAR NECESIDADES, ADMINISTRAR PADRÓN, OTORGAR AYUDAS, EFECTUAR EVALUACIÓN, VERIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO   | GRADO DE SATISFACCIÓN      | PUNTUACIÓN TOTAL/TOTAL DE REACTIVOS                      | 9.15    |

#### BENEFICIARIOS POR UNIDAD TERRITORIAL

| # UT     | NOMBRE                             | NUMERO DE BEN |
|----------|------------------------------------|---------------|
| 11-003-1 | Conchita Torre Blanca Torres Bodet | 11            |
| 11-004-1 | Del Mar                            | 3             |
| 11-006-1 | El Rosario                         | 2             |
| 11-008-1 | Francisco Villa San Agustín        | 4             |
| 11-012-1 | La Asunción                        | 4             |
| 11-013-1 | La Asunción Santa Ana San Juan     | 6             |
| 11-014-1 | La Estación                        | 1             |
| 11-015-1 | La Lupita                          | 2             |
| 11-016-1 | La Magdalena Los Reyes San Andrés  | 8             |
| 11-017-1 | La Nopalera                        | 3             |

|          |                                   |     |
|----------|-----------------------------------|-----|
| 11-020-1 | Las Arboledas                     | 1   |
| 11-022-1 | Los Olivos                        | 12  |
| 11-023-1 | Miguel Hidalgo                    | 17  |
| 11-024-1 | San Andrés Mixquic                | 4   |
| 11-025-1 | Ojo de Agua                       | 1   |
| 11-026-1 | Pueblo de San Francisco Tlaltenco | 13  |
| 11-027-1 | Pueblo Santiago Zapotitlán        | 8   |
| 11-028-1 | San José                          | 2   |
| 11-029-1 | San Nicolás Tetelco               | 4   |
| 11-030-1 | San Pedro Tláhuac                 | 8   |
| 11-032-1 | Santa Ana                         | 4   |
| 11-033-1 | Santa Catarina                    | 9   |
| 11-034-1 | Selene                            | 7   |
| 11-036-1 | Zapotitla                         | 6   |
| 11-037-1 | Zapotitlán                        | 5   |
| TOTAL    |                                   | 145 |

#### INDICADORES DE GÉNERO

**TOTAL DE HOMBRES BENEFICIADOS: 52**

**PORCENTAJE DE HOMBRES BENEFICIADOS: 35.86%**

**TOTAL DE MUJERES BENEFICIADAS: 93**

**PORCENTAJE DE MUJERES BENEFICIADAS: 64.14%**

#### V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes

Las opiniones de los beneficiarios del programa vertidas en el instrumento diseñado para tal fin, así como la matriz de los indicadores nos arrojan los siguientes resultados:

A. El programa genera un nivel de satisfacción aceptable entre los beneficiarios del mismo, las calificaciones obtenidas en los instrumentos aplicados lo sustentan y permiten verificar que las principales exigencias de los ciudadanos son:

- Que el monto de la ayuda se incremente.
- Que el otorgamiento del apoyo sea más rápido
- Que el programa se mantenga en beneficio de la población Tláhuac.

### V.3. FODA del Programa Social

**Factores internos**  
**Factores externos**

**Lista de fortaleza**

- F1** Personal capacitado en su operación
- F2** Programa consolidado entre la población
- F3** Instrumentación clara y definida

**Lista de Debilidades**

- D1** Presupuesto insuficiente
- D2** Metas físicas bajas
- D3** Tiempo de espera largo para el beneficiario

**Lista de oportunidades**

- O1** Realizar más difusión
- O2** Posibilidad de aumentar la cantidad de beneficiarios
- O3** Articularse con otras áreas delegacionales para la implementación de jornadas o campañas de prevención

**FO (Maxi-Maxi) Potencialidades**

- FO1** Experiencias locales exitosas
- FO2** Mejorar el tiempo de atención
- FO3** Atender a más U. Ts.

