

Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas

Evaluación Interna 2017



EVALUACIÓN INTERNA 2017
PROGRAMA DE FOMENTO PARA LA CREACIÓN DE SOCIEDADES
COOPERATIVAS OPERADO EN 2016

Contenido

| | |
|--|----|
| I. Descripción del Programa Social | 2 |
| II. Metodología de la evaluación interna 2017 | 5 |
| II.1. Área encargada de la Evaluación Interna. | 5 |
| II.2. Metodología de la Evaluación. | 9 |
| II.3. Fuentes de información de la Evaluación..... | 10 |
| II.3.1. Información de Gabinete..... | 10 |
| II.3.2. Información de Campo..... | 11 |
| RETOS Y OBSTÁCULOS ENFRENTADOS DURANTE EL LEVANTAMIENTO | 16 |
| III. Evaluación de la operación del Programa Social..... | 16 |
| III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016..... | 16 |
| III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño..... | 26 |
| III.3 Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016. ... | 40 |
| III. 4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social..... | 42 |
| III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social. | 48 |
| III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016. | 51 |
| IV. Evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias del Programa Social | 54 |
| V. Diseño del levantamiento de panel del Programa Social | 59 |
| V.1. Muestra del Levantamiento de Panel. | 59 |
| V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información..... | 61 |
| VI. Análisis de la Evaluación Interna 2016 | 63 |
| VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016..... | 63 |
| VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores. 66 | |
| VII. Conclusiones y estrategias de mejora..... | 67 |
| VII.1. Matriz FODA. | 67 |
| VII.2. Estrategias de Mejora. | 68 |

| | |
|--|----|
| VII.3. Cronograma de Implementación..... | 69 |
| VIII. Referencias documentales | 70 |



ÍNDICE DE TABLAS E ILUSTRACIONES

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Descripción del Programa Social | 2 |
| Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles..... | 7 |
| Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017 | 9 |
| Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017..... | 10 |
| Tabla 5. Categorías de Análisis en el Instrumento | 12 |
| Tabla 6. Categorías de Análisis en el Instrumento | 125 |
| Tabla 7. Estructura Operativa del Programa en 2016..... | 18 |
| Tabla 8. Congruencia de la Operación con las Reglas de Operación 2016..... | 27 |
| Tabla 9. Cobertura del Programa Social..... | 41 |
| Tabla 11. Equivalencia de los procesos del programa con el Modelo General..... | 44 |
| Tabla 12. Cumplimiento de las características de los procesos | 47 |
| Tabla 13. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016 | 48 |
| Tabla 14. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores..... | 50 |
| Tabla 15. Valoración general de la operación del programa social..... | 51 |
| Tabla 16. Satisfacción de las personas beneficiarias del programa social. | 54 |
| Tabla 17. Población que es objeto del levantamiento de panel..... | 59 |
| Tabla 19. Delegación de residencia de los encuestados en el levantamiento de Línea base | 60 |
| Tabla 20. Nivel de estudios de las madres, padres o tutores de los derechohabientes.... | 60 |
| Tabla 21. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel | 61 |
| Tabla 22. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017..... | 61 |
| Tabla 23. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017..... | 61 |
| Tabla 24. Análisis de la Evaluación Interna 2016..... | 63 |
| Tabla 25. Seguimiento a las recomendaciones 2016. | 66 |
| Tabla 26. Matriz FODA del Programa Social | 66 |
| Tabla 27. Estrategias de Mejora del Programa Social..... | 68 |
| Tabla 28 Cronograma de implementación de las estrategias de mejor..... | 69 |
| Gráfico 1. Organigrama personal de estructura Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario..... | 17 |



EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA DE FOMENTO PARA LA CREACIÓN DE SOCIEDADES COOPERATIVAS OPERADO EN 2016

La presente Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, corresponde a la Segunda Etapa de la Evaluación Integral de los Programas Sociales de la CDMX, que comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de la atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero en un periodo después.

Se realizará un análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, detectadas mediante la evaluación, mismas que deberán de convertirse en estrategias de mejora para el fortalecimiento del programa, a las cuales habrá que darles seguimiento para la mejora del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas.

I. Descripción del Programa Social

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP) del programa, la siguiente matriz resume de forma puntual aspectos del diseño del programa:

Tabla 1. Descripción del Programa Social

| No. | Aspecto del Programa Social | Descripción |
|-----|--|---|
| 1 | Nombre del Programa Social en 2016 | Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas |
| 2 | Año de Creación | 2007 |
| 3 | Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • En 2008 se modifican los Lineamientos y Mecanismos de Operación, asignando como responsable del programa a la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos. • En 2010 se modifican las Reglas de Operación, y se determina que el programa se denominará Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas. • En 2015 el programa se asigna a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, considerando la creación de la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas y dos Jefaturas de Unidad: la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Agua y la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Confección. • En 2016 el programa cambia su nombre a Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas. • En noviembre de 2016, con motivo de la reestructuración del DIF-CDMX, el programa opera con una Jefatura de |



| No. | Aspecto del Programa Social | Descripción |
|-----|---|--|
| | | Unidad: la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Agua. |
| 4 | Problema central atendido por el Programa Social en 2016 | La prevalencia del desempleo entre personas que residen en la Ciudad de México en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS) |
| 5 | Objetivo General en 2016 | Incentivar la creación de autoempleos para las y los habitantes de la Ciudad de México que residen en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social y que se encuentran como población económicamente activa desocupada; a través del fomento, creación y consolidación de Sociedades Cooperativas mediante el otorgamiento de apoyos en especie para la operación en las áreas productivas de confección y venta de agua purificada; que contribuya al derecho al trabajo y al abatimiento del desempleo en la Ciudad de México. |
| 6 | Objetivos Específicos | <ul style="list-style-type: none"> • Entregar garrafones de 19 litros con agua purificada para venta a las sociedades cooperativas de agua en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social en el Distrito Federal, con la finalidad de apoyar a las sociedades cooperativas recién creadas y las que ya se encuentran en operación. • Otorgar maquinaria de confección y equipo de planchado a las sociedades cooperativas de confección en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social en el Distrito Federal, con la finalidad de apoyar a las sociedades cooperativas recién creadas. |
| 7 | Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación) | La población económicamente activa desocupada que asciende a 320,233 personas. (Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo en el Distrito Federal, INEGI, 2014). |
| 8 | Área encargada de la operación del Programa Social en 2016 | El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF CDMX), a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC). Las unidades de apoyo técnico operativo son la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas, la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades de Agua y la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades de Confección, pertenecientes a la Dirección para el Desarrollo Comunitario de la DEANDC. |
| 9 | Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyos en especie a cada una de las Sociedades Cooperativas que se integran el ejercicio fiscal: <ul style="list-style-type: none"> • Distribución de Agua: Paquete de inicio en la actividad de venta de agua: <ul style="list-style-type: none"> -300 garrafones de 19 litros de agua. • Confección: Kit de maquinaria de confección que contiene: <ul style="list-style-type: none"> - 3 Máquinas Rectas. - 1 Máquina Overlock. - 1 Máquina Botonadora. - 1 Máquina de Ojal. - 1 Máquina Resortera. - 1 Máquina Collaretera. - 1 Plancha de vapor. - 1 Burro para planchar. |



| No. | Aspecto del Programa Social | Descripción |
|-----|--|--|
| 10 | Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | <p>Eje 3: Desarrollo Económico Sustentable Área de Oportunidad 5: Inversión, Empleo y Áreas de Desarrollo</p> <p>Objetivo 1: Diseñar e implementar un modelo generador y distribuidor de riqueza basado en asociaciones estratégicas entre los sectores gubernamental, académico, empresarial y social.</p> <p>Meta 1: Orientar la inversión pública e incentivar la inversión privada, mediante proyectos de coinversión, hacia zonas cuya infraestructura urbana y estructura de oportunidades resulten insuficientes para satisfacer las necesidades de la población.</p> <p>Línea De Acción 1: Diseñar un plan de inversión pública con visión de largo plazo.</p> |
| 11 | Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso) | <p>Programa Sectorial de Desarrollo Económico y Empleo 2013-2018</p> <p>Objetivo 1. Ampliar el acceso de la población del Distrito Federal a trabajos dignos, con protección social, pleno respeto a los derechos laborales y sin discriminación por su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, embarazo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</p> <p>Meta 1.2: Impulsar la incubación de nuevas empresas de mujeres del ámbito urbano y rural, así como de empresas sociales y cooperativas, en las 16 delegaciones políticas mediante la implementación de un Modelo de capacitación en administración y liderazgo para el empoderamiento económico de las mujeres en el Distrito Federal. Meta 1.10: Apoyar la operación de un 25% de sociedades cooperativas de mujeres integradas en la base de datos de la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo para el desarrollo de sus capacidades productivas, a través de apoyos económicos y de capacitación técnica operativa y fortalecimiento del empoderamiento de las mujeres.</p> |
| 12 | Presupuesto del Programa Social en 2016 | Para el ejercicio 2016 el presupuesto autorizado al Programa fue de \$2,000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N.). |
| 13 | Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016 | Habitantes de la Ciudad de México que residen en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social y que se encuentran como población económicamente activa desocupada. |
| 14 | Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017 | El Programa surgió con el nombre de "Creación de Sociedades Cooperativas"; en 2010 cambió de nombre por "Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas" y en 2016 cambia a "Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas" con el fin de alinear conceptualmente el propósito con los objetivos. |



II. Metodología de la evaluación interna 2017

II.1. Área encargada de la Evaluación Interna.

El área encargada de la evaluación interna 2017, es la Dirección de Planeación adscrita a la Dirección General del DIF-DF. Las funciones generales conforme al Manual Administrativo del DIF-DF¹ son:

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

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

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

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

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.

¹ Las funciones se toman del Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, GODF. No.255. 8 de enero de 2016, que sustituyó al Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF de fecha de 29 de diciembre de 2010. Al respecto es importante señalar que las áreas encargadas del programa social, así como la Dirección de Planeación operaron bajo la norma del Manual Administrativo con registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

Perfiles que de los responsables de la evaluación

Las personas encargadas de la evaluación interna, sus funciones y perfiles se describen a continuación:



Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles.

| Puesto | Genero | Edad | Formación profesional | Funciones | Experiencia en M&E | Exclusivo M&E |
|--|--------|------|------------------------------------|--|---|---------------|
| Director de Planeación | Hombre | 44 | Especialidad Matemáticas Aplicadas | <ul style="list-style-type: none"> Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. | <ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF DF 2015 Evaluación de programas sociales del DIF DF2014 Reglas de operación del DIF DF 2015 Sistema único de Información, DIF DF Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013 Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 Instrumentación del PBR-SHCP, Oaxaca. 2011-2013 Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007 Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 | Si |
| Subdirector Operativo de Seguimiento a Programas | Hombre | 41 | Lic. Economía Agrícola | <p>Objetivo 1. Supervisar las acciones que se lleven a cabo para la obtención de la evaluación y resultados concretos de los programas sociales del Organismo</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1.</p> <ul style="list-style-type: none"> Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en | <ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF DF 2015 Sistema único de Información, DIF DF Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 | Si |



| Puesto | Genero | Edad | Formación profesional | Funciones | Experiencia en M&E | Exclusivo M&E |
|---|--------|------|------------------------------|--|--|---------------|
| | | | | <p>la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales. | | |
| Jefe de Unidad Departamental Operativa de Seguimiento a Programas | Hombre | 40 | Maestría en Ciencia Política | <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en la supervisión de los sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel de actividad institucional, metas de desglose y metas operativas. • Contribuir en el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme lo programado, de las actividades institucionales, metas de desglose y metas operativas de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo. • Realizar la cuantificación del avance de las metas y realizar la evaluación de los resultados, determinando, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. • Participar en la elaboración de las Reglas de Operación de los programas sociales a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, de acuerdo con los lineamientos expedidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA). | <ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones de programas sociales del DIF DF 2015 • Evaluación de programas sociales del DIF DF2014 • Reglas de operación del DIF DF 2017 • Reglas de operación del DIF DF 2016 • Reglas de operación del DIF DF 2015 | Si |



II.2. Metodología de la Evaluación.

