

Evaluación Interna Integral  
2016-2018 del  
**PROGRAMA**  
**AGUA A TU CASA CDMX**  
**2017**



## Contenido

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA</b> .....	4
<b>II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA</b> .....	7
<b>II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna</b> .....	7
<b>II.2. Metodología de la Evaluación</b> .....	9
<b>II.3. Fuentes de Información de la Evaluación</b> .....	10
<b>II.3.1. Información de Gabinete</b> .....	11
<b>II.3.2. Información de campo</b> .....	11
<b>III. EVALUACIÓN DE DISEÑO DEL PROGRAMA</b> .....	19
<b>III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México</b> .....	19
<b>III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable</b> .....	19
<b>III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración</b> .....	22
<b>III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México</b> .....	23
<b>III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa</b> .....	26
<b>III.3. Cobertura del Programa</b> .....	27
<b>III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social</b> .....	29
<b>III.4.1. Árbol de Problemas</b> .....	29
<b>III.4.2. Árbol de Objetivos</b> .....	31
<b>III.4.3. Árbol de Acciones</b> .....	32
<b>III.4.4. Resumen Narrativo</b> .....	34
<b>III.4.5. Matriz de Indicadores</b> .....	34
<b>III.4.6. Consistencia Interna del Programa Agua a tu Casa CDMX</b> .....	35
<b>IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL</b> .....	37
<b>IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017</b> .....	37
<b>IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2017 con su Diseño</b> .....	60
<b>IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social</b> .....	63
<b>IV.4. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2017</b> .....	68
<b>V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA</b> .....	70
<b>VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS</b> .....	71
<b>VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa</b> .....	71

VI.2. Resultados a Nivel de Propósito y Fin del Programa Social.....	74
VI.3. Resultados del Programa .....	75
VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES.....	77
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA.....	78
VIII.1. Matriz FODA .....	78
VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Agua a tu Casa CDMX.....	79
VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Agua a tu Casa CDMX .....	80
VIII.2. Estrategia de Mejora .....	80
VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores	80
VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018.....	82
VIII.3. Comentarios Finales .....	82
IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES .....	84

## I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Gobierno de la Ciudad de México ha realizado acciones constantes por suministrar a residentes de la CDMX agua para la satisfacción de sus necesidades. Al respecto en la presente administración, el 24 de marzo de 2014 se creó el Plan Agua para el Futuro de la Ciudad de México cuyo objetivo es generar condiciones para el abastecimiento del líquido a las y los habitantes de la capital a mediano plazo, también el Programa Emergente de Abasto de Agua Potable en la Ciudad de México. Asimismo, el 25 de febrero de 2016 la Secretaría de Desarrollo Social publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México los lineamientos de operación de la actividad institucional para el otorgamiento de ayudas denominada: “Intervención Social Inmediata” con el fin de promover, proteger y garantizar el ejercicio pleno de los derechos de las y los habitantes de la Ciudad de México. En ella se incluyen acciones que contribuyen a la disminución del rezago social, la no discriminación y generar igualdad de oportunidades para todos los grupos vulnerables de la ciudad. Entre las acciones a desarrollar se incluye la entrega de Tecnologías de Captación Pluvial a viviendas ubicadas en zonas consideradas prioritarias.

Considerando la magnitud del reto y las demandas de la población de la CDMX en 2016 se crea el programa Agua a tu Casa como una solución al problema.

Mediante el fomento de formas alternativas de disponibilidad, almacenamiento y purificación del agua, la instrumentación de mejoras en el acceso a servicios, así como la cultura del cuidado de los recursos. El Programa “Agua a tu casa CDMX” contribuye al desarrollo de una ciudad inclusiva, dinámica y equitativa a partir de una visión integral y sustentable, mediante la instalación de tecnologías de captación pluvial en hogares, en inmuebles públicos, como centros deportivos; así como tecnologías para la purificación del agua o en su caso tecnologías que coadyuven a mejorar la calidad del abasto, reúso tratamiento y optimización del agua.

Con base en los Lineamientos para la Elaboración de la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 23 de abril de 2018, en el **Cuadro 1** se desarrollan los aspectos contenidos en las Reglas de Operación del Programa Agua a tu Casa CDMX durante el ejercicio 2017.

**Cuadro 1. Contenidos de las Reglas de Operación del Programa Agua a tu Casa CDMX en 2017**

Aspecto del Programa Social	2016	2017	Justificación en caso de cambios
<b>Nombre del Programa Social</b>	Agua a tu Casa CDMX	Agua a tu Casa CDMX	No ha existido modificación
<b>Problema central atendido por el Programa Social</b>	Carencia por acceso al Agua	Falta de disponibilidad y calidad del agua	Durante 2016, se modificó dos veces, el 6 de junio y 26 de diciembre, relativas a la operación del programa, ampliándose la parte presupuestal
<b>Objetivo General</b>	Contribuir a generar condiciones de equidad para las y los habitantes de la Ciudad de México, mediante la disponibilidad de agua con tecnologías de captación pluvial CDMX.	Contribuir a mejorar el abasto, acceso, calidad, reúso, tratamiento u optimización del agua al menos a 10 mil personas que, preferentemente, habiten en zonas con problemas de Adecuación Sanitaria, a través de la entrega de apoyos en especie que pueden ser tecnologías de captación pluvial CDMX, tecnologías para la purificación, u otras que garanticen el acceso al agua, para así generar mayores condiciones de equidad para las y los habitantes de la Ciudad de México.	Al adecuarse el problema central atendido, se amplió el objetivo general
<b>Objetivos Específicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar aquellas zonas que presenten carencias en el acceso al agua de acuerdo al Índice de Desarrollo Social, el Indicador de Viviendas sin Agua Entubada del INEGI o con menor dotación de agua por habitantes de acuerdo a SEDEMA</li> <li>-Contribuir en el suministro de agua por hogar, mediante tecnologías de captación pluvial, para que las y los habitantes de la CDMX mejoren su disponibilidad al agua.</li> <li>-Favorecer a que las personas que actualmente presentan carencia en la disponibilidad al agua eleven su disponibilidad de agua.</li> <li>-Coadyuvar a la cultura de cuidado del agua entre las y los habitantes de la CDMX.</li> <li>-En algunos casos se podrá apoyar a centros deportivos, con el objetivo de que la población residente en la zona, disfrute de una mejora en el suministro del servicio del agua en dichas instalaciones públicas.</li> <li>-Contribuir a que habitantes de Casas, Unidades Habitacionales, Condóminos o Complejos Habitacionales residentes en alguna zona que actualmente presentan carencia en el abasto y/o calidad del agua eleven su disponibilidad de agua mediante tecnologías que coadyuven a mejorar la calidad del abasto, distribución u optimización del agua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar aquellas zonas que presenten problemas de acceso al agua de acuerdo al Índice de Adecuación Sanitaria del Evalúa-CDMX.</li> <li>- Favorecer a las personas que actualmente presentan problemas de acceso y con disponibilidad al agua reviertan su situación.</li> <li>- Coadyuvar a la cultura de cuidado del agua entre las y los habitantes de la CDMX.</li> <li>- Contribuir a que habitantes de Casas, Unidades Habitacionales, Condóminos o Complejos Habitacionales residentes en alguna zona que actualmente presentan problemas de abasto y/o calidad del agua eleven su disponibilidad de agua mediante tecnologías que coadyuven a mejorar la calidad del abasto, reúso, tratamiento y optimización del agua.</li> <li>- En algunos casos se podrá apoyar a Centros deportivos para que la población residente en la zona, disfrute de una mejora en el suministro del servicio del agua en dichas instalaciones públicas</li> <li>- Capacitar a las y los beneficiarios e interesados a través de expertos que proporcione el proveedor durante el proceso de instalación, para contribuir al reforzamiento de una cultura del buen uso y sustentabilidad del agua.</li> <li>- Se priorizará en la atención a cualquier persona que se encuentre en una situación de desigualdad o desventaja por pertenecer a algún grupo específico de población y que pueden representar factores de restricción, exclusión o limitación para participar de los beneficios del programa.</li> </ul>	Al adecuarse el objetivo general, se ampliaron los objetivos específicos.
<b>Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación)</b>	1,088,928 personas en la Ciudad de México que presentan carencias por adecuación sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	602,426 personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	Al adecuarse el objetivo general, se adecuó la población objetivo del programa.
<b>Área encargada de la operación del Programa Social</b>	Subsecretaría de Participación Ciudadana a través de la Dirección Ejecutiva Regional Norte y las 16 Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Departamental.	Subsecretaría de Participación Ciudadana a través de la Dirección Ejecutiva Regional Norte y las 16 Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Departamental.	No ha existido modificación.

<b>Bienes y/o servicios que otorgó el programa social, periodicidad de entrega y en qué cantidad</b>	En especie: 1) Sistemas de captación pluvial para casa habitación; 2) Sistemas de captación pluvial para Unidad Habitacional; 3) Sistemas de Captación Pluvial con bebederos; 4) Tecnologías para la purificación; 5) Tecnología de tratamiento de aguas residuales; 6) Bebederos en Centros Deportivos; 7) Máquinas dispensadoras de agua purificada.	En especie: 1) Tecnologías para la captación pluvial; 2) Tecnologías para la purificación o que coadyuven a mejorar el abasto, calidad, reúso, tratamiento y optimización del agua.	Se modificaron en función de las modificaciones del problema atendido y del objetivo general
<b>Presupuesto del Programa Social</b>	\$23'000,000.00 (Veintitrés millones de pesos 00/100 M.N.).	\$15'000,000.00 (Quince millones de pesos 00/100).	El presupuesto disminuyó de 2016 a 2017.
<b>Cobertura Geográfica del Programa Social</b>	16 delegaciones	16 delegaciones	No ha existido modificación

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de las Reglas de Operación y la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el **Cuadro 2** se muestran los aspectos relacionados con el año de creación, alineación programática con el Programa General de Desarrollo 2013-2018, Sectoriales e Institucionales, así como, las modificaciones que ha sufrido.

**Cuadro 2. Aspectos del Programa Agua a tu Casa CDMX ejecutados en 2017**

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	2016
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	<p><b>Eje 1.</b> Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano <b>A.O.1</b> Discriminación y Derechos Humanos, <b>Objetivo 1</b> Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación <b>M.2.</b> Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social y con la <b>L.A.2.</b> Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</p> <p><b>Eje 3</b> Desarrollo Económico Sustentable <b>A.O.5.</b> Abastecimiento y calidad del Agua <b>O.1.</b> Aumentar la cultura de uso eficiente y manejo sanitario del agua en la población., <b>M.2.</b> Realizar campañas de información y apoyo a la población para conocer y prevenir riesgos sanitarios por consumir agua no potable, <b>L.A.</b> Realizar acciones de orientación y difusión sobre las características que debe tener el agua potable, a fin de evitar enfermedades gastrointestinales.</p> <p><b>Eje 3</b> Desarrollo Económico Sustentable, <b>A.O.1.</b> Abastecimiento y calidad del Agua, <b>O.1.</b> Aumentar la cultura de uso eficiente y manejo sanitario del agua en la población, <b>M.3.</b> Desarrollar tecnologías y alternativas para la cosecha y el aprovechamiento del agua pluvial, así como la gestión del agua, mediante el diseño e implementación de una</p>

	<p>estrategia para incrementar el abastecimiento en el mediano y largo plazo, <b>L.A.</b> Diseñar en coordinación con el sector académico y social una estrategia de mediano plazo sobre fuentes y gestión alternativas del agua. Promover la investigación y el intercambio científico y tecnológico para la adopción y/o desarrollo de formas alternativas de acceso y gestión del agua.</p>
<p>Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)</p>	<p>Con el Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2014-2018 en el Área de Oportunidad de Discriminación y Derechos Humanos, Objetivo Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación, en la Meta Sectorial Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre las y los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014- 2018, en la Política Pública, las Secretarías de Desarrollo Social, de Salud, de Educación, de Turismo, SEDEREC, EVALÚA, PROSOC, DIF-DF, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte y los Órganos Políticos Administrativos, elaborarán estrategias y programas integrales, así como servicios y acciones sociales incluyentes y de combate a la exclusión, el maltrato y la discriminación, conforme a sus atribuciones.</p>
<p>Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018</p>	<p>En 2018 se revisó la alineación programática y se incorporaron el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018, Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México 2016-2018 (PAPED 2016-2018), Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021 y la Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.</p>

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de las Reglas de Operación y la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

### II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna

Las funciones del personal adscrito a la Subdirección de Evaluación están plasmadas en el Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, con número de registro MA-10/070715-D-SEDESO-13/2013 publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal N°131 del 13 de julio de 2015, así como en la normatividad vigente aplicable de la Secretaría de Desarrollo Social y que confiere la responsabilidad de la elaboración de las evaluaciones y diseño de indicadores al Subdirector de Evaluación, mientras que en el caso del personal de apoyo, si bien, sus funciones no se encuentran normadas por el Manual es importante mencionar que coadyuvan en la elaboración de los procesos sustantivos del Área, además cabe señalar, que las funciones del personal en general no se enfoca únicamente en las tareas de monitoreo y evaluación de los Programas Sociales.

En el **Cuadro 3** se presentan cada uno de los perfiles de los integrantes que participaron en la elaboración de la evaluación y sus funciones.

