



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO  
**190 años**

# **EVALUACIÓN INTERNA DEL PROGRAMA “OPERACIÓN DE COMEDORES PÚBLICOS” 2015**



I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA .....	5
II.1. Descripción del Objeto de Evaluación .....	5
II.2. Área Encargada de la Evaluación .....	7
II.3. Metodología de la Evaluación .....	8
II.4. Fuentes de Información .....	10
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA .....	11
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal .....	11
III.2. Árbol de Problema .....	16
III.3. Árbol de Objetivos y de Acciones .....	19
III.4. Resumen Narrativo .....	20
III.5. Matriz de Indicadores del Programa Social .....	21
III.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical).....	22
III.7. Análisis de Involucrados del Programa.....	22
III.8. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas Sociales .....	23
III.9. Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo .....	25
IV. EVALUACIÓN DE COBERTURA Y OPERACIÓN .....	25
IV.1. Cobertura del Programa Social .....	25
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño .....	26
IV.3. Valoración de los Procesos del Programa Social .....	27
IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes.....	30
IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores.....	33
IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014.....	35
V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN .....	35
V.1. Principales Resultados del Programa .....	35
V.2. Percepción de las Personas Beneficiarias o Derechohabientes.....	37
V.3. FODA del Programa Social.....	59
VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
VI.1. Conclusiones de la Evaluación Interna .....	60
VI.2. Estrategias de Mejora .....	61
VI.3. Cronograma de Instrumentación .....	62
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	64

## I. INTRODUCCIÓN

La Administración Pública del Distrito Federal concibe a la asistencia social como una política especializada de inclusión social de carácter permanente, con intervenciones temporales respecto de personas, familias o grupos específicos, orientadas a la superación de sus desventajas y la consecución de su autosuficiencia. Es decir, la asistencia social es el conjunto de acciones encaminadas a complementar y desarrollar las capacidades y aptitudes de los individuos, familias o grupos vulnerables o en situación de riesgo que no cuentan con los medios para valerse por sí mismos.

Teniendo como principio rector la equidad de todos los individuos, la asistencia social debe atender el desarrollo de las capacidades y la construcción de oportunidades que favorezcan la reinserción social de los grupos más vulnerables de la población, en un ambiente de igualdad y justicia.

Para el Gobierno de la Ciudad de México combatir la “...exclusión y la discriminación y aumentar la calidad de vida de las y los habitantes de la Ciudad de México...”<sup>1</sup>, es una prioridad al definir políticas de atención que propicien la reinserción social con resultados favorables en lo inmediato para con ello sentar las bases del desarrollo social a mediano y largo plazo, en beneficio de las personas en situación de vulnerabilidad y/o en situación de calle. El programa Operación de los Comedores Públicos atiende a todas las personas solicitantes y está bajo la responsabilidad operativa de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (DGIASIS), la cual depende de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal (SEDESO).

La presente Evaluación Interna del programa Operación de los Comedores Públicos tiene como propósito cumplir con lo dispuesto en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, artículos 15 fracción IV, 16, 19, 31 fracción VI, 36, 37, y 57; la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal en los artículos 42 y 43; en el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 64 al 69; en el Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal en el artículo 9 fracción V; así como en las metas y líneas de acción contenidas en el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, y con base en el acuerdo derivado de la VI Sesión Ordinaria, emitido por el Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.<sup>2</sup>

Los procesos de evaluación son considerados como una práctica muy importante en la gestión pública, ya que a partir de ésta se aportan elementos técnicos y políticos para mejorar el desempeño de los programas y/o acciones sociales, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que la Administración Pública haya trazado, lo que permite hacer eficiente el uso de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de los habitantes de una sociedad.

En este sentido, de acuerdo con el Artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), *“las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de Desarrollo Social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y*

---

<sup>1</sup> Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 - 2018

<sup>2</sup> Gaceta Oficial del Distrito Federal, 11/Marzo/2015: pág. 53

*fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento”. Señala además, que “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.”*

Con el propósito de enfocar la gestión del programa Operación de los Comedores Públicos al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de la población beneficiaria, así como fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el ejercicio de los recursos públicos, se evalúa el diseño, la cobertura, la operación, los resultados, la percepción y satisfacción que se genera a través de la implementación de esta política social.

Al momento de hacer pública la información resultante de la Evaluación Interna, la ciudadanía puede conocer de mejor y mayor manera la forma en que sus gobernantes emplean los recursos públicos, así como los resultados generados por la instrumentación de la política social en comento, lo que fortalece lo establecido en el Programa General de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013 – 2018 en el sentido de generar una Administración Pública que *“...aspira a encaminar los esfuerzos para consolidar un gobierno efectivo, transparente y cercano a la ciudadanía...”*<sup>3</sup>

Adicionalmente, con la presente Evaluación Interna se busca generar información cualitativa y cuantitativa que permita realizar mejoras en el diseño y operación del programa Operación de los Comedores Públicos, generando la posibilidad de detectar las fortalezas y/o debilidades de los mismos para beneficio de las personas atendidas.

La evaluación se complementará con un seguimiento periódico de los recursos ejercidos, acciones ejecutadas y metas alcanzadas, a través de la supervisión cotidiana del responsable del programa y de la cédula de calidad o satisfacción aplicada a los beneficiarios.

Toda vez que la población es amplia, se tomará una muestra representativa de la población beneficiaria para conocer su grado de satisfacción y opinión general de ellos para con el servicio que reciben, complementando dicho muestreo con un seguimiento a una muestra representativa de la población objetivo a fin de evaluar el impacto nutricional del programa.

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación, realiza anualmente la Evaluación Interna del programa Operación de los Comedores Públicos desde 2010, se han realizado las siguientes evaluaciones.  
Cuadro 1

CUADRO 1. Evaluaciones Realizadas

Año	Tipo de Evaluación	Publicación
2010	Diagnostica	Página del SIDESO: <a href="http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php">http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php</a>
2011	Operación y Resultados	Página del SIDESO: <a href="http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php">http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php</a>
2012	Evaluación Global y Satisfacción	Página del SIDESO: <a href="http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php">http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php</a>

<sup>3</sup> Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 - 2018

Año	Tipo de Evaluación	Publicación
2013	Diagnostica y Sistematización	Página del SIDESO: <a href="http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php">http://www.evalua.df.gob.mx/evaluacion_int_anios.php</a>

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

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

La creación del programa Operación de los Comedores Públicos fue la respuesta que el Gobierno de la Ciudad de México decidió instrumentar para revertir los efectos negativos derivados de la crisis económica de carácter mundial que inició en el año 2009, bajo esta premisa, el Gobierno consideró necesario poner en marcha los Comedores Públicos para ayudar en la mejora del ingreso familiar, la salud, nutrición y en general, en la calidad de vida de los habitantes de la Ciudad.

La crisis económica reflejó sus efectos en la población a través de dos variables: el alza en los precios de los alimentos y la pérdida masiva de empleos, lo cual ocasionó que los ciudadanos en situación de vulnerabilidad no pudieran acceder a los mínimos de bienestar social como es la alimentación.

El programa de Comedores Públicos inició el 16 de marzo del año 2009 bajo la responsabilidad operativa de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal para que mediante su implementación se contribuyera a garantizar el derecho a la alimentación y nutrición de la población que viva, trabaje o transite por unidades territoriales de alta o muy alta marginalidad, en especial para las personas en situación de vulnerabilidad, como son niñas y niños, adultas y adultos mayores en situación de abandono, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, desempleados, población en situación de calle y en general de toda aquella persona que solicite ser atendido por esta política social.

Durante los últimos 6 años el programa ha transitado por distintas modificaciones, entre las más relevantes es su incorporación en 2014 al “Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México” (Aliméntate), mismo que fue instruido por el Jefe de Gobierno, Dr. Miguel Ángel Mancera Espinoza. Dicho Sistema busca “...conjuntar esfuerzos y contribuir a garantizar el acceso al derecho a la alimentación, y mejorar la calidad de vida de las personas con carencia alimentaria...” en la Ciudad.

Una modificación adicional ocurrió en el 2014, cuando se realizó la reestructura operativa de los Comedores Públicos, incorporando dos vertientes más de atención -Campaña de Invierno y Bomberos Sociales-, con el objetivo de brindar el servicio a víctimas de contingencias tales como inundaciones, incendios o condiciones climatológicas extremas que afecten a la población en situación de vulnerabilidad y/o en situación de calle.

El objetivo general del programa Operación de los Comedores Públicos para el ejercicio fiscal 2014, de conformidad a las Reglas de Operación para dicho año, es: *“Contribuir a garantizar el Derecho a la Alimentación y Nutrición, a través del funcionamiento de Comedores Públicos gratuitos que brinden una ración de alimento a la población que viva, trabaje o transite por unidades territoriales de alta y muy alta marginalidad.”*<sup>4</sup>

<sup>4</sup> Publicado el día 30 de Enero de 2014 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal N° 1788

Asimismo, el programa Operación de los Comedores Públicos tienen por objetivos específicos:

- *“Contribuir en el acceso al Derecho a la Alimentación y Nutrición a través del funcionamiento de Comedores Públicos gratuitos, promoviendo así, la equidad social.*
- *Suministrar raciones de alimento caliente a la población solicitante.*
- *Atender a la población que viva, trabaje o transite por zonas de alta o muy alta marginación.*
- *Dar seguimiento nutricional a una muestra aleatoria de beneficiarios del Comedor.*
- *Diseñar acciones en materia de nutrición (pláticas, censo con seguimiento, actividades lúdicas y recreativas) entre los beneficiarios de los Comedores Públicos.*
- *Promover la participación ciudadana voluntaria a través de diferentes mecanismos, y en la aplicación de la Cédula de Calidad y Satisfacción.*
- *Operar de manera paralela la Campaña de Frio Invierno Calor Humano, llevando a cabo la elaboración, distribución y captura que la campaña requiera.*
- *Desarrollar acciones que atiendan las contingencias naturales que afecten a la población, ya sea de zonas de alta o muy alta marginación (siempre y cuando la población se encuentre en situación de vulnerabilidad).*
- *Fomentar la equidad social y de género a través de los Prestadores de Servicios y/o los Comedores Públicos (cursos para los responsables de comedores, material impreso y/o actividades dentro de los Comedores)”<sup>5</sup>.*

En los Comedores Públicos se proporciona una ración de comida gratuita de lunes a viernes (excepto días festivos) por persona. Siempre considerando los siguientes casos como prioritarios para brindar el servicio:

- *“Niñas y niños;*
- *Mujeres embarazadas o en etapa de lactancia;*
- *Personas con algún tipo de discapacidad;*
- *Enfermedades crónico degenerativas*
- *Adultas y adultos mayores;*
- *Personas en situación de calle;*
- *Padres o madres solas;*
- *Desempleados;*
- *Personas afectadas por contingencias.”*

El acceso al beneficio social será a través de la solicitud expresa de la población, directamente en las instalaciones de los Comedores con un horario de atención de lunes a viernes de 13:00 a 16:00 horas (excepto días festivos), o una vez que se terminen las raciones programadas, si esto ocurre antes del horario establecido para cierre.

La operación y funcionamiento del programa Operación de los Comedores Públicos, está a cargo de la Coordinación de Atención Social Emergente y Enlace Interinstitucional, a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Programas Especiales, la cual es la encargada de garantizar el suministro de raciones de alimento diario preparadas de acuerdo a los menús elaborados y autorizados por

---

<sup>5</sup> Ibid.

personal especializado del programa de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social.

## II.2. Área Encargada de la Evaluación

La Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación, realiza anualmente la Evaluación Interna según los criterios que para tal efecto emite el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evaluación DF).

Entre las principales funciones de la Jefatura en mención, de conformidad al Manual Administrativo de ésta Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, en su apartado de organización, Dictamen 9/07, destacan las siguientes: Cuadro 2:

CUADRO 2. Funciones de la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación.

Jefatura de Unidad Departamental de Planeación	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinar la elaboración de modelos y sistemas que permitan la planeación, instrumentación, seguimiento y evaluación de los programas de asistencia e integración social, así como contribuir en la actualización periódica de los documentos normativos y mantener el desarrollo informático con base en la actualización del sistema de información y modelo de evaluación en su fase técnica y operativa.</li> <li>• Desarrollar un proceso general interno de planeación con base en información interna y externa para generar en forma periódica informes y evaluaciones globales útiles para la toma de decisiones.</li> <li>• Diseñar y establecer los requerimientos de información para su integración, procesamiento e interpretación cualitativa y cuantitativa.</li> <li>• Elaborar los sistemas de información y evaluación internos, propiciando su desarrollo técnico y operativo.</li> <li>• Comunicar a las distintas dependencias sobre requerimientos normativos de organización interna, así como proporcionar los elementos en el mejoramiento constante de las formas organizativas y de herramientas actualizadas en los manuales de procedimientos.</li> <li>• Facilitar la actualización de la estructura organizativa general, a través de su validación, y obtener la autorización ante las instancias normativas de acuerdo a los ajustes efectuados por la instancia superior interna.</li> </ul>	

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015).

Para la elaboración de la presente Evaluación Interna, se conformó un equipo de trabajo compuesto por 3 integrantes de la DGIASIS, todos con nivel de estudios de licenciatura y formación en evaluación y monitoreo de programas sociales con una experiencia promedio de 3 años.

CUADRO 3. Integrantes de la elaboración de la Evaluación

Puesto	Género	Edad	Formación	Experiencia M y E	Exclusivo M y E
JUD Planeación	Masculino	28	Licenciatura Estomatología	Políticas Públicas en Materia de Desarrollo Social (UNAM), Elaboración de Indicadores de Resultados (CONEVAL), Metodología del Marco Lógico para la Construcción de la Matriz de Indicadores de Resultados (CONEVAL), 3 años	No participa en la operación del programa y se dedica exclusivamente a la tarea del monitoreo y evaluación.

Puesto	Género	Edad	Formación	Experiencia M y E	Exclusivo M y E
Apoyo Administrativo	Masculino	33	Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	2 años	No participa en la operación del programa y se dedica exclusivamente a la tarea del monitoreo y evaluación.
Apoyo Administrativo	Masculino	28	Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública	3 años.	No participa en la operación del programa y se dedica exclusivamente a la tarea del monitoreo y evaluación.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

### II.3. Metodología de la Evaluación

Los ejercicios de evaluación son instrumentos cuantitativos y cualitativos que permiten conocer debilidades y oportunidades de las acciones que se someten a este instrumento, en este sentido, la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social presenta la evaluación interna de del programa Operación de los Comedores Públicos que brindan servicio de entrega de raciones de alimento gratuitas a las personas en situación de vulnerabilidad.

#### Descripción de la metodología aplicada:

*Metodología cuantitativa:* es el proceso de decisión que pretende decir, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística (encuestas, entrevistas, llenado de reactivos para el almacenamiento de información para un muestreo estadístico y numérico, llenado de cedulas, entre otras).

Es importante mencionar que la Dirección General del IASIS cuenta con un “Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social”, mejor conocido como SIBAIS, que es construido a partir de los diferentes datos emanados de la implementación del programa, que permite la generación de información para la toma de decisiones.

Cabe mencionar que la metodología cuantitativa se refiere a que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea representable por algún modelo numérico ya sea lineal, exponencial o similar. Es decir, que haya claridad entre los elementos de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente dónde se inicia el problema, en qué dirección va y qué tipo de incidencia existe entre sus elementos.<sup>6</sup>

*Metodología cualitativa:* se caracteriza por la investigación, usando cortes metodológicos basados en principios como de interacción social empleando métodos de recolección e interpretación de datos e información, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad como tal. Por lo tanto, la investigación cualitativa requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo administran. A diferencia de la investigación y metodología cuantitativa, la

<sup>6</sup> Carlos Bosh García: 2008. “Metodología de la investigación”. Trillas 12ª. Pág.74



investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento. Es decir, investiga el qué, cómo y para qué, así mismo, busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo, cuánto.<sup>7</sup>

Es importante señalar que para recabar el sentir de la población objetivo de los Comedores Públicos, se elaboró y aplicó una Cédula a una muestra representativa de los beneficiarios de estos Comedores, con la finalidad de recabar información que permita "...identificar y conocer la magnitud de los problemas..."<sup>8</sup> que atiende el programa Operación de los Comedores Públicos.

Esta Cédula considera reactivos para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios de los Comedores Públicos, considerando que de los resultados obtenidos se tiene la posibilidad de generar estrategias de fortalecimiento y mejora de los mecanismos de operación del servicio que se brinda, es decir, los resultados obtenidos contribuyen en la toma de decisiones.

Es importante señalar que con la finalidad de enfocar la gestión al logro de resultados para mejorar las condiciones de vida de la población beneficiaria, así como fortalecer la rendición de cuentas, la transparencia en el ejercicio de los recursos y evitar duplicidades en los programas sociales, se utilizó la Metodología del Marco Lógico (MML) para la construcción de indicadores.

Dicha Metodología es un instrumento de planeación que permite a los tomadores de decisiones públicas conocer y atender de forma integral el problema que busca solucionar, en este sentido, la MML permite tener la *"seguridad de que no se están ejecutando actividades innecesarias, como también de que no falta ninguna actividad para completar el proyecto. Asimismo, se sabrá que los bienes y/o servicios que generará el proyecto son los necesarios y suficientes para solucionar el problema que le dio origen. También se estará consciente de los riesgos que podrían afectar el desarrollo del proyecto o bien comprometer su contribución a objetivos de desarrollo superiores."*<sup>9</sup>

La información que arroja la MML contribuye en la elaboración de la Matriz del Marco Lógico, que permite identificar con claridad los diferentes elementos que deben ser considerados para la construcción de los indicadores del programa Operación de los Comedores Públicos con el objetivo de contrastar los resultados programados y alcanzados por la puesta en operación de esta acción de gobierno.

La Metodología en mención facilita el seguimiento, control y evaluación de las diferentes etapas del programa Operación de los Comedores Públicos, permitiendo la identificación de aquellas situaciones que deban ser modificadas o aprovechadas para el mejoramiento del servicio que se brinda.

La Evaluación Interna del programa se realizará de acuerdo a lo establecido en la siguiente ruta crítica:

---

<sup>7</sup> Ibidem

<sup>8</sup> Rojas Soriano, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. UNAM, México, 1985, pp. 137

<sup>9</sup> [http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/eval\\_mon/1323.pdf](http://www.coneval.gob.mx/rw/resource/coneval/eval_mon/1323.pdf)

CUADRO 4. Ruta crítica

Actividad	2015				
	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Revisar publicación de lineamientos para la Evaluación Interna 2015, por parte de EVALÚA-D.F.		X			
Búsqueda y recopilación de información que permita elaborar la Evaluación Interna de la Operación de los Comedores Públicos.		X			
Análisis de información para elaboración de Evaluación Interna de la Operación de los Comedores Públicos.		X	X	X	X
Estructuración y redacción de Evaluación Interna de la Operación de los Comedores Públicos.		X	X	X	X
Asistencia a Talleres de Apoyo para la Elaboración de Evaluaciones Internas.			X	X	X
Preparar la publicación de las Evaluaciones Internas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.					X

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

#### II.4. Fuentes de Información

Para el pleno cumplimiento de los objetivos de la presente evaluación se tomará a consideración las siguientes fuentes de información:

Fuentes de Información de Gabinete: Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Distrito Federal, Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión, Reglas de Operación de los Comedores Públicos 2014, Padrones de Beneficiarios 2014, Acuerdo por el que se ordena la creación del “Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México”, Evaluaciones Internas 2010-2013 de los Comedores Públicos, diferentes estudios publicados por el CONEVAL y el INEGI en relación a la alimentación.

Fuentes de Información de Campo: de conformidad a lo establecido en las Reglas de Operación, para el ejercicio fiscal 2014, en lo referente a la Evaluación Interna del programa Operación de los Comedores Públicos, se establecen como mecanismos a considerar los siguientes instrumentos:

1. “Se aplicará una Cédula de Calidad y Satisfacción a 1,000 beneficiarios del servicio de los Comedores Públicos en el año.
2. Se elaborará un muestreo aleatorio de impacto nutricional en al menos 300 beneficiarios.”

### III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

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

CUADRO 5. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social del Distrito Federal

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VI. Procedimiento de Instrumentación	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
VIII. Mecanismo de Exigibilidad	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información correspondiente en el cuerpo del documento de las Reglas de Operación.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En el cuadro 6 se observa Apego del diseño del programa Operación de los Comedores Públicos a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal:

CUADRO 6. Apego del diseño a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Ley	Artículo	Redacción	Cumplimiento
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	4	“Los principios de la política de Desarrollo Social”.	Satisfactorio, ya que se incorporan dichos principios en el programa Operación de los Comedores Públicos.
	7	“Está prohibida toda práctica discriminatoria en el otorgamiento de subsidios y beneficios...”	Satisfactorio, ya que no existe discriminación alguna para acceder a las raciones de alimento que proporciona el programa Operación de los Comedores Públicos.
	31	“La Secretaría fomentará... la participación social en el diseño, monitoreo y evaluación de la política de desarrollo social...”	Satisfactorio, ya que se establecen medios y formas con los cuales se fomenta la participación ciudadana.