La presente Evaluación Interna 2017, forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), correspondiendo ésta a la segunda etapa de la evaluación, misma que analizará la operación y satisfacción del Programa Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención al programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2017, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero para un periodo después, insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

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

Para la realización de la Evaluación Interna 2017 del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas operado en 2016 se planteó la siguiente ruta crítica:

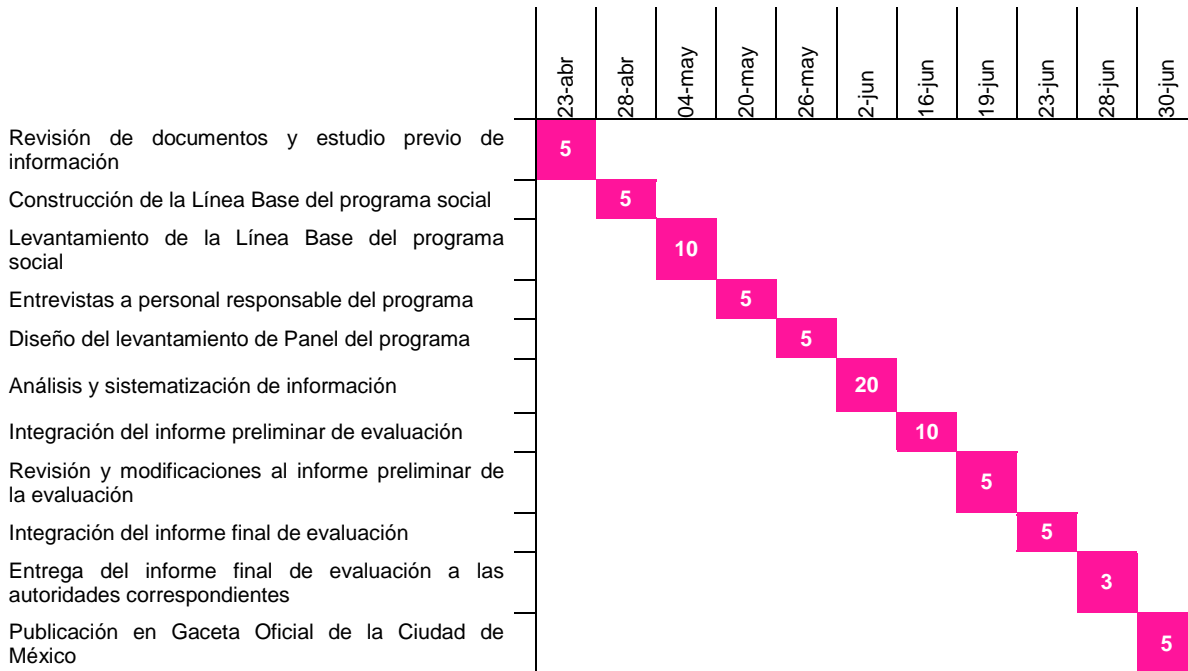
Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

| Apartado de la Evaluación | | Periodo de análisis |
|---------------------------|--|---------------------|
| 1 | Revisión de documentos y estudio previo de información | 5 días |
| 2 | Construcción de la Línea Base del programa social | 5 días |
| 3 | Levantamiento de la Línea Base del programa social | 10 días |
| 4 | Entrevistas a personal responsable del programa | 5 días |
| 5 | Diseño del levantamiento de Panel del programa | 5 días |
| 6 | Análisis y sistematización de información | 20 días |
| 7 | Integración del informe preliminar de evaluación | 10 días |
| 8 | Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación | 5 días |
| 9 | Integración del informe final de evaluación | 5 días |
| 10 | Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes | 3 días |
| 11 | Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México | 5 días |
| Total | | 78 días |

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



Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017



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

II.3. Fuentes de información de la Evaluación.

En esta segunda etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete y de campo, además de proyectar el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2017, cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

II.3.1. Información de Gabinete.

- CONEVAL, Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013, 2013.
- DIF CDMX, 2016, Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México; última reforma GODF No. 192 Bis, 1° de noviembre de 2016.
- DIF-DF, 2010, Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal con número de registro MA-01DDF-12/09; GODF. No. 29 de diciembre de 2010.
- DIF-DF, 2016, Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315; GODF. No. 255, 8 de enero de 2016.
- DIF-DF, 2014, Evaluación Interna del Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas 2013.
- DIF-DF, 2015, Evaluación Interna del Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas 2014.
- DIF-DF, 2016, Evaluación Interna del Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas 2015.



- DIF CDMX 2016, Informe de Gestión enero-diciembre 2016:
http://intranet.dif.df.gob.mx/transparencia/new/art_121/31/anexos/inf_gest_ene_mar_16.pdf
- INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo en el Distrito Federal, Noviembre 2014.
- Ley de Participación Ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.
- Ley de Protección y Fomento al Empleo para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 13 noviembre de 2015.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, publicado en la GODF el 26 de agosto de 2009.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, publicado en la GODF el 11 de septiembre de 2013.
- Programa Sectorial de Desarrollo Económico y Empleo 2013-2018, publicado en la GODF el 27 de octubre de 2014.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 24 de marzo de 2009.
- Reglas de Operación del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas 2016, publicadas en la GODF el 29 de enero de 2016.
- Reglas de Operación del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas 2017, publicadas en la GODF el 30 de enero de 2017.

II.3.2. Información de Campo.

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

- Encuesta en línea del programa de Fomento Para la Creación de Sociedades Cooperativas y,
- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto a la operación del programa social.

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

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- Aplicabilidad.



- Una muestra de 255 derechohabientes que representa menos costos operativos al momento de la instrumentación.
- Población que cuenta con las condiciones para ser encuestadas (sabe leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios).
- Preguntas que se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- Capacidad de instrumentación.
 - La encuesta se realizó a través de 5 personas adscritas a la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas.
 - Uso de recursos materiales de la subdirección referida: equipos telefónicos y computadoras personales.
 - El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo.
- Calidad Intrínseca.
 - El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada.
 - Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- Relevancia y Validez. La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- Fiabilidad. La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- Disponibilidad de tiempo. El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- Costos. La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

La encuesta consistió de 67 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis y reactivos como se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 5. Categorías de Análisis en el Instrumento

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivos de Instrumento |
|--|---|--|
| Identificación de la Cooperativa y sus características generales | Este apartado obtiene información sobre el derechohabiente relacionado con sus características generales: edad, escolaridad, etc., así como | Apartado I y II: Del 1.1. al 1.10. y Del 2.1. al 2.2. |



| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivos de Instrumento |
|----------------------------------|--|---|
| | características del funcionamiento de la Cooperativa: días de operación y tiempo dedicado por los integrantes. | págs. 71-72del Informe Final de Evaluación |
| Características Socioeconómicas | Se obtiene información de carácter sociodemográfico de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales. | Apartado II: Del 2.3. al 2.8. págs. 72del Informe Final de Evaluación |
| Funcionamiento de la Cooperativa | Se obtiene información sobre la ejecución del programa: ingreso de promedio de la cooperativa, gastos de operación e ingreso por integrante. | Apartado I y III: Del 1.11. al 1.19. y Del 3.1. al 3.7. págs. 71, 72 y 73 del Informe Final de Evaluación |
| Desempeño del Programa | Mide como el programa está operando según los derechohabientes: entrega de bienes por el programa, cursos de capacitación, venta de productos por cooperativa. | Apartado IV: Del 4.1. al 4.6.. págs. 74del Informe Final de Evaluación |
| Efectos del Programa | Mide los efectos mediatos e inmediatos del programa en términos de beneficios y satisfacción para el beneficiario | Apartado V: Del 5.1. al5.6. págs.76del Informe Final de Evaluación |
| Expectativas de Derechohabientes | Mide el nivel de satisfacción, la calidad percibida, así como el obtener retroalimentación por parte de los encuestados con la finalidad de mejorar en la operación del programa. | Apartado VI: Del 6.1. al 6.4. págs.77del Informe Final de Evaluación |
| Cohesión Social | Mide la percepción del derechohabiente en su integración, empoderamiento y participación en el contexto social en el que se desarrolla (familia y comunidad). | Apartado VII: Del 7.1. al 7.3. págs. 78del Informe Final de Evaluación |

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



Cabe señalar que el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para contar con preguntas en las siete categorías señaladas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

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

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

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

Donde:

n= tamaño de la muestra

N = Total de la población en estudio

Z_α = nivel de confianza de la muestra

p = proporción esperada

q = 1-p

e = precisión o error

La población objetivo de la encuesta son los derechohabientes integrantes de las cooperativas, ubicados en unidades territoriales con Índice de Desarrollo Social muy bajo, bajo y medio,

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 90 % valor de Z_α=1.65, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 958 con periodo de ingreso al programa social de julio de 2016 a marzo de 2017. Con lo cual se obtuvo que la muestra es de 255 derechohabientes.

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

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue



diseñado. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

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

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

Tabla 6. Actividades de trabajo de campo

| Actividades | Periodo | Descripción |
|---|---------------------------|--|
| Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos | 6 al 21 de marzo | Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información |
| Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos | 28 de marzo al 6 de abril | Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa |
| Capacitación del personal para el trabajo de campo | 19 al 21 de abril | Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta |
| Levantamiento de la encuesta | 24 de abril al 4 de mayo | De acuerdo a la distribución de la muestra, se programaron citas con los derechohabientes para ser atendidas en el Módulo de Atención Ciudadana de la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas. |
| Captura del levantamiento y preparación de bases de datos | 15 al 22 de mayo | Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xls”. |

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas semi estructuradas con el personal de la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas, adscrita a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la niñez y Desarrollo Comunitario. Para ello,

se diseñó la Guía de Entrevista Semiestructurada que permitió conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa

RETOS Y OBSTÁCULOS ENFRENTADOS DURANTE EL LEVANTAMIENTO

Durante la instrumentación del cuestionario se enfrentaron los siguientes retos:

- Derivado de la no asistencia del total de derechohabientes programados para la encuesta, se instrumentó un operativo de llamadas telefónicas a efecto de que asistieran al Módulo de Atención Ciudadana.
- Previo al término del periodo establecido para concluir la muestra propuesta, en algunas delegaciones faltaban finalizar la meta. Para tal efecto, el área proporcionó vía correo electrónico, el link para acceder a la plataforma y contestar la encuesta.

III. Evaluación de la operación del Programa Social

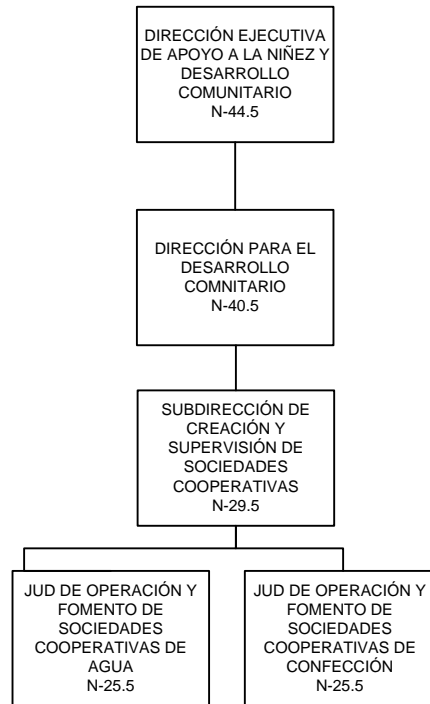
Con la evaluación interna de la operación del programa social se realizó un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente, contrastando los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, a efecto de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa.

III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016.

El personal a cargo de la operación del Programa de Fomento para la creación de Sociedades Cooperativas, estaba organizado en cuatro niveles de responsabilidad, partiendo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.



Gráfico1. Organigrama personal de estructura Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario



Fuente: Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. Diciembre de 2015. MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

En la operación del Programa participa personal de honorarios (Prestadores de Servicios) con las siguientes funciones:

- Atención Ciudadana: 10 (9 hombres y una mujer)
- Auxiliar Administrativo: 8 (4 hombres y 4 mujeres)

Adicionalmente, en la ejecución del programa participa la Dirección Ejecutiva de Administración.

Tabla 7. Estructura Operativa del Programa en 2016

| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|---|-----------------------|-----------------------|--|--------|------|--|---|
| Director (a) Ejecutivo (a) de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario | Licenciatura Titulado | 5 años | Coordinar la planeación, operación y seguimiento de los programas sociales de atención dirigidos a las niñas, niños y los adolescentes en situación de riesgo, que contribuyan a un mejor desarrollo para su integración al proceso social en condiciones de equidad en la Ciudad de México. | Hombre | | Maestro en Derechos Humanos y Democracia | 6 años <ul style="list-style-type: none"> • Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DIF CDMX) • Secretario para la Promoción de Derechos Humanos (CDHDF) • Coordinador de Relatorías (CDHDF) |
| Dirección Ejecutiva de Administración | Licenciatura Titulado | 5 años | Satisfacer las necesidades y requerimientos de las Direcciones Ejecutivas que conforman el Organismo, en cuanto a recursos financieros, materiales y servicios generales, que permita la operación de los programas sociales a su cargo. | Mujer | | Maestría en Administración Pública | 5 años <ul style="list-style-type: none"> • Directora General Adjunta en la Coordinación e Servicios Generales (Policía Federal) • Directora General de Servicios (Asamblea Legislativa del Distrito Federal) |
| Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades | Licenciatura Titulado | 3 años | <ul style="list-style-type: none"> • Coordinar la recepción de las solicitudes del Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas. • Coordinar los apoyos (garrafones con agua purificada y maquinaria de confección) en comodato, a los grupos constituidos en cooperativas, que den viabilidad técnica y económica a los proyectos de inversión. • Supervisar el funcionamiento de las sociedades cooperativas. • Elaborar el plan de apoyos para | Hombre | 33 | Licenciatura en Economía | 7 años <ul style="list-style-type: none"> • Supervisor de Trabajo Social • Líder Coordinador de Proyectos "C" (DIF CDMX) |



| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|--|---------------------|-----------------------|---|-------|------|--|--|
| | | | <p>mejorar la eficiencia productiva de las cooperativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitorear los indicadores de productividad de los diferentes giros de cooperativas y toma de decisiones para mejorarlos. • Controlar el inventario de los apoyos en especie (maquinaria y equipo), desde su ingreso inicial, conservación y mantenimiento hasta su baja o destino final. • Supervisar los procedimientos de alta, baja y destino final de la maquinaria, equipo en comodato y en general de los insumos proporcionados a las sociedades cooperativas. • Establecer la coordinación con la Dirección Ejecutiva de Administración para el seguimiento de las conciliaciones mensuales por venta de garrafones de agua de las cooperativas. | | | | |
| Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Agua | Licenciatura Trunca | 1-2 años | <ul style="list-style-type: none"> • Integrar los expedientes de las cooperativas de agua. • Ejecutar visitas de supervisión a las cooperativas incorporadas al programa. • Vigilar el proceso productivo de purificación, envasado y distribución de agua. • Verificar que los puntos de distribución propuestos por los solicitantes de apoyo cumplan con los requisitos de distancia y superficie en términos de las Reglas de Operación. • Supervisar el cumplimiento de los programas de mantenimiento correctivo y preventivo de las plantas purificadoras, equipo y vehículos necesarios para la operación del programa. | Mujer | 37 | Licenciatura en Relaciones Internacionales | <p>10 años</p> <ul style="list-style-type: none"> • JUD del Consejo Promotor de los Derechos de las Niñas y los Niños y Órganos Colegiados (DIF CDMX) |



| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|--|---------------------|-----------------------|---|-------|------|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Atender las quejas presentadas por las cooperativas relacionadas con el procedimiento de distribución de agua. • Supervisar la distribución de insumos a las plantas purificadoras propiedad del • Concentrar el informe mensual de percepciones de las sociedades cooperativas. • Instrumentar los procedimientos de suspensión o cancelación de apoyos a las sociedades cooperativas. | | | | |
| Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Confección | Licenciatura Trunco | 1-2 años | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar asesoría administrativa y jurídica a los solicitantes de apoyo y a las cooperativas que se haya autorizado la entrega de apoyos. • Integrar los expedientes de las cooperativas de confección. • Concentrar el informe mensual de percepciones de las sociedades cooperativas. • Instrumentar los procedimientos de suspensión o cancelación de apoyos a las sociedades cooperativas. | Mujer | 24 | Licenciatura en Economía | 5 años <ul style="list-style-type: none"> • JUD de Asistencia a Niños en Situación de Calle (DIF CDMX) • Coordinador de Proyectos (Evalúa CDMX) • Enlace (Procuraduría General de Justicia de la CDMX) |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios de solicitud y respuesta. • Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. • Integrar los expedientes de los derechohabientes. • Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. | Mujer | 46 | Carrera Técnica Químico Industrial | 8 años |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios de solicitud y respuesta. • Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. • Integrar los expedientes de los derechohabientes. | Mujer | 58 | Médico Cirujano | 10 años |



| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|--|---------------------|-----------------------|---|--------|------|--|------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> • Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. | | | | |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios de solicitud y respuesta. • Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. • Integrar los expedientes de los derechohabientes. • Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. | Hombre | 29 | Bachillerato | 3 años |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios de solicitud y respuesta. • Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. • Integrar los expedientes de los derechohabientes. • Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. | Hombre | 29 | Bachillerato | 5 años |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios de solicitud y respuesta. • Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. • Integrar los expedientes de los derechohabientes. • Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. | Hombre | 26 | Ingeniería Industrial | 5 años |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios de solicitud y respuesta. • Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. • Integrar los expedientes de los derechohabientes. • Archivar la documentación referente a los expedientes de los | Mujer | 25 | Maestría en Psicología Organizacional | 5 años |



| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|---|---------------------|-----------------------|--|--------|------|--|------------------------------------|
| | | | derechohabientes. | | | | |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar oficios de solicitud y respuesta. • Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. • Integrar los expedientes de los derechohabientes. • Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. | Hombre | 24 | Bachillerato | 5 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Hombre | 24 | Bachillerato | 10 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Hombre | 41 | Secundaria | 10 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los | Hombre | 35 | Secundaria | 10 años |



| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|---|---------------------|-----------------------|--|--------|------|--|------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | | | | |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Hombre | 55 | Secundaria | 10 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Mujer | 31 | Secundaria | 10 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Hombre | 36 | Secundaria | 10 años |



| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|---|---------------------|-----------------------|--|--------|------|--|------------------------------------|
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Hombre | 33 | Bachillerato | 10 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Hombre | 41 | Secundaria | 10 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. • Recabar la documentación de los solicitantes. • Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. • Apoyo operativo en campo. | Hombre | 24 | Secundaria | 10 años |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none"> • Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales. • Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI. | Hombre | 36 | Bachillerato | 10 años |



| Puesto | Formación requerida | Experiencia requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación profesional de la persona ocupante | Experiencia de la persona ocupante |
|---|---------------------|-----------------------|--|--------|------|--|------------------------------------|
| | | | <ul style="list-style-type: none">• Recabar la documentación de los solicitantes.• Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.• Apoyo operativo en campo. | | | | |
| Prestador de Servicios del Módulo de Atención Ciudadana | No aplica | No aplica | <ul style="list-style-type: none">• Proporcionar información a los solicitantes de trámites, servicios y programas sociales.• Proporcionar apoyo a los solicitantes en el registro dentro del SUI.• Recabar la documentación de los solicitantes.• Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.• Apoyo operativo en campo. | Hombre | 62 | Secundaria | 10 años |

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, DIF-CDMX y el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal 2015, con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño.