**Cuadro 3. Perfil, experiencia de la Subdirección de Evaluación, 2018**

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia M&E (1)	Exclusivo M&E (2)
<b>2016, 2017 y 2018</b>	Subdirector de Evaluación	Masculino	40	Licenciatura en Diseño Gráfico	Es el responsable de la elaboración de evaluaciones e indicadores	6 años haciendo Evaluaciones Internas (2013, 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018) de Programas como Uniformes, Útiles Escolares Gratuitos, Mejoramiento Barrial, Aliméntate, Agua a tu Casa, Escucha CDMX y Hábitos Saludables	No se dedica exclusivamente a tareas de M&E, no obstante no participa en la operación de los Programa
	Personal de honorarios	Masculino	41	Maestría en Ciencias Económicas; Maestría en Ciencias Políticas; Licenciatura en Economía	Participa en el análisis y seguimiento de los programas	9 años realizando evaluaciones de programas sociales de 2009 a 2012 participó en las evaluaciones de Prepa Sí, Aula Digital, Educación Garantizada y Niñas y Niños Talento, de 2013 a 2016 participó en la evaluación de programas como Uniformes, Útiles Escolares Gratuitos, Mejoramiento Barrial y Comunitario, Aliméntate, Agua a tu Casa, Escucha CDMX y Hábitos Saludables	No se dedica exclusivamente a tareas de M&E, no obstante no participa en la operación de los Programa
<b>2016 y 2017</b>	Personal de base	Masculino	33	Licenciatura en Comunicación	Trabajador de base	8 años haciendo Evaluaciones Internas (de 2009 a 2016) de Programas como Uniformes, Útiles Escolares Gratuitos, Mejoramiento Barrial y Comunitario, Aliméntate y Agua a tu Casa	No se dedica exclusivamente a tareas de M&E, no obstante no participa en la operación de los Programa

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)



## II.2. Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2018, denominada Evaluación Integral (2016-2018) del Programa Agua a tu Casa CDMX incluye aspectos desde la **primera etapa** de la Evaluación Integral (2016-2018) elaborada en 2016, enmarcada en la Metodología de Marco lógico, con la Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base, que comprende el análisis de la justificación inicial del programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y cómo estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influenciado o afectado, es decir, cómo el diseño responde o se adapta a cambios en la situación inicial; el análisis de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social.

La **segunda etapa**, correspondió en 2017 a la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de las y los beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después.

Esta Evaluación Interna 2018 es la tercera y última etapa, trata de considerar la mayoría de los aspectos solicitados para una Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) del Programa Agua a tu Casa CDMX y corresponde a la **Evaluación de Resultados**, que comprende el análisis de los resultados del programa a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social.

La presente evaluación es de carácter cuantitativo y cualitativo, para el primer caso se utilizaron unas técnicas cuasi-experimentales (no aleatorias), mientras que para la parte cualitativa se emplearon diversas estrategias analíticas que permiten construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el Programa Agua a tu Casa CDMX se lleve a cabo, y con ello, dar una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad.

El proceso de evaluación de los Programas Sociales a cargo de la Subsecretaría de Participación Ciudadana tiene una duración aproximada de 5 meses siendo la ruta crítica la mostrada en el **Cuadro 4**.

**Cuadro 4. Ruta crítica para la elaboración de las evaluaciones internas de los Programas Sociales 2018**

Apartado de la Evaluación	Periodo de análisis
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	24 de mayo de 2018
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA	25 de mayo al 1 de junio de 2018
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	24 de mayo de 2018
II.2. Metodología de la Evaluación	24 de mayo de 2018
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	25 de mayo al 1 de junio
II.3.1. Información de Gabinete	1 al 8 de junio de 2018
II.3.2. Información de Campo	20 de febrero al 15 de junio de 2018
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL	16 de mayo al 24 de junio de 2016
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	15 de mayo al 8 de junio de 2017
IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL	20 de febrero al 15 de junio de 2018
VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	9 al 15 de junio de 2018
VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo	9 al 15 de junio de 2018
VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa	9 al 15 de junio de 2018
VI.3. Resultado del Programa	9 al 15 de junio de 2018
VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES	18 al 22 de junio de 2018
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA	18 al 28 de junio de 2018
VIII.1. Matriz FODA	18 al 28 de junio de 2018
VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa	18 al 28 de junio de 2018
VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y Resultados del Programa	18 al 28 de junio de 2018
VIII.2. Estrategia de Mejora derivadas de la Evaluación 2018	18 al 28 de junio de 2018
VIII.3. Comentarios Finales	18 al 28 de junio de 2018
IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES	18 al 28 de junio de 2018

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### **II.3. Fuentes de Información de la Evaluación**

Recordando que este programa se instrumentó en marzo de 2016, se llevó a cabo un análisis de gabinete, proyectándose con el trabajo de campo para el levantamiento de información que permita la construcción del panel que en un mediano plazo podrá dar seguimiento al

levantamiento inicial realizado en 2017; cuyo análisis forma parte de esta última etapa de la Evaluación Interna Integral.

### ***II.3.1. Información de Gabinete***

Lo anterior tiene como sustento las siguientes fuentes de información:

1. Información de Gabinete. (Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018, Programa Sectorial de Desarrollo Social con Equidad e Inclusión 2014-2018)
2. Referencias Académicas (Papers, dossiers, documentos de investigación)
3. Referencias Estadísticas Externas (Datos Estadísticos del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México Evalúa-CDMX, censo de población y vivienda 2010, inter-censal 2015 del INEGI, mediciones de CONEVAL, ONU, Sistema de Aguas de la Ciudad de México)
4. Referencias Estadísticas Internas (Padrones de derechohabientes, bases de datos, informes trimestrales, avances POA)
5. Restricciones institucionales (Normatividad vigente, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México y las Reglas de Operación del Programa)
6. Información Cuasi-Cuantitativa emanada del trabajo de campo.
7. Matriz de indicadores del programa.

### ***II.3.2. Información de campo***

Retomado de forma específica el Apartado IV. Construcción de la Línea Base de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 publicados por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, se eligió la encuesta como instrumento de levantamiento de información para la construcción de la línea base de este programa, así mismo la Subsecretaría de Participación Ciudadana tiene la capacidad técnica para generar, diseñar y aplicar un cuestionario con la validez y rigor requeridos para tal empresa, que garantiza la fiabilidad del mismo y facilite la operación para entrevistar a una muestra significativa, disminuyendo con ello los costes de levantamiento.

En el corto plazo se espera que el programa mantenga un buen desempeño y se vea reflejado en el mejor acceso al vital líquido, a una mejor calidad de agua recibida, medida mediante el apartado V. Desempeño del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017 de esta Evaluación.

En el mediano plazo, el Programa Agua a tu Casa CDMX es un apoyo en especie mediante la entrega de Sistemas de Captación Pluvial y Sistemas de Purificación de Agua (filtros para tarja), que incidirán en generar mejores condiciones para evitar enfermedades de niñas, niños, adolescentes y adultos, efectos que son medidos a través de la categoría de análisis incluidas en el apartado VI. Impacto del Apoyo.

Mientras que, a largo plazo, se espera un efecto directo sobre la mejora en la calidad de vida entre la población beneficiaria del programa y observar un cambio en la percepción de las y los beneficiarios consolidando los derechos asociados al acceso al agua y la salud entre otros.

En el **Cuadro 5** se muestran las categorías de análisis y reactivos del Instrumento levantado en 2017 para la línea base y panel.

**Cuadro 5. Categorías de análisis y reactivos del Instrumento levantado en 2017 para la línea base y panel para el Programa Agua a tu Casa CDMX2017**

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento	Justificación de su inclusión en el Panel
I. Datos generales de la o el beneficiario	Como toda Encuesta tiene una perspectiva poblacional formación relativa a las características generales de la población atendida	Sexo	Ofrece una visión complementaria a la obtenida a partir de los sistemas de información que nos ayudan a medir alguna otra carencia de la o el beneficiario
		Edad	
		Fecha de Nacimiento:	
		Delegación de residencia	
		Estado Civil	
		¿Cuál es el número de integrantes en su hogar?	
		¿Cuál es el número de miembros de su hogar que estudian?	
¿Con quién vive en este momento?			
II. Características de la vivienda	Ofrece una visión complementaria a la obtenida a partir de los sistemas de información que nos ayudan a medir alguna otra carencia de la o el beneficiario	La casa donde vive es propia, rentada, prestada	Ofrece una visión complementaria a la obtenida a partir de los sistemas de información que nos ayudan a medir alguna otra carencia de la o el beneficiario
		En caso de que sea rentada o pagada por crédito, ¿Cuánto se paga mensualmente?	
		¿Dónde habita es casa, departamento, cuarto de azotea	
		¿Cuántos cuartos hay en la casa donde vive?	
		¿De qué material es la mayor parte del techo de su vivienda?	
		¿De qué material es la mayor parte del piso de su vivienda?	
Características socioeconómicas	El gran valor de la información recogida por esta Encuesta de Satisfacción se basa en algunas	¿Cuál es el ingreso familiar mensual aproximado de su hogar?	Permitir el seguimiento y la comparación en el tema de ingreso

	<p>características que conviene resaltar como el tema de cómo los sistemas de captación pluvial han incidido en la economía de las y los beneficiarios</p>	<p>¿Cuánto gasta en promedio en los siguientes rubros al mes?</p> <p>Alimentación</p> <p>Gastos escolares</p> <p>(Cuotas, libros copias)</p> <p>Ropa y calzado</p> <p>Predial</p> <p>Transporte familiar y/o gasolina</p> <p>Agua y luz</p> <p>Teléfono celular, Teléfono fijo</p> <p>Despensa</p> <p>Tratamientos médicos (medicina)</p> <p>Otros gastos</p> <p>¿Cuántas personas dependen económicamente de Usted?</p> <p>Señale la siguiente información:</p> <p>¿En su hogar cuenta con...?</p> <p>Servicios en el Hogar</p> <p>A) Drenaje</p> <p>B) Sanitario exclusivo</p> <p>C) Tiene conexión de agua</p> <p>D) Energía eléctrica</p> <p>E) Agua entubada</p> <p>F) Gas</p> <p>G) Internet</p> <p>H) Línea telefónica</p> <p>I) Teléfono móvil o celular</p> <p>J) Televisión por cable o satelital</p> <p>Vehículos propiedad de miembros del hogar</p> <p>A) Automóvil, Moto</p> <p>B) Bicicleta usada como medio de transporte</p>	<p>y acceso al agua de las y los beneficiarios</p>
<p><b>IV. Datos de incorporación al programa</b></p>	<p>Permite conocer la velocidad a la cual se incorporan las y los beneficiarios al programa y si se está atendiendo de manera eficiente y eficaz</p>	<p>Fecha de ingreso como derechohabiente al Programa</p> <p>¿Cuántos días tardó su ingreso al Programa?</p> <p>¿Qué bien solicitó?</p> <p>¿Qué bien recibió?</p> <p>En caso de no haber recibido el bien solicitado ¿Cuál fue la razón?</p>	<p>Permite conocer la velocidad a la cual se incorporan las y los beneficiarios al programa y si se está atendiendo de manera eficiente y eficaz</p>
<p><b>V. Expectativas</b></p>	<p>Informa sobre cómo percibe la población al programa, cómo valora sus componentes y la capacidad funcional del Programa.</p>	<p>¿En qué porcentaje cubre el bien recibido las necesidades de acceso o purificación del agua?</p>	<p>Informa sobre cómo percibe la población al programa, cómo valora sus componentes y la capacidad funcional del Programa.</p>

		<p>Antes de ser beneficiario del programa ¿Qué tan satisfecho estaba Usted con el suministro de agua?</p> <p>Antes de ser beneficiario del programa ¿Qué tan satisfecho estaba Usted con la calidad del agua?</p> <p>Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.</p>	
<b>VI. Imagen del Programa</b>	<p>Informa sobre cómo percibe la información recibida del programa la población beneficiaria</p>	<p>¿Cómo se enteró del Programa Agua a tu Casa?</p> <p>¿La información del medio por el que se enteró del Programas fue clara?</p> <p>¿Cómo califica la calidad de la información recibida?</p> <p>¿Se le explicó los pasos a seguir para recibir el bien?</p> <p>En el Programa Agua a tu Casa ¿Qué papel juega Usted?</p> <p>¿Conoce las obligaciones que adquirió como beneficiario del Programa Agua a tu Casa?</p>	<p>Informa sobre cómo percibe la información recibida del programa la población beneficiaria</p>
<b>VI. Cohesión Social</b>	<p>Permite medir el efecto que tiene sobre la población beneficiada y la comunidad el bien entregado</p>	<p>A partir de la instalación del bien ¿Ha aumentado la convivencia familiar?</p> <p>¿Usted participa en actividades comunitarias diferentes a las del programa social? Ejemplo programas de mejoramiento barrial, limpieza de áreas verdes, presupuesto participativo, programa Ollin Callan</p> <p>Desde su perspectiva, después de la instalación del bien ¿Ha mejorado la convivencia vecinal?</p>	<p>Permite medir el efecto que tiene sobre la población beneficiada y la comunidad el bien entregado</p>
<b>VII. Calidad de la Gestión</b>	<p>Proporcionan conocimiento sobre la magnitud, de la gestión de los bienes entregados y de la percepción de la gestión gubernamental</p>	<p>¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por parte del personal del Programa en cuanto a...?</p> <p>¿Cuántos días tardó su ingreso al Programa?</p> <p>¿El bien asignado llegó en tiempo y forma a como se lo establecieron en el momento en el que le notificaron su ingreso al programa?</p>	<p>Proporcionan conocimiento sobre la magnitud de la gestión de los bienes entregados y de la percepción de la gestión gubernamental</p>

		¿Cómo califica la calidad de la información recibida?	
		¿Qué tan satisfecho está con la atención recibida por parte del personal del programa en cuanto a una incidencia?	
		¿Cómo califica la respuesta y resultado de la incidencia?	
<b>IX. Satisfacción</b>	Informa sobre cómo percibe la población al programa, cómo valora sus componentes y la capacidad funcional del Programa.	¿Sabía Usted que el Programa Agua a tu Casa atiende un derecho humano?	Informa sobre cómo percibe la población al programa, cómo valora sus componentes y la capacidad funcional del Programa.
		En su opinión, ¿El programa Agua a tu Casa contribuye a abatir la pobreza de las y los beneficiarios?	
		¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	
		En una escala del 1 al 10, ¿Cómo califica al Programa Agua a tu Casa?	