Ley	Artículo	Redacción	Cumplimiento
	32	“Los programas sociales... deberán enmarcarse en los principios de esta Ley y ser congruente con el Programa General de Desarrollo Social.”	Satisfactoria, en el sentido que el programa Operación de los Comedores Públicos cumple con dichos principios y se encuentra alineado al Programa General de Desarrollo Social 2013 - 2018
	33	“Todos los programas sociales deberán contar con reglas de operación...”	Satisfactorio, el programa de los Comedores Públicos cuenta con Reglas de Operación publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de enero de 2014 y considera los aspectos indicados en el Artículo y los señalados por el Evalúa DF
	34	“Cada uno de los programas sociales... deberá tener un padrón actualizado... publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, a más tardar el 31 de marzo del año de ejercicio y en un solo formato los padrones...entregarlos en el mismo plazo a la Asamblea Legislativa del Distrito Federal...”	Satisfactorio, ya que el programa de los Comedores Públicos cuenta con su Padrón de Beneficiarios, mismo que de conformidad a la Ley se hace público a través de la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 6 de marzo de 2015, fueron entregados a la Asamblea Legislativa del Distrito del Distrito Federal y está disponible en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO).
	36	“Los datos personales de los participantes o beneficiarios de los programas... se registrará por... la Ley de Transparencia...”	Satisfactorio, porque los datos personales recabados en el programa de los Comedores Públicos son tratados de conformidad a la normatividad vigente y aplicable en la materia, tal cual lo establecen las Reglas de Operación.
	38	“En los subsidios y beneficios de tipo material y económico que se otorgue... deberán llevar impreso... 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.”	Satisfactorio, ya que se incorpora dicha leyenda en las Reglas de Operación, formatos y lonas publicitarias del programa Operación de los Comedores Públicos.
	39	“La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas...”	Satisfactorio. ya que se considera en las Reglas de Operación la participación voluntaria de la sociedad en la implementación de los Comedores Públicos.
	42	“Las Evaluaciones Internas y Externas deben 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...”	Satisfactorio, ya que las Reglas de Operación considera la Evaluación Interna, la cual contempla dichos aspectos señalados en la Ley, así como la opinión de los beneficiarios.
	45	“La Contraloría General... es el órgano competente para conocer de las quejas y denuncias ciudadanas...”	Satisfactorio, ya que en las Reglas de Operación del programa de los Comedores Públicos se considera dicho órgano para interponer quejas por parte de los beneficiarios.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

**Contribución del programa Comedores Públicos para garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el Artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.**

En el siguiente cuadro 7 se señalan los doce principios de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal que deben ser considerados en la implementación de programas y/o actividades del Gobierno de la Ciudad de México:

CUADRO 7. Principios de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Principios de la Política de Desarrollo Social	Forma en que la Operación de los Comedores Públicos lo aplica
Universalidad	El programa Operación de los Comedores Públicos está destinado a la población en situación de vulnerabilidad; sin embargo cualquier persona puede solicitar y recibir el servicio, lo anterior corresponde a un abanico de la población amplio, lo que ha significado que, de manera progresiva incrementa su cobertura de acuerdo a la población potencial existente, de tal forma que para 2009, distribuyó entre la población beneficiaria 1,376,934 raciones alimentarias; para el ejercicio fiscal 2010 fueron distribuidas 2,193,406 raciones; para 2011, la cantidad se incrementó para alcanzar 2,483,253, en el año 2012, las raciones distribuidas ascendieron a 2,568,224, en 2013 las raciones totales entregadas fue de 2,658,289, y para el año 2014 ascendió a la cantidad de 3,065,130 raciones entregadas a los beneficiarios del programa.
Igualdad	A través del acceso a una seguridad alimentaria básica se contribuye a abatir las diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales.
Equidad de Género	No existe ningún tipo de exclusión ni subordinación basada en los roles de género para el otorgamiento de las raciones alimentarias, por el contrario, se contempla en las Reglas de Operación 2014, así como en la operación cotidiana, a las mujeres embarazadas y en etapa de lactancia, así como a las niñas, como población prioritaria. Al cierre de 2014, del total de derechohabientes del programa Operación de los Comedores Públicos, 44.2% son mujeres y 55.8% hombres.
Equidad Social	El programa Operación de los Comedores Públicos contribuye a superar toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada principalmente en la condición de vulnerabilidad por roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra, de una amplia gama de la población entre la que se encuentran niñas y niños, mujeres embarazadas o en etapa de lactancia, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores, personas en situación de calle, desempleados, así como a las personas afectadas por contingencias y solicitantes que requieran dicho apoyo.
Justicia Distributiva	Al apoyar de manera equitativa a las personas en situación de vulnerabilidad, facilitando las raciones de alimento a cualquier persona que lo solicite, se contribuye a dar cumplimiento cabal con el precepto de justicia distributiva, priorizando las necesidades de los grupos en condición de pobreza, exclusión y desigualdad social.
Diversidad	Se reconoce la pluriculturalidad de sus derechohabientes y se construye igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultura, edades, capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, preferencias y necesidades, generando procesos que tienden a la generación de igualdad social en beneficio de la población que se atiende a través del programa.

Principios de la Política de Desarrollo Social	Forma en que la Operación de los Comedores Públicos lo aplica
Integralidad	El programa de los Comedores Públicos ha sido integral, con el objetivo de beneficiar a la población derechohabiente establece coordinación con la Secretaría de Protección Civil quien imparte capacitación al personal de los comedores para garantizar la seguridad en la operación de las cocinas y los Comedores Públicos; de la misma forma gestiona coordinación con la Secretaría de Salud quien imparte capacitación para el manejo de alimentos, lo cual permite cumplir con la normatividad en materia de higiene de alimentos. En coordinación con la Subsecretaría de Participación Ciudadana se fomenta la participación de la comunidad y los beneficiarios de los comedores para la difusión de estos en las cercanías de sus instalaciones.
Territorialidad	Se cuenta con 60 Comedores Públicos distribuidos en las 16 Delegaciones Políticas del Distrito Federal, ésta localización territorial de los Comedores en Unidades Territoriales consideradas de Muy Alta y Alta Marginalidad, busca atender de forma prioritaria a la población que se encuentran en situación de vulnerabilidad, generando procesos de desarrollo social en beneficio de la población atendida.
Exigibilidad	La exigibilidad del Derecho a la Alimentación queda garantizada por el programa Operación de los Comedores Públicos, ya que en sus Reglas de Operación se indica la legislación aplicable, los espacios y formas donde la persona puede exigir el cumplimiento de este derecho. De tal forma que la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social mantendrá permanentemente los requisitos y procedimientos para que los ciudadanos puedan acceder a los beneficios de estos Comedores en la página <a href="http://www.iasis.df.gob.mx">http://www.iasis.df.gob.mx</a> y de la Secretaría de Desarrollo Social <a href="http://www.sds.df.gob.mx">http://www.sds.df.gob.mx</a> . En caso de omisión, los usuarios podrán exigir su cumplimiento ante la Contraloría General del Distrito Federal que es el órgano competente para conocer las denuncias en materia de desarrollo social en apego a la normatividad aplicable.
Participación	Las organizaciones sociales, civiles, comunitarias, grupos de vecinos, ciudadanas y ciudadanos en general, con experiencia en el manejo de éste tipo de Comedores e interesados en participar en la instalación, operación y difusión de los Comedores Públicos, orientadas a promover acciones a favor del Derecho Ciudadano a la Alimentación, podrán participar sin fines de lucro, sin percibir remuneración por su labor así como fomentar e impulsar la participación social, tal como lo establecen las Reglas de Operación.
Transparencia	Se cumple a través del portal de internet del Instituto, <a href="http://www.iasis.df.gob.mx">http://www.iasis.df.gob.mx</a> , de la página de la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal <a href="http://www.sds.df.gob.mx">http://www.sds.df.gob.mx</a> , y en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) <a href="http://www.sideso.df.gob.mx">www.sideso.df.gob.mx</a> los cuales están disponible permanentemente. En el portal de la DGIASIS se informa a la comunidad sobre el funcionamiento, horarios y accesibilidad al servicio. Por otra parte, el encargado de cada uno de los Comedores Públicos difunde en las inmediaciones del mismo el servicio que se ofrece.
Efectividad	Se cumple en la operación y aplicación del programa Operación de los Comedores Públicos, siempre optimizando al máximo los recursos y en reconocimiento pleno de los derechos de la población beneficiaria.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

### **Derechos Sociales que contribuye a garantizar los Comedores Públicos:**

En el cuadro 8 es posible identificar los Derechos Sociales en los cuales tiene incidencia el programa Operación de los Comedores Públicos en favor de sus beneficiarios:

CUADRO 8. Derechos Sociales que contribuye a garantizar el programa Operación de los Comedores Públicos

Normatividad	Artículo	Derecho	Contribución
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	1, fracción II	Derecho a la Alimentación.	Mediante la entrega de raciones de alimento gratuita y nutritiva, el programa Operación de los Comedores Públicos contribuye en la garantía del Derecho Humano a la Alimentación.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

**Alineación del programa Operación de los Comedores Públicos al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018 y al Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión:**

La alineación del programa Operación de los Comedores Públicos con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018, así como con el Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión se establece en los siguientes cuadros:

CUADRO 9. Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018.

Alineación	Área de Oportunidad 6	Objetivo 2	Meta 1	Línea de Acción
Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano.	Alimentación.	Consolidar una estrategia sostenible de ampliación de la oferta de alimentos saludables a bajo costo en las unidades territoriales con índices de marginación medio, alto y muy alto.	Mantener en funcionamiento los comedores comunitarios, públicos y populares ya instalados y aumentar su número en las unidades territoriales clasificadas con índice de marginación muy alto en el Distrito Federal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecer las capacidades organizativas de la población con mayor pobreza, para beneficiarse de los programas alimentarios como los comedores.</li> <li>Realizar un estudio de mejoras alimenticias de los usuarios de los servicios de comedores populares, comunitarios y públicos.</li> <li>Diseñar e implementar una estrategia, con la participación de organizaciones comunitarias y de la sociedad civil, para el diagnóstico y la transparencia del funcionamiento de los comedores y la capacitación de su personal.</li> </ul>

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En el cuadro 10 podemos ver la alineación del programa Operación de los Comedores Públicos al Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión:

CUADRO 10. Alineación con el Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión

Alineación	Área de Oportunidad	Objetivo	Meta Sectorial	Política Pública
Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión	Alimentación.	Consolidar una estrategia sostenible de ampliación de la oferta de alimentos saludables a bajo costo en las unidades territoriales con índices de marginación medio, alto y muy alto.	Consolidar los 363 comedores ya instalados e incrementar en al menos 10 nuevos comedores en las Unidades Territoriales clasificadas de muy alta y alta marginación para el 2018.	<p>La Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social y de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social, en coordinación con el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal promoverá capacitación con la finalidad de potencializar las capacidades organizativas de los grupos y así mejorar el funcionamiento de los comedores.</p> <p>La Secretaría de Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social y de la Dirección General de Igualdad y Diversidad Social en coordinación con el Sistema de Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, promoverá ejercicios anuales de capacitación sobre rendición de cuentas y resultados para la mejora en el funcionamiento de los comedores.</p>

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

### III.2. Árbol de Problema

El programa Operación de los Comedores Públicos fue diseñado e implementado en el año 2009 como respuesta del Gobierno de la Ciudad de México a los efectos de la crisis económica mundial, que impactó en el país y en la Ciudad, mermando el poder adquisitivo, incrementando el desempleo y limitando el acceso a los alimentos para sus habitantes.

De acuerdo al Informe de Resultados de la Medición de la Pobreza 2010 del Consejo Nacional de Evaluación del Desarrollo Social (CONEVAL), en el periodo de 2008–2010 -periodo que comprende dicha crisis-, la población con carencia en el acceso a la alimentación en el país pasó de 21.7% a 24.9%, equivalente a un aumento de 23.8 a 28 millones de personas.

Bajo ese contexto, el programa atiende la demanda creciente de la ciudadanía de la Ciudad de México en cuestión alimentaria, además, el 17 de septiembre del 2009, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal la “Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Distrito Federal”, pionera en su tipo en el país.

Con el programa Operación de los Comedores Públicos y la Ley en referencia, el Gobierno de la Ciudad de México busca garantizar el acceso a la alimentación de los habitantes de la Ciudad de



México, para establecer las condiciones que permitan el cumplimiento del Derecho Humano a la Alimentación, que para el año 2011 fue establecido expresamente en el artículo 4° Constitucional, como Derecho que debe ser garantizado por el Estado.

De acuerdo con datos del CONEVAL, en su “*Estudio de Medición de Pobreza por Municipio 2010*”, se establece que “*el 1.7% de la población de las 16 delegaciones del Distrito Federal presenta pobreza extrema con carencia alimentaria, lo que representa alrededor de 160 mil personas*” por lo que el Jefe de Gobierno, Dr. Miguel Ángel Mancera Espinosa, emite el decreto por el que se ordena la creación del “*Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México*” que coordine la aplicación de Programas y Acciones para garantizar la Seguridad Alimentaria de la población, mejor conocido como “*Aliméntate*”.

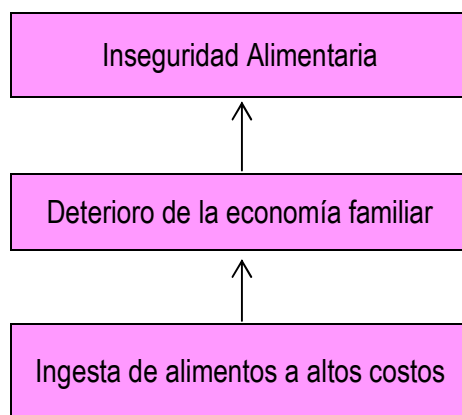
Con base en el mismo estudio del CONEVAL, el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013–2018, retoma: “*En el Distrito Federal, el 28.7% de la población se encuentra dentro del rango de pobreza (2.2% en pobreza extrema), 35.5% es vulnerable por alguna carencia social y 5.3% es vulnerable por ingresos. El 15.5% presenta carencias en el acceso a la alimentación. Existen 473,367 personas en pobreza alimentaria, de los cuales el 5.4% no tiene recursos para comprar los bienes de la canasta básica alimentaria*”

Justamente, a este universo de personas es al que busca atender de forma prioritaria -que no exclusivamente- el programa Operación de los Comedores Públicos, basado en los principios de equidad social y justicia distributiva que contribuya en la superación de la condición de vulnerabilidad en la que eventualmente se encuentra la persona, además, como ya se señaló, para cumplir con lo establecido en la Ley de Seguridad Alimentaria y Nutricional para el Distrito Federal y la propia Constitución Política en su artículo 4°, es otro objetivo de los Comedores Públicos.

Como línea base del programa Operación de los Comedores Públicos debe considerarse el hecho de la limitación al acceso a los alimentos de al menos 160 mil personas en la Ciudad de México.

Árbol de efectos:

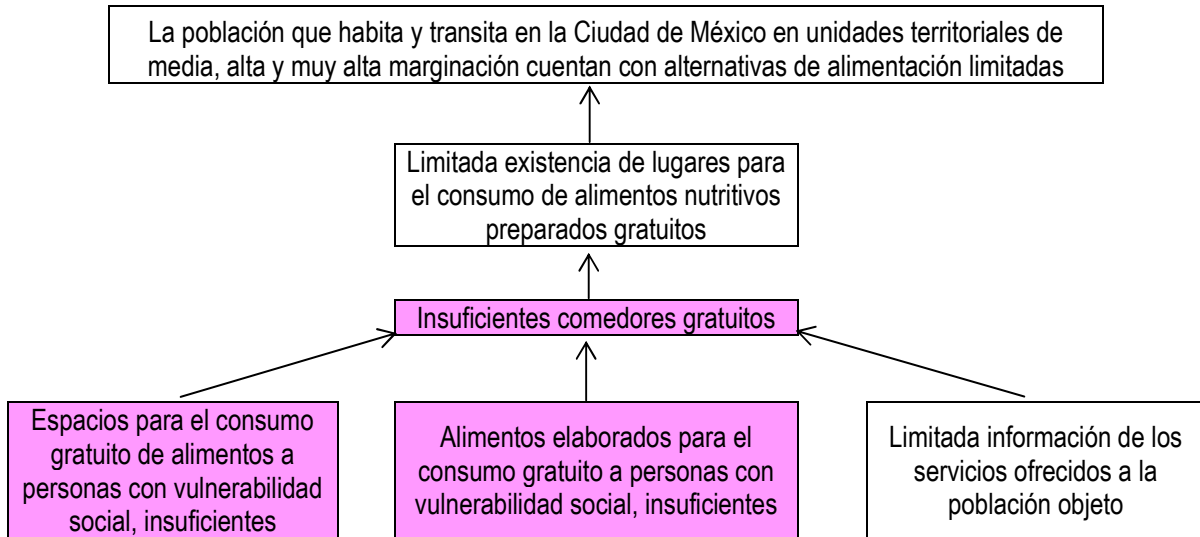
El siguiente árbol representa las consecuencias que se detectan son generadas a través del problema principal que atiende el programa Operación de los Comedores Públicos:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Árbol de causas:

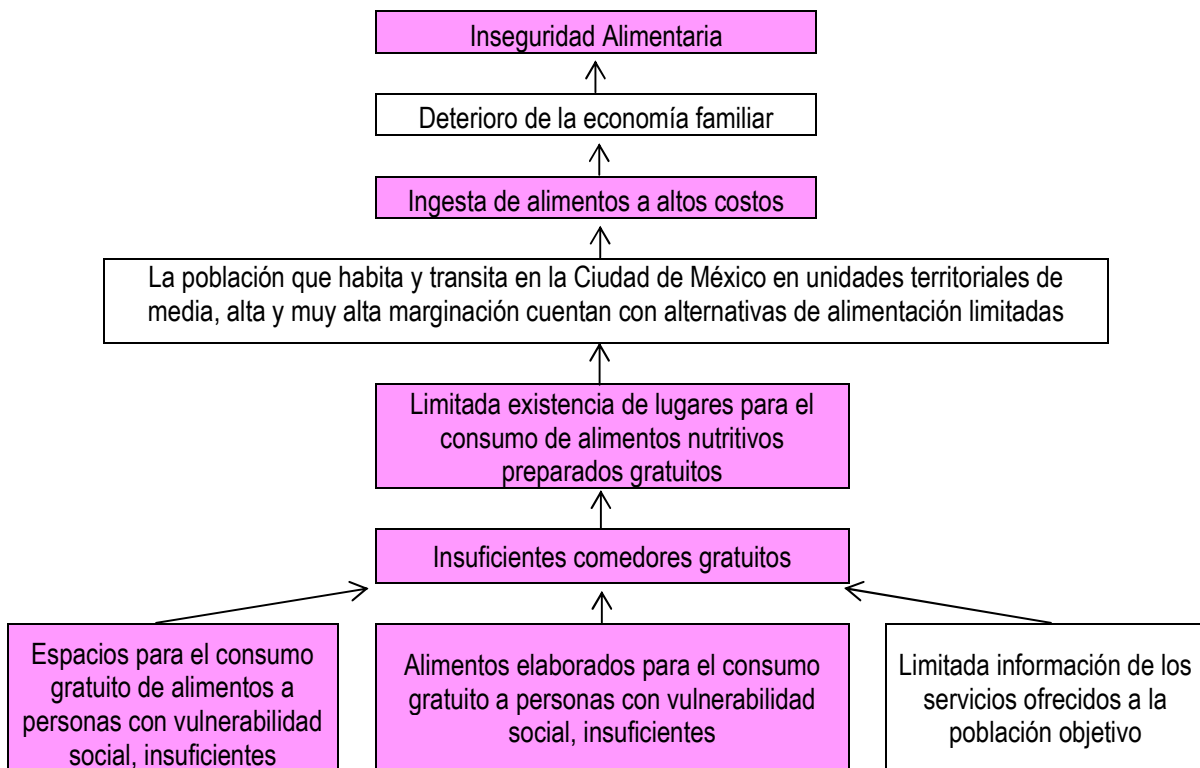
El siguiente árbol identifica las causas que generan el problema central que atienden los Comedores Públicos:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Árbol de problemas:

El siguiente árbol representa el conjunto de las causas y efectos que generan y produce el problema principal que atienden los Comedores Públicos:

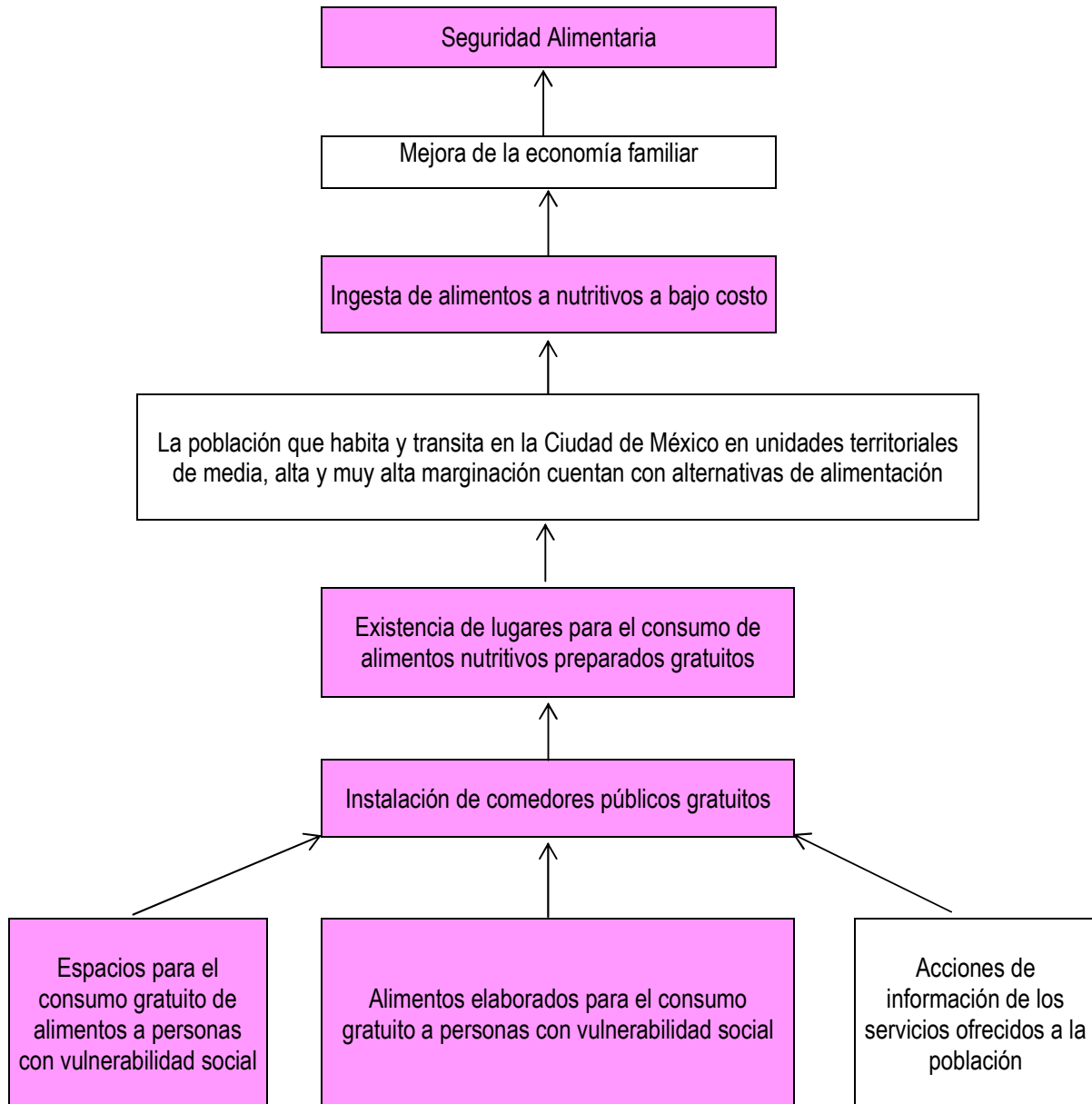


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

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

Árbol de Objetivos:

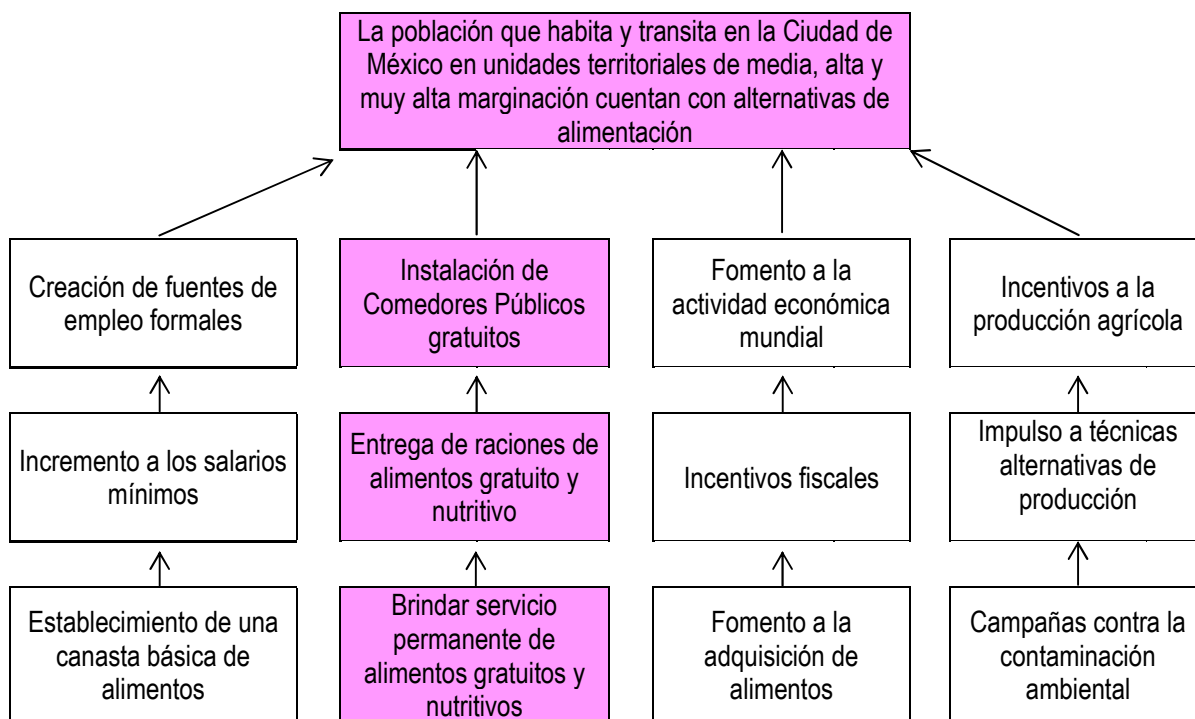
El siguiente árbol representa la problemática central atendida por el programa Operación de los Comedores Públicos, en el entendido que éste árbol de objetivos significa la versión positiva del árbol de problemas:



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

### Árbol de Acciones:

El siguiente árbol representa las diferentes acciones que se visualizan para la atención de los medios detectados en el árbol de objetivos, en este sentido, la segunda columna es en la que incide directamente los Comedores Públicos:



FUENTE: Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia: análisis e investigación)

### III.4. Resumen Narrativo

El siguiente cuadro muestra el resumen narrativo del programa Operación de los Comedores Públicos que permite su identificación inmediata acerca de su fin, propósito, componente y actividades:

CUADRO 11. Resumen Narrativo.

Resumen Narrativo del programa Operación de los Comedores Públicos	
Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a la estabilidad de la disposición de alimentos mediante la entrega de comidas en forma sostenida y socialmente aceptable.
Propósito	La población que habita y transita en la Ciudad de México en las Unidades Territoriales de media, alta y muy alta marginación cuenta con alternativas de alimentación.
Componentes	Ración alimentaria, nutritiva y gratuita.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de alimentos;</li> <li>• Distribución de alimento a los Comedores Públicos;</li> <li>• Entrega de alimentos a los beneficiarios; y</li> <li>• Promoción de talleres de capacitación en materia de preparación y manejo adecuado de alimentos.</li> </ul>

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

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

La matriz de indicadores de resultados es una importante herramienta de los programas sociales; que permite registrar y presentar información sustantiva de manera sencilla y clara. De esta forma, los beneficiarios de los programas sociales, y el público en general, pueden consultar la estructura esencial del programa, comprender de manera sencilla su lógica causal, así como identificar los elementos relacionados con el cumplimiento del objetivo de los programas.

A continuación se presenta la matriz de indicadores diseñada para el monitoreo de la gestión y resultados del programa.

CUADRO 12. Matriz de Indicadores

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a la estabilidad de la disposición de alimentos mediante la entrega de comidas en forma sostenida y socialmente aceptable	Variación porcentual de raciones alimenticias entregadas	$((\text{Número de raciones alimenticias entregadas en } t/\text{número de raciones alimenticias entregadas en } t-1)-1)*100$	Estratégico	Tasa de variación	www.sedeso.df.gov.mx	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Propósito	La población que habita y transita en la Ciudad de México en las Ut's de media, alta y muy alta marginación cuenta con alternativas de alimentación	Variación porcentual de comedores instalados	$((\text{Número de comedores instalados en } t/\text{número de comedores instalados en } t-1)-1)*100$	Estratégico	Tasa de variación	www.sideso.df.gov.mx; www.sds.df.gov.mx/oip/index.php;	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Componentes	Comedor público gratuito instalado	Porcentaje de raciones entregadas	$(\text{Número de raciones alimenticias entregadas}/\text{Número de raciones alimenticias programadas})*100$	Gestión	Porcentaje	www.sideso.df.gov.mx	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
		Ampliar la cobertura de comedores públicos instalados	$(\text{Número de comedores instalados en año } T / \text{número de comedores instalados en año } T-1) * 100$	Gestión	Tasa de variación	www.sideso.df.gov.mx	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Actividades	Entrega de raciones alimentarias	Tasa de variación de entrega de raciones	$(\text{Número de raciones alimenticias entregadas al año } T / \text{Número de raciones alimenticias entregadas al año } T-1) - 1 * 100$	Gestión	Tasa de variación	Evaluación Interna del programa	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
	Consolidación de comedores	Tasa de consolidación de comedores	$(\text{Número de comedores que tienen 3 o más años de funcionamiento} / \text{total de comedores instalados}) * 100$	Resultados	Tasa de variación	Evaluación Interna del programa	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
	Promoción de talleres de capacitación en materia de preparación y manejo adecuado de alimentos	Porcentaje de capacitaciones realizadas	$(\text{Número de capacitaciones impartidas} / \text{Número de capacitaciones programadas}) * 100$	Gestión	Porcentaje	Evaluación Interna del programa	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2014). (Elaboración propia)

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

Al analizar la lógica vertical del programa Operación de los Comedores Públicos, construida a través de la Metodología de Marco Lógico, ésta permite examinar los vínculos causales entre los distintos niveles de objetivos diseñados para la atención del problema identificado.

De esta manera, el programa Operación de los Comedores Públicos tiene coherencia y pertinencia con los niveles de objetivos planteados, al nivel de actividades, al preparar y suministrar las raciones alimenticias; entregar Cédulas de Beneficiarios a los responsables de los Comedores para su llenado y asignación de número de folio; registrar anualmente a los Beneficiarios para la actualización del padrón; realizar reuniones de seguimiento y evaluación con responsables de distintos niveles; aplicar encuestas de calidad y satisfacción de los beneficiarios; así como al dar seguimiento y solución a quejas y sugerencias, consolidando la operación del programa.

A fin de garantizar que se *“Suministren las raciones alimenticias gratuitas a la población beneficiaria”* se atienden las solicitudes de los usuarios interesados en recibir la ración alimenticia; se brinda el servicio en los Comedores Públicos; se verifica las condiciones físicas de los mismos; se supervisa la calidad y cantidad de los alimentos y se realiza su difusión por parte de voluntarios para *“Promover la participación voluntaria de la población”*.

Al nivel de componente, la entrega de raciones de alimento a la población en situación de pobreza extrema de la Ciudad de México, logra incidir en el objetivo al nivel de Propósito, de que los *beneficiarios sigan disponiendo de una comida gratuita al día*, garantizando su Derecho a la Alimentación.

Con lo anterior, se muestra la coherencia de las acciones con el objetivo general y los objetivos específicos del programa Operación de los Comedores Públicos; permitiendo examinar los vínculos causales entre los distintos niveles de objetivos, mostrando la suficiencia de las acciones que realiza.

### III.7 Análisis de Involucrados del Programa

El siguiente cuadro representa a los diferentes actores en el funcionamiento del programa Operación de los Comedores Públicos, mismos que guardan un cierto grado de involucramiento, influencia y participación, generando con ello áreas de oportunidad.

CUADRO 13. Involucrados internos y externos al programa

Involucrado	Institución	Relación	Orientación	Grado de Influencia	Análisis de Intereses
SEDESOL	Pública	Interna	A favor	3	Potenciales
DGIASIS	Pública	Interna	A favor	3	Potenciales
Personal de Apoyo	Pública	Interna	A favor	2	Potenciales
Dependencias del GDF y/o Delegaciones	Públicas	Externa	A favor	2	Potenciales
OSC	Social	Externa	A favor	3	Potenciales
Beneficiarios	Social	Externa	A favor	2	Potenciales
Voluntariado	Social	Externa	A favor	2	Potenciales

Calificar como sigue: 3. Muy influyente; 2. Medianamente influyente, y 1. Se alinea a las decisiones de la ejecutora.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Es importante distinguir entre los dos grupos de actores (internos y externos), en el programa Operación de los Comedores Públicos, ya que de esa manera es posible conocer su grado de involucramiento sobre las diferentes actividades que deben cumplir en aras de contribuir en el buen desempeño del servicio que se brinda a los beneficiarios.

Por un lado se encuentran los involucrados internos, que son quienes diseñan, implementan, dan seguimiento y evalúan, el programa, en este sentido, dichos actores cumplen a cabalidad con las actividades administrativas y operativas del programa Operación de los Comedores Públicos.

Por otro lado, los actores externos, son quienes se relacionan con el programa Operación de los Comedores Públicos pero no intervienen en su diseño, seguimiento y evaluación, sin embargo, contribuyen en la implementación de estos.

Cabe destacar, que tanto los actores internos como externos contribuyen, de acuerdo a su nivel de responsabilidad, favorablemente en la prestación del servicio que proporcionan los Comedores Públicos, en beneficio de las personas que requieren ser atendidas y solicitan la atención en materia de alimentación.

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

El programa Operación de los Comedores Públicos forma parte de un sistema integral de atención en materia de alimentación que busca contribuir para que la población tenga garantizado la exigibilidad de este derecho, por lo que encuentra similitudes con algunos otros Programas o Acciones del Gobierno del Distrito Federal. Dicho sistema se encuentra conformado por los siguientes Programas y Acciones de gobierno:



Fuente: Acuerdo por el que se ordena la creación del "Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México."

En el siguiente cuadro 14 se enlistan de manera particular los Programas y Acciones con las que guarda coincidencia y complementariedad el programa Operación de los Comedores Públicos:

CUADRO 14. Coincidencia con otros Programas Sociales

Programa Social	Quién lo Opera	Objetivo General	Población Objetivo	Bienes y/o Servicios que Otorga	Complementariedad o Coincidencia	Justificación
Comedores Comunitarios	DGIDS*	Mediante la operación de comedores comunitarios, fortalecer, consolidar y ampliar los procesos de organización, participación y construcción de ciudadanía en el ejercicio del derecho a la alimentación con alternativas alimentarias, sanas, equilibradas y económicas, al alcance de cualquier habitante en el Distrito Federal, preferentemente de quienes habitan en las unidades territoriales clasificadas como de media, alta y muy alta marginación, así como en aquellas zonas que tienen condiciones socio-territoriales de pobreza, desigualdad y conflictividad social, bajo los principios de equidad social y de género.	A cualquier habitante en el Distrito Federal, preferentemente de quienes habitan en las unidades territoriales clasificadas como mediana, alta y muy alta marginación, así como en aquellas zonas que tienen condiciones socio-territoriales de pobreza, desigualdad y conflictividad social, bajo los principios de equidad social y de género.	Raciones de alimento a bajo costo.	Contribuye en el acceso de alimentos.	Entregan raciones de alimento a la población solicitante
Comedores Populares	DIF-DF*	Contribuir al ejercicio del Derecho Humano a la Alimentación, mediante la instalación y operación de Comedores Populares, donde se sirvan alimentos calientes, a bajo costo, con la calidad de higiene que establece la normatividad vigente y al alcance de cualquier habitante en el Distrito Federal, preferentemente de quienes habitan en las Unidades Territoriales de Muy Bajo, Bajo o Mediano Índice de Desarrollo Social, así como en aquellas zonas que tienen condiciones de pobreza y desigualdad, bajo los principios de igualdad e inclusión social.	Toda persona sin acceso a alimentos nutritivos, a bajo costo, que se ubiquen en Unidades Territoriales de Muy Bajo, Bajo o Medio Índice de Desarrollo Social, de los 104 Comedores Populares existentes en el Distrito Federal.	Raciones de alimento a bajo costo.	Contribuye en el acceso de alimentos.	Entregan raciones de alimento a la población solicitante.

\* DGIDS: Dirección General de Igualdad y Diversidad Social.

\* DIF-DF: Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal.:

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)



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

A continuación en el cuadro 15 se muestran los objetivos a corto, mediano y largo plazo que buscan alcanzar con el programa Operación de los Comedores Públicos:

CUADRO 15. Objetivos a corto, mediano y largo plazo.

Efectos/Plazos	En el Problema o Derecho Social Atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Políticos
Corto Plazo	Continuar operando el programa Operación de los Comedores Públicos.	X	X	No aplica
Mediano Plazo	Incrementar el número de Comedores Públicos operando.	X	X	No aplica
Largo Plazo	Garantizar la ingesta de una ración de alimentos gratuita y nutritiva a las personas en situación de vulnerabilidad.	X	X	No aplica

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

## IV. EVALUACIÓN DE COBERTURA Y OPERACIÓN

### IV.1. Cobertura del Programa Social

El 16 de marzo del año 2009, el Gobierno de la Ciudad de México pone en marcha el programa de Comedores Públicos con la finalidad de garantizar el derecho a la alimentación y atender a población en situación de vulnerabilidad priorizando niñas, niños, mujeres embarazadas o en etapa de lactancia, personas con discapacidad, adultas y adultos mayores, personas en situación de calle, desempleados, así como a personas inmigrantes, refugiadas y solicitantes que requieran el apoyo; atendiendo en el año 2014 a 39,562 personas.

Durante los 6 años de existencia del programa Operación de los Comedores Públicos, estos son sus resultados en materia de entrega de raciones de alimento gratuitas y nutritivas:

CUADRO 16. Número de raciones entregadas por año.

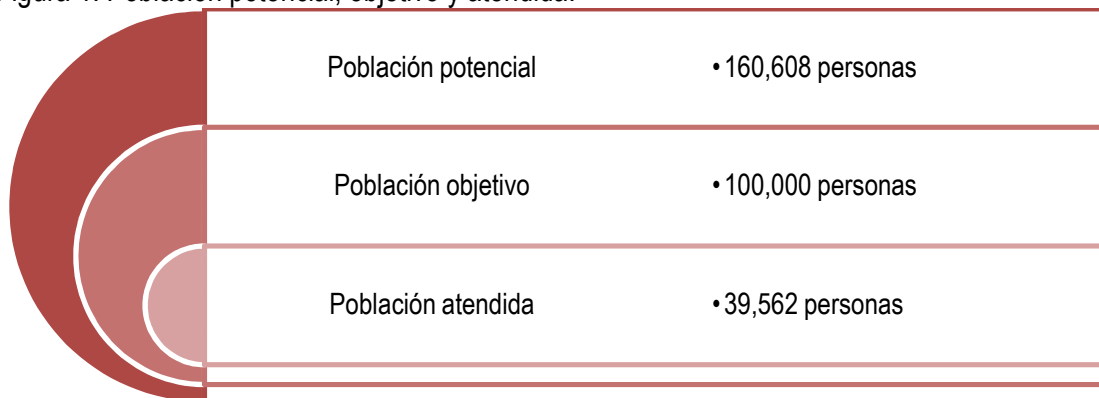
Año	Raciones
2009	1,376,934
2010	2,193,406
2011	2,483,253
2012	2,568,224
2013	2,658,289
2014	3,065,130

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Es importante destacar que con el paso del tiempo, el programa Operación de los Comedores Públicos han incrementado la entrega de raciones de alimento gratuito y nutritivo que entregan a la población solicitante del servicio, lo que demuestra la importancia y grado de consolidación que han alcanzado gradualmente dichos Comedores.

Por lo que respecta a la población potencial, objetivo y atendida por el programa, el siguiente cuadro muestra la cantidad considerada en el diseño de este programa, así como la población realmente atendida durante el año 2014:

Figura 1. Población potencial, objetivo y atendida.



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La población potencial del programa Operación de los Comedores Públicos representa el universo de personas consideradas por “Aliméntate” como en pobreza extrema con carencia alimentaria, es decir, representa el universo global que puede ser atendida.

Por lo que respecta a la población objetivo, se estableció en 100,000 personas considerando que los Comedores Públicos es un componente que busca contribuir en la solución del problema identificado y descrito con anterioridad, en este sentido, estos Comedores coadyuvan con la atención de dicho número de población potencial, que pueden recibir una o varias veces el servicio durante un año.

En población atendida, durante el año 2014, el programa Operación de los Comedores Públicos logró la atención de 39,562 personas que transitan, trabajan o viven por Unidades Territoriales de alta y muy alta marginación, mismas que recibieron al menos una ración de alimento gratuito y nutritivo durante dicho año.

Considerando la cifra de población potencial de atención junto con la población atendida, es posible resaltar que el programa Operación de los Comedores Públicos atiende en promedio a 1 de cada 4 personas que son incluidas dentro del Sistema “Aliméntate”, situación que revela su importancia. Además, resulta necesario señalar que la población potencial restante puede estar atendida por los Programas y/o Acciones que de forma complementaria o similar se encuentran incluidos en dicho sistema.

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

El siguiente cuadro muestra la congruencia del programa Operación de los Comedores Públicos con su diseño, en este caso particular, con los diferentes criterios establecidos en sus Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2014:

CUADRO 17. Congruencia de la Operación del Programa con su Diseño.

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	Se encuentra incorporada la información solicitada y dichas áreas en efecto son las responsables del programa Operación de los Comedores Públicos.
II. Objetivos y Alcances	Satisfactorio	De conformidad a lo establecido como objetivos y alcances, en concordancia con las acciones realizadas para darles cumplimiento, se concluye que existe una relación directa y permanente entre objetivos/alcances con acciones.
III. Metas Físicas	Satisfactorio	Las metas físicas para el ejercicio fiscal 2014 se encuentran consideradas en el cuerpo de las Reglas del programa Operación de los Comedores Públicos.
IV. Programación Presupuestal	Satisfactorio	Para realizar su operación, el presupuesto señalado en Reglas de Operación 2014 fue de \$59, 692,248.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	Los requisitos y procedimientos de acceso señalados en Reglas de Operación, efectivamente corresponde con la forma de proceder del Personal de apoyo que brinda el servicio en los Comedores Públicos.
VI. Procedimiento de Instrumentación	Satisfactorio	En las Reglas de Operación se incorpora tal rubro, mismo que es acatado a cabalidad por todos aquellos involucrados en el programa Operación de los Comedores Públicos.
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	La ciudadanía cuenta con diversas formas para interponer queja o inconformidad con el proceder del programa Operación de los Comedores Públicos.
VIII. Mecanismo de Exigibilidad	Satisfactorio	Se establecen distintos mecanismos de exigibilidad, incluidos los presenciales y electrónicos para que los ciudadanos puedan hacer exigible su Derecho.
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Con respecto al área -JUD de Planeación-responsable de la evaluación, ésta efectivamente fue quien la elaboró, mientras que los indicadores establecidos fueron los que se monitorearon. Con respecto a la Metodología del Marco Lógico, ésta es perfectible en su utilización para el fortalecimiento del programa Operación de los Comedores Públicos.
X. Formas de Participación Social	Satisfactorio	Se facilitó el voluntariado de los beneficiarios en la operación del programa Operación de los Comedores Públicos.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Satisfactorio	Se establecen los vínculos de coordinación entre las Dependencias señaladas y el programa Operación de los Comedores Públicos.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El diseño del programa Operación de los Comedores Públicos expresado a través de sus Reglas de Operación para el ejercicio fiscal 2014, fue debidamente atendido en la implementación de los Comedores, por ello se les cataloga como satisfactorios en el entendido que guardan coherencia entre el propio diseño y su implementación.

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

De acuerdo a las Reglas de Operación del programa Operación de los Comedores Públicos 2014, *“la operación y funcionamiento de los Comedores Públicos, se encuentra a cargo de la Secretaría de*

*Desarrollo Social a través de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, la cual es la encargada de garantizar el suministro de raciones de alimento diario preparadas de acuerdo a los menús elaborados y autorizados por personal especializado de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, en cada uno de los Comedores Públicos instalados.”*

Para realizar la implementación del programa Operación de los Comedores Públicos, durante el ejercicio 2014, se asignó un presupuesto público de \$59,692,248.