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

Tabla 8. Congruencia de la Operación con las Reglas de Operación 2016

| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|---|---|--|-----------------------|--|
| Introducción | Desde el año 2007, el Gobierno del Distrito Federal, a través del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), pone en operación el Programa de Creación de Sociedades Cooperativas, con el propósito de garantizar el derecho al trabajo a un sector vulnerable y determinado de la población que habita en la Ciudad de México. | <p>Para coadyuvar en la solución del problema de la población económicamente activa desocupada en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social, el DIF-DF promueve el autoempleo, mediante el fomento para la creación de sociedades cooperativas.</p> <p>Al respecto, en 2016, se hace referencia a la modificación del nombre del programa para quedar como "Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas", con el fin de alinear conceptualmente el nombre del programa con los objetivos y competencias del área responsable.</p> | Satisfactorio | Se sigue con la lógica con la que comenzó el programa ofreciendo los insumos correspondientes, modificando el nombre del programa a efecto de alinearlo conceptualmente con los objetivos y competencias del área responsable. |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), es la encargada de operar el Programa. | <p>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario con las siguientes áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dirección para Desarrollo Comunitario • Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas • Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Agua • Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Confección. <p>Adicionalmente en la operación del</p> | Satisfactorio | Se cumple con lo referido en las Reglas de Operación del área responsable que lleva a cabo la operación del programa. |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--------------------------|---|--|-----------------------|---|
| | | programa se cuenta con la participación de personal de honorarios y de la Dirección Ejecutiva de Administración. | | |
| II. Objetivos y Alcances | <p><i>Objetivo General:</i> Incentivar la creación de autoempleos para las y los habitantes del Distrito Federal que residen en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social y que se encuentran como población económicamente activa Desocupada, a través del fomento, creación y consolidación de Sociedades Cooperativas con el otorgamiento de apoyos en especie para la operación en las áreas productivas de confección y venta de agua purificada.</p> <p><i>Objetivos Específicos</i> a) Entregar garrafones de 19 litros con agua purificada para venta a las sociedades cooperativas de agua en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social en el Distrito Federal, con la finalidad de apoyar a las sociedades cooperativas recién creadas y las que ya se encuentran en operación. b) Otorgar maquinaria de confección y equipo de planchado a las sociedades cooperativas de confección en Unidades Territoriales de muy bajo, bajo o medio Índice de Desarrollo Social en el Distrito Federal, con la finalidad de apoyar a las sociedades cooperativas recién creadas.</p> <p><i>Alcances</i></p> | La Operación del Programa se realizó en función de los objetivos presentados en las Reglas de Operación, en el cual se suman asesorías para la conformación de las cooperativas, así como capacitaciones para la operación de éstas. | Parcial | Se cumple con el fomento para la creación de las cooperativas y la entrega de los apoyos en especie, sin embargo, en el año 2016 se crearon sólo 6 nuevas cooperativas, no cumpliéndose n el objetivo general. Aun así, el programa contribuyó a que nuevos beneficiarios accedieran al ejercicio de su derecho al trabajo. |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|-------------------------------|--|--|-----------------------|--|
| | Para el ejercicio fiscal 2016, se tiene contemplado la creación de 18 cooperativas: 9 cooperativas de venta de agua purificada y 9 cooperativas de confección, beneficiando a 90 personas. | | | |
| III. Metas Físicas | * Fomento a la creación de 18 cooperativas: 9 cooperativas de venta de agua purificada y 9 cooperativas de confección. * Creación de 90 autoempleos. | En el año 2016 se crearon 6 nuevas cooperativas y se beneficiaron a 32 personas, lo que significó un 3.3% de incremento en el padrón de derechohabientes | Parcial | La variación se debe a la realización de trámites inconclusos y a la falta de cumplimiento en la entrega de la documentación solicitada. |
| IV. Programación Presupuestal | Para el ejercicio 2016 el presupuesto autorizado al Programa fue de \$2,000,000.00 (Dos millones de pesos 00/100 M.N.). | Durante el ejercicio fiscal 2016 se ejerció el presupuesto conforme a lo programado, mediante la distribución de los garrafones y la maquinaria de confección para la creación de las 6 nuevas sociedades cooperativas, así como para la preservación de 121 cooperativas. | Satisfactorio | <p>La Dirección Ejecutiva De Administración es la encargada de llevar el seguimiento presupuestal del programa, mismo que fue presentado a la Junta de Gobierno mediante Informe de Gestión periodo enero-diciembre de 2016 y a través de la Cuenta Pública 2016 a la Secretaría de Finanzas.</p> <p><i>Informe de Gestión:</i></p> <p>http://intranet.dif.cdmx.gob.mx/transparencia/new/art_121/31/_anexos/inf_gest_ene_dic_16.pdf</p> <p><i>Cuenta Pública:</i></p> <p>https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2016/index.html</p> <p>Tomo VII Sector Paraestatal no Financiero</p> <p>VII.IV Apartados de los Entes Públicos</p> |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--|--|---|-----------------------|--|
| | | | | VII.IV.1 RFC Propio 1 Entidades 01PDDF DIF 01PDDF DIF: file:///C:/Users/SOPORTE/Downloads/01PDDF_DIF.pdf |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | <p>Requisitos generales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser personas mayores de edad. • Ser personas que se encuentren desempleados o subempleados al momento de solicitar su incorporación al programa. • Integrar una Sociedad Cooperativa en la actividad de venta de agua purificada o de confección, con las especificaciones que marca la Ley de Sociedades Mercantiles. • Habitar en Unidades Territoriales de Muy Bajo, Bajo y Medio Índice de Desarrollo Social en la Ciudad de México. <p>Documentación por sociedad cooperativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permiso otorgado por la Secretaría de Economía, para constituir la Sociedad Cooperativa. • Acta y Bases Constitutivas debidamente protocolizadas ante Fedatario Público o certificadas ante el Órgano Político Administrativo. • Documento que acredite que la Sociedad Cooperativa se encuentra | <p>A través del portal de Trámites CDMX que administra la Coordinación General de Modernización Administrativa, vinculada a la página del DIF CDMX, se proporciona la información al solicitante sobre los requisitos y el proceso a seguir, así como ubicación del Área de Atención Ciudadana del programa para realizar los trámites correspondientes.</p> <p>El solicitante acude al Área de Atención Ciudadana del programa a requisitar su solicitud de incorporación al programa y se le indica el tiempo en que debe presentar la documentación requerida; de no presentarla en tiempo, la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas dará seguimiento, vía telefónica hasta que el solicitante presente todos los requisitos documentales para continuar con el procedimiento de acceso al programa.</p> | Satisfactorio | <p>La instalación de la sociedad cooperativa se llevó a cabo conforme al Procedimiento de Acceso de las Reglas de Operación 2016. Sin embargo, los solicitantes realizan su solicitud de incorporación al programa hasta que cumplen con todos los requisitos documentales.</p> <p>Asimismo, en las ROP 2017 se realiza una mayor estandarización de las actividades, a efecto de dar mayor claridad en las actividades.</p> <p>Finalmente, existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del número de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso.</p> |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|----------|---|--------------------------------|-----------------------|---------------|
| | <p>debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal.</p> <ul style="list-style-type: none">• Registro Federal de Contribuyentes de la Sociedad Cooperativa.• Para la actividad de confección el inmueble deberá contar con 40 metros cuadrados como mínimo, sin divisiones y con fácil acceso para la maquinaria y equipo que contiene el kit antes mencionado, preferentemente a nivel de calle.• Para la actividad de venta de agua purificada, la cooperativa deberá establecerse en un inmueble cuya superficie sea mínimo de 12 metros cuadrados; asimismo, en ambas actividades se podrán instalar en un domicilio particular perteneciente a cualquiera de los integrantes de la cooperativa, el cual deberá contar con la superficie mínima antes señalada y previo cumplimiento de los requisitos establecidos, tanto en las presentes Reglas de Operación así como en las diversas disposiciones legales que así lo requieran, siendo responsabilidad de cada Sociedad Cooperativa la observancia de las mismas.• Proyecto de Inversión (Formato proporcionado por la Jefatura de Unidad Departamental de la actividad correspondiente). <p>Documentación por integrante:</p> <ul style="list-style-type: none">• Cédula de incorporación al Programa debidamente requisitado y firmado (Formato proporcionado | | | |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|----------|--|--------------------------------|-----------------------|---------------|
| | <p>por la Jefatura de Unidad Departamental de la actividad correspondiente).</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificación oficial con fotografía (Credencial para Votar, pasaporte, constancia expedida por la Delegación, licencia, por ambos lados y legible).• Comprobante de domicilio, con una vigencia no mayor a dos meses, de preferencia boleta predial, recibo telefónico, recibo de agua o constancia donde se certifica el domicilio, expedido por la delegación política donde se habite que deberá coincidir con el domicilio señalado en la Cédula de incorporación (Inciso a).• Clave Única del Registro de Población (CURP).• Copia certificada del Acta de Nacimiento, actualizada y legible.• Una fotografía tamaño infantil de frente y reciente a color o blanco y negro. <p>Procedimiento de acceso: Para ser derechohabiente del Programa, el aspirante deberá acudir a las oficinas de la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas a requisitar su solicitud de incorporación y cumplir con los requisitos documentales</p> | | | |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|--|--|---|-----------------------|--|
| VI. Procedimientos de Instrumentación | <ul style="list-style-type: none"> La Subdirección de Creación y Supervisión de Cooperativas coordina la entrega de los apoyos para el inicio de operación de las Sociedades Cooperativas de Agua y las Sociedades Cooperativas de Confección La Subdirección de Creación y Supervisión de Cooperativas solicita a la Dirección Ejecutiva de Administración la adquisición del kit de maquinaria, así como a los responsables de las plantas purificadoras la entrega de los garrafones de agua, ambos para el inicio de actividades de la Sociedad Cooperativa, conforme al procedimiento “Adquisiciones mediante licitación pública” referido en el Manual Administrativo con registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315. La Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Confección realiza la entrega del kit de maquinaria mediante “acta entrega”. <p>La Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Agua realiza la entrega los garrafones de agua mediante “acta entrega”.</p> | <ul style="list-style-type: none"> La entrega del kit de maquinaria y los garrafones de agua, se realiza para iniciar las actividades en la Sociedad Cooperativa. La entrega se realiza al Representante Legal de Sociedad Cooperativa mediante una “acta entrega” y firma de Convenio de Colaboración. Para la supervisión de la operación del programa se realizan visitas de supervisión en dos periodos al año. | Satisfactorio | <p>La operación del programa se ejecuta de acuerdo a los procedimientos que se incluyen en las ROP 2016, el cual define los tiempos y actores involucrados en la ejecución del programa, sin embargo el procedimiento de supervisión se incorporó en las ROP 2017.</p> <p>En las ROP 2017 se realiza una mayor estandarizaron de las actividades, a efecto de dar mayor claridad en las actividades.</p> <p>Finalmente, existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del número de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso.</p> |
| VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | En caso de que el interesado considere que la o el servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja en la Subdirección de Creación y | No se recibieron casos de quejas o inconformidad ciudadana. | Parcial | El proceso a través del cual se opera las quejas; resulta valioso en el contexto de aprovechamiento de las tecnologías de la información para hacer más eficientes y accesibles los destinos |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|----------------------------------|--|--------------------------------|-----------------------|---|
| | <p>Supervisión de Sociedades Cooperativas, ubicada en: calle Prolongación Uxmal No. 860-bis, 1er. Piso, Colonia Santa cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, Código Postal 03310, de lunes a viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas, teléfono 56-04-01-27 ext. 6206 y 6234, en la página del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, y en caso de no ser satisfecha se podrá presentar ante la Contraloría Interna del DIF-CDMX. De igual manera podrá presentarla ante la Procuraduría Social (PROSOC) de la Ciudad de México (Vallarta #13, colonia Tabacalera, delegación Cuauhtémoc), en el área de Atención Ciudadana o en la dirección electrónica: www.prosoc.df.gob.mx/atencion/queja_adm.html</p> | | | <p>mecanismos de revisión y exigibilidad. Al respecto, a través del portal de Trámites CDMX que administra la Coordinación General de Modernización Administrativa, vinculada a la página del DIF CDMX, se puede reportar quejas, disipar dudas o hacer comentarios o sugerencias relacionados al trámite de incorporación al programa.</p> <p>Finalmente, existe un área de oportunidad para estandarizar el proceso con actores, descripción de pasos a seguir y tiempos bien definidos para la atención correspondiente.</p> |
| VIII. Mecanismos de Exigibilidad | <p>Los requisitos de acceso a este Programa, estipulados en las presentes Reglas de Operación en el numeral V. Requisitos y Procedimientos de Acceso y Permanencia, están publicados en la página del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, http://www.dif.df.gob.mx/dif/index.php, y podrán ser consultados en la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas ubicadas en la calle Prolongación Uxmal No. 860-bis, 1er. Piso, Colonia Santa Cruz Atoyac, Delegación Benito Juárez, C.P. 03310, de lunes a</p> | No se recibieron casos | Satisfactorio | <p>En ningún momento el programa ha vulnerado el derecho de algún ciudadano que ha solicitado su incorporación al programa.</p> |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|----------|--|--------------------------------|-----------------------|---------------|
| | <p>viernes en un horario de 09:00 a 15:00 horas, teléfono 56-04-01-27 ext. 6206 y 6234, quien es el área responsable del cumplimiento del servicio.</p> <p>Todos los procedimientos deberán ser ágiles y efectivos.</p> <p>Las personas que estimen haber cumplido con los requisitos y criterios de selección para acceder al beneficio que otorguen las presentes Reglas y que no lo hayan obtenido, tendrán derecho a solicitar que la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario funde y motive las razones por las cuales no se le otorgó el beneficio. Para lo cual se podrán dirigir con documento por escrito ante la Contraloría Interna en el DIF-DF, con domicilio en avenida San Francisco 1374, cuarto piso, Colonia Tlacoquemécatl del Valle, C.P. 03200, Delegación Benito Juárez. Teléfono, 55-59-19-19. En los supuestos siguientes: Casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos: a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un Programa Social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo. b) Cuando la persona derechohabiente de un Programa social exija a la autoridad que se cumpla con ese</p> | | | |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|---|--|---|-----------------------|---|
| | <p>servicio de manera integral en tiempo y forma como lo establece la convocatoria de acceso y disponibilidad de cupo.</p> <p>c) Cuando por alguna causa el Comité de Evaluación no autorice el otorgamiento de los apoyos solicitados, subsanadas las irregularidades, las y los derechohabientes podrán requerirlos nuevamente, siguiendo el procedimiento de acceso previsto en estas Reglas.</p> <p>En todos los casos la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.</p> | | | |
| IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores | <p>De conformidad con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.</p> <p>La Evaluación Interna del Programa Social se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal y los resultados serán publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, incluidos en el Sistema de Información del Desarrollo Social y</p> | <p>Los mecanismos de evaluación que se establecieron en las ROP del programa se realizó de conformidad con lo establecido en los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016</p> | Satisfactorio | <p>El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML; se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza.</p> |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|----------|--|--------------------------------|-----------------------|---------------|
| | <p>entregados a la Comisión de Desarrollo Social de la Asamblea Legislativa del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.</p> <p>La evaluación del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas será interna y estará a cargo de la Dirección de Planeación del DIF-DF, para lo cual se utilizará la Metodología de Marco Lógico aprobada por el Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, Naciones Unidas).</p> <p>La Estrategia Metodológica de Evaluación del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas busca cumplir con los objetivos, requerimientos y horizontes de la evaluación, mediante la aplicación sistemática de diversos instrumentos y técnicas cuantitativas y cualitativas adecuadas a los componentes a evaluar, en apego a lo establecido en los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA DF). Para cumplir los objetivos de la evaluación se utilizará información estadística que se generará, por un lado, a través de la investigación documental y/o de gabinete y, por otro lado, mediante la información de campo proporcionada por instrumentos aplicados a los</p> | | | |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|-----------------------------------|--|---|-----------------------|---|
| | <p>derechohabientes y operadores del programa.</p> <p>Para la construcción de indicadores se seguirá la Metodología del Marco Lógico de acuerdo con las necesidades y características del Programa. Los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa serán reportados por el DIF-DF, a través de la Dirección de Planeación, de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores diseñados.</p> | | | |
| X. Formas de Participación Social | <p>En términos de lo dispuesto por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, se solicitará a la Contraloría General sean designados dos Contralores Ciudadanos para ser incluidos en el Comité de Evaluación con voz y voto, y de esta manera incidan en el proceso de selección de las Sociedades Cooperativas que se aprobarán para nuevo ingreso al Programa.</p> | <p>Se atienden las sugerencias de la ciudadanía mediante Facebook, twitter oficial DIF-DF y el portal de Trámites CDMX que administra la Coordinación General de Modernización Administrativa</p> | Parcial | <p>La participación social se considera sólo desde el derechohabiente, a través, por sus sugerencias en Facebook y Twitter; sin embargo, existe un área de oportunidad para que se instalen buzones a efecto de que la población pueda depositar sus comentarios respecto al trámite de incorporación al programa, así como en la operación del mismo.</p> <p>Se contó con la participación de Contralores Ciudadanos en la aprobación de nuevas Sociedades Cooperativas a través del Comité de Evaluación.</p> |



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | Cómo se realizó en la práctica | Nivel de cumplimiento | Justificación |
|---|---|--|-----------------------|--|
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | <p>La Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario del Sistema DIF-DF desarrollará estrategias para impulsar acciones de colaboración con Dependencias y Órganos Políticos Administrativos (Delegaciones políticas) en lo referente a ferias, expos y espacios en el marco de las acciones de fomento al autoempleo.</p> <p>De manera particular, con la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo para la canalización de cooperativas interesadas en acceder a sus beneficios que permita su fortalecimiento, desarrollo y consolidación.</p> | No se realizaron acciones conforme a lo referido en las Reglas de Operación. | No satisfactorio | No se realizaron acciones conforme a lo referido en las Reglas de Operación. |

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

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación, contribuyendo al propósito del mismo. Al respecto es importante señalar que el programa presenta áreas de oportunidad para consolidar lo señalado en las ROP con la operación en lo que se refiere a los apartados:

- Objetivos y Alcances
- Metas Físicas
- Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana
- Formas de Participación Social
- Articulación con Otros Programas Sociales



III.3 Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016.

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

Tabla 9. Cobertura del Programa Social

| Aspectos | Población Objetivo (A) | Población Atendida (B) | Cobertura (A/B)*100 | Observaciones |
|-------------|--|---|--|--|
| Descripción | Población económicamente activa desocupada | Total de población económicamente activa desocupada interesada en constituir una sociedad cooperativa | Porcentaje de población incorporada al autoempleo en la CDMX | |
| Cifras 2014 | 320,233 | 975 | 0.30% | La población objetivo se tomó de las Reglas de Operación 2014 |
| Cifras 2015 | 320,233 | 1,074 | 0,33% | La población objetivo se tomó de las Reglas de Operación 2015 con fuente del INEGI |
| Cifras 2016 | 221,963 | 1,224 | 0.55% | La población objetivo se tomó de las Reglas de Operación 2016 con fuente del INEGI |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Lineamientos para la evaluación interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. GOCM, número 45, publicada el 10 de Abril de 2017.

Se puede observar que la cobertura que logró el programa se observa como insuficiente debido a la magnitud de la población objetivo, sin embargo, el programa es coadyuvante con otros programas sociales de responsabilidad de otras dependencias, para atender la problemática. Por otro parte, se puede observar que el programa a partir de 2015 ha tenido una progresividad constante, al atender a una mayor cantidad de población que en años anteriores.

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

Tabla 10. Perfil del derechohabiente y proporción de cumplimiento

| Perfil requerido por el programa social | Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016 | Justificación |
|---|--|--|
| Personas que habiten en Unidades Territoriales de Muy bajo, Bajo o Medio Índice de Desarrollo Social en el Distrito Federal. | 100% | Información conforme al expediente de la Sociedad Cooperativa y al padrón de derechohabientes reportado al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) 2016: http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=683 |
| Ser personas que se encuentren desempleados o subempleados al momento de solicitar su incorporación al Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas. | 100% | Información conforme al expediente de la Sociedad Cooperativa. Cabe señalar que debido a razones presupuestales, el Programa no puede lograr la plena universalidad con motivo del elevado número de personas que se encuentran en condiciones de desempleo; por lo tanto, y en cumplimiento con lo señalado en el tercer párrafo del Artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. |
| Ser personas mayores de edad y residan en la Ciudad de México. | 100% | Información conforme al padrón de derechohabientes reportado al Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) 2016: http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=683 |

Fuente: Elaboración propia con base en Reglas de Operación del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas 2016 e información del padrón de derechohabientes del programa.

El padrón de derechohabientes cumple en su totalidad con el perfil requerido.

III. 4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.

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

Planeación, programación y presupuestación

Se realiza un anteproyecto de presupuesto el cual es enviado a la Secretaría de Finanzas de la CDMX; una vez aprobado el presupuesto se formaliza el Programa Operativo Anual del DIF CDMX, en el cual se detallan los objetivos, metas y recursos a utilizar durante el ejercicio fiscal. De manera paralela se integra las Reglas de Operación del Programa Social, procedimiento que inicia con la publicación de los lineamientos en la gaceta oficial de la CDMX por parte de Evalúa CDMX y finaliza con la publicación de las ROP en la gaceta a más tardar el día 31 de enero de año en el que tendrán vigencia.