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En 2017, el programa Agua a tu Casa entregó 12,263 bienes, llevándose a cabo un muestreo simple con un resultado de 382 cuestionarios a levantar, cuya distribución se muestra en el **Cuadro 6**.

**Cuadro 6. Distribución de cuestionarios por delegación, Agua a tu Casa CDMX en 2017**

Delegación	Bienes	Porcentaje	Cuestionarios
Álvaro Obregón	1,524	6.5%	25
Azcapotzalco	654	2.8%	11
Benito Juárez	574	2.5%	9
Coyoacán	5,784	24.8%	95
Cuajimalpa	370	1.6%	6
Cuauhtémoc	576	2.5%	9
Gustavo A. Madero	918	3.9%	15
Iztacalco	170	0.7%	3
Iztapalapa	3,557	15.2%	58
Magdalena Contreras	370	1.6%	6
Miguel Hidalgo	574	2.5%	9
Milpa Alta	1,980	8.5%	32
Tláhuac	180	0.8%	3
Tlalpan	3,372	14.4%	55
Venustiano Carranza	712	3.0%	12
Xochimilco	2,040	8.7%	33

<b>Total</b>	<b>23,355</b>	<b>100.0%</b>	<b>382</b>
--------------	---------------	---------------	------------

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Mediante el **Cuadro 7**, se muestra la desagregación de la muestra de la línea base, es decir, los criterios de selección para incluir las diferentes modalidades, los componentes, los tipos de apoyo que otorga el programa o los grupos de población atendida; además de indicar a cuántas personas efectivamente se aplicó el instrumento.

### **Cuadro 7. Desagregación de la línea Base del Programa Agua a tu Casa-CDMX 2017**

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
<b>Delegacional</b>	382	382

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Asimismo, mediante el **Cuadro 8** se indica la población que fue objeto del levantamiento de panel:

### **Cuadro 8. Población objeto del levantamiento de panel del Programa Agua a tu Casa-CDMX 2017**

Poblaciones	Número de personas
<b>Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base</b>	382
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)</b>	0
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)</b>	No aplica
<b>Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)</b>	382
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (A)</b>	382
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel b)</b>	No aplica
<b>Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (A+B)</b>	382

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Nota: Debido a las características de este programa, ninguno de las y los beneficiarios del 2017 se encuentra activo en el padrón de 2018, lo que resultó una problemática para el levantamiento del panel.

En el **Cuadro 9** se muestra la construcción del perfil del sujeto de derecho del Programa Agua a tu Casa 2017, con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2017 del programa, respecto a la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa.



**Cuadro 9. Perfil del sujeto de derecho del Programa Agua a tu Casa, 2017**

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2017	Justificación
Habitante de la Ciudad de México que presenta mala adecuación sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	100%	El programa no es universal pero basta con solicitar bajo libre demanda el beneficio y cumplir con los requisitos de acceso estipulados en las Reglas de Operación.

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Paralelamente, con base en el Padrón 2017 e información estadística del Programa Agua a tu Casa, en el **Cuadro 10** se muestra el cálculo del porcentaje de población beneficiaria que cumplió en 2017 con cada una de las características enlistadas.

**Cuadro 10. Porcentaje de la población beneficiaria que cumplió con las características señaladas en la Reglas de Operación 2017**

Concepto	Porcentaje de cumplimiento	Justificación
Residencia	100%	El padrón cuenta con la información
Rango de edad	100%	El padrón cuenta con la información
Sexo	100%	El padrón cuenta con la información
Área geográfica	100%	El padrón cuenta con la información
Grado de vulnerabilidad	100%	El padrón cuenta con la información

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En 2017, la Subsecretaría de Participación Ciudadana implementó siete programas sociales y para el levantamiento de los cuestionarios de satisfacción de cada uno de ellos, llevó a cabo una capacitación de 1 hora con los seis cuestionarios a realizar (el lunes 19 de febrero de 2018 en las instalaciones de la Subsecretaría de Participación Ciudadana sita en calle Mesones 123, tercer piso Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc).

En el caso del Programa Agua a tu Casa se asistió a las viviendas de las y los beneficiarios para levantarle el cuestionario de satisfacción mediante la técnica tête-à-tête, lo que implicó mayor tiempo para el llenado de los mismos.

Los horarios de trabajo fueron de las 8:00 a las 18:30 de lunes a viernes durante los días de levantamiento.

Es importante resaltar que el personal asistió identificándose con credencial y uniforme (camisa y chaleco).

La calendarización de las actividades se muestra en el **Cuadro 11**, donde se destaca el inicio del levantamiento el martes 20 de febrero y se finaliza el viernes 23 de marzo.

**Cuadro 11. Calendarización del trabajo de levantamiento del Programa Agua a tu Casa, 2018**

Actividad	Febrero							
	19	20	21	22	23	26	27	28
Capacitación a las y los promotores vecinales								
Levantamiento								

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

**Cuadro 12. Calendarización del trabajo de levantamiento de Programa Agua a tu Casa, 2018**

Actividad	Marzo																
	1	2	5	6	7	8	9	12	13	14	15	16	19	20	21	22	23
Capacitación a las y los promotores vecinales																	
Levantamiento																	

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

El levantamiento de información de campo siempre presenta algún tipo de contratiempo, debido a la dificultad en la ubicación de derechohabientes que cumplan con las características solicitadas, así como el hecho de que el personal de la Subsecretaría de Participación Ciudadana levantó paralelamente seis cuestionarios diferentes, uno para cada programa social respetando cada población objetivo, con duración en promedio de 20 minutos cada uno.

A consecuencia del sismo del 19 de septiembre de 2017, el trabajo territorial al que se avocó al personal de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, además de las tareas emanadas de lo mandado en la Ley de Reconstrucción, fue necesario reducir la muestra original y realizar un muestreo aleatorio estratificado simple para poder darle seguimiento a las y los beneficiarios, debido a que originalmente el levantamiento estaba programado para el mes de octubre de 2017 y fue postergado hasta febrero de 2018, además de ser levantado con personal de la Subdirección de Evaluación en función de que el personal de territorio de hallaba en tareas de levantamiento del estudio socioeconómico a las personas afectadas por el sismo.

Los retos para un futuro levantamiento son en el aspecto de los recursos humanos, ya que la Subsecretaría de Participación Ciudadana capacitar constantemente, además de llevar a cabo una mejor la planeación.

## III. EVALUACIÓN DE DISEÑO DEL PROGRAMA

### III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México

#### *III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normatividad Aplicable*

Mediante el **Cuadro 13** se analizan las restricciones institucionales que dan forma al Programa Agua a tu Casa, mismas que se hallan en apego al Diseño del programa; así mismo se valora el apego del diseño mediante sus Reglas de Operación 2017, los reglamentos aplicables, incluidas la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente de la Ciudad de México.

**Cuadro 13. Apego del Diseño del Programa Agua a tu Casa CDMX a la Normatividad**

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del Diseño del Programa Social
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Art. 4 párrafo V	Con fundamento en su artículo 4° que ostenta que “Toda persona tiene derecho al acceso, disposición y saneamiento de agua para consumo personal y doméstico en forma suficiente, salubre, aceptable y asequible. El Estado garantizará este derecho y la ley definirá las bases, apoyos y modalidades para el acceso y uso equitativo y sustentable de los recursos hídricos, estableciendo la participación de la Federación, las entidades federativas y los municipios, así como la participación de la ciudadanía para la consecución de dichos fines.”
Declaración Universal de Derechos Humanos	Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales Art. I.1 Observación General No. 15	El 28 de julio de 2010, a través de la Resolución 64/292, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció explícitamente el derecho humano al agua y al saneamiento, reafirmando que un agua potable limpia y el saneamiento son esenciales para la realización de todos los derechos humanos. La Resolución exhorta a los Estados y organizaciones internacionales a proporcionar recursos financieros, a propiciar la capacitación y la transferencia de tecnología para ayudar a los países, en particular a los países en vías de desarrollo, a proporcionar un suministro de agua potable y saneamiento saludable, limpio, accesible y asequible para todos. En noviembre de 2002, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General n° 15 sobre el derecho al agua. El artículo I.1 establece que "El derecho humano al agua es indispensable para una vida humana digna". La Observación n° 15 también define el derecho al agua como el derecho de cada uno a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso personal y doméstico.
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	Art.1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX Art. 25, Art. 34 fracciones I, II, III, IV, Art. 50	Las disposiciones de la presente Ley son de orden público e interés social y tiene por objeto: Cumplir, en el marco de las atribuciones de la Administración Pública de la Ciudad de México, con la responsabilidad social del Estado y asumir plenamente las obligaciones constitucionales en materia social para que la ciudadanía pueda gozar de sus derechos sociales universales; Promover, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos sociales universales de las y los habitantes de la Ciudad de México en particular en materia de alimentación, salud, educación, vivienda, trabajo e infraestructura social.
Ley de Planeación del Desarrollo Social del Distrito Federal.	Art. 3	La ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal tiene como función la de promover el desarrollo económico, el desarrollo social y el ordenamiento territorial así como también, es encargada de vincular la programación y la presupuestación para concretar los objetivos, estrategias, metas y prioridades del desarrollo.
Ley de Transparencia Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México	Art. 1, 7, 9 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, Art. 18 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, Art. 20 fracciones I, II, III, Art. 24, fracción XXIII	Las disposiciones de esta Ley son de orden público y de observancia general en la Ciudad de México. El presente ordenamiento contempla los principios y bases establecidos en el segundo párrafo del artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; tiene por objeto transparentar el ejercicio de la función pública, garantizar el efectivo acceso de toda persona a la información pública en posesión de los órganos locales: Ejecutivo, Legislativo, Judicial y Autónomos por ley, así como de cualquier entidad, organismo u organización que reciba recursos públicos de la Ciudad de México. En materia de de datos personales y de acuerdo a los principios señalados en el Artículo 24, Fracción XXIII de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de cuentas de la Ciudad de México
Ley de Presupuesto y Gasto y Eficiente de la Ciudad de México	Art. 1, 14,28, 5 fracciones I, II, III, IV, V. Art.97 fracciones I, II, III, IV,V,VI, VII, VIII,IX,X, XI, XII. Art146, 41.	Esta ley es la encargada de regular y normar las acciones de presupuestación y aprobación de la información financiera y la evaluación de los ingresos y egresos públicos de la Ciudad de México. Para cada programa social que el gobierno quiera ejecutar para el bien de la ciudadanía. Por lo consiguiente estos deberán señalar los montos por el derechohabiente o el porcentaje del costo del proyecto o acción a subsidiar o apoyar.
Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal	Art 1 fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV,XV,XVI, XVII,XVIII, XIX, XX. Art. 25 Art.34 fracciones I, II, III, IV. Art. 50.	La Ley General de Desarrollo menciona en el artículo 6 cuando se refiere a los derechos para el desarrollo social tales como la educación, la alimentación, la vivienda y el disfrute de un ambiente sano.

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el mismo sentido, en el **Cuadro 14** se analiza la contribución del Programa Agua a tu Casa a garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (Universalidad, Igualdad, Equidad de Género, Equidad Social, Justicia Distributiva, Diversidad, Integralidad, Territorialidad, Exigibilidad, Participación, Transparencia y Efectividad).

**Cuadro 14. Contribución del Programa Agua a tu Casa CDMX a los Principios de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.**

<b>Principio de la Ley de Desarrollo Social</b>	<b>Apego del diseño del Programa (descripción en la cual el programa contribuye a garantizar el principio)</b>
<b>I. Universalidad</b>	El programa Agua a tu Casa no es de carácter universal, aunque su diseño y operación si permite atender preferentemente a las y los residentes de la Ciudad de México que se encuentren en una situación de limitación en el acceso al agua.
<b>II. Igualdad</b>	Contribuye al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales ya que es una transferencia en especie que contribuye con el acceso al agua, sin distinguir grupos sociales en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.
<b>III. Equidad de género</b>	Garantiza igualdad de derechos y oportunidades a niñas, niños, jóvenes y personas adultas sin distinción de género, sólo deben cumplir con los requisitos de ingreso estipulados en las Reglas de Operación.
<b>IV. Equidad Social</b>	No existe discriminación hacia ninguna niña, niño, joven o personas adultas que sea sujeto de derecho del programa.
<b>V. Justicia distributiva</b>	El programa atiende a niñas, niños, jóvenes y adultos que se encuentren en una situación de desigualdad social.
<b>VI. Diversidad</b>	Garantiza igualdad de derechos y oportunidades a niñas, niños, jóvenes y adultos sin distinción.
<b>VII. Integralidad</b>	El programa Agua a tu Casa forma parte de la política transversal del Gobierno de la Ciudad de México, articulándose y complementándose con los servicios del Sistema de Aguas de la Ciudad de México.
<b>VIII. Territorialidad</b>	Preferentemente Colonias de la Ciudad de México con Bajo y Muy Bajo Índice de Desarrollo Social con poca o nula disponibilidad del agua de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.
<b>IX Exigibilidad</b>	Las Reglas de Operación del Programa Agua a tu Casa incluyen el apartado de exigibilidad mediante un procedimiento claramente establecido.
<b>X. Participación</b>	El Programa está alineado con lo estipulado en la Ley de Participación Ciudadana.
<b>XI. Transparencia</b>	El Programa cumple con lo estipulado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
<b>XII. Efectividad</b>	El Programa opera mediante presupuesto con base en resultados y normado por los principios rectores de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos que profundicen el proceso de construcción de ciudadanía de todas las y los habitantes.