El presupuesto asignado permitió la compra de insumos como: carne, pollo, chile, especias, verduras, aceite, sopa en pasta, arroz, entre otros; compra de materiales tales como: budineras, entre otros, necesarios para preparar los alimentos en las 3 cocinas con las que cuentan los Comedores, los cuales se distribuyeron en los distintos Comedores Públicos en operación a lo largo de la Ciudad de México. Parte del recurso económico se destinó para el pago de percepciones del personal de apoyo adscrito al programa; encargados de cocina, cocineros, ayudantes de cocina, choferes, encargados y auxiliares de comedor, supervisores, apoyo administrativo, así como el Responsable Operativo de este programa social.

### **Recursos humanos involucrados del programa:**

Para los procesos de diseño, implementación, seguimiento y control del programa Operación de los Comedores Públicos se cuenta con personal de apoyo adscrito al mismo, en este sentido, la siguiente figura muestra la composición orgánica para su instrumentación:

Figura 2. Estructura Operativa



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Es importante mencionar que el programa Operación de los Comedores Públicos se rigen por diversos instrumentos administrativos tales como las Reglas de Operación y el Manual de Procedimientos, que regulan y establecen los mecanismos de operación que deben seguirse para brindar el servicio de alimentación gratuita y nutritiva.

Los principales procesos del programa Operación de los Comedores Públicos, de acuerdo a sus Reglas de Operación 2014, son los siguientes:

#### **Elaboración, distribución**

1. “Los alimentos se prepararán en las tres cocinas ubicadas en el Distrito Federal con las que cuentan los Comedores Públicos (...).
2. Los alimentos calientes se distribuirán a los Comedores Públicos, a través de rutas establecidas con los vehículos que para tal efecto se tienen.
3. En caso de contingencia, el personal de la DGIASIS designará los canales de distribución más adecuados conforme a la disponibilidad de recursos.

#### **Entrega**

1. Las personas asisten al Comedor más cercano a su domicilio o lugar de pernocta, trabajo o tránsito.
2. Los beneficiarios de los Comedores recibirán una ración de alimento al día, salvo excepciones por las cuales podrán recibir, a solicitud expresa, una ración adicional en caso de contar con raciones disponibles posteriormente de haber atendido a todos los usuarios. Tal situación estará debidamente documentada en los formatos diseñados para esos casos.
3. Si un tercero solicita el servicio para llevar a alguien con enfermedad grave o discapacidad, el Encargado del Comedor realizará una visita domiciliaria para corroborar que la persona no puede trasladarse y autorizar el servicio a domicilio, siempre y cuando éste se encuentre dentro del Distrito Federal, levantando para tal efecto una Cédula de Visita Domiciliaria haciendo referencia a tales hechos, anexando el certificado o equivalente médico. Sólo en estos casos se podrá asignar a un suplente que le haga llegar el alimento a su domicilio.
4. Se podrá entregar alimentos para llevar al padre, madre o tutor que con documento emitido por las escuelas públicas de educación básica (preescolar, primaria y secundaria), comprueben que los menores se encuentran estudiando en planteles de tiempo ampliado o en el turno vespertino, siempre y cuando la operación del Comedor Público lo amerite.
5. Únicamente en caso de contingencia o situación de emergencia dentro de los Comedores Públicos y Sociales, se proporcionarán las raciones para llevar a domicilio, ello para garantizar las condiciones de seguridad e higiene de toda la población.

#### **Supervisión y Control**

1. El Responsable de la Supervisión de los Comedores Públicos se encargará de coordinar, supervisar y evaluar toda la operación de los Comedores, para lo cual se podrá apoyar de prestadores de servicios. También programará la aplicación de las Cédulas de calidad y satisfacción, revisará las opiniones, quejas o sugerencias de los beneficiarios, mismas que podrán encontrarse escritas en las libretas que para tal efecto se tendrán en cada Comedor Público.
2. Los Enlaces de zona se encargarán de supervisar a los Responsables y en su caso Auxiliares en la operación de Comedor.
3. Los Encargados de Comedor verificarán que los alimentos se encuentren en buen estado al momento de recibirlos y entregarlos a los beneficiarios.
4. El Encargado del Comedor se responsabilizará de verificar el estado del mismo para asegurar que se cuente con las condiciones necesarias para su operación, en caso contrario deberá reportarlo para conocimiento del Responsable de Comedores Públicos.
5. El Encargado del Comedor deberá reportar inmediatamente al Enlace de zona respectivo

- cualquier eventualidad que requiera atención y seguimiento.
6. El Enlace de Cocina realizará supervisiones periódicas a las Cocinas para verificar su operación y apego a la normatividad en materia de manejo de alimentos.
  7. El Enlace de rutas realizará supervisiones y recorridos periódicos para verificar la operación de las rutas de reparto de alimentos.”

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Reglas de Operación 2015)

Considerando que el programa Operación de los Comedores Públicos contó con un presupuesto aprobado para los fines que persigue en la atención de su población objetivo, y de las diferentes directrices que marcaron las Reglas de Operación, se señala que los recursos utilizados en relación con los procesos seguidos son congruentes.

Por un lado, el presupuesto autorizado y ejecutado permitió cumplir con los objetivos y metas trazadas en las Reglas de Operación, permitiendo a los solicitantes recibir la asistencia en materia de alimentación que requirieron, es decir, el presupuesto fue empleado de forma eficaz, eficiente y transparente.

En relación a los procesos seguidos por el programa Operación de los Comedores Públicos, estos fueron congruentes con los diferentes instrumentos normativos en materia administrativa (Manual Administrativo y Reglas de Operación) lo que contribuyó a un desarrollo eficaz y eficiente de los Comedores, desde la elaboración de los alimentos, su distribución a los distintos Comedores, así como su entrega final a los beneficiarios y concluyendo con la generación de los diferentes informes de actividades y resultados.

De acuerdo a lo antes señalado, en relación a la utilización de los recursos asignados, así como los procesos seguidos para la prestación del servicio de alimentos gratuitos y nutritivos que los Comedores Públicos brindan, es que se puede concluir que en función de los objetivos y metas establecidos para el ejercicio fiscal 2014, este presupuesto fue el adecuado.

Es importante señalar que el presupuesto fue suficiente para la atención de las personas que requirieron el apoyo, sin embargo, al considerar la inflación anual de los insumos necesarios para la elaboración y distribución de los alimentos por el programa Operación de los Comedores Públicos; también el incremento constante de solicitantes, es que se vuelve indispensable actualizar el presupuesto asignado para no afectar la consolidación y atención de los beneficiarios del programa.

#### **IV.4. Seguimiento del Padrón de Beneficiarios o Derechohabientes**

En cumplimiento al artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; los artículos 56, 57, 58, 59 y 60 de su Reglamento y al Manual de Procedimientos vigente, se elaboró el Padrón de Beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos.

Es importante señalar que el Padrón de Beneficiarios del programa contiene los aspectos mínimos que indica el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

CUADRO 18. Aspectos mínimos para elaboración del padrón.

Nombre	Tiempo de residencia en el D.F.
Lugar y fecha de nacimiento	Domicilio
Sexo	Ocupación
Edad	Datos de padres o tutores en su caso
Pertenencia étnica	CURP
Grado máximo de estudios	

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

A continuación se muestra el procedimiento vigente para la integración del Padrón de Beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos:

CUADRO 19. Procedimiento vigente para la integración del Padrón de Beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos.

Procedimiento	
<p>Elaboración de la Base de Datos de los Beneficiarios del Programa de Comedores Públicos.</p>	<p>Elaborar la Base de Datos de los Beneficiarios del Programa de Comedores Públicos en tiempo y forma para generar los reportes necesarios, el Padrón de Beneficiarios y medir el funcionamiento de los Comedores.</p> <p><b>Políticas y Normas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Este procedimiento será de observancia obligatoria para todos los Prestadores de Servicios que intervienen en el Programa de Comedores Públicos.</li> <li>• La planeación, organización y operación del Programa es responsabilidad de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social.</li> <li>• La información de que dispongan y registren los Prestadores de Servicios que intervienen en el Programa no deberá ser utilizada con fines personales ajenos al Programa de Comedores Públicos.</li> </ul> <p><b>El Responsable del Programa debe:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear, organizar y supervisar la aplicación de la normatividad del Programa.</li> <li>2. Recibir y revisar los informes mensuales que cada área del Programa debe generar.</li> <li>3. Integrar un informe mensual del estado que guarda el Programa de Comedores Públicos en todas sus áreas.</li> </ol> <p><b>El Enlace de Zona debe:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tener a su cargo la supervisión, operación y seguimiento de Comedores Públicos.</li> <li>2. Generar diariamente informe de derechohabientes atendidos en los Comedores a su responsabilidad e incidencias y entregar al Responsable del Programa.</li> <li>3. Controlar el inventario de los Comedores bajo su responsabilidad.</li> <li>4. Cubrir al Capturista o al Chofer en caso de ausencia.</li> </ol> <p><b>El Enlace de Captura debe:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar y supervisar a los capturistas.</li> <li>2. Concentrar el informe diario de raciones otorgadas.</li> <li>3. Informar a los Enlaces de Zona cualquier anomalía con los reportes de los</li> </ol>

## Procedimiento

Comedores.

4. Revisar semanal y mensualmente la información capturada, cotejando con los informes entregados.
5. Entregar mensualmente, al menos con dos días de antelación a su entrega programada, el Padrón de beneficiarios y el SIBAIS al Responsable del Programa para su revisión, aprobación, rúbrica, firma y posterior entrega al área correspondiente.

**El Capturista debe:**

1. Realizar sus actividades de 9:00 am a 6:00 pm. de lunes a viernes.
2. Diariamente realizar la captura del padrón de beneficiarios de los Comedores asignados con un día de margen a la fecha del documento capturado.
3. Diariamente realizará la captura de la Lista de Asistencia de los Beneficiarios de los Comedores Públicos asignados con un día de margen a la fecha del documento capturado.
4. Informar al Enlace de captura si detecta alguna anomalía al momento de estar capturando la información respectiva,

**Criterios para el llenado de la Cédula del Beneficiario:**

1. Los datos obligatorios a solicitar son los que se mencionan en el Artículo 58 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social.
2. El llenado será en tinta negra.
3. Todos los campos deben de ser llenados y sólo en caso de no existir información anotar la abreviatura S/D (Sin Dato).
4. Toda Cédula debe ir firmada por el beneficiario. En caso de no tener firma el beneficiario deberá marcar o plasmar la huella digital del pulgar de la mano derecha o anotar la abreviatura S/D (Sin Dato).
5. Toda Cédula debe llevar la Fecha de elaboración, el Folio consecutivo, nombre y clave del Comedor para control interno.

**Criterios para el llenado del Listado de Nuevos Beneficiarios:**

1. Anotar el Nombre, Clave Comedor y Fecha en las dos caras del Listado.
2. Anotar el número de Folio en la primera columna por las dos caras del Listado.
3. Si no existe el dato de algún campo cancelar escribiendo S/D (Sin Dato).
4. Anotar MZ (para Manzana) y LT (para Lote), éste último cuando sea necesario.
5. El llenado será en tinta negra.

**Criterios para el llenado del Listado de Asistencia de Beneficiarios:**

1. Anotar el Nombre, Clave del Comedor y la Fecha del día de elaboración.
2. Anotar el Nombre del Encargado de Comedor y firmarla.
3. Debe de rellenarse el recuadro completo en tinta negra correspondiente al folio para registrar asistencia o entrega de ración anulando el uso de otro tipo de marcas.
4. Anotar en la parte superior del Listado la hora en que se sirvió la primera y última ración, además del número de raciones (igual al número de asistencias).
5. Anotar en la parte superior del Listado, raciones dobles entregadas a



<b>Procedimiento</b>	
	<p>beneficiario solicitante, siempre y cuando cumple el requisito de tener sobrantes al momento de concluir jornada.</p> <p><b>Criterios de Captura:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se toma como ración entregada o asistencia al recuadro de la Lista de Asistencia de Beneficiario relleno en todo su diámetro con tinta negra.</li> <li>2. Se escriben nombres y apellidos completos evitando abreviaturas. En caso contrario solicitar información completa.</li> <li>3. Todos los campos de la Lista de Nuevos Beneficiarios deben de tener información completa. En caso contrario solicitar la información faltante.</li> <li>4. Se captura la información en mayúsculas, sin puntos, sin comas y sin acentos.</li> <li>5. Guardar la información elaborada en el disco duro de la computadora asignada y realizar respaldo en otro dispositivo (USB, CD, etc.).</li> </ol>

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La recolección, digitalización y resguardo del Padrón de Beneficiarios está a cargo del Responsable del programa Operación de los Comedores Públicos, mismo que de forma mensual o cuando sea solicitado, hace la entrega de dicho Padrón al área responsable de su integración, actualización y resguardo, en este caso, el área responsable es la JUD de Planeación de la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social.

Es importante señalar que mediante el tratamiento del Padrón de Beneficiarios del programa ha sido posible realizar diferentes informes de índole cualitativo y cuantitativo, no sólo para la toma de decisiones interna, sino incluso para reportar grado de avances en el cumplimiento de objetivos y metas solicitado de manera externa, fortaleciendo la transparencia y rendición de cuentas.

#### **IV.5. Mecanismos de Seguimiento de Indicadores**

El programa Operación de los Comedores Públicos cuenta con los siguientes mecanismos de generación, recolección y registro de información para sustentar y alimentar el sistema de indicadores:

- La Cédula de Calidad y Satisfacción: es llenada de manera personal por el beneficiario. En ella se plasman sus datos generales y una encuesta de calidad y satisfacción. Esto nos permite conocer la opinión del beneficiario respecto al servicio que se ofrece, información que es sistematizada y sirve para incorporar la opinión de los beneficiarios en la generación de procesos de mejora en relación al programa Operación de los Comedores Públicos.
- Padrón de beneficiarios: contiene datos personales de cada uno de los beneficiarios, lo cual nos permite conocer, entre otras cosas, nombre, edad, ubicación, sexo, etc. Con dicha información es posible identificar si se está beneficiando a la población objetivo, además, su tratamiento apegado a la normatividad vigente y aplicable en la materia, permite transparentar y rendir cuentas de la utilización de recursos públicos.
- Informe cuantitativo: se elabora mensualmente indicando el número de raciones entregadas y beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos, con el fin de contar con datos para elaborar los reportes que solicite la Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social, la Secretaría de Desarrollo Social, entre otras instancias del Gobierno e incluso Órganos de Gobierno de la Ciudad de México.

- Sistema de Información Básica de Asistencia e Integración Social (SIBAIS): recopila la información relacionada con el número de raciones proporcionadas por cada comedor, así como información relacionada con el servicio, para la elaboración de datos estadísticos para informes.

Una parte fundamental de la información que se genera en el programa Operación de los Comedores Públicos se encuentra normada en el apartado “V. Requisitos y Procedimientos de Acceso en su parte de requisitos de acceso” de las Reglas de Operación y proviene de la Cédula de Beneficiarios que se requisita al momento de solicitar el servicio, en este sentido, el procedimiento indica lo siguiente:

1. “Presentarse en el Comedor Público más cercano a su domicilio, trabajo o lugar de tránsito.
2. Aportar los datos al personal que lo relacionen con las unidades de alta o muy alta marginalidad, ya sea por habitar, trabajar o transitar en dichas zonas.
3. Los datos indispensables a proporcionar serán los siguientes:
  - a. Nombre completo o seudónimo;
  - b. Edad;
  - c. Sexo.
4. Se realizará una Cédula de Beneficiario, la cual contendrá los datos generales proporcionados por el solicitante, mismo que recibirá un número de folio para posteriores ingresos al Comedor Público.
5. El número de folio proporcionado tendrá vigencia anual, mismo que será intransferible y será válido únicamente en el Comedor Público donde sea levantada la Cédula de Beneficiario correspondiente.
6. Todas las Cédulas de Beneficiario deberán ir firmadas o en su defecto marcadas con huella digital del solicitante, de esa manera se tendrá por presentada la solicitud y el alta al servicio de Comedor Públicos estará finalizada.
7. El trámite podrá realizarse durante los días de operación, que será de lunes a viernes (excepto días festivos) en un horario aproximado de 13:00 a 17:00 horas, o antes si se terminan las raciones del día.
8. El servicio solicitado para llevar destinado a alguien con enfermedad grave o discapacidad, previa visita domiciliaria deberá ser proporcionado para atender únicamente a las personas que vivan dentro de las 16 delegaciones del Distrito Federal.
9. En ningún caso, los Prestadores de Servicios de los Comedores Públicos podrán proceder de manera diferente a lo establecido en las presentes Reglas de Operación.”

La recolección, digitalización y resguardo de la información está a cargo del Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos, mismo que a través del personal de apoyo realiza su sistematización correspondiente para generar insumos que permitan la mejor toma de decisiones entorno a los Comedores.

En éste mismo sentido, mediante el personal de apoyo, el Responsable Operativo del programa realiza un seguimiento permanente de la información generada por los documentos señalados, a fin de verificar el grado de cumplimiento y avance.

## IV.6. Avances en las Recomendaciones de la Evaluación Interna 2014

El siguiente cuadro 20 presenta las diferentes recomendaciones que se establecieron para el programa Operación de los Comedores Públicos derivado del proceso de Evaluación Interna 2014, así como su grado de cumplimiento:

CUADRO 20. 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 (6 meses)	Seguir retroalimentando la Matriz de Indicadores				X		X		
	Establecer mecanismos para seguir fortaleciendo la participación ciudadana y la cohesión social a través de los Comedores Públicos.		X				X		
	Dado la complejidad del problema se sugiere que del programa generen 2 vertientes de acuerdo a las necesidades eventuales, tanto cuestiones meteorológicas o daños causados por el hombre.	X				X			
	“Campaña de Invierno. De igual forma, durante la campaña de invierno... con el objetivo de llevar acciones encargadas a mitigar los efectos que conlleva la temporada... y a personas afectadas por contingencias... mediante la instalación de Comedores Sociales para brindar cenas calientes”	X				X			
	“Bomberos Sociales: Brindar raciones de desayuno, comida o cena a la población víctima de contingencias...”	X				X			

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Importante destacar que el cuadro muestra que las recomendaciones ya fueron concluidas para mejora de los Comedores Públicos, quedando aún en proceso de cumplimiento lo referente al fortalecimiento de la participación ciudadana, ya que dicho mecanismo al ser opcional entre los beneficiarios, requiere de una permanente difusión y fortalecimiento para aprovechar los beneficios de la participación voluntaria de los ciudadanos.

## V. EVALUACIÓN DE RESULTADOS Y SATISFACCIÓN

### V.1. Principales Resultados del Programa

Los resultados obtenidos a nivel de propósito se documentan con los indicadores que para tal efecto se establecieron en las Reglas de Operación 2014 del programa de los Comedores Públicos. La información para dichos indicadores, se generó mediante los informes de actividades y la Cédula de satisfacción que se aplicó a los beneficiarios.

A continuación se presenta la Matriz de Indicadores con los resultados presentados por el programa Operación de los Comedores Públicos durante el ejercicio fiscal 2014:

CUADRO 21. Matriz de Indicadores con los resultados

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Resultados	Unidad Responsable de la Medición
Fin	Contribuir a la estabilidad de la disposición de alimentos mediante la entrega de comidas en forma sostenida y socialmente aceptable	Variación porcentual de raciones alimenticias entregadas	$((\text{Número de raciones alimenticias entregadas en t} / \text{número de raciones alimenticias entregadas en t-1}) - 1) * 100$	Estratégico	Tasa de variación	$((3065130/2658289) - 1) * 100 = 15.30\%$	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Propósito	La población que habita y transita en la Ciudad de México en las U's de media, alta y muy alta marginación cuenta con alternativas de alimentación	Variación porcentual de comedores instalados	$((\text{Número de comedores instalados en t} / \text{número de comedores instalados en t-1}) - 1) * 100$	Estratégico	Tasa de variación	$((60/60) - 1) * 100 = 0\%$	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Componentes	Comedor público gratuito instalado	Porcentaje de raciones entregadas	$(\text{Número de raciones alimenticias entregadas} / \text{Número de raciones alimenticias programadas}) * 100$	Gestión	Porcentaje	$3065130/3124992 * 100 = 98\%$	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
		Ampliar la cobertura de comedores públicos instalados	$((\text{Número de comedores instalados en año T} / \text{número de comedores instalados en año T-1}) - 1) * 100$	Gestión	Tasa de variación	$((60/60) - 1) * 100 = 0\%$	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
Actividades	Entrega de raciones alimentarias	Tasa de variación de entrega de raciones	$(\text{Número de raciones alimenticias entregadas al año T} / \text{Número de raciones alimenticias entregadas al año T-1}) - 1 * 100$	Gestión	Tasa de variación	$((3065130/2658289) - 1) * 100 = 15.30\%$	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación
	Consolidación de comedores	Tasa de consolidación de comedores	$(\text{Número de comedores que tienen 3 o más años de})$	Resultados	Tasa de variación	$(60/60) * 100$	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Resultados	Unidad Responsable de la Medición
			funcionamiento / total de comedores instalados) * 100				Planeación
	Promoción de talleres de capacitación en materia de preparación y manejo adecuado de alimentos	Porcentaje de capacitaciones realizadas	(Número de capacitaciones impartidas / número de capacitaciones programadas) * 100	Gestión	Porcentaje	2/2*100=100%	Jefatura de Unidad Departamental de Planeación

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Como se puede observar en la Matriz de Indicadores de Resultados, el porcentaje de las raciones entregadas en el ejercicio fiscal 2014, se incrementó en un 15.30% en relación al 2013; asimismo, si bien no existió un incremento en la instalación de más Comedores Públicos, se logró la consolidación de los ya existentes, lo que permitió que los beneficiarios pudieran acudir de manera regular y permanente al Comedor más cercano a su domicilio.

Respecto a las capacitaciones realizadas en materia de preparación y manejo de los alimentos, los resultados indican que la meta se cumplió al 100% al realizar el total de capacitaciones que se tenían programadas en el año 2014.