Procedimiento de acceso

Las personas que deseen ingresar al programa deben cumplir con los siguientes requisitos: a) Ser personas mayores de edad; b) Ser personas que se encuentren desempleados o subempleados al momento de solicitar su incorporación al programa; c) Integrar una Sociedad Cooperativa en la actividad de venta de agua purificada o de confección, con las especificaciones que marca la Ley de Sociedades Mercantiles y d) Habitar en Unidades Territoriales de Muy Bajo, Bajo y Medio Índice de Desarrollo Social en la Ciudad de México. La documentación requerida para su incorporación al programa es la siguiente: Por sociedad cooperativa a) Permiso otorgado por la Secretaría de Economía, para constituir la Sociedad Cooperativa; b) Acta y Bases Constitutivas debidamente protocolizadas ante Fedatario Público o certificadas ante el Órgano Político Administrativo; c) Documento que acredite que la Sociedad Cooperativa se encuentra debidamente inscrita en el Registro Público de la Propiedad y de Comercio del Distrito Federal; d) Registro Federal de Contribuyentes de la Sociedad Cooperativa; e) Para la actividad de confección el inmueble deberá contar con 40 metros cuadrados como mínimo, sin divisiones y con fácil acceso para la maquinaria y equipo que contiene el kit antes mencionado, preferentemente a nivel de calle; f) Para la actividad de venta de agua purificada, la cooperativa deberá establecerse en un inmueble cuya superficie sea mínimo de 12 metros cuadrados; asimismo, en ambas actividades se podrán instalar en un domicilio particular perteneciente a cualquiera de los integrantes de la cooperativa, el cual deberá contar con la superficie mínima antes señalada y previo cumplimiento de los requisitos establecidos, tanto en las presentes Reglas de Operación así como en las diversas disposiciones legales que así lo requieran, siendo responsabilidad de cada Sociedad Cooperativa la observancia de las mismas; g) Proyecto de Inversión (Formato proporcionado por la Jefatura de Unidad Departamental de la actividad correspondiente). Por integrante: a) Cédula de incorporación al



Programa debidamente requisitada y firmado (Formato proporcionado por la Jefatura de Unidad Departamental de la actividad correspondiente); b) Identificación oficial con fotografía (Credencial para Votar, pasaporte, constancia expedida por la Delegación, licencia, por ambos lados y legible); c) Comprobante de domicilio, con una vigencia no mayor a dos meses, de preferencia boleta predial, recibo telefónico, recibo de agua o constancia donde se certifica el domicilio, expedido por la delegación política donde se habite que deberá coincidir con el domicilio señalado en la Cédula de incorporación (Inciso a); d) Clave Única del Registro de Población (CURP); e) Copia certificada del Acta de Nacimiento, actualizada y legible y f) Una fotografía tamaño infantil de frente y reciente a color o blanco y negro.

El solicitante se presenta en la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas para solicitar información para ingresar al programa; en cuanto reúne la documentación requerida realiza su solicitud de incorporación. La Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Agua o la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Confección realiza una visita al inmueble propuesto como cooperativa para verificar que cumpla con los requisitos. Somete la solicitud a aprobación del Comité de Evaluación.

Procedimiento de instrumentación

Una vez aprobada la solicitud por el Comité Evaluador, la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Confección o la Jefatura de Unidad Departamental de Operación y Fomento de Sociedades Cooperativas de Agua, gestionan la entrega del kit de maquinaria o los garrafones de agua, para que la cooperativa inicie sus actividades. Posteriormente realizará visitas a las cooperativas para verificar su funcionamiento y el buen uso de la maquinaria y los garrafones de agua.

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos², señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

²Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.



Tabla 11. Equivalencia de los procesos del programa con el Modelo General

| Proceso en el Modelo General | Nombre de los Procesos identificados como equivalentes | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|-----------------------------------|--|-----------|--|--|-------------------------------|--------|--------|--------|---|--------------------------------|--------|
| Planeación | Elaboración de las reglas de operación | 1 | Publicación de lineamientos para la elaboración de las ROP | Publicación de las ROP en Gaceta | 80 días | S D | S D | S D | Reglas de operación del programa | SD | S D |
| Difusión | Procedimiento de Acceso | 2 | Permanente | Cierre del ejercicio fiscal | 256 días | S D | S D | S D | Incorporación de derechohabientes | Perfil de los derechohabientes | S D |
| Solicitud | Procedimiento de Acceso | 3 | Solicitud de información para la incorporación al programa | Entrega del "Cédula de Registro/Solicitud de Incorporación al Programa" requisitado, anexando la documentación requerida | SD | 2 | S D | S D | Integración del expediente | Perfil de los solicitantes | S D |
| Incorporación | Procedimiento de Acceso | 4 | Entrega del "Cédula de Registro/Solicitud de Incorporación al Programa" requisitado, anexando la documentación requerida | Aprobación de la solicitud de incorporación, por parte del Comité de Evaluación | 137 días, 5 horas, 15 minutos | 3 | S D | S D | Inscripción del derechohabiente | Perfil de los derechohabientes | S D |
| Obtención de bienes y/o servicios | Procedimiento de instrumentación | 5 | Solicitud del apoyo a la Dirección Ejecutiva de Administración | Entrega del apoyo a la sociedad cooperativa | 53 días, 6 horas | 6 | S D | S D | Entrega del Kit de maquinaria o Garrafrones de agua | SD | S D |



| Proceso en el Modelo General | Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | H | I |
|------------------------------|---|-----------|---|---|------------------|--------|--------|--------|--|----|--------|
| Entrega | Procedimiento de instrumentación | 6 | Elaboración del padrón de los nuevos ingresos | Archivar expediente integrando "Acta Entrega" | 53 días, 6 horas | 7 | S D | S D | Entrega del Kit de maquinaria o Garrafones de agua | SD | S D |
| Incidencias | Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana | 7 | Presentación de queja por escrito | Resolución de la queja | SD | S D | S D | S D | SD | SD | S D |
| Seguimiento y monitoreo | SD | SD | SD | SD | SD | S D | S D | S D | SD | SD | S D |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Lineamientos para la evaluación interna 2017.

Los incisos que van del A al I, refieren a:

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

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

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



Tabla 12. Cumplimiento de las características de los procesos

| Nombre del Proceso | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | Observaciones |
|--|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| Planeación, Programación y presupuestación | 1 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | El proceso a través de los cuales se realiza la planeación, programación y presupuestación es instrumentado por la Dirección Ejecutiva de Administración, las Direcciones encargadas de la operación de los programas sociales y por la Dirección de planeación en los términos señalados por la normatividad aplicable en materia de presupuesto (Secretaría de Finanzas de la CDMX) y para la Elaboración de ROP (Evalúa CDMX).El procedimiento concluye con la publicación de presupuesto de egresos y las ROP del programa Social. |
| Procedimiento de acceso | 2 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | El proceso inicia con la difusión del programa, que se realiza en medios electrónicos e impresos para captar a la población beneficiaria. Define claramente las actividades, tiempos y actores que intervienen en su desarrollo. |
| Procedimiento de instrumentación (Sociedades Cooperativas de Confección) | 3 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Este proceso cuenta con la descripción de actividades, tiempos para llevar a cabo la instrumentación del programa y la coordinación que existe con otras Direcciones que apoyan su correcta ejecución. Asimismo, los tiempos que se mencionan son los adecuados. |
| Procedimiento de instrumentación (Sociedades Cooperativas de Agua) | 3 | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Sí | Este proceso cuenta con la descripción de actividades, tiempos para llevar a cabo la instrumentación del programa y la coordinación que existe con otras Direcciones que apoyan su correcta ejecución. Asimismo, los tiempos que se mencionan son los adecuados. |
| Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana | 4 | Sí | Sí | SD | SD | SD | SD | Sí | SD | SD | Sí | Sí | Sí | Se establece de forma concisa los requisitos, las dependencias y los medios para interponer una queja o inconformidad. |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Lineamientos para la evaluación interna 2017.

III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social.

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

Tabla 13. Resultados de la Matriz de valoración del programa social, 2016

| Nivel del objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula | Resultados 2016 | Externalidades |
|--------------------|---|---|-----------------|--|
| Fin | Porcentaje de derechohabientes del Programa en relación a la población económicamente activa desocupada | $(\text{Total de derechohabientes del Programa} / \text{Población económicamente activa desocupada}) * 100$ | 0.31% | El cálculo se hace a nivel Ciudad de México lo cual muestra sólo la contribución del programa |
| Propósito | Porcentaje de autoempleos conservados | $(\text{Total de autoempleos conservados en el periodo t-1} / \text{Total de autoempleos generados periodo t} + \text{total de autoempleos generados en el periodo t-1}) * 100$ | 96.80% | |
| Componente | Porcentaje de garrafón entregado a las Sociedades Cooperativas | $(\text{Garrafones entregados a las Sociedades Cooperativas} / \text{Garrafones estimados para entrega}) * 100$ | 80.80% | |
| Componente | Porcentaje de maquinaria entregada a nuevas Sociedades Cooperativas | $(\text{Total de kits de maquinaria y equipo instalado} / \text{Total de kits de maquinaria y equipo programados}) * 100$ | 11.10% | El resultado se debe a la realización de trámites inconclusos y a la falta de cumplimiento en la entrega de la documentación solicitada, por lo que no se pudo cumplir con la meta programada. |



| Nivel del objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula | Resultados 2016 | Externalidades |
|--------------------|---|--|-----------------|---|
| Actividad | Porcentaje de cooperativas de agua conformadas | $(\text{Cooperativas conformadas} / \text{Total de cooperativas solicitantes atendidos}) * 100$ | 100% | |
| Actividad | Porcentaje de apoyos autorizados en relación con el total de expedientes presentados a Comité | $(\text{Apoyos autorizados para sociedades cooperativas de agua} / \text{Total de expedientes presentados al Comité de Evaluación}) * 100$ | 100% | |
| Actividad | Porcentaje recibido por las cuotas de recuperación | $(\text{Monto de cuotas de recuperación de agua conciliadas al DIF DF} / \text{Monto total de cuotas de recuperación generadas por las cooperativas}) * 100$ | 45.90% | El derechohabiente responsable de realizar la cuota de recuperación no ha cumplido con lo referido por las ROP's. |
| Actividad | Porcentaje de visitas de supervisión | $(\text{Total de cooperativas supervisadas} / \text{Total cooperativas en funcionamiento}) * 100$ | 100% | |
| Actividad | Porcentaje de cooperativas de confección conformadas | $(\text{Cooperativas conformadas} / \text{Total de cooperativas solicitantes atendidos}) * 100$ | 100% | |
| Actividad | Porcentaje de apoyos en especie otorgados | $(\text{Apoyos autorizados para sociedades cooperativas de confección} / \text{Total de expedientes presentados al Comité de Evaluación}) * 100$ | 100% | |
| Actividad | Total de cursos de capacitación impartidos | $(\text{Cursos de capacitación impartidos} / \text{Cursos de capacitación programados}) * 100$ | 100% | |
| Actividad | Total de visitas de supervisión | $(\text{Total de cooperativas supervisadas} / \text{Total cooperativas en funcionamiento}) * 100$ | 100% | |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de fin el indicador cumplió con su contribución. A nivel de Propósito cumplió con conservar los empleos generados en ejercicios fiscales anteriores y los nuevos que se han generado. A nivel de componentes resalta que el indicador “Porcentaje de maquinaria entregada a nuevas Sociedades Cooperativas”, no alcanzó la meta programada, con motivo de que los solicitantes no cumplieron con los requisitos o desistieron de seguir en el proceso; sin embargo, deberá considerarse si hubo el adecuado seguimiento a la solicitud. Y a nivel de actividades, el indicador “Porcentaje recibido por las cuotas de recuperación”, ha mostrado históricamente resultados poco favorable.

Respecto a la valoración de los indicadores y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo a la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

Tabla 14. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores

| Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016 | Valoración | Justificación |
|--|------------|---|
| Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente | Si | El DIF CDMX realiza un informe de gestión trimestral; en este informe que integra la Dirección de Planeación se solicita la información de los indicadores de acuerdo a la periodicidad establecida en las ROP. |
| Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores | Si | De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa, se generó, recolecto y registró la información relacionada a todos los indicadores, a través de distintas actividades en las distintos procesos del programa social |
| Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores | Si | Se debe señalar que se generan instrumentos estandarizados a través de los cuales se recolecta información en las distintas fases del programa y que permiten realizar un monitoreo adecuado del programa. Se identificó que el Sistema Único de Información se utiliza para el suministro de insumos para el cálculo de indicadores. |
| Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica | Si | Todos los indicadores fueron calculados en la Subdirección de Creación y Supervisión de Sociedades Cooperativas. |
| Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social | Si | Los indicadores definidos en la MIR en términos generales permitieron realizar el monitoreo del programa. |

| Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016 | Valoración | Justificación |
|--|------------|--|
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social | Si | Los indicadores para los distintos niveles de la MIR permitieron realizar un monitoreo adecuado del programa y con ello tomar decisiones de instrumentación. |

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

III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016.