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### **III.1.2. Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración**

En el **Cuadro 15** se muestra el cumplimiento en el apego de las Reglas de Operación del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017.

**Cuadro 15. Apego del Programa Agua a tu Casa CDMX a las Reglas de Operación del 2017**

Apartado	Nivel de Cumplimiento	Justificación
<b>I. Dependencia o entidad responsable del Programa</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>II. Alineación Programática</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>III. Diagnóstico</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>III.1. Antecedentes</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>III.2. Problema Social Atendido por el Programa Social</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>III.3. Definición de la Población Objetivo del Programa Social</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>IV. Objetivos y alcances</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>IV.1. Objetivo General</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>IV.2. Objetivos Específicos</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>IV.3. Alcances</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>V. Metas físicas</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VI. Programación Presupuestal</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VII. Requisitos y procedimientos de acceso</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VII.1. Difusión</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VII.2. Requisitos de Acceso</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VII.3. Procedimiento de Acceso</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VII.4. Requisitos de Permanencia, Causales de Baja o Suspensión Temporal</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VIII. Procedimiento de Instrumentación</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VIII.1. Operación</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>VIII.2. Supervisión y Control</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>IX. Procedimiento de Queja o Inconformidad</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>X. Mecanismos de Exigibilidad</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XI.1. Evaluación</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XI. Mecanismos de Evaluación e Indicadores</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XI.2. Indicadores de Gestión y Resultados</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XII. Formas de Participación Social</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XIII. Articulación con Otros Programas y Acciones Sociales</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XIV. Mecanismos de fiscalización</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XV. Mecanismos de rendición de cuentas</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XVI. Criterios para la Integración y Unificación del Padrón Universal de Personas Beneficiarias o Derechohabientes</b>	Satisfactorio	Se cumplen
<b>XVII. Consideraciones finales</b>	Satisfactorio	Se cumplen

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### **III.1.3. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México**

En el **Cuadro 16** se muestran los derechos sociales a los que contribuye a garantizar el Programa Agua a tu Casa CDMX 2017.

**Cuadro 16. Contribución del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017 en garantizar los derechos sociales de los individuos**

Derecho Social (incluyendo referente normativo)	Contribución del Programa Social	¿Fue incorporado en las ROP 2018? (si/no)
<b>Derecho al agua</b>	Coadyuva al cumplimiento del derecho al agua de las y los habitantes de la Ciudad de México mediante la entrega de tecnologías de captación pluvial y purificación.	Si

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Asimismo, en el **Cuadro 17** se observa la forma en que se inserta el Programa Agua a tu Casa CDMX 2017 dentro de los ejes estratégicos; este programa queda circunscrito en el eje estratégico número uno “Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano” ya que con su operación se busca subsanar las brechas de desigualdad existentes entre las y los ciudadanos de la Ciudad de México. En específico se inserta en el Área de Oportunidad 1 Discriminación y Derechos Humanos.

**Cuadro 17. Alineación y Contribución del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, Programas Delegacionales, Sectoriales e Institucionales**

Programa (General, Delegacional, Sectorial y/o Institucional)	Alineación (Eje, Área de Oportunidad, Objetivo, Mata y/o Línea de Acción)	Justificación (Descripción de los elementos que justifican esta alineación)	Especificar si fue incorporado en las Reglas de Operación 2017
<p><b>Programa General de Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018</b></p>	<p>Con el Eje 1. Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano, <b>A.O.1.</b> Discriminación y Derechos Humanos, <b>O.1.</b> Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación, <b>M.2.</b> Reforzar el diseño, la legislación y la implementación de las políticas, programas y servicios de apoyo a la población para evitar la exclusión, el maltrato y/o la discriminación hacia las personas bajo un enfoque de corresponsabilidad social y <b>L.A.2.</b> Reforzar y desarrollar programas sociales de atención para las personas excluidas, maltratadas o discriminadas debido a su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras.</p> <p><b>Eje 3 Desarrollo Económico Sustentable</b>, en el <b>A.O.1.</b> Abastecimiento y calidad del Agua, <b>O.3.</b> Aumentar la cultura de uso eficiente y manejo sanitario del agua en la población, <b>M.1.</b> Evaluar y mejorar el Programa de Uso Eficiente del Agua, <b>L.A.</b> Fomentar el cuidado y uso eficiente del agua entre la población, <b>M.2.</b> Realizar campañas de información y apoyo a la población para conocer y prevenir riesgos sanitarios por consumir agua no potable, <b>L.A.</b> Realizar acciones de orientación y difusión sobre las características que debe tener el agua potable, a fin de evitar enfermedades gastrointestinales, <b>M.3.</b> Desarrollar tecnologías y alternativas para la cosecha y el aprovechamiento del agua pluvial, así como la gestión del agua, mediante el diseño e implementación de una estrategia para incrementar el abastecimiento en el mediano y largo plazos, <b>L.A.</b> Diseñar en coordinación con el sector académico y social una estrategia de mediano plazo sobre fuentes y gestión alternativas del agua, Promover la investigación y el intercambio científico y tecnológico para la adopción y/o desarrollo de formas alternativas de acceso y gestión del agua, con el <b>Eje 4 Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura</b>, <b>A.O.5.</b> Infraestructura Hidráulica, <b>O.3.</b> Garantizar el mantenimiento y la operación del sistema de drenaje y las plantas de tratamiento y distribución, así como la recuperación, manejo y cobertura de aguas residuales, <b>M.2.</b> Incrementar la captación, el uso y aprovechamiento de las aguas residuales tratadas, <b>L.A.</b> Diversificar los sistemas de captación de agua pluvial, <b>M.3.</b> Tecnificar el monitoreo y la operación de la red de aguas residuales tratadas, <b>L.A.</b> Elaborar un plan de manejo de las aguas pluviales con visión metropolitana.</p>	<p>Se disminuye la problemática de disponibilidad y calidad de agua mediante la entrega de Sistema de Captación Pluvial y Purificación, mejorando con ello la calidad de vida de las personas beneficiarias</p>	<p><b>Si fue incorporado</b></p>
<p><b>Programa Sectorial de</b></p>	<p><b>Área de Oportunidad</b> de Discriminación y Derechos Humanos, <b>Objetivo</b> Realizar acciones</p>	<p>El programa mediante</p>	<p><b>Si fue incorporado</b></p>



<p><b>Equidad y Desarrollo Social con Equidad e Inclusión</b></p>	<p>que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación, en la <b>Meta Sectorial</b> Aumentar en un 20% las acciones que contribuyan a evitar la exclusión, el maltrato y la discriminación, a través del diseño de políticas públicas y el fortalecimiento de la legislación; así como la creación de programas integrales, acciones sociales y servicios tendientes a eliminar las desigualdades entre las y los habitantes, con un enfoque de corresponsabilidad en el periodo 2014- 2018, en la Política Pública Las Secretarías de Desarrollo Social, de Salud, de Educación, de Turismo, SEDEREC, EVALÚA, PROSOC, DIF-DF, INMUJERES, INDEPEDI, INVI, INJUVE, Instituto del Deporte y los Órganos Políticos Administrativos, elaborarán estrategias y programas integrales, así como servicios y acciones sociales incluyentes y de combate a la exclusión, el maltrato y la discriminación, conforme a sus atribuciones.</p>	<p>los Sistemas de Captación Pluvial y Purificación favorece la disponibilidad y calidad del agua, disminuyendo con ello la prevalencia de enfermedades y mejorando la calidad de vida de las personas</p>	
<p><b>Programa Institucional de la Subsecretaría de Participación Ciudadana</b></p>	<p>Este Programa porque fue creado en 2017 no fue considerado en el Programa Institucional elaborado en 2014</p>	<p><b>No aplica</b></p>	

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Cabe mencionar que para la elaboración de las Reglas de Operación de 2018 se realizó un análisis de planeación de la política social de la Ciudad de México, alineándose este programa también con el Eje 3 Desarrollo Económico Sustentable en el Área de Oportunidad 1 Abastecimiento y Calidad del Agua y en el Eje 4 Habitabilidad y Servicios, Espacio Público e Infraestructura, Área de Oportunidad de Infraestructura Hidráulica del Programas General de Desarrollo Social para el Distrito Federal 2013-2018 y otros programas como el Programa Especial de Igualdad de Oportunidades y no Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México 2015-2018, Programa para Prevenir y Eliminar la Discriminación en la Ciudad de México 2016-2018 (PAPED 2016-2018), Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México 2016-2021 y la Agenda 2030. Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Organización de las Naciones Unidas.

## III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa

Con base en el objetivo general y los objetivos específicos del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017, en el **Cuadro 18** se muestra el problema identificado, la población que lo padece y su ubicación geográfica.

**Cuadro 18. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Agua a tu Casa CDMX 2017**

Aspecto	Descripción y datos estadísticos
<b>Problema social identificado</b>	Disponibilidad y calidad del agua
<b>Población que padece el problema</b>	602,426 personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.
<b>Ubicación geográfica del problema</b>	En las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México principalmente en delegaciones que tengan colonias con Muy Bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social en cuanto a adecuación sanitaria

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el **Cuadro 19** se muestra el análisis de valoración de la inclusión en las Reglas de Operación 2017 de los temas relacionados con el problema social atendido, ubicación geográfica e indicadores para la construcción de la línea base.

**Cuadro 19. Valoración de las Reglas de Operación del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017**

En las RO 2017 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:	Valoración	Justificación
<b>Descripción del problema social atendido por el Programa Social</b>	Satisfactorio	El problema está identificado
<b>Datos Estadísticos del problema social atendido</b>	Parcialmente satisfactorios	Aunque los datos estadísticos se describen con una fuente fiable, solo existen a nivel de la Ciudad de México por lo que es necesario estimarlos para mayor desagregación.
<b>Identificación de la población que padece la problemática</b>	Parcialmente Satisfactorio	Debido a la falta de desagregación de los datos estadísticos a nivel CDMX, las cifras son estimadas.
<b>Ubicación geográfica del problema</b>	Satisfactorio	La población fue ubicada en las 16 delegaciones de la Ciudad de México
<b>Descripción de las causas del problema</b>	Satisfactorio	El problema está identificado, se definen las causas de la falta de disponibilidad, acceso y calidad del agua
<b>Descripción de los efectos del problema</b>	Satisfactorio	Se definen los efectos del problema y la importancia de disminuir la prevalencia
<b>Línea base</b>	Satisfactorio	Plantea de forma correcta el punto del que se parte

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

La disponibilidad de agua se refiere al volumen total de líquido que hay en una región. Para saber la cantidad existente para cada habitante se divide el volumen de agua entre el número de personas de una población. A nivel nacional hay amplias diferencias en relación con la disponibilidad de agua. Las zonas centro y norte de México son, en su mayor parte, áridas o semiáridas: los estados norteros, por ejemplo, apenas reciben 25% de agua de lluvia. En el caso de las entidades del sureste (Chiapas, Oaxaca, Campeche, Quintana Roo, Yucatán, Veracruz de Ignacio de la Llave y Tabasco) sucede lo contrario, éstas reciben casi la mitad del agua de lluvia (49.6%) y en las del sur, aunque llueve en abundancia, sus habitantes tienen menor acceso al vital líquido, pues no cuentan con los servicios básicos, como agua entubada dentro de la vivienda

En el **Cuadro 20** se muestra el análisis de los indicadores relacionados con el problema atendido por el Programa de Agua a tu Casa CDMX 2017, así como las fuentes estadísticas y los últimos resultados publicados.

**Cuadro 20. Análisis de los indicadores relacionados con el problema que atiende el del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017**

En las ROP 2017 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:	Valoración	Justificación
<b>Descripción del problema social atendido por el Programa Social</b>	Satisfactorio	La Problemática que atiende está definida.
<b>Datos Estadísticos del problema social atendido</b>	Parcialmente Satisfactorio	No existen datos desagregados para la Ciudad de México.
<b>Identificación de la población que padece la problemática</b>	Satisfactorio	Sin comentarios
<b>Ubicación geográfica del problema</b>	Satisfactorio	Sin comentarios
<b>Descripción de las causas del problema</b>	Satisfactorio	Sin comentarios
<b>Descripción de los efectos del problema</b>	Satisfactorio	Sin comentarios
<b>Línea base</b>	Satisfactorio	Sin comentarios

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### III.3. Cobertura del Programa

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa **Agua a tu Casa CDMX**, publicadas el 31 de enero de 2017, la población objetivo son: 602,426 personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social, elaborado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa-CDMX).

En el **Cuadro 21** se muestra el análisis de la población potencial, objetiva y atendida por el Programa.

**Cuadro 21. Análisis de la cobertura del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017**

Poblaciones	Descripción	Datos Estadísticos
<b>Potencial</b>	Personas en la Ciudad de México que presentan un nivel bajo y muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social del Evalúa-CDMX.	1'503,296 personas en la Ciudad de México que presenta un nivel bajo y muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social del Evalúa-CDMX.
<b>Objetivo</b>	Personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	602,426 personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.
<b>Atendida</b>	Personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	Al menos 10,000 personas que habitan en la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del Índice de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social; desabasto y dificultades para acceder al agua

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

La cobertura del programa en el año 2017 fue del 100% con respecto a las 10,000 personas contemplados en las Reglas de Operación, distribuido en las 16 Delegaciones, siendo Coyoacán la delegación que concentra más derechohabientes con el 24.8% del total.