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

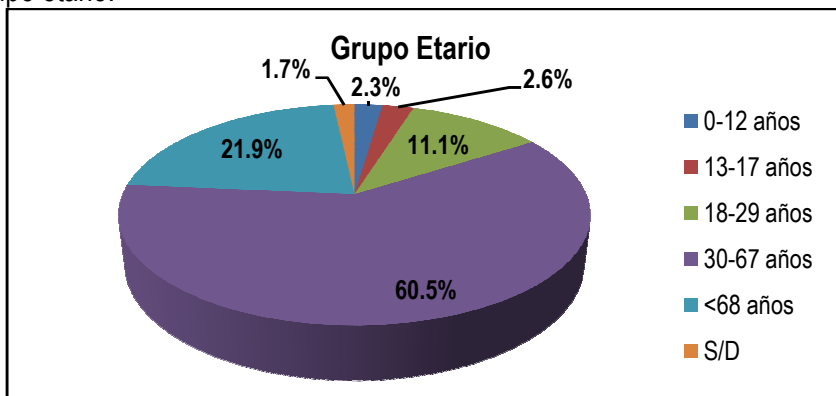
Para la evaluación interna 2014 se distribuyeron entre los 60 Comedores Públicos instalados formatos de Cédulas de Calidad y Satisfacción, con la finalidad de que los beneficiarios asistentes a dichos Comedores tuvieran la oportunidad de manifestar su opinión acerca del servicio que reciben.

En promedio se realizaron 17 encuestas al mismo número de beneficiarios por cada Comedor Público, lo que representativamente corresponde aproximadamente al 10% de las personas que diariamente asiste a consumir alimentos de forma gratuita y nutritiva a través de estos Comedores.

La Cédula de Calidad y Satisfacción consta de dos partes, la primera se refiere a los datos generales del beneficiario que responde a la Cédula, mientras que la segunda responde a las interrogantes generales.

Dentro de la primera parte, el primer aspecto considerado es la edad de los beneficiarios de los Comedores Públicos, en este sentido, la siguiente gráfica ilustra la proporción por grupo etario que en 2014 fue beneficiado por estos Comedores.

GRÁFICA 1. Grupo etario:

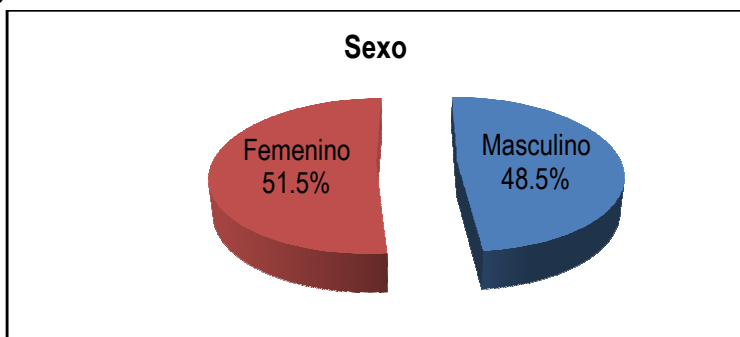


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Importante mencionar que los grupos etarios se distribuyeron de la forma señalada en el gráfico para considerar a niñas, niños, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores respectivamente, por lo tanto, el mayor porcentaje de personas que atiende el programa Operación de los Comedores Públicos son los que se encuentran dentro del rango de edad de los 30 a los 67 años, es decir, el grupo etario considerado como adulto, destacando que los jóvenes de entre 18 a 29 años se encuentran en un tercer lugar de los asistentes más frecuentes que solicitan el servicio de alimentos gratuitos y nutritivos que se brinda.

El segundo grupo etario con mayor prevalencia en su asistencia al programa Operación de los Comedores Públicos son los Adultos Mayores, esto con un porcentaje de 21.9, es decir, prácticamente uno de cada cuatro asistentes a estos Comedores son Adultos Mayores.

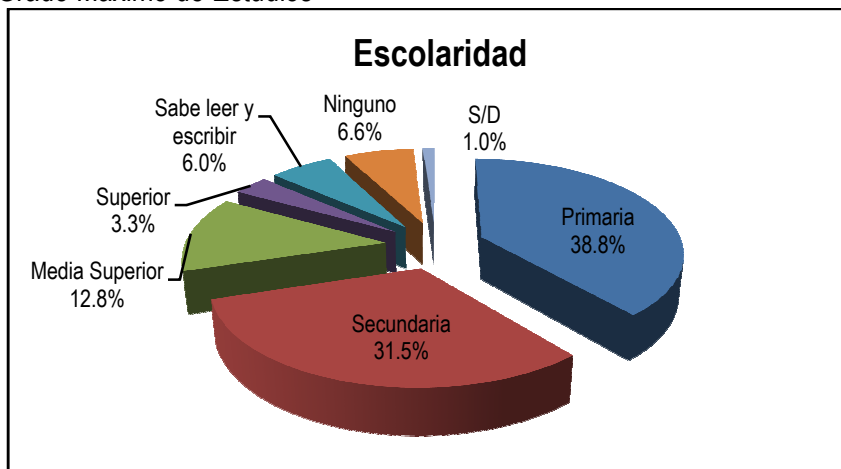
GRÁFICA 2. Sexo



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

De los beneficiarios del programa Operación los Comedores Públicos resulta que el 51.5% es del sexo femenino y el restante 48.5 % es del género masculino, es decir, asisten más mujeres a solicitar el servicio de comida gratuita y nutritiva, que hombres, aunque la diferencia entre ambos géneros es de tan solo 3 puntos porcentuales.

GRÁFICA 3. Grado Máximo de Estudios



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El grado máximo de escolaridad que se observó en los resultados de las Cédulas de Calidad y Satisfacción aplicadas a los beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos fue de Primaria y Secundaria con el 38.8% y el 31.5% respectivamente; destacando que solo el 12.8% señaló tener estudios a nivel medio superior, además, 6.6% de la población atendida no cuenta con ningún tipo de instrucción.

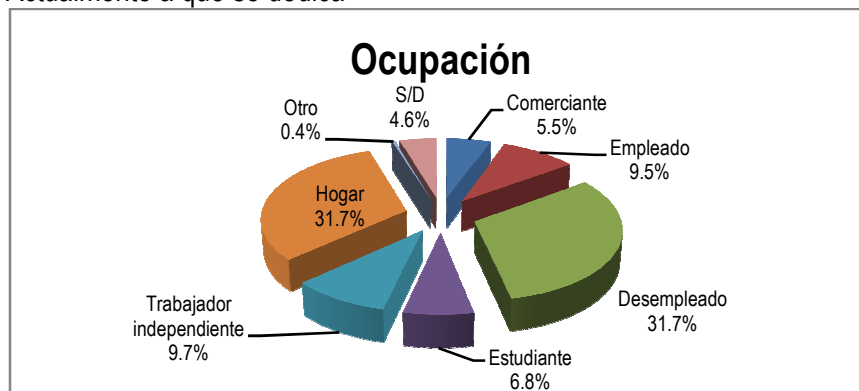
GRÁFICA 4. Actividad que realiza en la Colonia



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Sobre la actividad que desarrollan los beneficiarios de los Comedores Públicos, destaca que el 62.1% de ellos habita, el 26.5% transita y el 9.5% trabaja en la Colonia donde se asienta el Comedor al que asisten, es decir, por cada 3 beneficiarios de este tipo de Comedores, al menos 2 habita en la Colonia donde se ubica y brinda el servicio el Comedor.

GRÁFICA 5. Actualmente a que se dedica



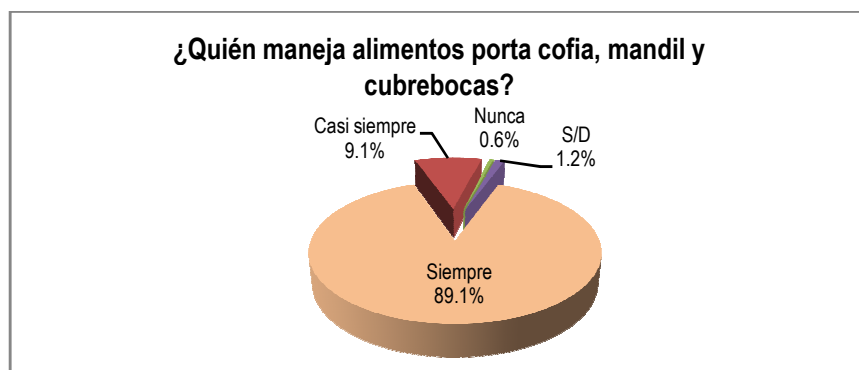
FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Del rubro referente a la actividad actual de los beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos, destaca que poco más de la cuarta parte, es decir, 31.7% se encuentra desempleado y otro 31.7% se dedica al hogar, mientras que el 5% desempeña alguna actividad en la calle, además, el 7% refiere ser estudiante.

Es importante destacar que 63.4% de las personas que asisten a solicitar y recibir el servicio de comida gratuita y nutritiva se encuentra sin percibir un ingreso fijo, es decir, son desempleados o realizan trabajos en el hogar que no necesariamente les significa un ingreso estable por tal actividad, en este sentido, el programa Operación de los Comedores Públicos resultan de fundamental importancia para dicho porcentaje de personas, ya que les asegura el acceso a una ración diaria de comida gratuita y nutritiva.

En la segunda parte de la Cédula, se plantearon interrogantes con la finalidad de conocer la opinión, así como el grado de satisfacción que los beneficiarios de los Comedores Públicos tienen en relación al servicio que reciben.

GRÁFICA 6. ¿Quién maneja alimentos dentro del comedor porta mandil, cofia y cubre bocas todos los días?

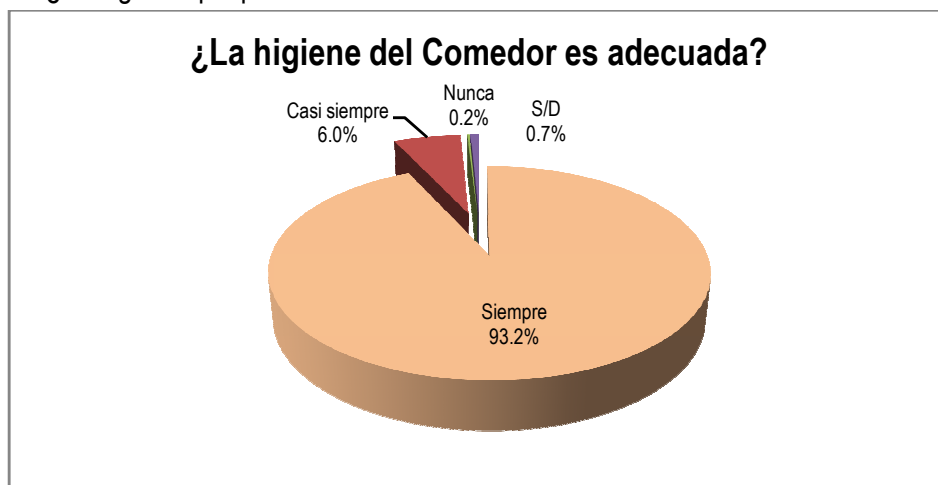


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 89.1% de los beneficiarios encuestados considera que el personal porta de manera adecuada los aditamentos de trabajo, por otro lado, 0.6% de la población comenta que no los utilizan adecuadamente.



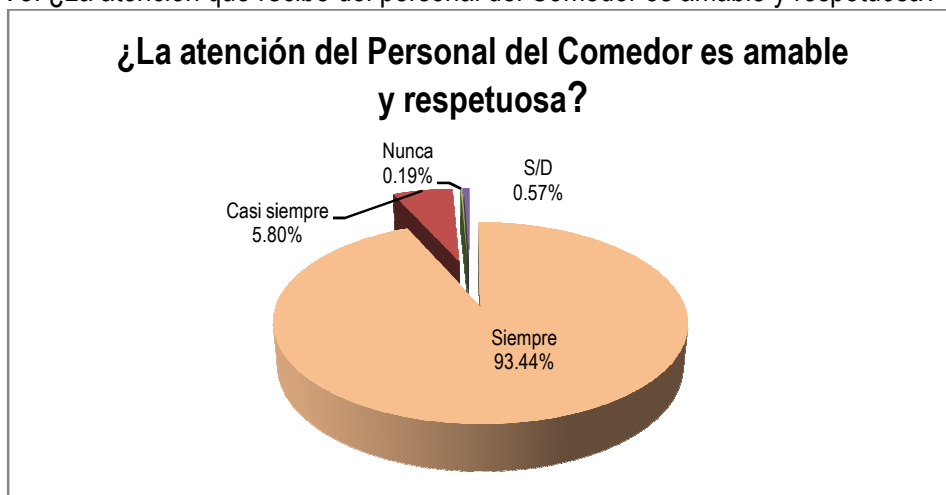
GRÁFICA 7. ¿La higiene que presenta el comedor es adecuada?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 93.2% de los beneficiarios considera que la higiene del Comedor Público es siempre adecuada; sin embargo, el 0.2% externan que la higiene del Comedor al que asisten no es adecuada, es decir, prácticamente todos los beneficiarios consideran que los Comedores presentan una adecuada higiene al momento de prestar el servicio.

GRÁFICA 8. ¿La atención que recibe del personal del Comedor es amable y respetuosa?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

En cuanto a esta pregunta el 93.44% de los beneficiarios entrevistados consideran que reciben un buen trato por parte del personal que labora en los Comedores Públicos, mientras que el 0.19% externan que no recibe atención amable y respetuosa, siendo esto un espacio de oportunidad para fortalecer la atención que brinda el personal a los beneficiarios.

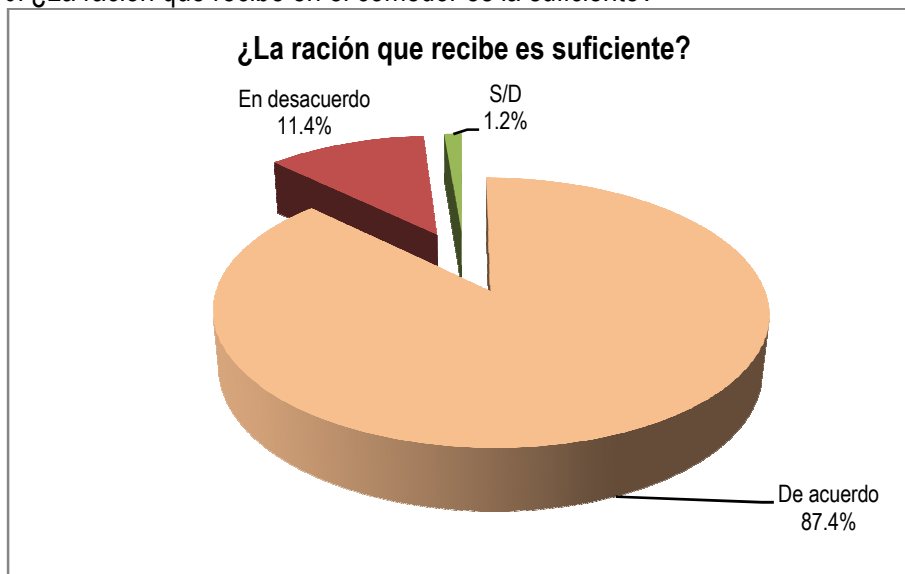
GRÁFICA 9. ¿Dentro de que horario proporciona los alimentos en el comedor?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Entre los beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos, el 62.6% manifestó que la comida se sirve de 1 a 3 de la tarde; el 30.6% refiere que es servida de 1 a 5 de la tarde, y el restante 6.7% expresó que se proporciona de 12 del día a 2:00 de la tarde.

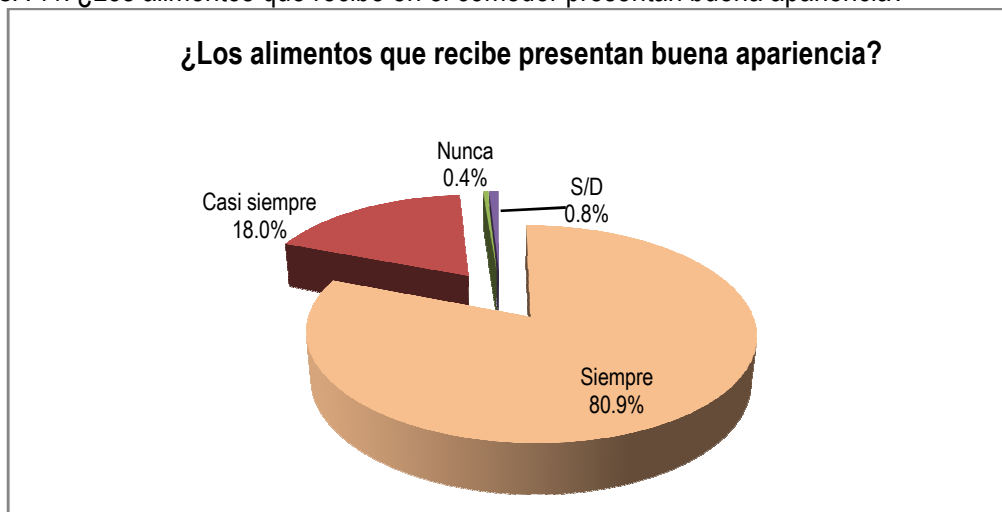
GRÁFICA 10. ¿La ración que recibe en el comedor es la suficiente?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 87.4% de los beneficiarios perciben que el alimento que se les proporciona en los Comedores Públicos es suficiente, mientras que un 11.4% está en desacuerdo con la suficiencia de la ración que le proporcionan.

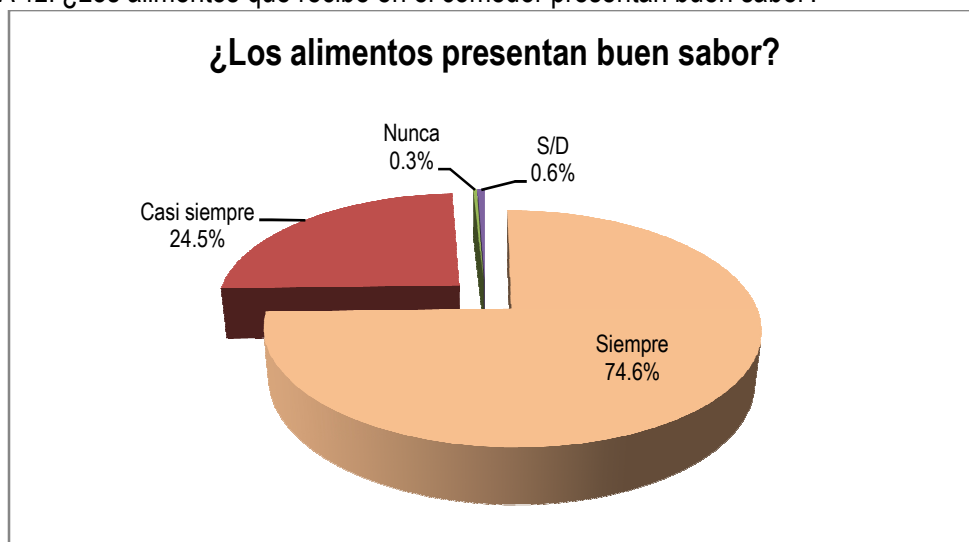
GRÁFICA 11. ¿Los alimentos que recibe en el comedor presentan buena apariencia?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 80.9% de los beneficiarios perciben que el alimento que se les proporciona en los Comedores Públicos tiene buena apariencia; en tanto en un 0.4% considera que dichos alimentos no presentan una buena apariencia.

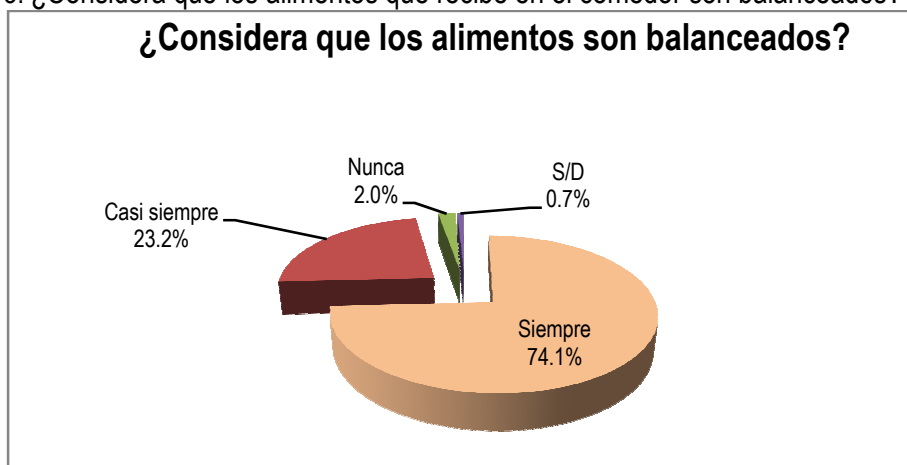
GRÁFICA 12. ¿Los alimentos que recibe en el comedor presentan buen sabor?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Con lo que respecta a esta pregunta el 74.6% de los beneficiarios perciben que el alimento que se les proporciona presenta un buen sabor; mientras que tan sólo 0.3% considera que los alimentos no tienen un buen sabor.

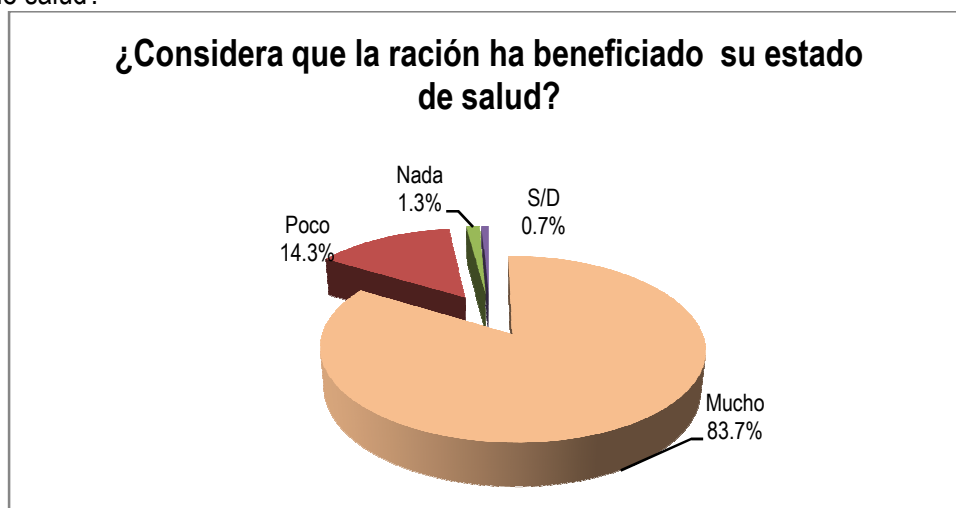
GRÁFICA 13. ¿Considera que los alimentos que recibe en el comedor son balanceados?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 74.1% de los beneficiarios encuestados consideraron que los alimentos que reciben dentro de los Comedores Públicos son balanceados; mientras que el 2% se encuentra en desacuerdo con el hecho de que los alimentos sean balanceados.