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

Tabla 15. Valoración general de la operación del programa social

| Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016 | Valoración <i>(sí, parcialmente, no)</i> | Observaciones |
|---|---|---|
| El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada | Parcialmente | El personal es insuficiente ya que se requiere perfil experto en bases de datos y seguimiento de metas así como personal administrativo y operativo que cubra las actividades en campo. |
| El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016 | Si | El personal administrativo es insuficiente |
| Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social | No | Se requiere adquisición de materiales y equipos que garanticen la óptima operación del Programa |
| El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016 | Parcialmente | Se requiere mayor presupuesto para una mejor cobertura |
| La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada | No | Los recursos humanos y materiales son insuficientes |



| Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016 | Valoración <i>(sí, parcialmente, no)</i> | Observaciones |
|--|---|--|
| El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General | Parcialmente | En las ROP 2016 el programa cuenta con los procedimientos de acceso e instrumentación; no incluyó procedimiento de Supervisión y Control, sin embargo éste se incluyó en las ROP 2017. |
| Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social | Si | Se cuenta con Reglas de Operación y con el Manual Administrativo que incorpora procedimientos que complementan la operación del programa. Cabe señalar que el Manual Administrativo autorizado y registrado ante la CGMA en diciembre de 2016, mismo que regula las actividades del Organismo a través de procedimientos que establecen las áreas responsables, funciones de los servidores públicos y tiempos; no están incorporados los procedimientos del programa con motivo de que la Dirección de Arquitectura Organizacional de la CGMA definió a través de la “Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México”, que aquellos procedimientos que versen sobre programas sociales no se incluirán en el Manual Administrativo, ya que los mismos se encuentran normados por reglas de operación. Por lo anterior, los procedimientos que opera el programa, fueron manejados de manera interna hasta su incorporación y publicación en las Reglas de Operación 2016 y 2017. |
| Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social | Si | Las Reglas de Operación son del conocimiento del personal que opera el programa, asimismo se realizó la difusión del Manual Administrativo, que es de conocimiento del todo el personal del DIF-CDMX. |
| Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. | Parcialmente | El programa cuenta con procedimientos estandarizados de acceso e instrumentación, no obstante las ROP 2016 no incluyeron procedimiento de Supervisión y Control. |
| Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado | Si | Los procedimientos establecen los tiempos máximos de ejecución, la operación del programa cumple con el tiempo planeado. |
| La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada. | Si | Existe una adecuada coordinación entre todos los actores involucrados en la operación del programa, además de la coordinación con otras áreas que intervienen en el procedimiento de instrumentación. |
| Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras. | Si | El programa social cuenta con una MIR la cual brinda información necesaria para cada una de las etapas del MML (fin, propósito, componentes y actividades). Al respecto, la MIR tiene seguimiento a |



| Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016 | Valoración (sí, parcialmente, no) | Observaciones |
|---|--------------------------------------|---|
| | | través de los distintos informes trimestrales y anuales que integra el DIF CDMX, mismo que se presentan a la Junta de Gobierno del Organismo. |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras. | Si | La evaluación interna y externa sirve de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa. |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si | De conformidad con los señalado por el Evalúa CDMX, se realizó el levantamiento de la Línea Base por lo cual se cuenta con instrumentos que buscan conocer la satisfacción de los derechohabientes. |

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la operación proporcionada por la Dirección Ejecutiva.

De acuerdo a los resultados de la valoración general de programa, se identificó que el 57.14% de los apartados fueron valorados con *Si*, mientras que el restante 28.57% tuvo una valoración parcial, mismos que una parte se solventaron en las ROP 2017 del programa social en los referente a la elaboración de procedimientos complementarios; en lo que corresponde a la otra parte con valoración parcial, se debe señalar que existen condicionantes externas para su consolidación: mayor personal y mayor presupuesto para una operación adecuada del programa; por lo que en el corto plazo se avanzará poco en los apartados señalados.

Asimismo se identificó que el programa cuenta con procedimientos sistematizados para cada uno de los procesos que intervienen en su operación, mismo que fueron perfeccionados en las ROP 2017. Asimismo se ha consolidado el sistema de monitoreo y seguimiento electrónico (Sistema Único de Información) que brinda certeza a la operación del programa en sus distintas etapas.

IV. Evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias del Programa Social

En este apartado se presenta la percepción de las derechohabientes respecto a su nivel de satisfacción con los bienes y servicios otorgados por el programa. El interés principal es la percepción que los beneficiarios tienen del programa y si el mismo les ha resultado útil para la atención de sus necesidades.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 255 derechohabientes, de los cuales 62.74 % son mujeres y 37.25 % hombres.

Los principales resultados arrojados por la encuesta son:

Tabla 16. Satisfacción de las personas beneficiarias del programa social.

| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Instrumento 2016 | Resultados | Interpretación |
|--------------|--|--|---|--|
| Expectativas | Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo. | 6.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo en especie que brinda el Programa, su calidad de vida sería menor? 6.2. ¿Considera que el Programa influye en el aumento de habilidades para su desarrollo profesional? 6.3 ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del Programa? 6.4 En general ¿Cómo califica al Programa? | <ul style="list-style-type: none"> • El 74.11% de los derechohabientes menciona que probablemente su calidad de vida sería menor de no ser por el programa. • El 63.52% está de acuerdo en que el programa ha influido para mejorar sus habilidades y para su desarrollo profesional. • El 72.94% de los beneficiarios califican el programa como bueno. | La mayoría de los beneficiarios encuestados consideran que el programa es bueno, además de haber contribuido a mejorar sus ingresos y así adquirir una autosuficiencia económica y una manutención familiar, y por último, el de obtener un empleo fijo. |



| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Instrumento 2016 | Resultados | Interpretación |
|---------------------|--|--|--|---|
| Imagen del Programa | <p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones</p> | <p>4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?</p> <p>4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó su incorporación al Programa? (puede marcar más de una opción).</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El 69.41% se enteró del programa gracias a familiares o conocidos. • El 25.88% supo del programa por carteles. | <p>Debido al deficiente acceso que la población vulnerable tiene al internet, el mejor aliado para la difusión han sido los carteles y por medio de familiares y conocidos.</p> |
| Cohesión social | <p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber</p> | <p>7.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>7.2 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?</p> <p>7.3 Derivado de la experiencia que ha tenido</p> | <ul style="list-style-type: none"> • El 72.94% considera que el programa contribuye a mejorar las relaciones de su familia. • El 60% considera que los servicios que proporciona el programa contribuyen a mejorar su comunidad. • El 50.58% considera probablemente participaría en actividades de mejora de su comunidad. | <p>La contribución a la cohesión social es favorable puesto que más de la mitad de los encuestados considera que el programa contribuyó a mejorar las relaciones familiares, al mismo tiempo que manifiestan el interés por participar activamente en la comunidad, mostrando</p> |



| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Instrumento 2016 | Resultados | Interpretación |
|-----------------------|--|--|--|---|
| | recibido el apoyo. | como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad? | | valores de complementariedad y solidaridad. |
| Calidad de la Gestión | Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia | 4.8. ¿Ha reportado incidencias o quejas al Programa? 4.9. ¿Le han dado respuestas a las incidencias o quejas que ha reportado? 4.14. ¿Recibe la cantidad de garrafones que necesita para su operación diaria? | <ul style="list-style-type: none"> • El 69.41% menciona haber recibido puntualmente, su maquinaria. • El 30% menciona haber tenido un incidente y de este 42.4% se les ha dado respuesta. | El trato hacia los derechohabientes es aceptable, cumpliendo el programa con su objetivo en la calidad de atención y entrega de los apoyos para la operación de las cooperativas. |
| Calidad del Beneficio | Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio. | 4.4. ¿Cómo califica el tiempo en que recibió la maquinaria o los garrafones para iniciar la operación de la cooperativa? 4.15. ¿Cuántos garrafones de agua necesita en promedio al día? 4.16. ¿Cuántos garrafones de agua en promedio, le surten al día? 5.5. ¿Formar parte de una cooperativa ha influido en que usted no busque algún otro empleo? 5.6. ¿Considera que la cooperativa ha | <ul style="list-style-type: none"> • El 69.41% menciona haber recibido puntualmente, su maquinaria. • El 65% está de acuerdo en que el programa ha contribuido a mejorar sus ingresos. • El 65.49% está de acuerdo en que el programa ha influido para no buscar otro empleo. • El 92% de las cooperativas de agua, manifestaron que no es suficiente la cantidad de garrafones que reciben para su operación. | La mayoría de los beneficiarios encuestados consideran que el programa ha contribuido a mejorar sus ingresos, así como adquirir autosuficiencia económica para manutención familiar, derivado de obtener un empleo fijo. Por otro lado, se presenta un área de oportunidad en lo correspondiente a las cooperativas de agua, |



| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Instrumento 2016 | Resultados | Interpretación |
|------------------|---|--|--|--|
| | | contribuido a mejorar el ingreso de los cooperativistas? | | derivado de que la entrega de garrafones es insuficiente para una operación adecuada. |
| Contraprestación | Tipo de compromiso adquirido Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.) | 4.5. ¿Ha recibido cursos de capacitación o actualización para mejorar el desempeño de la cooperativa? 4.6. ¿Cómo calificaría los cursos de capacitación o actualización? | <ul style="list-style-type: none"> • El 50.98% manifiesta que ha incrementado el desempeño de la cooperativa • El 45.88% menciona que los cursos son buenos. | La contraprestación principal en los derechohabientes menciona que los cursos de la capacitación le han ayudado al incremento de su desempeño; sin embargo, conforme a los resultados, se presenta un área de oportunidad para mejorar los cursos que se otorgan a los beneficiarios del programa. |
| Satisfacción | Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario. | 4.11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa? 4.12. ¿Cómo califica el servicio de atención que proporciona el Programa? 5.2. ¿En su opinión formar parte de una cooperativa le ha ayudado a mejorar su situación laboral? 5.3. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora a partir de su incorporación al Programa? 5.5. ¿Formar parte de una cooperativa ha influido en que usted no busque algún otro empleo? 5.6. ¿Considera que la cooperativa ha contribuido a mejorar el ingreso de los | <ul style="list-style-type: none"> • El 11.76% está muy satisfecho con el desempeño del programa y el 76.86% satisfecho. • El 82.35 está de acuerdo en que su desempeño laboral mejoró • El 66.27% han logrado una autosuficiencia económica para la manutención de la familia. | Nueve de cada diez beneficiarios están satisfechos con el programa y considera que ha ayudado a mejorar su economía. |



| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Instrumento 2016 | Resultados | Interpretación |
|------------|--------------------|---------------------------|------------|----------------|
| | | cooperativistas? | | |

Fuente: Elaboración propia con información de la encuesta de Línea base del Programa de Fomento para la Creación de Cooperativas.

Con los resultados de la encuesta del levantamiento de línea base del Programa, vertidos en la tabla anterior, encontramos una amplia aceptación de los derechohabientes en los resultados del programa; la calidad tanto de la gestión como del beneficio es percibida como buena y suficiente

Las principales áreas de oportunidad para el Programa se encuentran en las capacitaciones, así como en la entrega suficiente de garrafones para una operación adecuada de las cooperativas de agua.



V. Diseño del levantamiento de panel del Programa Social

Para dar cumplimiento a la Evaluación Integral 2016-2018 señalada en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, en lo referente a la Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento del panel, a través del cual se determinará el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

Con tal instrumentó se buscará identificar los cambios que experimentaron los individuos y con ello identificar la evolución de las distintos aspectos preguntados en el cuestionario realizado durante mayo de 2017.³ El Panel tienen el objetivo abarcar a la muestra de 255 derechohabientes encuestados originalmente.

V.1. Muestra del Levantamiento de Panel.

Tabla 17. Población que es objeto del levantamiento de panel

| Poblaciones | Número de personas |
|---|--------------------|
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base | 255 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en 2017 (A) | 255 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B) | 0 |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 255 |

Fuente: Elaboración propia con base en la información del levantamiento del Panel.

Debido a que el levantamiento se realizó a derechohabientes encuentran activos, se tiene el supuesto de que la totalidad de los encuestados originalmente son población objetivo del panel, siendo el 62.74 % mujeres y el 37.25 % hombres.

Tabla 18. Sexo de los encuestados en el levantamiento de Línea Base

| Sexo | Frecuencia | Proporción |
|--------|------------|------------|
| Hombre | 95 | 37.25 |
| Mujer | 160 | 62.74 |

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

De acuerdo a los datos obtenidos en el levantamiento de la Línea Base el 90.16% de los derechohabientes viven en delegaciones con Índice de Desarrollo Social muy bajo y bajo. Respecto a su ubicación territorial cinco delegaciones, Tlalpan e Iztapalapa concentran el 76.85% de los beneficiarios (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**).

³El panel se aplicará cuando menos pasados seis meses del levantamiento del primer cuestionario. Se estima aplicarlo entre los meses de noviembre y diciembre de 2017.