**Cuadro 22. Distribución Delegacional de las y los beneficiarios atendidos por el Programa Agua a tu Casa CDMX 2017**

Delegación	Beneficiarios	Porcentaje
Álvaro Obregón	1,524	6.5%
Azcapotzalco	654	2.8%
Benito Juárez	574	2.5%
Coyoacán	5,784	24.8%
Cuajimalpa	370	1.6%
Cuauhtémoc	576	2.5%
Gustavo A. Madero	918	3.9%
Iztacalco	170	0.7%
Iztapalapa	3,557	15.2%
Magdalena Contreras	370	1.6%
Miguel Hidalgo	574	2.5%
Milpa Alta	1,980	8.5%
Tláhuac	180	0.8%
Tlalpan	3,372	14.4%
Venustiano Carranza	712	3.0%
Xochimilco	2,040	8.7%

<b>Total</b>	<b>23,355</b>	<b>100.0%</b>
--------------	---------------	---------------

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el **Cuadro 23** se muestra la valoración de la cobertura obtenida con respecto a lo publicado en las Reglas de Operación 2017.

**Cuadro 23. Valoración de las Reglas de Operación en cuanto a la cobertura del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017**

En las Reglas de Operación se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos		Extracto de las ROP 2017	Valoración	Justificación
<b>Población Potencial</b>	Descripción:	Personas en la Ciudad de México que presentan un nivel bajo y muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social del Evalúa-CDMX.	Satisfactorio	Sin comentarios
	Datos Estadísticos:	1'503,296 personas en la Ciudad de México que presenta un nivel bajo y muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social del Evalúa-CDMX	Satisfactorio	Sin comentarios
<b>Población Objetivo</b>	Descripción:	Personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	Satisfactorio	Sin comentarios
	Datos Estadísticos:	602,426 personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	Satisfactorio	Sin comentarios
<b>Población Atendida</b>	Descripción:	Personas habitantes de la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	Satisfactorio	Sin comentarios
	Datos Estadísticos:	Al menos 10,000 personas que habitan en la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del Índice de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social; desabasto y dificultades para acceder al agua.	Satisfactorio	Sin comentarios

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

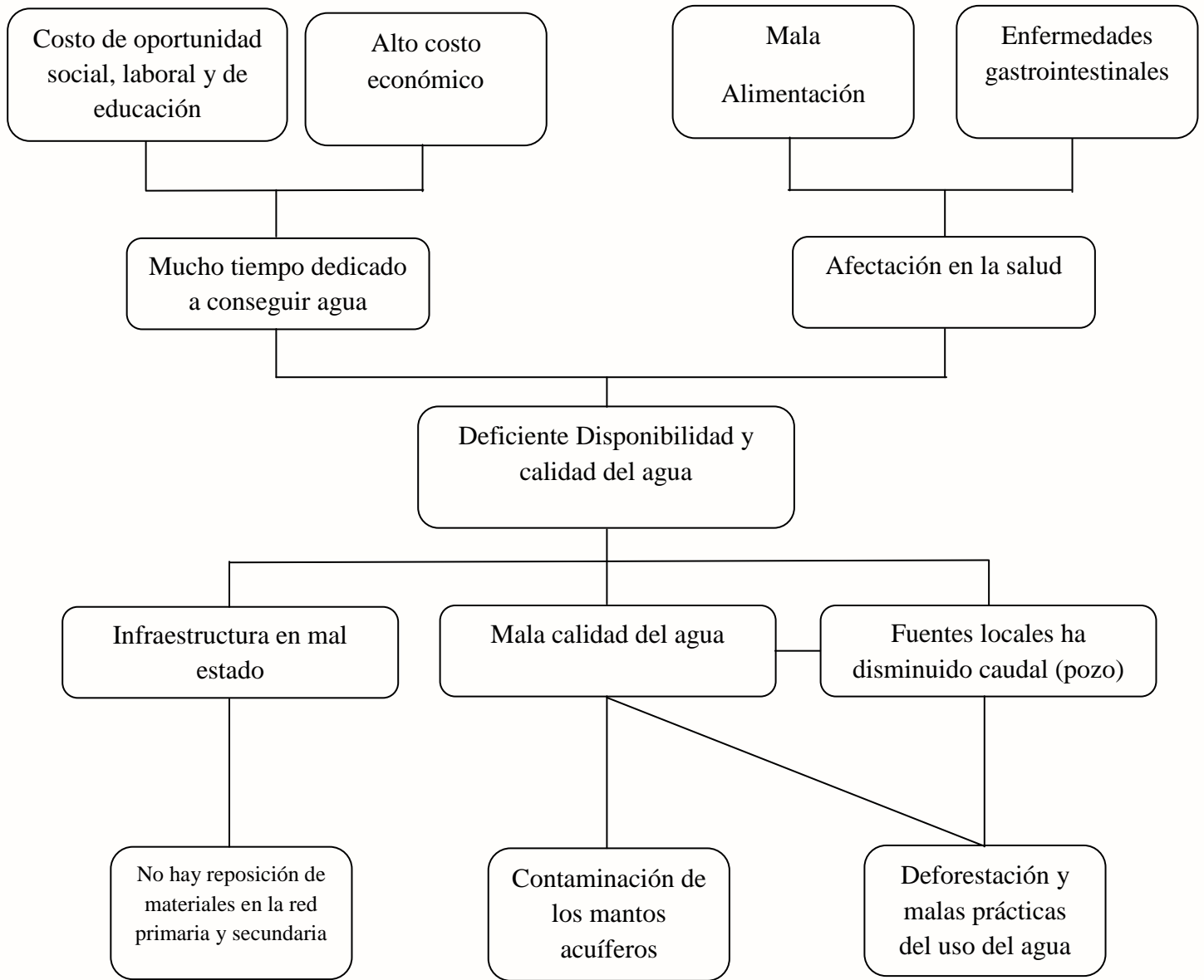
## III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social

### III.4.1. Árbol de Problemas

El problema del acceso al agua se vincula con varios elementos importantes, entre los que destacan las adecuaciones sanitarias y las dimensiones de la pobreza multidimensional. Las personas podrán lograr un mejor acceso al agua, en la medida que cuenten y mejoren los servicios básicos de la vivienda, el drenaje, un entorno saludable, una vivienda digna de materiales duraderos y firmes, sin hacinamiento.

Con base en estas consideraciones se realizó la construcción del árbol de problemas que se muestra a continuación:

**Figura 1. Árbol de Problemas**

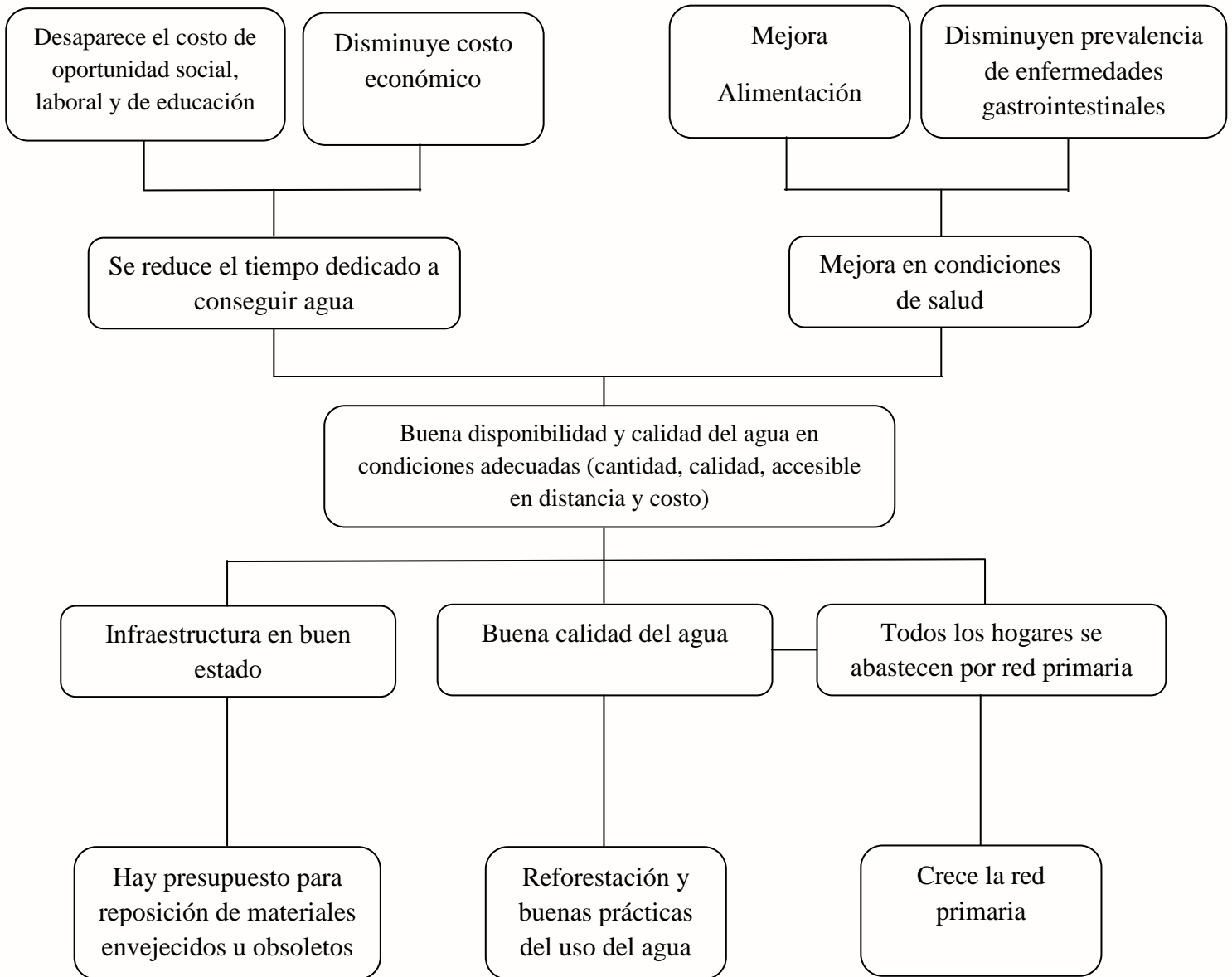


Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## III.4.2. Árbol de Objetivos

Siguiendo con la Metodología de Marco Lógico se construye el árbol de objetivos y acciones: en la se muestra la problemática del Programa (Ver **Figura 2**)

**Figura 2. Árbol de Objetivos**



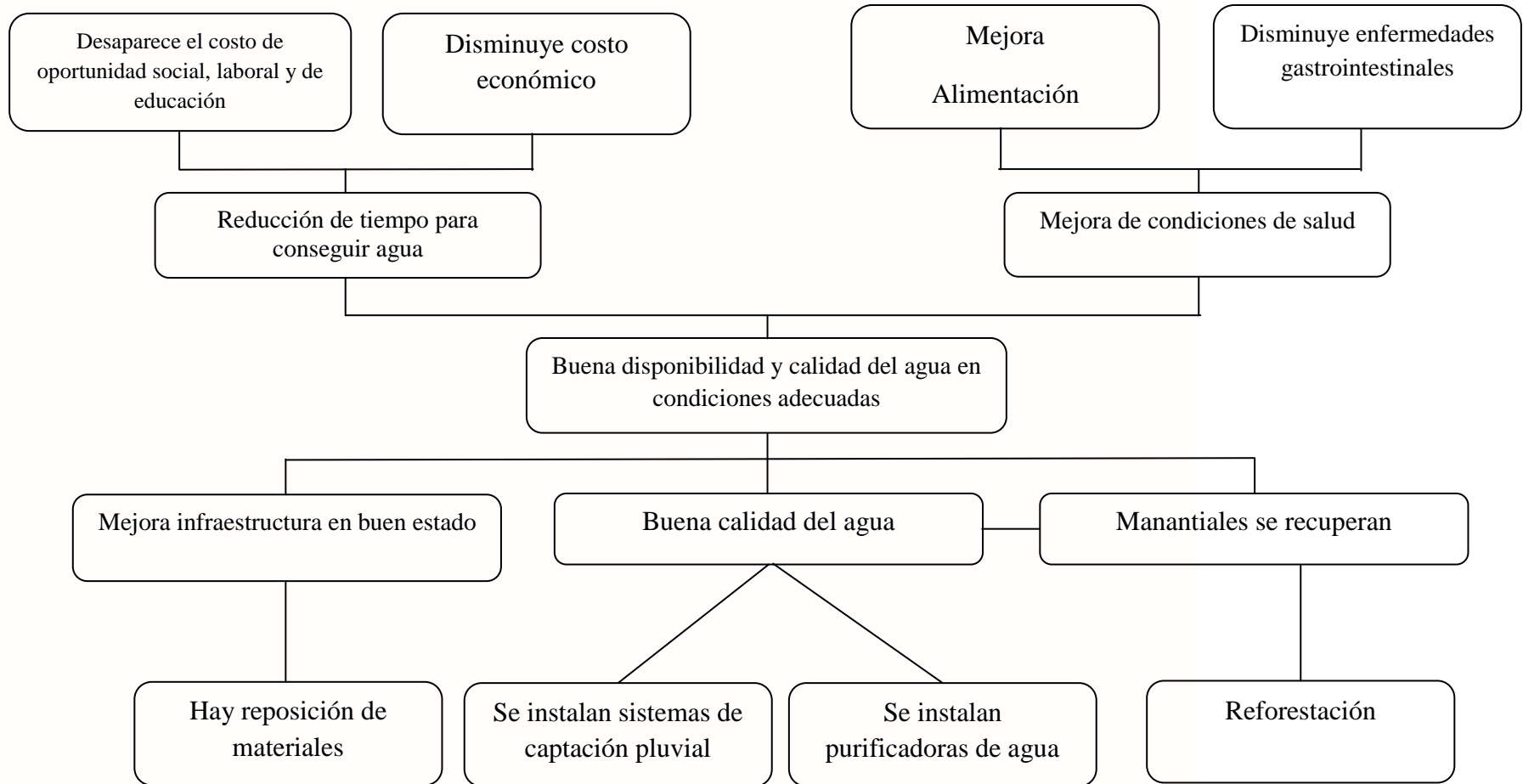
Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### III.4.3. Árbol de Acciones

En la **Figura 3**, se muestra el árbol de acciones del Programa Agua a tu Casa 2017, en el cual se identifican las alternativas de solución del problema planteado.