GRÁFICA 14. ¿Considera que la ración de alimento que recibe en el comedor, ha beneficiado su estado de salud?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

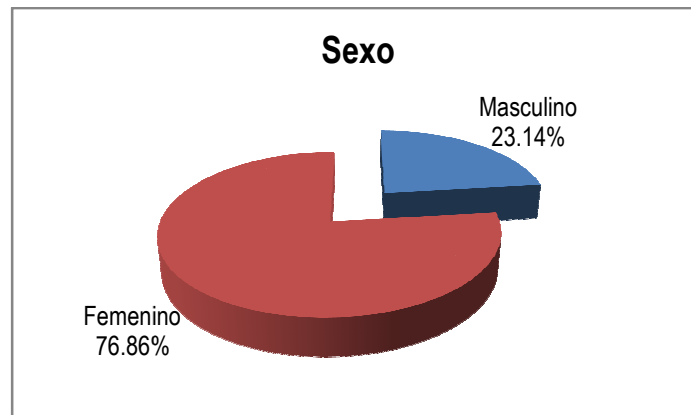
El 83.7% de los beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos considera que ha sido beneficiado en su estado de salud de manera considerable, mientras que 1.3% considera que no ha sido beneficiado en su estado de salud por asistir a consumir alimentos gratuitos a los Comedores. Por lo anterior se puede concluir que los Comedores Públicos están cumpliendo con su objetivo de generar un impacto nutricional y a la salud de los beneficiarios.

### Vertiente Comedores Sociales

Para realizar la evaluación interna del programa Operación de los Comedores Públicos 2014 y con el objetivo de conocer la percepción del mayor número de beneficiarios en sus distintas vertientes, se aplicó una encuesta especial a las personas que acudieron a los Comedores Sociales instalados

durante la temporada invernal (1 de noviembre 2014 al 28 de febrero 2015), los resultados obtenidos se muestran a continuación.

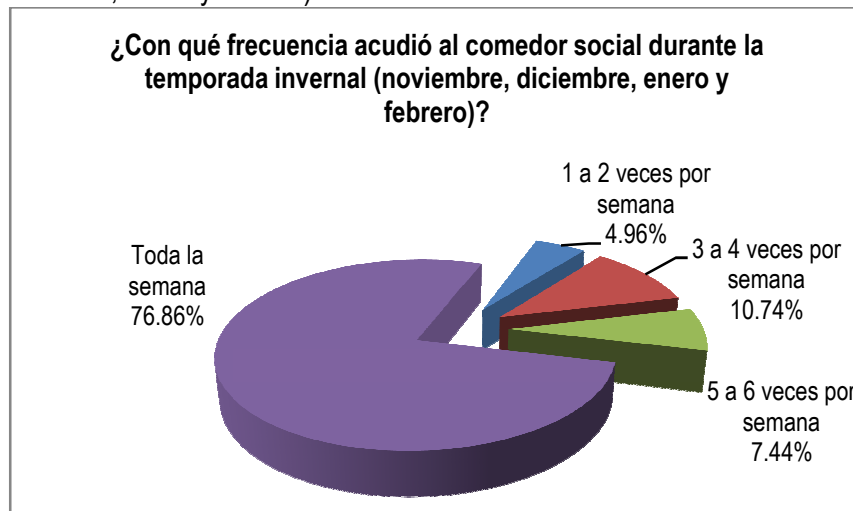
GRÁFICA 15. Sexo



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

De los beneficiarios que acudieron durante la temporada invernal, la siguiente gráfica nos indica que en el 76.86% de los beneficiarios que acudieron a recibir el servicio fueron mujeres lo que representa que aproximadamente 3 de cada 4 beneficiarios de los Comedores Sociales son del género femenino.

GRÁFICA 16. ¿Con qué frecuencia acudió al Comedor Social durante la temporada invernal (noviembre, diciembre, enero y febrero)?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 84.30% de los beneficiados acudió de manera constante al Comedor Social durante los meses: noviembre, diciembre, enero y febrero, mientras que tan sólo el 4.96%, acudía únicamente 1 ó 2 veces por semana.

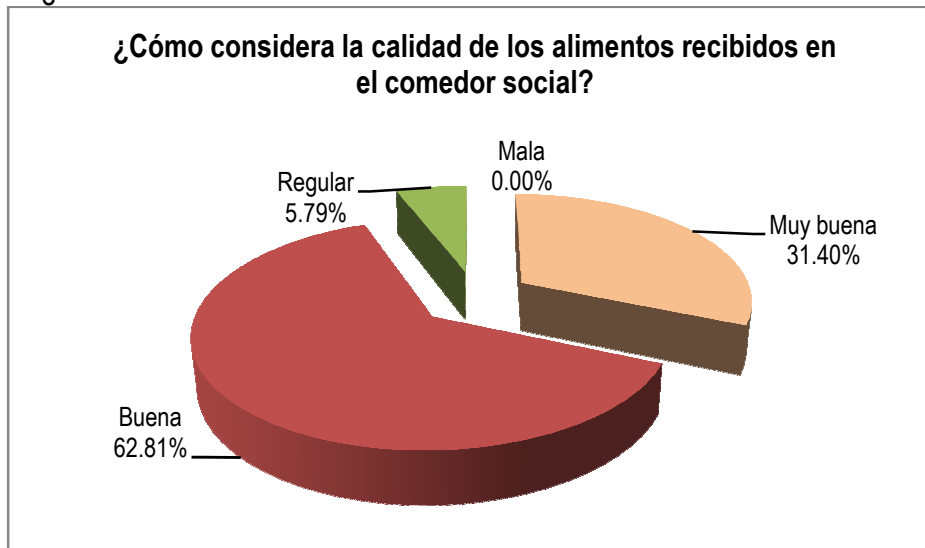
GRÁFICA 17. ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio otorgado por Comedores Sociales?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 95.87% de los beneficiarios que acudió a los Comedores Sociales se considera, al menos, satisfecho con el servicio otorgado y tan sólo el 0.83% se encuentra nada satisfecho, lo que refleja un amplio margen de satisfacción en las personas que acudieron a los comedores.

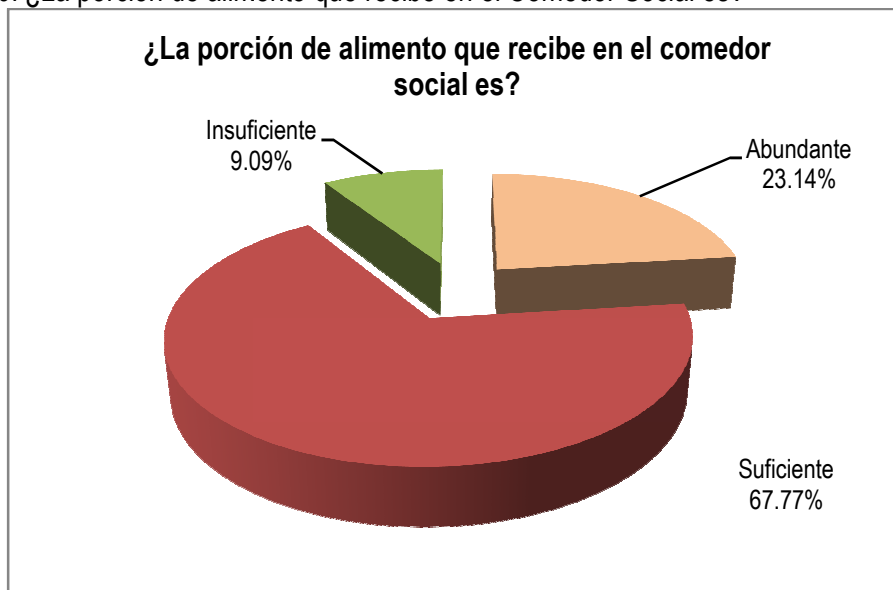
GRÁFICA 18. ¿Cómo considera la calidad de los alimentos recibidos en el Comedor Social?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 94.21% de los beneficiarios de los Comedores Sociales considera, en general, que la calidad de los alimentos recibidos es buena, mientras que únicamente el 5.79% señaló que los alimentos presentaban una calidad regular. Es importante señalar que al responder ésta pregunta, ningún beneficiario consideró que la calidad de las raciones era mala.

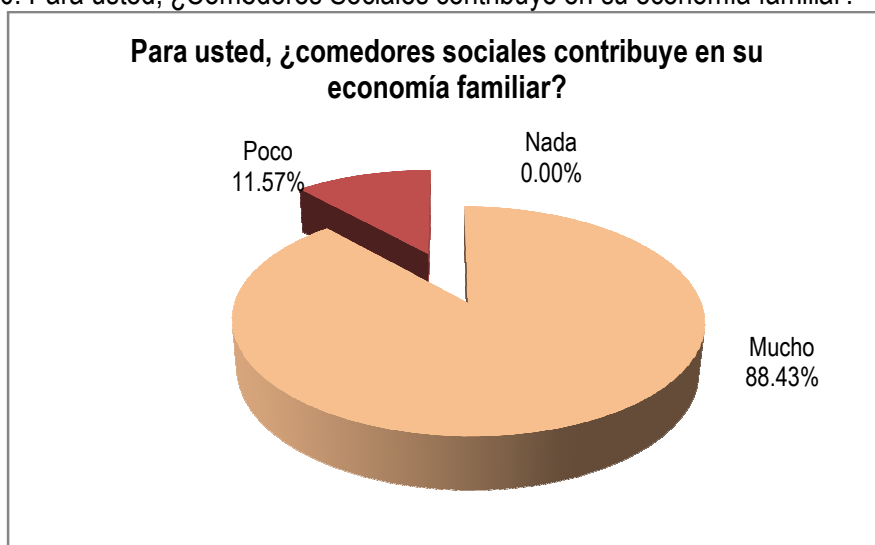
GRÁFICA 19. ¿La porción de alimento que recibe en el Comedor Social es?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Únicamente el 9.09% de los beneficiarios encuestados señaló que la porción recibida en el Comedor Social le resultó insuficiente, mientras que el 90.21% considera que la porción de alimento es al menos suficiente.

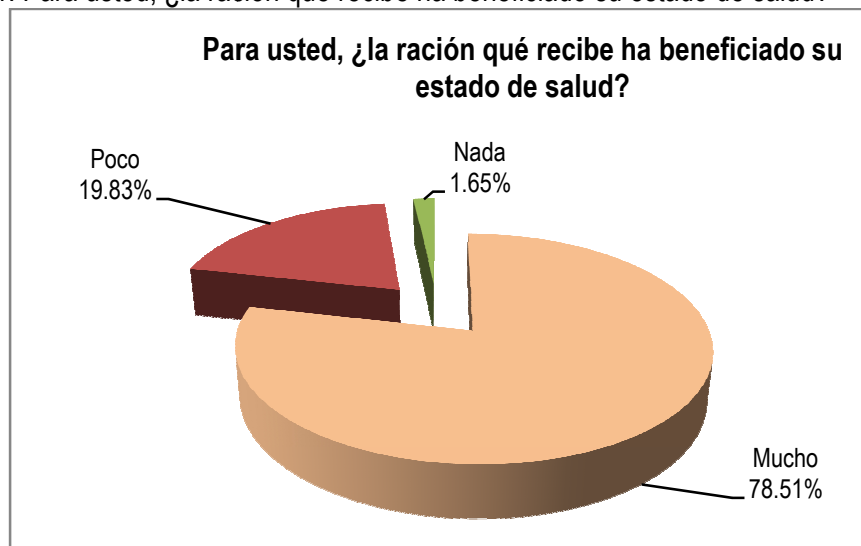
GRÁFICA 20. Para usted, ¿Comedores Sociales contribuye en su economía familiar?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 88.73% de los beneficiarios considera que los Comedores Sociales contribuyen de manera muy importante a su economía familiar, mientras que tan sólo el 11.57% señala que es poco el impacto en su economía. Cabe resaltar que de todos los encuestados ninguno señaló que los Comedores Sociales no contribuían en nada a su economía familiar.

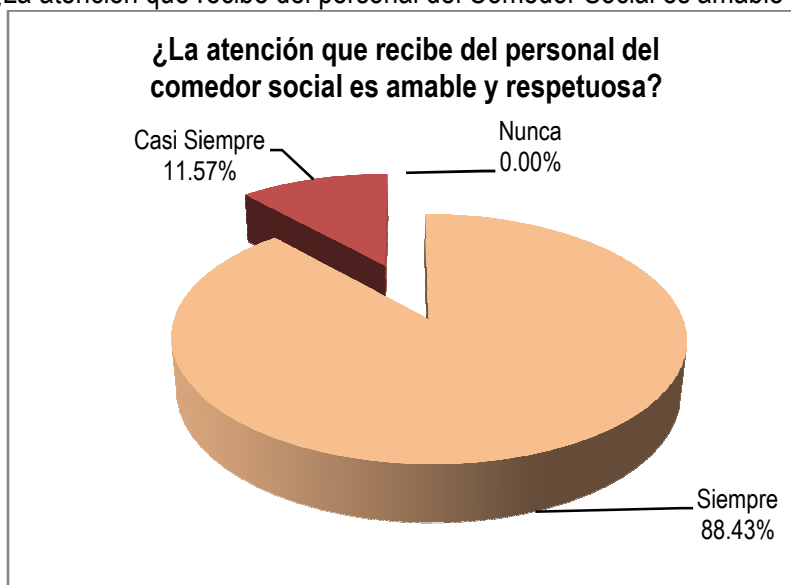
GRÁFICA 21. Para usted, ¿la ración que recibe ha beneficiado su estado de salud?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

El 98.34% de los beneficiarios de Comedores Sociales refiere que ha obtenido algún beneficio a su salud por la ración de alimento gratuita y nutritiva recibida, mientras que tan solo el 1.65 consideró que no obtuvo algún beneficio a su salud.

GRÁFICA 22. ¿La atención que recibe del personal del Comedor Social es amable y respetuosa?

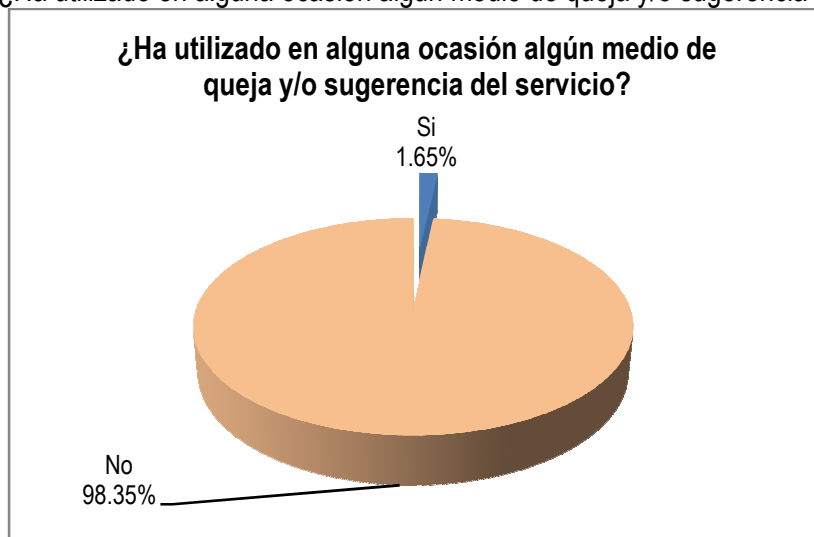


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Para el 88.43% de los beneficiarios la atención brindada en el Comedor Social fue siempre amable y respetuosa mientras que el 11.57% refiere que casi siempre la atención fue de esa manera, cabe resaltar que ningún encuestado señaló que la atención jamás fue amable y respetuosa.



GRÁFICA 23. ¿Ha utilizado en alguna ocasión algún medio de queja y/o sugerencia del servicio?



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Únicamente el 1.65% de los beneficiarios utilizó en alguna ocasión algún medio de queja o sugerencia del servicio recibido, lo que refleja y con base en las gráficas anteriores, que la mayoría de las personas se encuentran satisfechas con el Comedor Social y no tuvo la necesidad de hacer uso de algún mecanismo de queja o sugerencia.

Al realizar el análisis y el cruce de información con la pregunta anterior, se establece que los beneficiarios que presentaron algún medio de queja o sugerencia no recibieron respuesta a su solicitud, lo que puede indicar que no se emplearon los medios adecuados para la solicitud. Por lo anterior se considera esta parte como un área de oportunidad para fortalecer los mecanismos de difusión de los medios para presentar una queja o sugerencia.

### Valoración nutricional

Para dar cumplimiento a las metas y objetivos del programa Operación de los Comedores Públicos, se realizó una valoración nutricional tomando una muestra aleatoria de los beneficiarios que asiste a alguno de éstos Comedores.

Con la valoración del estado nutricional fue posible identificar a los beneficiarios que requieren intervención en materia de nutrición, además de:

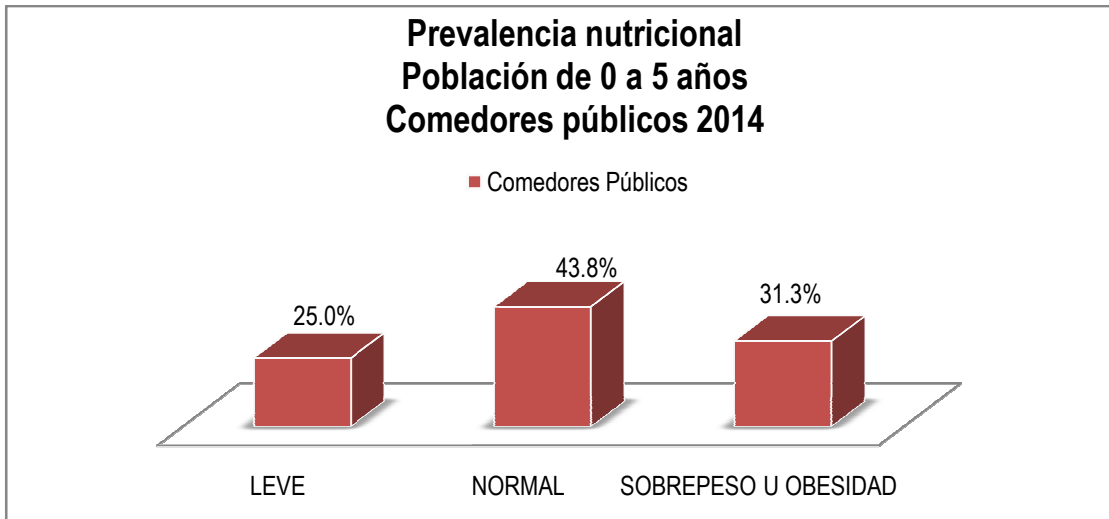
- Conocer o estimar el estado de nutrición de un individuo o población en un momento dado.
- Identificar individuos en riesgo o prevenir la mala nutrición.
- Monitorear, vigilar y confirmar la utilidad y validez de los indicadores.

Para llevar a cabo el análisis del estado nutricional de la población muestra, se obtuvieron mediciones de peso y de talla de acuerdo a estandarizaciones de procedimientos y protocolos convencionales.

## Prevalencia Nutricional en niños menores de 5 años de la población de estudio “Comedores Públicos” 2014

GRÁFICA 24. Condición Nutricional de la población de estudio menor a 5 años

La condición nutricional en menores de 5 años es pieza fundamental en el desarrollo de las capacidades físicas y mentales de esta población, que repercutirá de forma favorable o negativa en su vida futura.



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La prevalencia nutricional de los niños y niñas de 0 a 5 años, muestra que el 43% de este grupo, tiene un estado de nutrición normal, mientras que el 25% presenta bajo peso, y el 31% la conjugación de sobrepeso y obesidad.

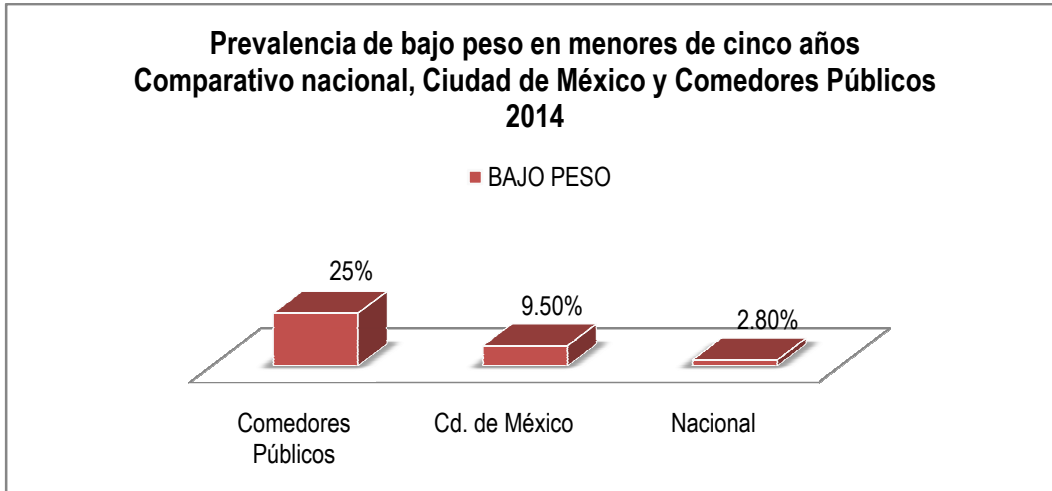
GRÁFICA 25. Bajo Peso en población menor a 5 años

El bajo peso en este grupo de población, según reportes de la ENSANUT 2012 es una tendencia que a nivel nacional ha ido disminuyendo, pasando del 3.4% en 2006<sup>10</sup> a 2.8% en el 2012.<sup>11</sup>, sin embargo, aunque se ha reducido este porcentaje, no deja de ser alarmante.

Se hizo un comparativo de la prevalencia nutricional de bajo peso en este grupo de edad tomando como referencia el que presenta la ENSANUT 2012 a nivel Nacional, junto con el de la Ciudad de México, y los resultados que arrojan los Comedores Públicos 2014.