Tabla 19. Delegación de residencia de los encuestados en el levantamiento de Línea base

| Delegación donde vive | Frecuencia | Proporción |
|-----------------------|------------|------------|
| Álvaro Obregón | 10 | 3.92% |
| Azcapotzalco | 4 | 1.56% |
| Benito Juárez | 1 | 0.39% |
| Coyoacán | 0 | 0% |
| Cuajimalpa | 0 | 0% |
| Cuauhtémoc | 4 | 1.56% |
| Gustavo A. Madero | 0 | 0% |
| Iztacalco | 11 | 4.31% |
| Iztapalapa | 77 | 30.19% |
| Magdalena Contreras | 9 | 3.52% |
| Miguel Hidalgo | 0 | 0% |
| Milpa Alta | 0 | 0% |
| Tláhuac | 9 | 3.52% |
| Tlalpan | 119 | 46.66% |
| Venustiano Carranza | 5 | 1.96% |
| Xochimilco | 6 | 2.35% |

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

Las proporciones de encuestados de acuerdo con su delegación de residencia cumplieron con las estadísticas y tamaños de muestra solicitados para garantizar la representatividad de las áreas geográficas, es por ello que en las delegaciones con mayor número de derechohabientes inscritos los encuestados son mayores, como es el caso de la delegación Iztapalapa y Tlalpan.

En lo que se refiere a la escolaridad, el 50.19% cuenta solo con nivel básico de estudios, y el 41.57% cuenta con estudios de nivel medio superior.

Tabla 20. Nivel de estudios de las madres, padres o tutores de los derechohabientes

| Nivel de estudios | Frecuencia | Proporción |
|-----------------------------|------------|------------|
| Bachillerato o Preparatoria | 68 | 26.67% |
| Carrera Técnica | 38 | 14.90% |
| Doctorado | 0 | 0% |
| Licenciatura | 20 | 7.84% |
| Maestría | 0 | 0% |
| No estudio | 1 | 0.39% |
| Primaria | 43 | 16.86% |
| Secundaria | 85 | 33.33% |

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



V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

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

Tabla 6. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel

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

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 7. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

| N° | Fase de Aplicación | Periodo de análisis |
|-------|---|---------------------|
| 1 | Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos | 5 días |
| 2 | Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento | 7 días |
| 3 | Capacitación del personal para el trabajo de campo | 1 días |
| 4 | Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel | 19 días |
| 5 | Captura del levantamiento y preparación de bases de datos | 15 días |
| Total | | 47 días |

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

Tabla 23. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

| Actividad a Realizar | 8-nov | 16-enero | 15-enero | 6-febrero | 1-marzo |
|---|-------|----------|----------|-----------|---------|
| Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos | 5 | | | | |
| Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento | | 7 | | | |
| Capacitación del personal para el trabajo de campo | | 1 | | | |
| Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel | | | | 19 | |



| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| Captura del levantamiento y preparación de bases de datos | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

15

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

VI. Análisis de la Evaluación Interna 2016

En el presente apartado se recupera la información de la evaluación interna del ejercicio 2016, con el fin de valorar el grado de cumplimiento del programa social respecto a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX y el estatus de las recomendaciones hechas en la evaluación pasada.

VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016.

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

Tabla 24. Análisis de la Evaluación Interna 2016

| Apartados de la Evaluación Interna 2016 | | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|--|-----------------------|--|
| I. INTRODUCCIÓN | | Satisfactorio | Se incluyen los apartados referidos por los lineamientos respecto de la puesta en marcha del programa, el objetivo general, los objetivos específicos, las características generales y enuncia que sigue vigente |
| II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016 | II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna | Satisfactorio | Se indica el área responsable de la evaluación, el perfil de los integrantes y sus función es en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones internas. |
| | II.2. Metodología de la Evaluación | Satisfactorio | Se menciona que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018) y que la metodología utilizada para llevar a cabo la valoración del diseño es la Metodología del Marco Lógico (MML). |
| | II.3. Fuentes de Información de la Evaluación | Satisfactorio | Se señalan las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna y el cronograma de integración de la evaluación interna. |
| III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL | III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX | Satisfactorio | Se realiza el análisis del apego al diseño en las Reglas de Operación y a las leyes aplicables. Menciona como el programa social garantiza los doce principios de la política social. Expone los derechos sociales que contribuye a garantizar el programa social. Analiza la alienación y contribución del programa con el Programa General de |



| Apartados de la Evaluación Interna 2016 | Nivel de Cumplimiento | Justificación | |
|---|--|---|--|
| | | Desarrollo del Distrito Federal y el Sectorial correspondiente. | |
| | III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa | Satisfactorio | Se incluye la definición del problema que atiende el programa social, la cuantificación y ubicación de la población que padece la problemática. |
| | III.3. Cobertura del Programa Social | Satisfactorio | Se indica la población potencial, la población objetivo y la población atendida, así como el comportamiento de la cobertura durante los tres ejercicios fiscales anteriores. |
| | III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social | Satisfactorio | Se señala el problema social sus causas y efectos a través del árbol de problemas, el árbol de objetivos y el árbol de acciones. Finalmente se hace un resumen narrativo de la lógica vertical y la lógica horizontal, así como los resultados de la matriz 2015 |
| | III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones | Satisfactorio | Se realiza un análisis de las complementariedades que tienen el programa con otros programas u acciones dirigidas a la población objetivo del programa o que tienen objetivos similares. |
| | III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social | Satisfactorio | Se enlista las características que definen al programa como un programa social, con base en los lineamientos emitidos por Evalúa y en el Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales |
| IV. CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE DEL PROGRAMA SOCIAL | IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa | Satisfactorio | Se explican los objetivos detectados de corto, mediano y largo plazo, así como sus efectos sociales, culturales y económicos con base en los objetivos del programa. |
| | IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base | Satisfactorio | Se incorpora el análisis de las distintas técnicas, la justificación de la técnica seleccionada por el programa (encuesta), y se exponen las categorías de análisis |
| | IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base | Satisfactorio | Se incorpora el instrumento con los reactivos y las categorías a evaluar conforme a los apartados referidos por Evalúa CDMX. |
| | IV.4. Método de Aplicación del Instrumento | Satisfactorio | Se realiza la descripción de la población del programa, por sexo, delegación y edad. |
| | IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información | Satisfactorio | Se incluye cronograma de aplicación y ruta crítica. |
| V. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2015 | V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015 | Satisfactorio | Se realiza un análisis a través de una tabla de contingencias para describir y valorar la evaluación interna 2015, así como sus recomendaciones. |
| | V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas | Satisfactorio | A través de una tabla de consistencias se brinda información relativa al estatus y acciones emprendidas para instrumentar las recomendaciones realizadas en la Evaluación 2015. |



| Apartados de la Evaluación Interna 2016 | | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|------------------------------------|-----------------------|--|
| | Anteriores | | |
| VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA | VI.1. Matriz FODA | Satisfactorio | Se incluye la matriz FODA para determinar los logros del programa, sus variables externas, las áreas de oportunidad y los obstáculos que afectan el funcionamiento del programa social |
| | VI.2. Estrategias de Mejora | Satisfactorio | Se establecen estrategias de mejora basadas en la matriz FODA. |
| | VI.3. Cronograma de Implementación | Satisfactorio | Se incluye el cronograma de instrumentación de las estrategias de mejora |
| VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES | | Satisfactorio | Se incluye todas las referencias que se hicieron en el cuerpo de la evaluación. |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. DIF-DF, Evaluación Interna 2016 del Programa De Fomento Para La Creación De Sociedades Cooperativas de operado en 2015.



VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores.

Retomando las medidas correctivas o de reorientación identificadas en la Evaluación Interna 2016 del Programa, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

Tabla 25. Seguimiento a las recomendaciones 2016.

| Estrategia de mejora | Etapas de implementación dentro del programa | Plazo establecido | Área de seguimiento | Situación a junio de 2017 | Justificación y retos enfrentados |
|--|--|-------------------|-------------------------|---------------------------|--|
| Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2016. | Diseño | Mediano plazo | Dirección de Planeación | En proceso | Se incorporarán procedimientos que dieron claridad para el acceso, instrumentación y Seguimiento. Se requiere resultados de la Encuesta de Satisfacción |
| Elaborar un diagnóstico específico para el programa, que especifique la contribución del modelo de cooperativas. | Diseño | Mediano plazo | Dirección de Planeación | En proceso | Se requiere información de INEGI actualizada al periodo Se requiere resultados de la Encuesta de Satisfacción |
| Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados con indicadores de tipo social y financiero. | Diseño | Corto plazo | Dirección de Planeación | En proceso | Se requiere resultados de la Encuesta de Satisfacción. |
| Incorporar para las reglas de operación 2016 supuestos y medios de verificación | Diseño | Corto plazo | Dirección de Planeación | Atendido | Se incluye en la Reglas de Operación |
| Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla. | Diseño | Corto plazo | Dirección de Planeación | Atendido | Se incluye en las Reglas de Operación |

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



VII. Conclusiones y estrategias de mejora

VII.1. Matriz FODA.

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

Tabla 26. Matriz FODA del programa social

| | | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
|---------------------------------|---|---|---|
| Factores Internos | | <p>F1. Genera empleos estables.</p> <p>F2. Mejoramiento en la calidad de vida de los derechohabientes</p> <p>F3. Aceptable satisfacción de los derechohabientes en los resultados generados por las cooperativas</p> <p>F4. Desarrollo de habilidades profesionales.</p> <p>F5. Procedimientos incorporados que permite identificar actores, actividades y tiempos.</p> | <p>D1. Incumplimiento en la meta programada de creación de sociedades cooperativas.</p> <p>D2. Bajo niveles de recuperación de cuotas de las sociedades cooperativas de agua</p> <p>D3. Personal insuficiente así como materiales y equipos que garanticen la óptima operación del Programa.</p> <p>D4. Las sociedades cooperativas de agua no disponen de suficiente garrafones para su operación.</p> <p>D5. No hay articulación con otros programas sociales vinculados en la materia.</p> |
| Factores Externos | | | |
| Oportunidades (Externas) | <p>O1. Mayor difusión del programa a efecto de disponer de una mayor demanda en las solicitudes de incorporaciones al programa y cumplir con la meta programada.</p> <p>O2. Generar articulación con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo a efecto de replicar las buenas prácticas de los programas y acciones en materia de fomento al empleo.</p> <p>O3. Estandarizar el proceso de Queja o Inconformidad con la definición de actores, descripción de pasos a seguir y tiempos bien definidos para una atención de calidad.</p> <p>O4. Aumento en el número de capacitaciones a los derechohabientes para la operación adecuada de las cooperativas.</p> | <p><i>Potencialidades</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Potencializar la creación de nuevos empleos, a partir de una mayor difusión del programa que permita la creación de nuevas cooperativas. Mejoramiento en la calidad de vida de los derechohabiente, a partir de articular el programa con otros programas operados por otras dependencias, a efecto de replicar las buenas prácticas. Consolidar los procedimientos del programa con la incorporación de aquellos que faltan en rubros sustanciales de la operación del programa. | <p><i>Desafíos</i></p> <ol style="list-style-type: none"> Mejorar la difusión del programa aprovechando las Áreas de Atención Ciudadana ubicadas en los 56 centros DIF CDMX. Coordinación con la Secretaría del Trabajo y fomento al empleo, a efecto de ver soluciones para que las cooperativas de agua puedan cumplir con las cuotas de recuperación. Articulación con otros programas sociales a efecto de replicar las buenas prácticas en materia de capacitaciones. |



| Factores Internos | | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
|----------------------------|--|--|--|
| Amenazas (Externas) | A1. Presupuesto limitado que limita el óptimo desarrollo del Programa. A2. Falta de cooperación por Dependencias con programas sociales similares. A 3. Desinterés de los agentes para aperturar nuevas cooperativas | <i>Riesgos</i> 1. Presupuesto limitado que no garantiza el óptimo desarrollo del Programa y por tanto, insatisfacción de los derecho habientes. 2. Presupuesto limitado para el desarrollo de capacitaciones que permitan el desarrollo de habilidades profesionales | <i>Limitaciones</i> 1. Falta de presupuesto que limita el cumplimiento de metas programadas. 2. Desinterés de los agentes para aperturar nuevas cooperativas, incumpliendo con metas programadas 3. Falta de cooperación por Dependencias para articular programas y replicar buenas prácticas. |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal.

VII.2. Estrategias de Mejora.

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

Tabla 278. Estrategias de Mejora del Programa Social

| Elementos de la Matriz FODA retomados | Estrategias de mejora propuesta | Etapas de Implementación dentro del programa social | Efecto Esperado |
|---------------------------------------|--|---|--|
| O4-F5 | Creación de procedimientos en el rubro de "Queja o Inconformidad" con la definición de actores, descripción de pasos a seguir y tiempos bien definidos para una atención de calidad; así como aquellos procedimientos que permitan un control interno respecto al resguardo de su documentación. | Diseño | Consolidar los distintos procedimientos con los que cuenta el programa para la adecuada operación del programa |
| O1-F1 | Mayor difusión del programa que permita la creación de nuevas cooperativas | Operación | Cumplir con las metas programadas |
| O2-D5 | Generar articulación con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo a efecto de identificar complementariedades entre programas. | Operación | Mejora en la gestión del programa. |
| D2-A3 | Mejorar el control de los ingresos recaudados por concepto de cuotas de recuperación | Operación | Mejora en la gestión del programa. |
| D4-O4 | Realizar un estudio de las sociedades cooperativas de agua, para conocer las necesidades en relación a la falta de material (garrafones) para una mejor operación. | Operación | Mejora en la gestión del programa. |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal.