**Figura 3. Árbol de Acciones**



Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### III.4.4. Resumen Narrativo

En este apartado se hace referencia mediante el **Cuadro 24** a la descripción de los principales ámbitos de acción del Programa.

**Cuadro 24. Resumen Narrativo de la Matriz de Marco Lógico del Programa Agua a tu Casa CDMX, 2017**

Nivel	Objetivo
<b>Fin</b>	Contribuir a mejorar el nivel de Desarrollo Social en el componente de Adecuación Sanitaria en la población de la CDMX
<b>Propósito</b>	El acceso de la población de la CDMX que habita en zonas de medio, bajo y muy bajo IDS ha mejorado
<b>Componentes</b>	Instalación de tecnologías de captación pluvia y sistemas de purificación de agua
<b>Actividades</b>	Solicitud y capacitación sobre la instalación y uso de las tecnologías de captación pluvial y purificación de agua

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### III.4.5. Matriz de Indicadores

La Matriz de Indicadores instrumentada para la Evaluación Integral Interna 2016-2018 del Programa Agua a tu Casa CDMX a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social de la CDMX e implementado por la Subsecretaría de Participación Ciudadana, tiene su justificación en la problemática de prevalencia de baja disponibilidad y calidad del agua en la Ciudad de México, los indicadores y resultados aquí planteados muestran el nivel de cumplimiento con los objetivos y además de si las acciones se realizan en tiempo y forma, con el análisis de los indicadores del Programa.

Es importante mencionar que la MML incluye la formulación de una matriz de indicadores que resume los principales objetivos, los cuantifica para darles seguimiento, además presenta en forma resumida y estructurada información básica y esencial del Programa (Ver **Cuadro 25**); de esa manera se identifican las actividades considerando la participación de todos los que intervienen en el Programa, permitiendo focalizar su atención y los recursos con los que se cuenta.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>El empleo de la Metodología de Marco Lógico (MML) en la evaluación de programas o proyectos es cada día más frecuente entre las y los responsables de planificar o gestionar iniciativas de inversión del sector público. Más recientemente, varios países latinoamericanos, tales como Chile, Perú y México, han incorporado el uso de la MML a sus metodologías de evaluación de Programas Sociales, así como a los procedimientos para la evaluación de resultados e impactos (Banco Mundial, 2000).

### III.4.6. Consistencia Interna del Programa Agua a tu Casa CDMX

**Cuadro 25 Matriz de Indicadores del Programa Agua a tu Casa CDMX, 2017**

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Resultado	
<b>Fin</b>	Contribuir a mejorar el nivel de Desarrollo Social en el componente de adecuación sanitaria en la población de la CDMX	Tasa de variación de la población con carencia por adecuación sanitaria en la CDMX	(Población total que se encuentra en nivel bajo y muy bajo del componente de adecuación sanitaria del IDS en la Ciudad de México en el año t / Población total que se encuentra en el nivel bajo y muy bajo del componente de adecuación sanitaria del IDS en la Ciudad de México en el periodo t-5)-1 * 100)	Eficacia	Variación porcentual	Medición del Índice de Desarrollo Social Evalúa-CDMX	Subdirección de Evaluación	Existen los recursos financieros necesarios para atender a las personas derechohabientes	Se cuenta con el dato preliminar publicado por Evalúa-CDMX de un índice de Adecuación sanitaria de 0.839 que se ubica en un estrato medio de desarrollo social para el 2015	
<b>Propósito</b>	El acceso de población de la CDMX que habita en zonas de medio, bajo y muy bajo IDS ha mejorado su acceso y calidad de agua	Porcentaje de personas derechohabientes que han disminuido su carencia al agua respecto al número total de personas derechohabientes	(Total de personas derechohabientes que disminuyeron la carencia de acceso al agua atendidos por el Programa/Total de personas derechohabientes atendidas por el Programa) * 100	Eficacia	Porcentaje	Cuestionario de Satisfacción del Programa	Subdirección de Evaluación	Existen los recursos financieros necesarios para atender a las personas derechohabientes	Para el 90.1% le cubre el 100 por ciento en época de lluvias	
<b>Componentes</b>	<b>C1</b>	C.1. Entrega de sistemas de captación pluvial	Porcentaje de sistemas de captación pluvial respecto al número de sistemas de captación pluvial programados	(Total de sistemas de captación pluvial entregados / Total de sistemas de captación pluvial programados) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	El proveedor entrega los sistemas de captación pluvial tiempo y forma	380 sistemas de captación pluvial instalados / 380 programados= 100% de avance
	<b>C2</b>	C.2. Se han entregado plantas purificadoras	Porcentaje de plantas purificadoras	(Total de sistemas de plantas purificadoras funcionando / Total de plantas purificadoras entregadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	El proveedor entrega los filtros purificadores en tiempo y forma	0 plantas purificadoras entregadas / 0 programados = 0% avance
	<b>C3</b>	C.3. Se han entregado los sistemas de purificación de agua	Porcentaje de sistemas de purificación de agua	(Total de sistemas de sistemas de purificación del agua funcionando / Total de sistemas de purificación del agua entregados) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La empresa proveedora tiene la capacidad de entregarlos en tiempo y forma	10,632 sistemas de purificación de agua entregados / 11,012 programados= 96.5% de avance
	<b>C4</b>	C.4. Capacitaciones sobre el uso de los sistemas a la población atendida	Porcentaje de orientaciones realizadas	(Total de beneficiarios / Total de beneficiarios) *100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La empresa proveedora tiene la capacidad de entregarlos en tiempo y forma	380 capacitaciones programadas/ 380 programadas= 100% de avance

Actividades	A1 C1	A.1.1. Verificaciones realizadas para sistemas de captación pluvial	Porcentaje de verificaciones realizadas para sistemas captación pluvial respecto al número de verificaciones programadas	(Verificaciones territoriales realizadas para sistemas captación pluvial/Verificaciones territoriales programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	Los promotores pueden acceder a las zonas donde se encuentran las posibles personas derechohabientes	380 verificaciones/ 380 programadas= 100% de avance
	A2 C1	A.1.2. Difusión de las capacitaciones para sistemas de captación pluvial	Porcentaje de acciones de difusiones de las capacitaciones realizadas para sistemas captación pluvia respecto al número de acciones de difusión programadas	(Acciones de difusión de capacitaciones sobre el uso de los sistemas para captación pluvial a la población realizadas en el periodo / Acciones de difusiones s programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La información recuperada en campo es fehaciente	380 difusiones / 380 programadas= 100% de avance
	A1 C2	A.2.1. Verificaciones realizadas para plantas purificadoras	Porcentaje de verificaciones realizadas para plantas purificadoras respecto al número de verificaciones programadas	(Verificaciones territoriales realizadas para plantas purificadoras/Verificaciones territoriales programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	Los promotores pueden acceder a las zonas donde se encuentran las posibles personas derechohabientes	0 verificaciones/ 0 programadas= 0% de avance
	A2 C2	A.2.2. Difusión de las capacitaciones plantas purificadoras	Porcentaje de acciones de difusiones de las capacitaciones realizadas para plantas purificadoras respecto al número de acciones de difusión programadas	(Acciones de difusión de capacitaciones sobre el uso de plantas purificadoras a la población realizadas en el periodo / Acciones de difusiones s programadas) * 100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La información recuperada en campo es fehaciente	0 difusiones / 0 programadas= 0% de avance
	A1 C3	A.3.1. Verificaciones realizadas para instalación de sistemas de purificación	Porcentaje de verificaciones realizadas para sistemas de purificación	(Verificaciones territoriales realizadas para sistemas de purificación / Verificaciones Territoriales programadas) *100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La información recuperada en campo es fehaciente	0 capacitaciones / 0 programadas= 100% de avance
	A2 C3	A.3.2. Difusión de las capacitaciones para sistemas de purificación	Porcentaje de acciones de difusiones de las capacitaciones realizadas para sistemas de purificación	(Acciones de difusión de capacitaciones sobre el uso de los sistemas de purificación a la población realizadas en el periodo /Acciones de difusión programadas) *100	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La información recuperada encampo es fehaciente	0 verificaciones/ 0 programadas= 0% de avance
	A1 C4	A.4.1 Difusión de las capacitaciones	Porcentaje de capacitaciones realizadas	(Número de capacitaciones realizadas / Total de proyectos autorizados)	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La empresa tiene la capacidad técnica de dar las capacitaciones	380 difusiones / 380 programadas= 70% de avance
	A2 C4	A.4.2 Capacitaciones impartidas	Porcentaje de capacitaciones impartidas	(Total de capacitaciones impartidas /Total de proyectos)	Eficacia	Porcentaje	Informe semestral del Programa	Subdirección de Evaluación	La empresa tiene la capacidad técnica de dar las capacitaciones	380 capacitaciones / 380 programadas= 100% de avance

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

En este apartado de la evaluación interna de la operación del Programa Agua a tu Casa CDMX” se describe cómo se realizó el análisis sistemático que permite valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, contrasta los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del Programa Agua a tu Casa CDMX son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos originalmente planteados.

### IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017

Con base en el Dictamen de Estructura de septiembre de 2013 y el Manual Administrativo MA-10/070715-D-SEDESO-13/2013 publicado en Gaceta Oficial del Distrito Federal N°131 del 13 de julio de 2015, la Subsecretaría de Participación Ciudadana cuenta con 43 puestos de estructura, 6 trabajadores de honorarios, 70 personas inscritos en el programa de estabilidad laboral y 1,300 promotores vecinales que son personal de base.

El Programa Agua a tu Casa CDMX está sujeto a sus Reglas de Operación, mismas que involucran en la implementación a personal de la Subsecretaría de Participación Ciudadana.

La Dirección Ejecutiva Regional Norte es la responsable de la planeación operativa-territorial del Programa Agua a tu Casa CDMX mediante la programación de vistas territoriales para la difusión, el registro, recolección de documentos, inscripción de las y los derechohabientes al programa y la entrega de Sistemas de Captación Pluvial y Sistemas de Purificación de Agua y está bajo el trecho de responsabilidad de las cuatro Direcciones Ejecutivas Regionales y las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional.

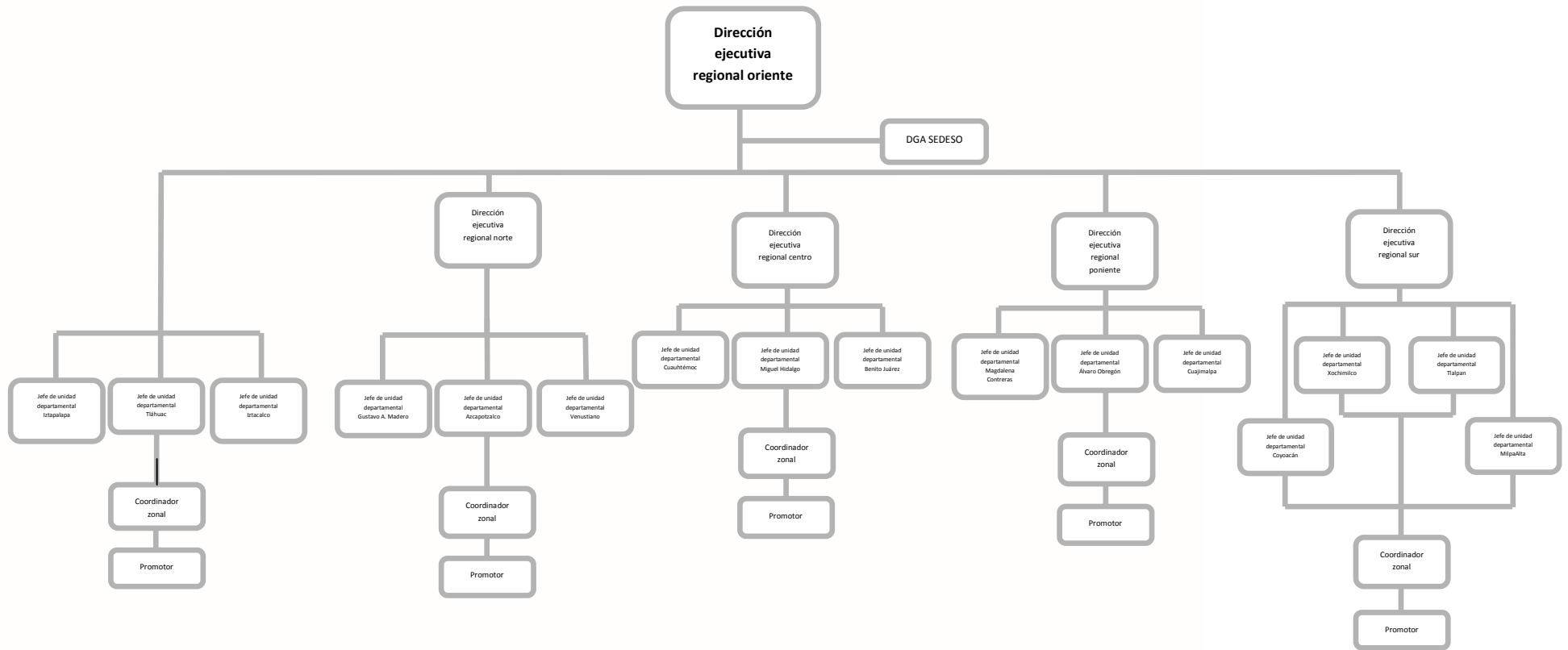
En este sentido, se pueden considerar tres procesos, así como diferentes actores que intervienen en cada uno de ellos:

1. Planeación de las visitas para la difusión y levantamiento de requisitos técnicos, intervienen: la Dirección Ejecutiva Regional quien realiza la planeación de entregas de bienes a través de las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional, en la cual interviene personal de estructura y de base (promotores vecinales).
2. Control y distribución de los bienes, donde interviene las Direcciones Ejecutivas Regionales, así como las Jefaturas de Unidad de Enlace Delegacionales, personal de estructura y de base (promotores vecinales).