<sup>10</sup> Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2006

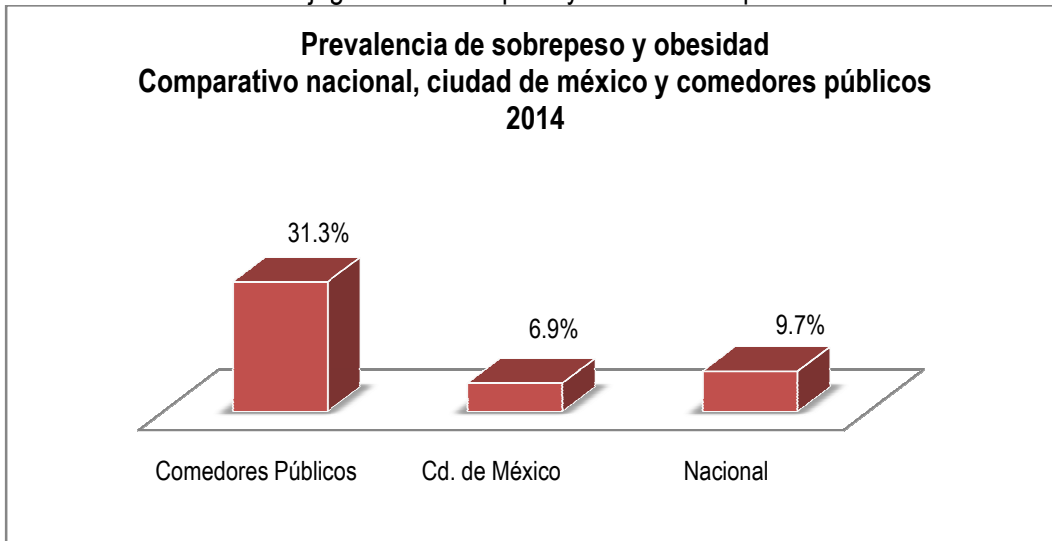
<sup>11</sup>[www.2006-2012.sedesol.gob.mx/.../INSP2012Estudio\\_Desnutricion.pdf](http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/.../INSP2012Estudio_Desnutricion.pdf)



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La prevalencia de bajo peso en los beneficiarios es del 25%, dato muy superior al reporte nacional y de la Ciudad de México, con 2.8 % y 9.5% respectivamente, esto debido principalmente a las características de la población que atiende el programa Operación de los Comedores Públicos ya que al tratarse de personas en situación de vulnerabilidad, el acceso que tienen para consumir alimentos sanos y nutritivos es muy limitado.

GRÁFICA 26. Prevalencia Conjugada de Sobrepeso y Obesidad en población menor a 5 años



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

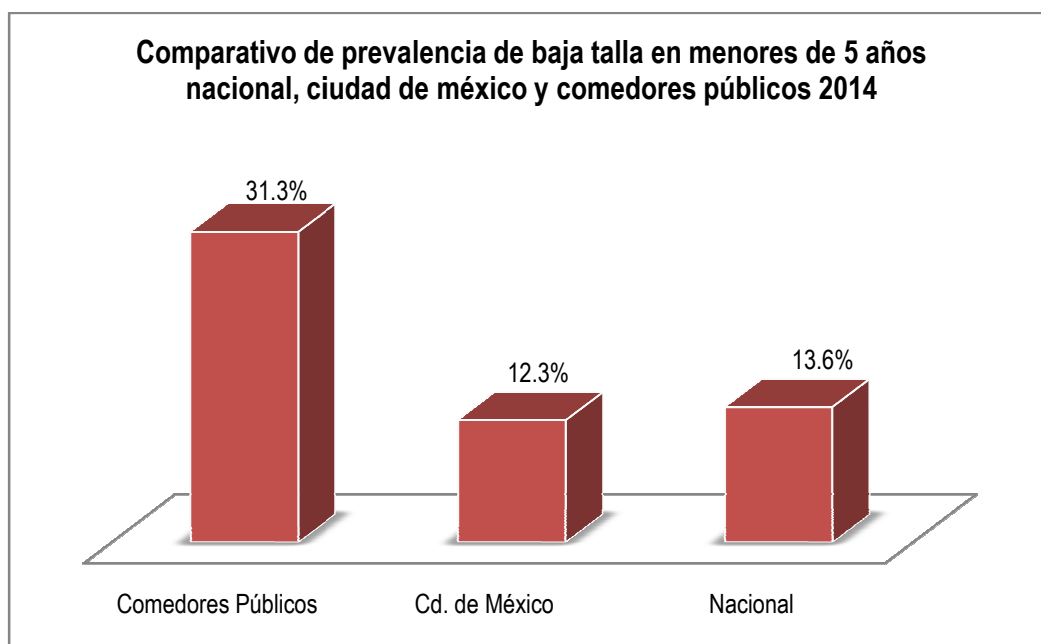
En el comparativo de la prevalencia conjugada de sobrepeso y obesidad en menores de 5 años que reporta la ENSANUT 2012 (nacional, y de Ciudad. de México), y los datos del programa Operación de los Comedores Públicos, se puede observar que la condición conjugada del programa se encuentra con un porcentaje de 31.3 %, esto es 21.6 p.p. mayor en relación al reporte nacional y 24.4 p.p. mayor al de la Ciudad de México.

Al igual que en la gráfica anterior, ésta situación se presenta debido a que la mayoría de las personas que acuden a recibir una ración de alimento en los Comedores, son personas en situación

de vulnerabilidad que no tiene un acceso permanente a alimentos sanos y nutritivos y que por el contrario, son más susceptibles a adquirir y consumir alimentos que generalmente son llamados: "comida chatarra".

GRÁFICA 27. Talla baja en población menor a 5 años.

Uno de los mayores problemas en México, es la talla baja en la población de 0 a 5 años, la cual indica que la persona que la padece ha pasado por periodos prolongados de deficiencias nutricias que le impiden crecer y desarrollarse normalmente,<sup>12</sup>y aunque la tendencia ha bajado de acuerdo a lo descrito en la ENSANUT 2012, aun es preocupante los resultados.



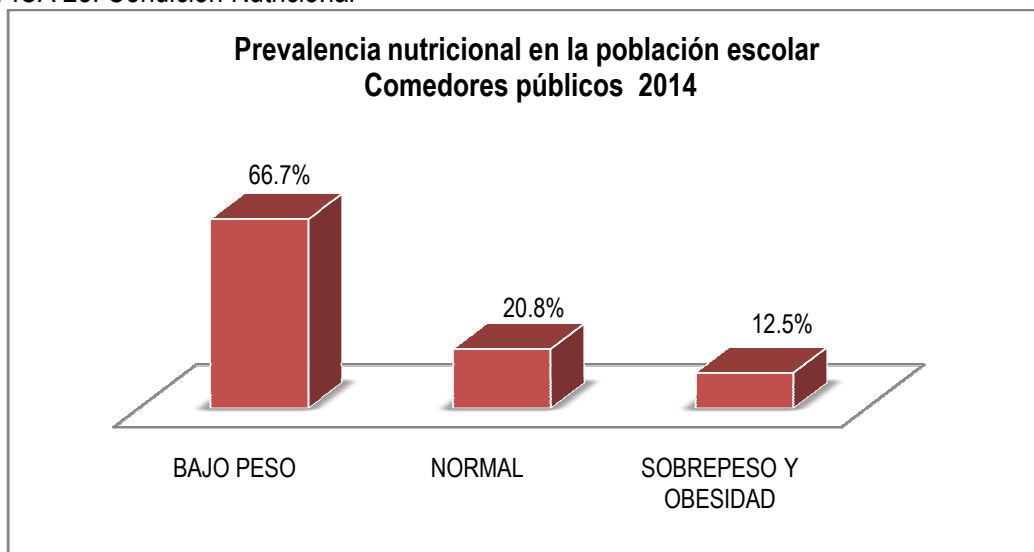
FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Con respecto a la baja talla, como se describió anteriormente, es una situación alarmante y en el caso de la población de estudio no fue la excepción, ya que, presentó un porcentaje del 31.3%. Haciendo un comparativo con los registros nacionales, se puede ver que el porcentaje de esta condición a nivel nacional se encuentra 17 pp. por debajo de la reportada por la muestra.

<sup>12</sup>Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012

## Prevalencia Nutricional de la Población escolar de 5 a 11 años “programa Operación de los Comedores Públicos”

GRÁFICA 28. Condición Nutricional



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Para la valoración nutricional en la población escolar (de 5 a 11 años) se utilizaron los criterios de la OMS, dando como resultado que la prevalencia nutricional de bajo peso de este grupo de estudio, fue 66.7%, en cuanto al estado nutricional normal, se observa un porcentaje de 20.8% y con 12.5% la prevalencia conjugada de sobrepeso y obesidad.

GRÁFICA 30. Sobrepeso y Obesidad en etapa escolar

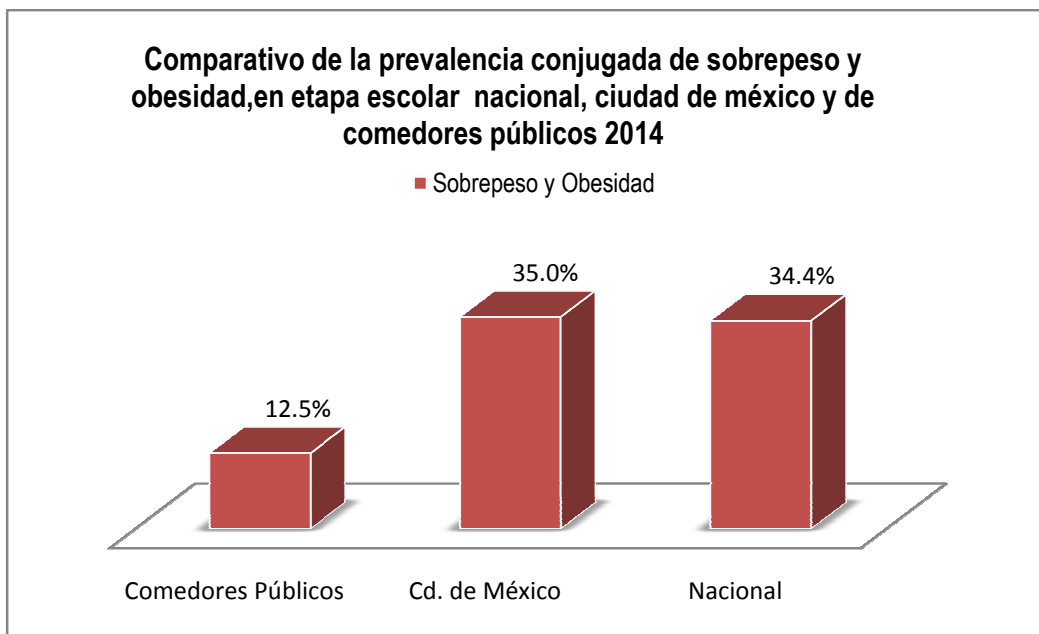
La Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012, señala que hay alrededor de 5,664,870 niños en edad escolar con sobrepeso y obesidad en México.

Dicha encuesta, realizada por el Instituto Nacional de Salud Pública, señala que 34.4% de los niños que tienen entre 5 y 11 años presentan sobrepeso (19.8%) y obesidad (14.6%). Esta encuesta siguió los criterios de la Organización Mundial de la Salud (OMS).<sup>13</sup>

La Secretaría de Salud del D.F., refiere que el 35% de los niños en edad escolar padecen de sobrepeso u obesidad.<sup>14</sup>

<sup>13</sup><http://mexico.cnn.com/opinion/2013/04/30/opinion-el-sobrepeso-y-la-obesidad-enemigos-cotidianos-de-los-ninos>

<sup>14</sup> <http://alianzasalud.org.mx/2014/01/nuestro-pais-y-el-df-en-primer-lugar-de-obesidad-y-desnutricion-infantil>

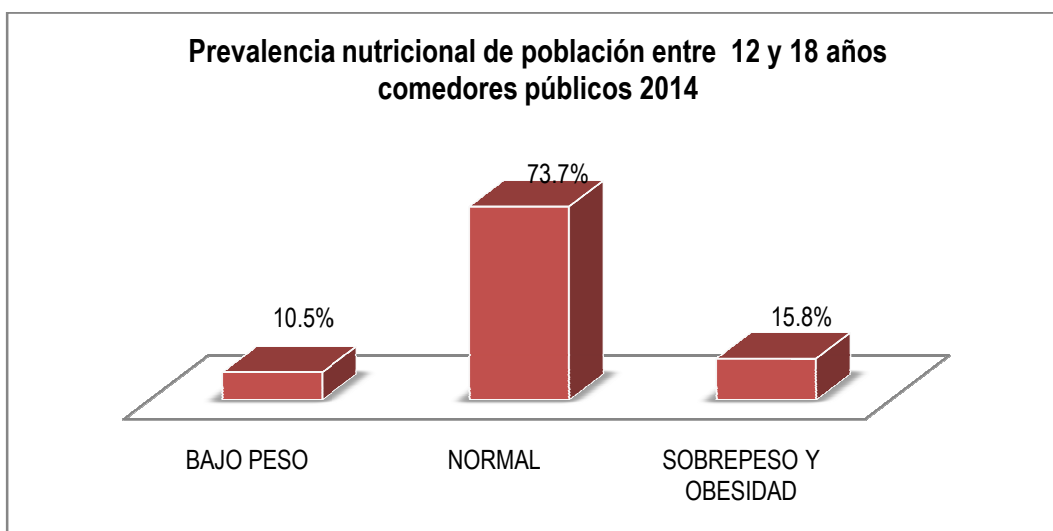


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Al observar el comparativo de la prevalencia de sobrepeso y obesidad entre los resultados de la ENSANUT 2012 (nacional, la Ciudad. de México) y el programa Operación de los Comedores Públicos, se percibe que tanto los resultados nacionales como los de la ciudad de México son muy similares con una diferencia de 0.6% p.p., pero en el caso de la población de estudio del programa, apenas sobre pasa el 12.0 % de esta condición.

GRÁFICA 31. Prevalencia Nutricional de la Población entre 12 y 18 años de los Comedores Públicos

El índice de masa corporal (IMC) es un indicador simple de la relación entre el peso y la talla que se utiliza frecuentemente para identificar la condición nutricional entre la población de adolescentes y adultos.



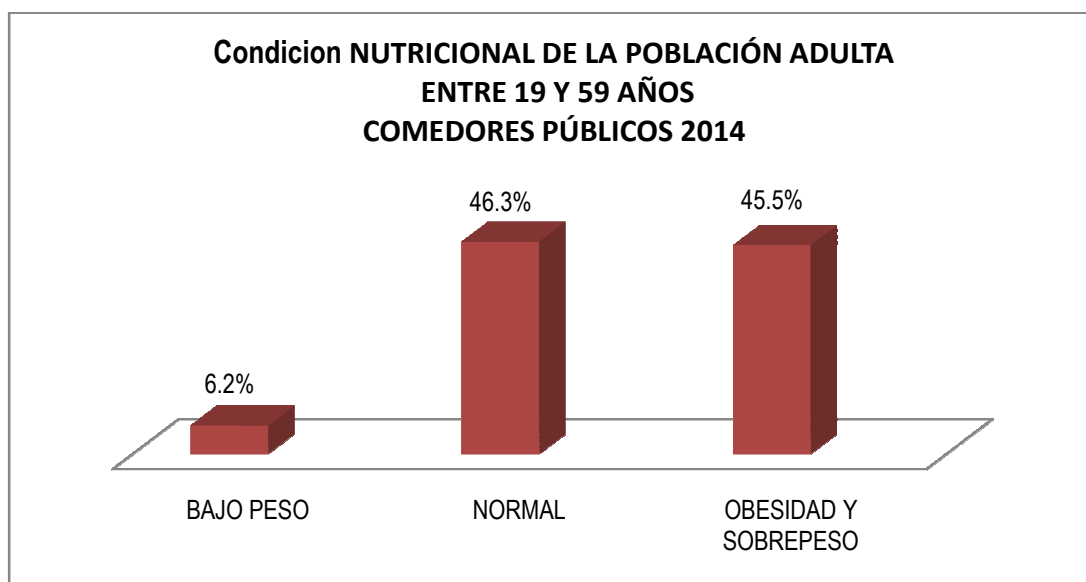
FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La prevalencia nutricional que se presentó en los beneficiarios entre 12 y 18 años del grupo de estudio fue la siguiente: el 10,5% presenta bajo peso, el 73.7% esta se encuentra en una condición normal, y la combinación de sobrepeso y obesidad el 15.8%

GRÁFICA 32. Prevalencia Nutricional de la población de estudio entre 19 y 59 años.

México está inmerso en un proceso de transición donde la población experimenta un aumento inusitado de IMC excesivo (sobrepeso y obesidad) que afecta a las zonas urbanas y rurales, a todas las edades y a las diferentes regiones.

Aun cuando el aumento en la prevalencia de sobrepeso y obesidad en los adultos mexicanos ha venido declinando en los últimos seis años, debe señalarse que estas prevalencias se encuentran entre las más altas del mundo. El que 7 de cada 10 adultos presenten sobrepeso y que de estos la mitad presenten obesidad constituye un serio problema de salud pública. (ENSANUT 2012).



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La prevalencia nutricional entre adultos de 19 a 59 años, de la población de estudio, muestra que 6.2%, presenta una condición nutricional de bajo peso, el 46.3% mantiene un estado nutricional normal y con el 45.5% la conjugación de sobrepeso y obesidad.

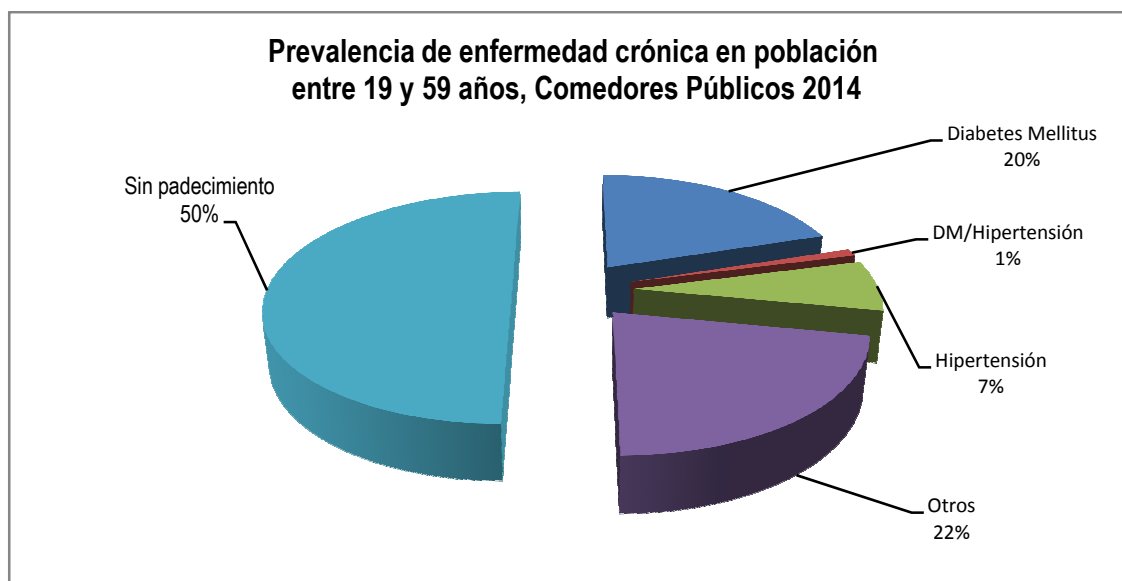
GRÁFICA 33. Enfermedades Crónicas no Transmisibles en la población de estudio beneficiaria de Comedores Públicos en la Ciudad de México

Las Enfermedades Crónicas no Transmisibles constituyen uno de los mayores desafíos para los sistemas de salud a nivel mundial. Cada año mueren alrededor de 36 millones<sup>15</sup> de personas por

<sup>15</sup>Héctor Sandoval Impacto de las enfermedades crónicas [http://conac.org.mx/CASA\\_CONAC/Miercoles/](http://conac.org.mx/CASA_CONAC/Miercoles/). Consulta junio 2014

esta causa, principalmente debido a enfermedades cardiovasculares, diabetes, enfermedades respiratorias crónicas y cáncer<sup>16</sup>.

Contrario a lo ocurrido décadas atrás, estas enfermedades no sólo afectan a naciones desarrolladas con poblaciones envejecidas, sino principalmente a los países de menores ingresos y a poblaciones cada vez más jóvenes.



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

Entre la población de estudio, el 50% no presenta padecimiento, el 20% declara tener Diabetes Mellitus tipo 2, el 7% hipertensión, el 1% combinación de D.M. e Hipertensión y el 22% otras enfermedades.

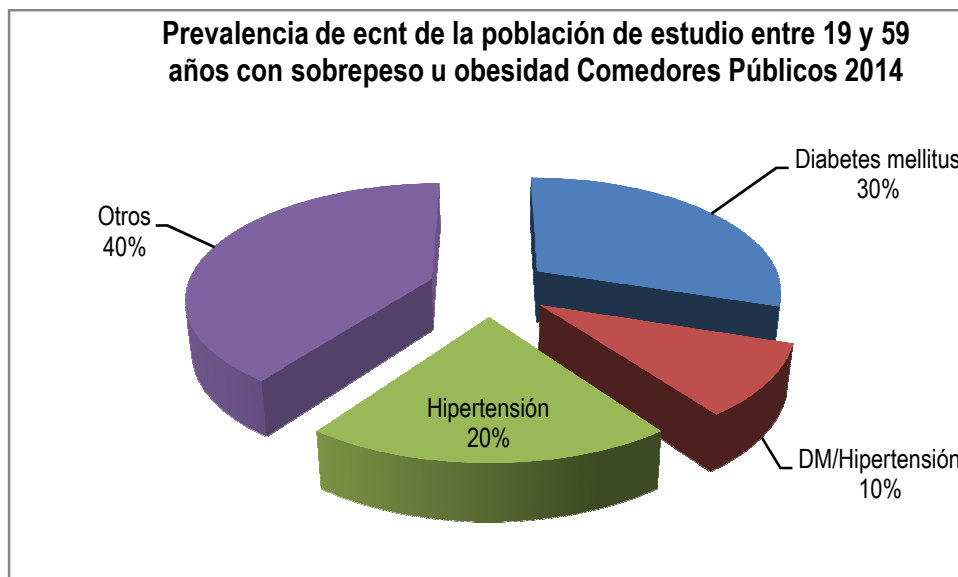
GRÁFICA 34. Enfermedades Crónicas No Trasmisibles en la población de estudio entre 19 y 59 años con sobrepeso u obesidad de los beneficiarios de los Comedores Públicos del Distrito Federal.