**DO (Mini-Maxi) Desafíos**

- DO1** Generar convenios de colaboración o campañas de donación
- DO2** Aumentar conciencia social del problema de salud
- DO3** Buscar la articulación con los servicios de salud de GDF

**Lista de Amenazas**

- A1.** Aumento de enfermedades en el país
- A2.** Cambios en la políticas de desarrollo
- A3.** Reducciones presupuestales

**FA (Maxi-Mini) Riesgos**

- FA1** Aumento de la informalidad y automedicación
- FA2** Recursos mal canalizados
- FA3** Usuarios mal intencionados

**DA. (Mini-Mini) Limitaciones**

- DA1** Presupuesto insuficiente
- DA2** Ayuda no contempla hechos consumados
- DA3** Tiempo de espera largo para el beneficiario

### VI. Conclusiones y Recomendaciones

#### VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna

La principal solicitud hecha por los beneficiarios es el aumento de la ayuda otorgado, mientras que el resultado de los indicadores cuantitativos nos arrojó un aumento en la población atendida, por lo que la principal acción correctiva debiera ser la reasignación presupuestal para atacar estas amenazas. Por otra parte, está el asunto de la difusión, que puede ser abatido con la implementación de una estrategia más agresiva en el tema, así como la solicitud de apoyo a las áreas delegacionales de participación ciudadana con el fin de ampliar las zonas donde se hace difusión. Sin duda uno de los pendientes más sensibles, es mejorar la atención y calidez en el trato que recibe el ciudadano, y para esto se propone sensibilizar a todo el equipo de trabajo sobre la importancia de dar un trato digno, justo y cálido al ciudadano.

#### VI.2. Estrategias de Mejora

| Elementos de la Matriz FODA | Estrategia de mejora propuesta   | Etapas de implementación dentro del control del programa social | Efecto esperado  |
|-----------------------------|--|---|--|
| O2, FO3                     | Impulsar el incremento presupuestal para el programa                   | Diseño y planeación   | Aumento de la población beneficiada y el monto de ayuda proporcionada. |
| O1, DO2                     | Ampliar la difusión del programa en las diversas instancias y espacios | Diseño y operación.   | Aumento de la población beneficiada y el monto de ayuda proporcionada. |
| FO2, DO3                    | Sensibilizar a la plantilla de personal en mejorar la atención         | Operación y evaluación.   | Brindar una atención al ciudadano, mas eficaz y eficiente.             |

| VI.3. Cronograma de Instrumentación                                    | Plazo | Área(s) de instrumentación  | Área(s) de seguimiento                                   |
|--|-------|---|--|
| Estrategias de Mejora  |       |   |  |
| Impulsar el incremento presupuestal para el programa                   | CORTO | Dirección General de Administración.<br>Dirección General de Desarrollo Social. | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios |
| Ampliar la difusión del programa en las diversas instancias y espacios | CORTO | Dirección General de Desarrollo Social.<br>Dirección de Comunicación Social     | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios |
| Sensibilizar a la plantilla de personal en mejorar la atención         | CORTO | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios                        | Dirección de Servicios Sociales y Programas Comunitarios |

## VII. Referencias Documentales

**INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA INEGI.** [www.inegi.gob.mx](http://www.inegi.gob.mx)

Sistema Estatal y Municipal de Bases de Datos (SIMBAD)

Banco de Información INEGI

Censo Nacional de Población y Vivienda 2010

**SECRETARÍA DE SALUD** [www.salud.gob.mx](http://www.salud.gob.mx)

Sistema Nacional de Información en Salud. (SINAIS)

**ASAMBLEA LEGISLATIVA DEL DISTRITO FEDERAL** [www.aldf.gob.mx](http://www.aldf.gob.mx)

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Ley de Protección de Datos Personales

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social

**GOBIERNO DEL DISTRITO FEDERAL** [www.df.gob.mx](http://www.df.gob.mx)

Plan General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018

**CONSEJERÍA JURÍDICA Y DE SERVICIOS LEGALES DEL DISTRITO FEDERAL**

Gaceta Oficial del Distrito Federal [www.consejeria.df.gob.mx](http://www.consejeria.df.gob.mx)

Gaceta oficial No. 1789 bis de fecha 31 de enero de 2014

Gaceta oficial No. 1964 de fecha 14 de octubre de 2014

Gaceta oficial No. 48 de fecha 11 de marzo de 2015

**SECRETARÍA DE DESARROLLO SOCIAL DEL DISTRITO FEDERAL**

Sistema de Información del Desarrollo Social [www.sideso.df.gob.mx](http://www.sideso.df.gob.mx)

**ÓRGANO POLÍTICO ADMINISTRATIVO EN TLÁHUAC** [www.tlahuac.df.gob.mx](http://www.tlahuac.df.gob.mx)

20 compromisos de la Jefatura Delegacional

Manual de Procedimientos de la Delegación Tláhuac

Estructura Orgánica de la Delegación Tláhuac

## TRANSITORIO

**Único.-** Publíquese en la Gaceta del Distrito Federal

México, Distrito Federal, 29 de junio de 2015.

**ATENTAMENTE**

**C. ISAAC LÓPEZ ALEJOS**

**JEFE DELEGACIONAL EN TLÁHUAC**