3. Entrega y supervisión de la instalación de los bienes, intervienen: 16 Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional que coordinan los procesos de entregas a través de las coordinaciones zonales.

En la **Figura 4** se muestra el organigrama de la Subsecretaría de Participación para el Programa Agua a tu Casa CDMX en el 2017.

**Figura 4. Organigrama operativo del Programa Agua a tu Casa CDMX, 2017**



Fuente: Subdirección de Evaluación con información de la Dirección de Enlace Administrativo en la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Paralelamente, en el **Cuadro 26** se describe el perfil requerido (formación y experiencia profesional), las principales funciones desempeñadas, el sexo, la edad, el perfil de la persona servidora pública que ocupó el puesto en 2017.

**Cuadro 26. Perfil del personal operativo del Programa Agua a tu Casa CDMX 2017**

Puesto	Perfil requerido	Funciones	Sexo	Edad	Perfil de la persona ocupante
<b>SUBSECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Acordar con su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del Dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo respectivas en término de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>C) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>F) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>G) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p>	F	54 Años	DOCTORADO EN DERECHO



<p><b>SECRETARIA PARTI CULAR DE LA SUBSECRETARIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Participar, según corresponda, con su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las Unidades de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, conforme al ámbito de sus atribuciones la documentación que deba suscribir al superior jerárquico.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>E) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás unidades administrativas de apoyo técnico operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>F) Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p>	<p>F</p>	<p>50 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN DERECHO</p>
<p><b>DIRECTORA EJECUTIVA REGIONAL PONIENTE</b></p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	<p>F</p>	<p>39 Años</p>	<p>MASTER EN DERECHO PENAL</p>
<p><b>DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL ORIENTE</b></p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	<p>M</p>	<p>42 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA</p>

<p><b>DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL CENTRO</b></p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	<p>M</p>	<p>45 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN DERECHO</p>
<p><b>DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL NORTE</b></p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	<p>M</p>	<p>50 Años</p>	<p>MAESTRIA ENDERECHO PROCESAL PENAL</p>
<p><b>DIRECTOR EJECUTIVO REGIONAL SUR</b></p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir de forma permanente la planeación de las actividades de la estructura territorial de su región que contribuyan a dinamizar la participación ciudadana individual y colectiva en su ámbito territorial, estableciendo las relaciones necesarias con organizaciones sociales, comunitarias y los ciudadanos en general.</p> <p>B) Coordinar las actividades de la estructura territorial de su región, para coadyuvar en la aplicación de los programas sociales del Gobierno de la CDMX.</p> <p>C) Coordinar en su ámbito territorial la participación de la sociedad civil en las acciones de la CDMX.</p> <p>D) Planear constantemente la divulgación y construcción de la cultura democrática y participativa entre los ciudadanos.</p>	<p>M</p>	<p>23 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN DERECHO (EN PROCESO DE TITULACION)</p>
<p><b>SUBDIRECTOR DE EVALUACION</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Participar, según corresponda, con su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las unidades de apoyo técnico operativo a su cargo.</p> <p>B) Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.</p> <p>C) Formular dictámenes, opiniones e informes</p>	<p>M</p>	<p>39 Años</p>	<p>LICENCIATURA TRUNCA EN DISEÑO GRAFICO</p>

		<p>que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>D) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>E) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>F) Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>G) Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.</p>			
<b>SUBDIRECTOR DE CAPACITACIÓN</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Participar, según corresponda, con su superior jerárquico inmediato, en la dirección, control y evaluación de las funciones de las unidades de apoyo técnico operativo a su cargo.</p> <p>B) Llevar el control, administración y gestión de los asuntos que le sean asignados conforme al ámbito de atribuciones.</p> <p>C) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la Dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>D) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>E) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>F) Tener trato con el público, exclusivamente cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>G) Ejercer sus atribuciones coordinadamente con las demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico operativo para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.</p>	M	47 Años	LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

<p><b>COORDINADOR REGIONAL ORIENTE</b></p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Acordar con su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del Dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo respectivas en término de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>C) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>E) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>F) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p>	<p>M</p>	<p>48 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (EN PROCESO DE TITULACION)</p>
<p><b>COORDINADOR REGIONAL NORTE</b></p>	<p>LICENCIATURA Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Acordar con su superior jerárquico inmediato al que estén adscritos, según corresponda en términos del Dictamen de estructura, el trámite y resolución de los asuntos de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo.</p> <p>B) Dirigir, controlar y supervisar al personal de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo respectivas en término de los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>C) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo de las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo que les estén adscritas, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico o el titular de la dependencia, del Órgano Político Administrativo o del Órgano Desconcentrado.</p> <p>D) Formular dictámenes, opiniones e informes que le sean solicitados por los titulares de la Dirección de Área, de la Unidad Administrativa o de la dependencia, del Órgano Político</p>	<p>M</p>	<p>45 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN DERECHO</p>

		<p>Administrativo o del Órgano Desconcentrado a la que estén adscritos.</p> <p>E) Proponer programas de excelencia y calidad tendientes a incrementar la productividad y mejorar la calidad de vida en el trabajo de su unidad.</p> <p>F) Formular, cuando así proceda proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad y demás Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo a su cargo, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p>			
<b>JUD DE PROGRAMACIÓN</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Elaborar el Programa de Formación y Capacitación de Participación Ciudadana y someterlo a consideración del Subdirector de Capacitación.</p> <p>B) Elaborar diagnósticos de las necesidades de capacitación de los integrantes de la estructura territorial de la Subsecretaría y Programar los cursos y talleres requeridos para el mejor desempeño de sus actividades.</p> <p>C) Elaborar diagnósticos de las necesidades de capacitación de los integrantes de los Comités Vecinales y las Comisiones de Trabajo nombradas en las Asambleas Vecinales y Programar los cursos y talleres requeridos para el mejor desempeño de sus actividades.</p> <p>D) Diseñar el modelo curricular de formación y capacitación de acuerdo con las necesidades del Programa de Participación Ciudadana.</p> <p>E) Participar en la coordinación y vigilancia de las prestaciones de carácter social y cultural del personal a su cargo, de acuerdo a las normas en la materia.</p> <p>F) Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y a mejorar la calidad de vida en el trabajo en su Unidad.</p>	F	31 Años	LICENCIATURA EN DERECHO
<b>JUD DE SEGUIMIENTO</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Elaborar los contenidos de los cursos y talleres para la capacitación de los integrantes de la estructura territorial de la Subsecretaría, así como para los integrantes de los Comité Vecinales y las Comisiones de Trabajo nombradas en las Asambleas Vecinales.</p> <p>B) Realizar los cursos de Capacitación y talleres para la capacitación de los integrantes de la estructura territorial de la Subsecretaría, así como para los integrantes de los Comités Vecinales y las Comisiones de Trabajo nombradas en las Asambleas Vecinales.</p> <p>C) Capacitar permanentemente, al personal de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p> <p>D) Diseñar y elaborar los materiales gráficos e impresos de apoyo para las actividades de formación y capacitación.</p> <p>E) Dar seguimiento a los cursos y talleres que se realicen y evaluar el resultado.</p>	M	49 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>F) Proponer programas de excelencia y calidad, tendientes a incrementar la productividad y a mejorar la calidad de vida en el trabajo en su unidad.</p> <p>G) Coordinar sus actividades con las demás áreas de la Subsecretaría, para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.</p>			
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "A"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>	<p>M</p>	<p>58 Años</p>	<p>SECUNDARIA</p>

<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "B"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>	<p>M</p>	<p>43 Años</p>	<p>LICENCIATURA EN INFORMATICA</p>
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "C"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que</p>	<p>M</p>	<p>62 Años</p>	<p>PASANTE DE LA LICENCIATURA DE CONTADOR PUBLICO</p>

		<p>establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "D"</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p>	F	37 Años	LICENCIATURA EN PEDAGOGIA (EN CURSO)



		<p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "E"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente,</p>	M	37 Años	<p>LICENCIATURA EN POLÍTICAS Y PROYECTOS SOCIALES (EN CURSO)</p>

		<p>cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "F"</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el</p>	M	34 Años	TECNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN COMPUTACION

		<p>cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "G"</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales</p>	F	37 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "H"</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y</p>	M	45 Años	TECNICO PROFESIONAL

		<p>Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "I"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>	M	51 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "J"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>	<p>M</p>	<p>48 Años</p>	<p>BACHILLERATO TRUNCO</p>
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "K"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que</p>	<p>M</p>	<p>43 Años</p>	<p>BACHILLERATO TRUNCO</p>

		<p>establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "L"</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p>	M	42 Años	BACHILLERATO

		<p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "M"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p>	M	47 Años	LICENCIATURA EN DERECHO



		<p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "N"</b>	BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p>	M	62 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		<p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "Ñ"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p>	1	17 Años	VACANTE

		<p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p> <p>M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.</p> <p>N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.</p>			
<p><b>JUD DE ENLACE DELEGACIONAL "O"</b></p>	<p>BACHILLERATO Ciencias Sociales, Humanísticas, Administrativas, Económicas, Ingenierías y de la Salud.</p>	<p>A) Dirigir, controlar y supervisar al personal de la Unidad Administrativa de Apoyo Técnico-Operativo a su cargo, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>B) Decidir sobre la distribución de las cargas de trabajo del personal a su cargo, para su mejor desempeño, conforme a los lineamientos que establezca el superior jerárquico.</p> <p>C) Preparar y revisar, en su caso, la documentación que deba suscribir el superior jerárquico.</p> <p>D) Informar sobre el desarrollo de las labores del personal a su cargo en los términos que les solicite su superior jerárquico.</p> <p>E) Formular dictámenes, opiniones e informes que les sean solicitados por sus superiores jerárquicos.</p> <p>F) Formular proyectos de planes y programas de trabajo de su unidad, considerando las necesidades y expectativas de los ciudadanos y la mejora de los sistemas de atención al público.</p> <p>G) Tener trato con el público, exclusivamente, cuando por las funciones de su unidad deban hacerlo.</p> <p>H) Acordar con el Director Ejecutivo Regional, el trámite y resolución de los asuntos de su competencia.</p> <p>I) Establecer relaciones de colaboración con los Comités Vecinales, que favorezcan el cumplimiento de las Políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>J) Apoyar a los Comités Vecinales en la organización y realización de las Asambleas Vecinales.</p> <p>K) Coordinarse en acciones de participación ciudadana con las autoridades delegacionales para el cumplimiento de las políticas de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal.</p> <p>L) Realizar acciones que favorezcan el desarrollo de una cultura democrática sustentada en la participación ciudadana.</p>	M	44 Años	LICENCIATURA EN DERECHO

		M) Verificar que los Promotores Vecinales y Coordinadores Zonales, desarrollen su actividad en el marco de la institucionalidad.			
		N) Atender el funcionamiento de los Módulos de Seguridad y Participación Ciudadana.			

Fuente: Subdirección de Evaluación con información de los profesiogramas elaborados por la Dirección de Enlace Administrativo en la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2017 con su Diseño

En el **Cuadro 27** se observa la congruencia que tiene el Programa de Agua a tu Casa CDMX con las Reglas de Operación publicadas para el ejercicio fiscal 2017 con respecto a su diseño.

**Cuadro 27. Congruencia de la operación de Agua a tu Casa CDMX con su Diseño, 2017**

Apartado	Reglas de Operación 2017	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	En apego a las Reglas de Operación		Satisfactorio	Se cumplen
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Subsecretaría de Participación Ciudadana	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen
II. Objetivos y Alcances	Contribuir a garantizar el acceso al agua, al menos a 10,000 personas generando así mayores condiciones de equidad para las y los habitantes de la Ciudad de México, mediante la disponibilidad de agua a través de apoyos en especie que pueden ser Tecnologías de Captación Pluvial; para la purificación; o que coadyuven a mejorar la calidad del abasto, rehúso, tratamiento y optimización del agua, atendiendo primordialmente a personas que habiten en Colonias con problemas de Adecuación Sanitaria según lo publicado por Evalúa-CDMX	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen
III. Metas Físicas	Por lo menos 10,000 habitantes de la CDMX, que preferentemente vivan en zonas que demuestren tener dificultades en este rubro, a través de la instalación de tecnologías para la captación pluvial o mediante la entrega de tecnologías para la purificación o que coadyuven a mejorar el abasto, calidad, rehúso, tratamiento y optimización del agua.	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen
IV. Programación Presupuestal	\$15'000,000.00 (Quince millones de pesos 00/100).	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	1) Residir preferentemente en zonas con un nivel muy bajo del componente de Adecuación Sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social. 2) La solicitud de incorporación al Programa "Agua a tu Casa CDMX" es individual y directa por la (el) interesada (o), mediante el llenado del formato de solicitud de registro. 3) Presentar original y fotocopia simple del comprobante de domicilio (recibo telefónico, de luz, predial, etcétera) no mayor a tres meses de antigüedad. 4) Presentar original y fotocopia simple de la credencial vigente expedida por el Instituto Nacional Electoral (INE) antes Instituto Federal	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen se entregaron preferentemente en Colonias de Muy Bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social.