El sobrepeso y la obesidad incrementan significativamente el riesgo de padecer enfermedades crónicas no trasmisibles (ECNT), mortalidad prematura y el costo social de la salud, además de que reducen la calidad de vida. Se estima que 90 % de los casos de Diabetes Mellitus tipo 2 son atribuibles al sobrepeso y la obesidad. Otras ECNT relacionadas son la hipertensión arterial, las dislipidemias, la enfermedad coronaria, la apnea del sueño, la enfermedad vascular cerebral, la osteoartritis y algunos cánceres (de mama, esófago, colon, endometrio y riñón, entre otros).<sup>17</sup>

<sup>16</sup> De acuerdo a la OMS, estas cuatro enfermedades representan el principal foco de atención debido la enorme mortalidad y discapacidad generada. Por lo tanto, aun cuando hay muchos otros padecimientos de tipo crónico relevantes para la salud pública, son estas enfermedades las que se relacionan de manera más estrecha al utilizar el término Enfermedad Crónica No Trasmisible (ECNT)

<sup>17</sup> Organización Mundial de la Salud (OMS). Obesidad y sobrepeso. Nota descriptiva no. 311 [en línea]. Mayo 2012.





FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

La prevalencia de enfermedades crónicas entre la población de estudio, entre 19 a 59 años con sobrepeso y obesidad es de 20% en Hipertensión arterial, 30% en Diabetes Mellitus y con 10% DM/ hipertensión.

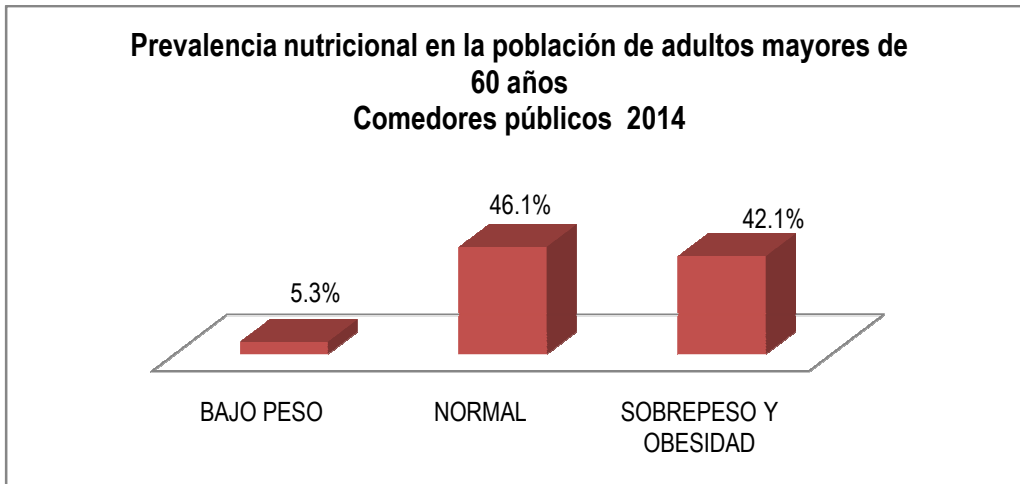
#### GRÁFICA 35. Prevalencia Nutricional de la población de estudio mayor a 60 años.

El estado de nutrición está determinado por diversos factores como condiciones fisiológicas, enfermedad, disponibilidad y accesibilidad a los alimentos, actividad física y envejecimiento, entre otros. Con respecto al envejecimiento, se reconoce que el estado de nutrición es un determinante importante de la salud y funcionalidad en los adultos mayores.

Durante el envejecimiento se presentan diversos cambios anatómicos y fisiológicos que pueden afectar el estado de nutrición de los macro y micro nutrientes.

Existen otros factores que contribuyen a la desnutrición como las enfermedades, el consumo de medicamentos, entre otros. La desnutrición es un problema frecuente en los adultos mayores y su prevalencia a nivel internacional varía dependiendo de los criterios diagnósticos, lugar de residencia y lugar de origen<sup>18</sup>.

<sup>18</sup> [http://www.senpe.com/IMS/publicaciones/consenso/senpe\\_valoracion\\_nutricional\\_anciano.pdf](http://www.senpe.com/IMS/publicaciones/consenso/senpe_valoracion_nutricional_anciano.pdf)

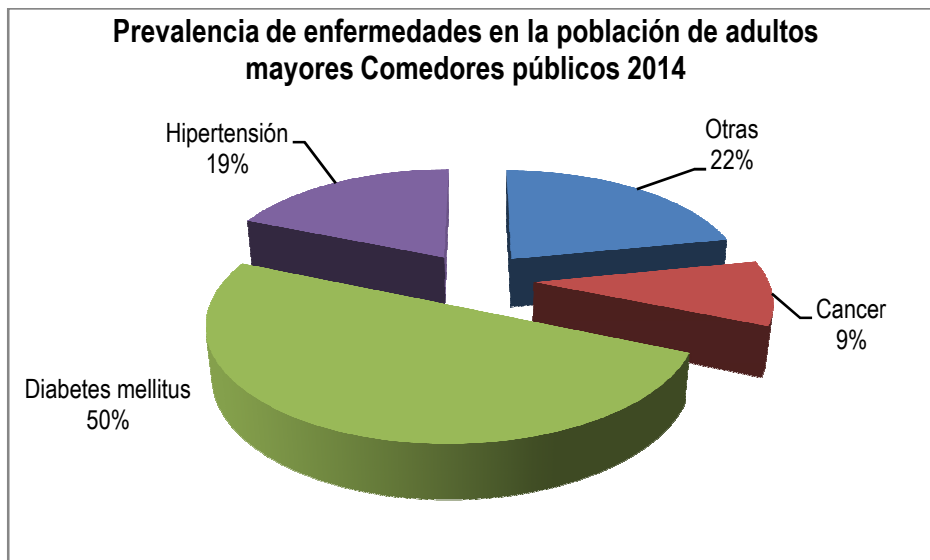


FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

De acuerdo a los datos registrados de la población de estudio de adultos mayores, se obtuvieron los siguientes resultados: el 5.3% presenta bajo peso, el 46.1% se encuentra en una condición nutricional normal, y la conjunción de sobrepeso y obesidad alcanzó un 42.1%.

GRÁFICA 36. Enfermedades Crónicas No Trasmisibles (ECNT) en la población de estudio de adultos mayores que asiste al Programa de Comedores Públicos.

Entre las principales enfermedades crónicas que afectan a la población de 60 y más años están la Diabetes Mellitus no insulino dependientes (122 de cada 10 mil personas) y la hipertensión arterial (163 de cada 10 mil personas), enfermedades que se incrementan conforme aumenta la edad del adulto mayor.<sup>19</sup>



FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

<sup>19</sup>[www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa](http://www.inegi.org.mx/inegi/contenidos/espanol/prensa)

Con la información proporcionada por la población de estudio de adultos mayores, que padecen alguna enfermedad Crónica No Transmisible, se observó que el 50% de estas personas manifestó padecer Diabetes Mellitus tipo 2, el 19% hipertensión Arterial, el 9% Cáncer y el 22% otras.

### V.3. FODA del Programa Social

“La matriz FODA es una técnica utilizada para la formulación de las estrategias en la mayoría de los procesos de planificación estratégica. Las etapas que involucran son:

- Definición correcta del objetivo central del proyecto o programa social.
- Establecimiento de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que el territorio tiene para el cumplimiento del objetivo central.

Las fortalezas se han de entender como aquellas situaciones que afectan positivamente el cumplimiento del objetivo definido y que se pueden controlar directamente. Las debilidades son aquellas situaciones que afectan negativamente el cumplimiento del objetivo y que también pueden ser controladas directamente. Las oportunidades son situaciones positivas que afectan el cumplimiento del objetivo pero que no son controlables, es decir, son externas a la capacidad directa de gestión. Por último las amenazas, son factores también externos que afectan negativamente el cumplimiento del objetivo”.<sup>20</sup>

En este sentido, se presenta la siguiente matriz FODA del programa Operación de los Comedores Públicos:

CUADRO 21. Matriz FODA

<b>F O D A</b>
<b>Fortalezas</b>
El programa Operación de los Comedores Públicos se encuentra alineada al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018.
El programa Operación de los Comedores Públicos cuenta con Reglas de Operación, lo que permite transparentar el uso de los recursos públicos.
Se cuenta con una vinculación adecuada del problema identificado con el diseño y operación del programa de los Comedores Públicos.
Existe información clara respecto a la ejecución del programa Operación de los Comedores Públicos lo que permite llevar un mejor seguimiento y monitoreo del mismo.
De forma anual ha cumplido con sus objetivos y metas, lo que ha permitido la operación del programa de los Comedores Públicos.
<b>Oportunidades</b>
Demanda creciente del servicio brindado por el programa Operación de los Comedores Públicos.
El voluntariado al interior de los Comedores Públicos.
Los beneficiarios participan en la operación, seguimiento y evaluación del programa Operación de los Comedores Públicos.
Consolidación del proceso de entrega de insumos para la preparación de alimentos.
Fortalecimiento de la Coordinación Interinstitucional que permite mejorar el servicio que brinda por el programa Operación de los Comedores Públicos.

<sup>20</sup> Lineamientos para la evaluación interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.

<b>F O D A</b>
Incorporación del programa Operación de los Comedores Públicos como un componente del “Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México.”
<b>Debilidades</b>
Falta reforzar el conocimiento de las Reglas de Operación del programa de los Comedores Públicos entre el personal de apoyo que interviene en ellos.
Falta incrementar los mecanismos de difusión entre la ciudadanía sobre los distintos mecanismos de quejas y sugerencias del servicio.
Hace falta mayor difusión para incrementar la participación voluntaria de los beneficiarios de los Comedores Públicos.
Reforzar los mecanismos de capacitación entre el personal de apoyo que interviene en el programa Operación de los Comedores Públicos.
Mejorar los bienes muebles e inmuebles para la Operación del programa de los Comedores Públicos.
<b>Amenazas</b>
Incremento en los precios de los alimentos e insumos empleados en el programa Operación de los Comedores Públicos.
Reducción de los recursos públicos asignados para la Operación del programa de los Comedores Públicos.
No contar con instalaciones propias para la operación de los Comedores Públicos.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

## **VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

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

De manera general, la operación del programa de los Comedores Públicos cumplió con sus objetivos y metas establecidos en sus Reglas de Operación, sin embargo, la problemática que atiende es compleja y las acciones que realiza requieren de mayores recursos financieros, humanos y materiales.

En este sentido, se observa que el programa contribuyen a garantizar el Derecho a la alimentación a través de la entrega de una ración de alimento gratuita y nutritiva, ello en el marco de los principios de igualdad, equidad social y justicia distributiva.

A través de la Cédula de Calidad y Satisfacción implementada entre los beneficiarios de los Comedores Públicos, así como el análisis FODA, es posible señalar que existen algunos aspectos a fortalecer, tanto en la parte de la atención del personal como en la preparación de los alimentos, sin embargo es necesario mencionar que los beneficiarios califican en términos generales de manera positiva al programa Operación de los Comedores Públicos.

Asimismo la Matriz de Indicadores de Resultados nos señala que se ha cumplido con las metas relacionadas al total de capacitaciones realizadas y programadas, el incremento de las raciones de alimento proporcionadas en relación al año 2013, la consolidación de los 60 Comedores Públicos instalados.

Por lo anteriormente expuesto y en aras de enriquecer, así como aprovechar las áreas de oportunidad que se vislumbran para el programa Operación de los Comedores Públicos, se sugiere instrumentar las siguientes estrategias de mejora.

## VI.2 Estrategias de Mejora

El siguiente cuadro muestra las diferentes estrategias de mejora que se plantean en relación al fortalecimiento integral del programa Operación de los Comedores Públicos, todo ello considerando los resultados de la Matriz FODA realizado:

CUADRO 22. Estrategias de Mejora

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
<b>Fortalezas</b>			
“El programa Operación de los Comedores Públicos cuenta con Reglas de Operación...”	Continuar anualmente con la elaboración, publicación y difusión de las Reglas de Operación.	Diseño.	Mantener y consolidar la transparencia en el uso de recursos públicos.
“Cuenta con información clara respecto a la ejecución del programa Operación de los Comedores Públicos...”	Realizar de manera periódica una revisión de los resultados alcanzados por el programa.	Seguimiento y Evaluación.	Contribuir en la toma de decisiones oportunas encaminadas a la corrección o mejoramiento del programa Operación de los Comedores Públicos.
<b>Oportunidades</b>			
“Demanda creciente del servicio brindado en el programa Operación de los Comedores Públicos”.	Incrementar la cantidad de ración de alimento distribuida entre los Comedores Públicos según la demanda existente.	Operación.	Satisfacer la demanda del servicio existente en el programa Operación de los Comedores Públicos.
“Los beneficiarios participan en la operación, seguimiento y evaluación del programa Operación de los Comedores Públicos”.	Seguir impulsando los mecanismos de participación de los beneficiarios.	Operación, seguimiento y evaluación.	Aprovechar las opiniones de los beneficiarios en aras de fortalecer, y en su caso mejorar el servicio brindado.
“Fortalecimiento de la coordinación interinstitucional...”	Continuar y en su caso ampliar la coordinación interinstitucional en favor de los beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos.	Operación y diseño.	Favorecer la integralidad y transversalidad de la Política Social del Gobierno de la Ciudad de México en beneficio de sus habitantes.
<b>Debilidades</b>			
“Falta reforzar el conocimiento de las Reglas de Operación... entre el personal de apoyo...”	Implementar mecanismo de difusión de las Reglas de Operación entre el personal de apoyo que intervienen en ellos.	Operación	Evitar alguna falla que se pueda dar en la operación cotidiana del programa Operación de los Comedores Públicos.
“Falta incrementar los mecanismos de difusión entre la ciudadanía sobre los distintos mecanismos de quejas y sugerencias del servicio”	Fortalecer la difusión de los medios con los que cuenta la ciudadanía para presentar quejas y/o sugerencias.	Diseño, Operación	Conocer y atender de mejor manera la opinión de los beneficiarios en relación al servicio otorgado.
“Hace falta mayor difusión para incrementar la participación voluntaria de los beneficiarios...”	Diseñar un mecanismo que permita incentivar permanentemente la participación voluntaria de	Operación, seguimiento y evaluación	Aprovechar los aportes de los beneficiarios para la mejora permanente del programa Operación de los

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
	los beneficiarios.		Comedores Públicos.
“Reforzar los mecanismos de capacitación entre el personal de apoyo...”	Diseñar una estrategia permanente de capacitación al personal de apoyo en temas de higiene, manejo de alimentos, protección de datos personales, derechos humanos, entre otros.	Operación	Dotar de instrumentos cualitativos al personal de apoyo para mejorar la atención que brindan a los beneficiarios.
“Mejorar los bienes muebles e inmuebles para la operación del programa de los Comedores Públicos”	Solicitar la adquisición de materiales como: mesas, sillas, budineras, estufones, cucharones, termos, entre otros, así como revisión periódica, tanto preventiva como correctiva para las unidades vehiculares.	Operación	Contribuir en la mejora integral del programa Operación de los Comedores Públicos en aras de hacer más eficiente y eficaz el servicio final que se brinda a los beneficiarios.
<b>Amenazas</b>			
“Reducción de los recursos públicos asignados... al programa Operación de los Comedores Públicos”.	Realizar planeación estratégica en aras de fortalecer el diseño, operación y evaluación del programa Operación de los Comedores Públicos.	Diseño, Operación, Seguimiento y Evaluación.	Mantener y en su caso incrementar el presupuesto del programa que permita continuar su operación.
“No contar con instalaciones propias para la operación del programa de los Comedores Públicos.”.	Impulsar la reubicación de los Comedores Públicos que operan en domicilios particulares.	Operación.	Evitar posibles riesgos de cierre de operación sin previo aviso, así como continuar con la institucionalización de las instalaciones de los Comedores Públicos.

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

### VI.3. Cronograma de Instrumentación

A través del siguiente cuadro es posible conocer las estrategias de mejora propuestas así como sus plazos para lograr la implementación de las mismas y con ello fortalecer el servicio que se brinda mediante el programa Operación de los Comedores Públicos:

CUADRO 23. Cronograma de Instrumentación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Continuar anualmente con la elaboración, publicación, difusión de las Reglas de Operación.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Planeación
Realizar de manera periódica una revisión de los resultados alcanzados por el programa Operación de los Comedores Públicos.	Corto	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Planeación y JUD de Programas Especiales

<b>Estrategia de Mejora</b>	<b>Plazo</b>	<b>Área(s) de instrumentación</b>	<b>Área(s) de seguimiento</b>
Incrementar la cantidad de las raciones de alimento distribuidas entre los Comedores Públicos según la demanda existente.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Seguir impulsando los mecanismos de participación de los beneficiarios.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Continuar y en su caso ampliar la coordinación interinstitucional en favor de los beneficiarios del programa Operación de los Comedores Públicos.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Implementar mecanismo de difusión de las Reglas de Operación entre el personal de apoyo que intervienen en ellos.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Diseñar un mecanismo que permita incentivar permanentemente la participación voluntaria de los beneficiarios.	Largo	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Diseñar una estrategia permanente de capacitación al personal de apoyo en temas de higiene, manejo de alimentos, protección de datos personales, derechos humanos, entre otros.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Solicitar la adquisición de materiales como: mesas, sillas, budineras, estufones, cucharones, termos, entre otros, así como revisión periódica, tanto preventiva como correctiva para las unidades vehiculares.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Realizar planeación estratégica en aras de fortalecer el diseño, operación y evaluación del programa Operación los Comedores Públicos.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales
Implementar mecanismo de difusión entre la ciudadanía sobre los distintos tipos de quejas y sugerencias del servicio.	Mediano	Responsable Operativo del programa de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Verificar la posible reubicación de los Comedores Públicos que encuentran operando en domicilios particulares.	Mediano	Responsable Operativo de los Comedores Públicos	JUD de Programas Especiales

FUENTE: Dirección General del Instituto de Asistencia e Integración Social (2015). (Elaboración propia)

## VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013 – 2018.
- Programa Sectorial Desarrollo Social con Equidad e Inclusión.
- Reglas de Operación de los Comedores Públicos, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 30 de enero de 2014. No. 1788 tercer.
- Evaluación Interna del Programa de Comedores Públicos, Diagnóstica, 2009
- Evaluación Interna del Programa de Comedores Públicos, Diagnóstica, 2010
- Evaluación Interna del Programa de Públicos, de Operación 2011
- Evaluación Interna del Programa de Comedores Públicos, de Resultados, 2013.
- Gobierno del Distrito Federal (GDF). Material del Curso “Presupuesto Basado en Resultados”, de la Universidad Nacional de México y la Secretaría de Finanzas del GDF, 2012.
- Consejo de Evaluación del Distrito Federal (EVALUA-DF) *Lineamientos para la evaluación interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal operados en 2014.*
- Gobierno del Distrito Federal (GDF). *Primer Informe de Gobierno del Distrito Federal 2013 del Dr. Miguel Ángel Mancera Espinosa.*
- Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal. *Cuarto Informe de Trabajo de la Secretaría de Desarrollo Social. 2010*
- Gaceta Oficial del Distrito Federal: 2014. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal. Décima séptima época, No.1838, Pág. 108).
- Acuerdo por el que se ordena la creación del *Sistema para la Seguridad Alimentaria y Nutricional de la Ciudad de México.*
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) *Dimensión de Seguridad Alimentaria: Evaluación Estratégica de Nutrición y Abasto, 2010.*
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). *Metodología del Marco Lógico.* Boletín número 15 del Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social, 2004.
- Cohen, E. y Martínez, R. (2004). *Manual Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales.* División de Desarrollo Social, CEPAL. Santiago de Chile, 2004
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (CEPAL-ILPES). *Los indicadores de evaluación del desempeño: una herramienta para la gestión por resultados en América Latina.* Boletín del Instituto Núm. 13, Santiago de Chile. 2003.



- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (CEPAL-ILPES). *Metodología del Marco Lógico*. Boletín del Instituto Núm. 15, Santiago de Chile, 2004.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe, Instituto Latinoamericano de Planificación Económica y Social (CEPAL-ILPES). *Metodología del Marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas*. Imprenta de Naciones Unidas. Santiago de Chile, 2005.
- Organización Mundial de la Salud (OMS). *Obesidad y sobrepeso*. Nota descriptiva no. 311, Mayo 2012.
- Hernández Sampieri Roberto, et. al. *Metodología de la Investigación*. 2da. edición. México, D.F. Edit. Mc Graw Hill. 2000. p. 184.
- Bosch García, Carlos. *Metodología de la investigación*. Trillas 12<sup>a</sup>., 2008, p. 74
- Rojas Soriano, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales* Octava Edición, México, D.F. Edit. UNAM, 1985, p. 280.
- J. Kazmier, Leonard. *Estadística aplicada a la administración y a la economía*. Tercera Edición, México, Mc Graw hill, 1998, p. 416.

#### **Páginas de internet:**

- Sandoval, Héctor. Impacto de las enfermedades crónicas en: [http://conac.org.mx/CASA\\_CONAC/Miercoles/](http://conac.org.mx/CASA_CONAC/Miercoles/). Consulta junio 2014.
- Dirección electrónica del INEGI: <http://www.inegi.org.mx/>
- [http://www.senpe.com/IMS/publicaciones/consenso/senpe\\_valoracion\\_nutricional\\_anciano.pdf](http://www.senpe.com/IMS/publicaciones/consenso/senpe_valoracion_nutricional_anciano.pdf)
- <http://mexico.cnn.com/opinion/2013/04/30/opinion-el-sobrepeso-y-la-obesidad-enemigos-cotidianos-de-los-ninos>
- <http://alianzasalud.org.mx/2014/01/nuestro-pais-y-el-df-en-primer-lugar-de-obesidad-y-desnutricion-infantil>
- Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2006
- Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012
- [www.2006-2012.sedesol.gob.mx/.../INSP2012Estudio\\_Desnutricion.pdf](http://www.2006-2012.sedesol.gob.mx/.../INSP2012Estudio_Desnutricion.pdf)