VII.3. Cronograma de Implementación

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

Tabla 28 Cronograma de implementación de las estrategias de mejora

| Estrategia de Mejora | Plazo | Área (s) de instrumentación | Área (s) de seguimiento |
|--|---------|--|-------------------------|
| Creación de procedimientos en el rubro de "Queja o Inconformidad" con la definición de actores, descripción de pasos a seguir y tiempos bien definidos para una atención de calidad; así como aquellos procedimientos que permitan un control interno respecto al resguardo de su documentación. | Corto | Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario | Dirección de Planeación |
| Mayor difusión del programa que permita la creación de nuevas cooperativas | Mediano | Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario | Dirección de Planeación |
| Generar articulación con la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo a efecto de identificar complementariedades entre programas. | Mediano | Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario | Dirección de Planeación |
| Mejorar el control de los ingresos recaudados por concepto de cuotas de recuperación | Mediano | Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario | Dirección de Planeación |
| Realizar un estudio de las sociedades cooperativas de agua, para conocer las necesidades en relación a la falta de material (garrafones) para una mejor operación. | Mediano | Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario | Dirección de Planeación |



VIII. Referencias documentales

- CONEVAL, Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013, 2013.
- DIF CDMX, 2016, Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México; última reforma GODF No. 192 Bis, 1° de noviembre de 2016.
- DIF-DF, 2010, Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal con número de registro MA-01DDF-12/09; GODF. No. 29 de diciembre de 2010.
- DIF-DF, 2016, Manual Administrativo del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315; GODF. No. 255, 8 de enero de 2016.
- DIF-DF, 2014, Evaluación Interna del Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas 2013.
- DIF-DF, 2015, Evaluación Interna del Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas 2014.
- DIF-DF, 2016, Evaluación Interna del Programa de Creación y Fomento de Sociedades Cooperativas 2015.
- DIF CDMX 2016, Informe de Gestión enero-diciembre 2016:
http://intranet.dif.df.gob.mx/transparencia/new/art_121/31/_anexos/inf_gest_ene_mar_16.pdf
- INEGI, Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo en el Distrito Federal, Noviembre 2014.
- Ley de Participación Ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.
- Ley de Protección y Fomento al Empleo para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 13 noviembre de 2015.
- Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, publicado en la GODF el 26 de agosto de 2009.
- Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, publicado en la GODF el 11 de septiembre de 2013.
- Programa Sectorial de Desarrollo Económico y Empleo 2013-2018, publicado en la GODF el 27 de octubre de 2014.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 24 de marzo de 2009.
- Reglas de Operación del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas 2016, publicadas en la GODF el 29 de enero de 2016.
- Reglas de Operación del Programa de Fomento para la Creación de Sociedades Cooperativas 2017, publicadas en la GODF el 30 de enero de 2017.



Fecha: DD MM AA

Encuesta al Programa "Sociedades Cooperativas"

Folio:

Presentación

Buenos días (tardes), el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, está realizando una encuesta para conocer algunos aspectos generales sobre el Programa "Sociedades Cooperativas". Queremos pedir su ayuda para contestar algunas preguntas referentes al Programa y conocer su opinión sobre el apoyo que recibe la cooperativa. No llevarán mucho tiempo, simplemente queremos conocer su opinión personal. Muchas gracias por su colaboración.

Folio

I. Identificación de la Cooperativa y sus características generales

¿Desde hace cuántos meses forma parte de la Cooperativa?

1.1. _____

1.2. ¿Cuál es su edad?

1.3. Sexo

Si

No

1.4. ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió

Carrera Técnica

Primaria

Licenciatura

Secundaria

Maestría

Bachillerato o Preparatoria

Doctorado

1.5. ¿Donde esta ubicada la cooperativa?

Álvaro Obregón

Iztapalapa

Azcapotzalco

Magdalena Contreras

Benito Juárez

Miguel Hidalgo

Coyoacán

Milpa Alta

Cuajimalpa

Tláhuac

Cuauhtémoc

Tlalpan

Gustavo A. Madero

Venustiano Carranza

Iztacalco

Xochimilco



1.6. ¿Cuál es el giro de la Cooperativa?

- Venta de agua purificada
 Confección de artículos para su venta

1.7. ¿Cuántos meses lleva operando la Cooperativa? _____

1.8. ¿Por cuántos integrantes está conformada la Cooperativa?

- 1 a 5
 6 a 7
 8 a 10
 Más de 10

1.9. El local donde se encuentra la cooperativa es:

- Propio, pagado por alguno de los cooperativistas
 Propio, pero alguno de los cooperativista lo esta pagando
 Propio prestado por alguno de los cooperativistas
 Rentado
 Otro: _____

1.10. ¿La Cooperativa funciona todo el año o por temporada?

- Todo el año (Pasa a la pregunta 1.1.)
 Por temporada (Pasa a la pregunta 1.15.)

Funcionamiento de la Cooperativa

Durante el último mes ¿Cuántos días

1.11. operó la Cooperativa? _____

Durante el último mes, ¿Cuántos

1.12. días estuvo cerrada la Cooperativa? _____

1.13. Desde su punto de vista, durante el último mes ¿Cuánto tiempo en promedio invirtió cada integrante en la Cooperativa? _____

1.14. ¿Cuántos integrantes se dedican exclusivamente al funcionamiento de la Cooperativa; es decir, no tienen otra actividad remunerada? _____

Funcionamiento de la Cooperativa II

1.15. ¿Cuántas temporadas se operan en un año? _____

1.16. ¿Cuántos días en promedio dura una temporada? _____

1.17. Durante la última temporada ¿Cuántos días operó la Cooperativa? _____



- 1.18. Durante la última temporada ¿Cuántos días estuvo cerrada la Cooperativa? _____
- 1.19. Desde su punto de vista, durante la última temporada ¿Cuánto tiempo en promedio invirtió cada integrante en la Cooperativa? _____

II.- Identificación y sus características generales

2.1. ¿Usted sabe si algún otro miembro de la cooperativa recibe algún apoyo?

- Si (Pasa a la pregunta 2.2.)
- No (Pasa a la pregunta 2.3.)

2.2. Aparte del apoyo entregado por el DIF-CDMX, ¿Usted sabe si algún otro miembro de la Cooperativa está beneficiado con otro apoyo? (Puede marcar más de uno, si es el caso).

- Prospera
- Seguro de desempleo
- Programa de apoyo al empleo
- Programa de Comedores Públicos
- Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX
- Otro: _____

Bienes y Servicios

2.3. Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta.
(Marque una opción para cada bien o servicio).

| | Lo tiene | No lo tiene | | Lo tiene | No lo tiene |
|-----------------|--------------------------|--------------------------|------------------|--------------------------|--------------------------|
| Agua | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | TV de paga | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Luz | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Computadora | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tinaco Cisterna | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Celular | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Internet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Tablet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | | | Línea telefónica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Aproximadamente ¿qué porcentaje de su ingreso mensual de la cooperativa gastó en los siguientes rubros?

2.4. (La suma de todos los conceptos no debe exceder el 100%).

- | | |
|-----------------------------|--|
| 2.4.1. Alimentación % _____ | 2.4.5. Vivienda % _____ |
| 2.4.2. Transporte % _____ | 2.4.6. Vestido % _____ |
| 2.4.3. Salud % _____ | 2.4.7. ¿Otras cosas?% _____ |
| 2.4.4. Educación % _____ | Diversión (uso del tiempo libre) _____ |
| | 2.4.8. % _____ |

III. Funcionamiento de la Cooperativa

- 3.1. ¿A cuánto asciende el ingreso promedio que recibe la Cooperativa en un mes?

- 3.2. Sin contar los ingresos que se reparten entre los cooperativistas ¿en promedio cuánto gasta mensualmente en la operación de la cooperativa? _____
- 3.3. ¿Cuáles son los bienes o servicios que se utilizan en la operación de la cooperativa? (Puede marcar más de una opción).



- Agua potable
- Luz eléctrica
- Renta del local
- Artículos de limpieza para el local
- Servicio de limpieza
- Ayudante
- Pago de impuestos
- Otro: _____

3.4. En promedio ¿De cuánto es el ingreso mensual que recibe de la cooperativa?

3.5. ¿Puede decir que todos los miembros de la cooperativa reciben en promedio el mismo ingreso mensual?

- Si (Pasa a la pregunta 4.1.)
- No (Pasa a la pregunta 3.6.)

Continúa de la sección anterior

3.6. ¿A cuánto asciende el ingreso promedio del cooperativista que recibe más?

3.7. ¿A cuánto asciende el ingreso promedio del cooperativista que recibe menos?

IV. Desempeño del Programa

4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

- Portal de internet del DIF-CDMX
- Redes sociales (Facebook, Twiter)
- Radio
- Televisión
- Cartel
- Familiares o conocidos
- Otro: _____

4.2. ¿Cuál fué el motivo por el que solicitó su incorporación al Programa? **(puede marcar más de una opción).**

- Para tener un empleo (autoemplearse)
- Apoyo al ingreso personal
- Apoyo a la manutención de la familia
- Apoyo a los gastos por discapacidad
- Apoyo a la educación de los hijos
- Porque tiene tiempo para realizar la actividad
- Otro: _____

4.3. ¿En su opinión los requisitos señalados por las reglas de operación son fáciles de cumplir ?

- Totalmente de acuerdo



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

4.4. ¿Cómo califica el tiempo en que recibió la maquinaria o los garrafones para iniciar la operación de la cooperativa? *

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

4.5. ¿Ha recibido cursos de capacitación o actualización para mejorar el desempeño de la cooperativa?

- Sí (Pasa a la pregunta 4.6.)
- No (Pasa a la pregunta 4.7.)

Continúa de la sección anterior, pregunta 4.5.

4.6. ¿Cómo calificaría los cursos de capacitación o actualización?

- Muy buenos
- Buenos
- Ni buenos, ni malos
- Malos
- Muy malos

Continúa de la misma Sección, pregunta 4.5.

4.7. De los productos que comercializa (agua purificada o prendas de vestir) ¿Qué tan seguido los vende en su totalidad?

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

4.8. ¿Ha reportado incidencias o quejas al Programa?

- Sí (Pasa a la pregunta 4.9.)
- No (Pasa a la pregunta 4.10.)

4.9. ¿Le han dado respuestas a las incidencias o quejas que ha reportado?

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



- Pocas veces
 Nunca

Continuación Sección IV

4.10. ¿Que Usted forme parte de una cooperativa lo considera como un trabajo estable?

- Si
 No

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

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

4.12. ¿Cómo califica el servicio de atención que proporciona el Programa?

- Muy bueno
 Bueno
 Ni bueno, ni malo
 Malo
 Muy malo

Sección exclusiva Cooperativas de Agua

4.13. ¿La cooperativa en la que se autoemplea es de agua?

- Si (Pasa a la pregunta 4.14.)
 No (Pasa a la pregunta 4.10.)

Sección exclusiva Cooperativas de Agua II

4.14. ¿Recibe la cantidad de garrafones que necesita para su operación diaria?

- Si
 No

4.15. ¿Cuántos garrafones de agua necesita en promedio al día? _____

¿Cuántos garrafones de agua en
4.16. promedio, le surten al día? _____

V. Efectos del Programa

5.1. ¿Cómo considera que era su situación laboral antes de que recibiera el apoyo del Programa?

- Muy buena
 Buena



- Ni buena, ni mala
- Mala
- Muy mala

5.2. ¿En su opinión formar parte de una cooperativa le ha ayudado a mejorar su situación laboral?

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

5.3. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora a partir de su incorporación al Programa?

(Puede seleccionar más de una opción).

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Autosuficiencia económica | <input type="radio"/> Recreación |
| <input type="radio"/> Manutención de la Familia | <input type="radio"/> Salud (gastos asociados a la discapacidad) |
| <input type="radio"/> Nivel escolar de los hijos | <input type="radio"/> Transporte |
| <input type="radio"/> Adecuaciones al hogar | <input type="radio"/> Ninguna |
| <input type="radio"/> Bienes en el hogar | <input type="radio"/> Otro: _____ |

5.4. ¿En su opinión, qué usted forme parte de una cooperativa le ha permitido ser autosuficiente o independiente?

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

5.5. ¿Formar parte de una cooperativa ha influido en que usted no busque algún otro empleo?

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

5.6. ¿Considera que la cooperativa ha contribuido a mejorar el ingreso de los cooperativistas?

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



VI. Expectativas de los Derechohabientes

¿Considera que de no contar con el apoyo en especie que brinda el Programa,

6.1. su calidad de vida sería menor?

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

¿Considera que el Programa influye en el aumento de habilidades para su

6.2. desarrollo profesional?

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

6.3. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del Programa?

6.4. En general ¿Cómo califica al Programa?

1= Muy malo, 2= Malo, 3=Ni bueno, ni malo, 4= Bueno, 5= Muy bueno

- Muy malo 1 2 3 4 5 Muy bueno
-

VII. Cohesión Social

7.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?

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

7.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?

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



Ha empeorado

Ha empeorado considerablemente

7.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?

Muy probable

Probablemente

Ni probable, ni improbable

Improbable

Muy improbable

Terminar Registro

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México, agradece el tiempo que dedicó para responder esta encuesta.