	<p>Electoral (IFE). 5) No se aceptará bajo ningún caso solicitudes y/o listados promovidos por terceros, gestores o gestorías para ingresar como derechohabiente al programa. Los originales son sólo para cotejo.</p> <p><b>Para la instalación de tecnologías sistemas de captación pluvial y de purificación del agua, deberá cubrir lo establecido en el numeral V.2. Requisitos de Acceso, además de observar lo siguiente:</b></p> <p><b>a) Para Casas Particulares</b> Presentar fotocopia simple del documento que acredite la propiedad o posesión del inmueble o en su caso, contar con la autorización del propietario.</p> <p><b>b) Para las Unidades Habitacionales:</b> En caso de ser Administrador de la Unidad Habitacional, presentar original y copia fotostática simple del Nombramiento de Administrador vigente, emitido por la Procuraduría Social de la Ciudad de México. Se deberá contar con la autorización explícita y escrita de los Comités de Administración o figura similar, en dónde se haya realizado previamente una asamblea informativa que cuente con la aprobación de la mayoría relativa de los participantes para su instalación.</p> <p><b>c) Para los Centros Deportivos o Inmuebles Públicos:</b> Se deberá contar con la autorización explícita y escrita del o los responsables de la administración de los mismos. En cualquiera de los tres casos, una vez recibida la solicitud, la Subsecretaría de Participación Ciudadana a través de las Direcciones Ejecutivas Regionales, emitirá respuesta a los aceptados en base a los criterios emitidos por los expertos que proporciona el proveedor; y Firmar carta compromiso respecto del buen uso, mantenimiento y cuidado del bien proporcionado. En el momento de la instalación de tecnologías de captación pluvial se deberá contar con los requisitos óptimos mínimos de limpieza en superficie receptora, de concentración de la captación, de almacenaje y bombeo. La entrega de una tecnología de captación pluvial no limita la entrega de otro tipo de tecnología, pero se priorizará su entrega de acuerdo a las necesidades de la población.</p> <p><b>Para la solicitud de tecnologías para la purificación o que coadyuven a mejorar el abasto, calidad, rehúso, tratamiento y optimización del agua se deberá cubrir los requisitos establecidos en el numeral V.2. Requisitos de Acceso, además de:</b></p> <p>a) La autorización y carta compromiso de buen funcionamiento de los propietarios o responsables de los inmuebles.</p> <p>b) El inmueble deberá contar con unas dimensiones mínimas de 4x4m<sup>2</sup>.</p> <p>c) Contar con instalación eléctrica, suministro de energía eléctrica con un Voltaje 120 watts y una Frecuencia 60 Hz. d) Contar con suministro de agua entubada y conexión a drenaje.</p> <p><b>En el caso de las tecnologías para la purificación que sirvan como plantas potabilizadoras para garrafones de 19 litros, deberá cubrir los requisitos establecidos en el numeral V.2. Requisitos de Acceso, además de:</b> La autorización y carta compromiso de buen funcionamiento de los propietarios o responsables de los inmuebles. Conformar un Comité de Administración o figura similar, encargados de la administración, mantenimiento, operación, y óptimo funcionamiento de las mismas. Así como ser encargados del cobro de la cuota de recuperación. Esta cuota servirá para pagar los insumos utilizados en la operación, los costos de mantenimientos y del apoyo económico a los miembros del Comité o figura similar.</p>			
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>La instrumentación del programa se encuentra a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social, a</p>	<p>En estricto apego a las Reglas de Operación</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Se cumplieron los procedimientos</p>

	través de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, de la Dirección Ejecutiva Regional Norte y las 16 JUD de Enlace Departamental			
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>En caso de queja derivada de los trámites y/o servicios, la (el) interesada (o) podrá acudir a la oficina central de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, ubicada en Mesones número 123, Tercer piso, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06090, en donde deberá presentar por escrito su inconformidad, señalando los presuntos hechos que constituyen su queja, la que deberá incluir nombre completo de la o el interesado, dirección y teléfono, adjuntando los documentos relacionados con el asunto. La Subsecretaría de Participación Ciudadana a través de sus Direcciones Ejecutivas Regionales tiene 10 días hábiles contados a partir de la recepción del escrito de queja o incidencias, para emitir la respuesta correspondiente. También se podrá presentar queja o inconformidad sobre el servicio, en la Contraloría Interna de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, o bien registrar su queja en la Contraloría General de la Ciudad de México. Así mismo, en caso de que la dependencia o entidad responsable del programa social no resuelva la queja, las personas beneficiarias podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la Subprocuraduría de Defensa y Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos de la Procuraduría Social de la Ciudad de México, o bien, registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica(LOCATEL) quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso, a la instancia correspondiente.</p>	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplieron los procedimientos
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>Cualquier ciudadano que cumpla con los requisitos de ingreso al Programa podrá exigir el cumplimiento de sus derechos, conforme al siguiente marco jurídico. - Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y - Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. La Subsecretaría de Participación Ciudadana a través de la Dirección Ejecutiva Regional Norte ubicada en Calle Xocongo número 225, Primer piso, Colonia Tránsito, Delegación Cuauhtémoc, atenderá las solicitudes de exigibilidad que formule la ciudadanía, dando respuesta por escrito sobre la atención de su queja. Todos los procedimientos deberán ser ágiles y efectivos para que pueda exigírsele a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación. De igual forma, aquellos casos en los que se podrán exigir derechos por incumplimiento o por violación de los mismos pueden ser los siguientes:</p> <p>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 sujeto de derecho del mismo. b) Cuando la persona sujeta de derecho de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa. c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación, siendo los procedimientos de exigibilidad la queja o inconformidad por escrito ante la Subsecretaría de Participación Ciudadana y en caso de no existir solución, una queja por escrito ante la Contraloría Interna de la Secretaría de Desarrollo Social, la Contraloría General, la Subprocuraduría de Defensa y Exigibilidad de los Derechos Ciudadanos de la Procuraduría Social de la Ciudad de México, o bien, registrar su queja a través del</p>	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumple el desempeño de los mecanismos

	Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL) quien deberá turnarla a la Procuraduría Social.			
IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores	La Evaluación Interna 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 (EVALUA) y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. La Subsecretaría de Participación Ciudadana estará a cargo de la evaluación interna del presente programa.	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Al igual que todas las acciones de gobierno, es importante señalar que los indicadores son susceptibles de mejora, considerando las dinámicas de los fenómenos sociales
X. Formas de Participación Social	Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social, por lo cual las y los derechohabientes del presente programa participarán en las actividades comunitarias en beneficio de su entorno y desarrollo social.	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumple el desempeño de los mecanismos
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	La instalación de tecnologías de captación pluvial en Comedores Comunitarios, Centros de Asistencia e Integración Social, de la Secretaría de Desarrollo Social, permitirá brindar a las y los usuarios mejores y más servicios.	En estricto apego a las Reglas de Operación	Satisfactorio	Se cumplen

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

### IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

El Programa Agua a tu Casa CDMX no cuenta con un procedimiento específico. No obstante, se relaciona con tres actividades sustantivas incluidas en dicho Manual denominadas: Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales, Registro al Programa Agua a tu Casa y Diseño y Actualización del programa de capacitación.

Operativamente el procedimiento del programa inicia con **la planeación** por parte de la Dirección Ejecutiva Regional Norte quien en coordinación con las Subdirecciones de Evaluación y Capacitación, llevan a cabo mediante reuniones de trabajo la definición de los objetivos generales, particulares y metas a alcanzar en el ejercicio fiscal; mismos que son planteados a la Subsecretaría de Participación Ciudadana para su aprobación y/o modificación, posterior a su autorización, se hace la solicitud de la suficiencia presupuestal a la Dirección General de Administración de la Secretaría de Desarrollo Social.

Operativamente en lo referente a la planificación de los recursos humanos para la visita técnica y entrega de bienes, es la Dirección Ejecutiva Regional Norte, la responsable de la

planeación de actividades, entre las que destacan las visitas domiciliarias, visitas técnicas, recuperación de la información, valoración de la misma y entrega de los bienes.

La Dirección Ejecutiva Regional Norte y la Subdirección de Capacitación definen los contenidos y programan las capacitaciones de los promotores vecinales.

Posteriormente, la misma Dirección Ejecutiva Regional Norte elabora y remite a comunicación social de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México, el material de **difusión** del programa para su aprobación que incluye información específica y clara de los requisitos de incorporación, así como que está dirigido a todas y todos los habitantes de la Ciudad de México que no tengan disponibilidad y calidad del agua o cuyo acceso sea con calidad deficiente.

Una vez aprobado es repartido a las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional en territorio, así como difundido en las páginas electrónicas de la Secretaría de Desarrollo Social y Subsecretaría de Participación Ciudadana respectivamente.

**La solicitud** de incorporación al programa por parte del posible beneficiario se hace bajo propia demanda durante las vistas programadas en territorio o acudiendo a los módulos, Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Delegacional o en las instalaciones de las Direcciones Ejecutivas Regionales.

**La incorporación** al mismo se da una vez que se hayan levantado y valorado positivamente los requisitos técnicos de instalación y en el momento en que las y los posibles beneficiarios cumplan con lo establecido en el numeral V. Requisitos y Procedimientos de Acceso de las Reglas de Operación del Programa publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, dónde se especifica que las y los posibles beneficiarios podrán incorporarse al programa, al presentar en original y copia fotostática del documento oficial identificación oficial con fotografía, comprobante de domicilio y en el caso de ser Unidades Habitacionales la autorización por parte del Administrador, del Comité de Administración o símil para su instalación.

**Para la obtención de los bienes o servicios** del programa estos se obtienen mediante la firma de un convenio de colaboración de correcto uso con la Subsecretaría de Participación Ciudadana, así como la entrega del estipulado en los Requisitos de Acceso.

El proceso de **entrega** de los bienes a las y los beneficiarios se hace en su domicilio o en los módulos que la Subsecretaría de Participación Ciudadana tiene destinados para tal efecto.



En caso de **incidencia**, el programa cuenta con los mecanismos señalados en los apartados VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana, VIII. Mecanismos de Exigibilidad de la Reglas de Operación, asimismo, en caso de que los promotores vecinales de la Subsecretaría de Participación Ciudadana detecten de forma inmediata una deficiencia en la atención o defectos, se debe canalizar en primera instancia a la Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Delegacional para que inicie la queja correspondiente.

**La supervisión y el monitoreo** de la entrega de los Sistemas de captación pluvial y sistemas de purificación se lleva al cabo mediante los informes que reportan las y los Jefes de Unidad Departamental de Enlace Delegacional de las dieciséis delegaciones.

En el **Cuadro 28** se muestra la equivalencia de procesos donde se indica el nombre del mismo, identificado por cada causa definido en el Modelo General, así como aquellos procesos que no coinciden con el Modelo; se muestra por secuencia cronológica, señalándose las principales características de cada uno.

**Cuadro 28. Modelo General de Procesos del Programa Agua a tu Casa CDMX, 2017**

Proceso en el Modelo General	Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
<b>Planeación</b>	Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX	1	Si	No	1 mes	10	\$0	1 edificio	Plan de trabajo	Gabinete (Académica y estadística)	Investigación
<b>Difusión</b>	Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,	2	No	No	3 meses	1,000	\$895,000	Plantel y módulo	Carteles, volantes y mantas	Normatividad	Reporte
<b>Solicitud</b>	Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX	1	No	No	1 día	3	\$0	Plantel y módulo	Documentos de registros del derechohabiente	Normatividad tabulados de avance	Reporte
<b>Incorporación</b>	Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX	1	No	No	Inmediata	3	\$0	Plantel y módulo	Registro del derechohabiente al padrón	Normatividad tabulados de avance	Reporte
<b>Obtención de bienes y/o servicios</b>	Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX	1	No	No	Inmediata	3	\$0	Ninguno	Sistema de Captación Pluvial, Sistema de Purificación de Agua	Normatividad tabulados de avance	Reporte
<b>Entrega</b>	Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX	1	No	No	Inmediata	3	\$0	Plantel y módulo	Entrega de los Sistemas de Captación Pluvial, Sistema de Purificación de Agua	Estadística de avance	Reporte
<b>Incidencias</b>	Actualización del programa de capacitación	3	No	No	3 días	5	\$0	1 edificio	Mal funcionamiento de los sistemas de captación y purificación	Estadística de avance	Reporte
<b>Seguimiento y monitoreo</b>	Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,	2	No	Si	Continuo	3	\$0	1 edificio	Resultado de los indicadores	Información cuantitativa	Encuesta

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

En el **Cuadro 29** se muestra la **valoración** de los procesos indicando el nombre del mismo, identificándolo de acuerdo a lo definido en el Modelo General.

**Cuadro 29. Secuencia y valoración de los procesos del Programa Agua a tu Casa CDMX, 2017, 2017(1)**

Nombre del Proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
<b>Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX</b>	<b>1</b>	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Si	Si	Parcialmente
<b>Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,</b>	<b>2</b>	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	No	Parcialmente	Si	Si	Parcialmente
<b>Actualización del programa de capacitación</b>	<b>3</b>	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente	No	No	Si	Si	Si

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

Complementando la información requerida, en el **Cuadro 30** se incluyen campos restantes de los procesos del Programa Agua a tu Casa CDMX por orden cronológico, indicando el número de secuencia, y su correspondiente valoración.

**Cuadro 30. Secuencia y valoración de los procesos del Programa Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX 2017(2)**

Nombre del Proceso	Secuencia	J	K	L	Observaciones
<b>Registro al Programa Agua a tu Casa CDMX</b>	<b>1</b>	Si	Parcialmente	Si	Es necesario actualizar los procedimientos, actividades sustantivas.
<b>Implantación de la Promoción, Desarrollo de la Acción Social y la Organización Vecinal en las Unidades Territoriales,</b>	<b>2</b>	Si	Parcialmente	Si	Es necesario actualizar los procedimientos, actividades sustantivas.
<b>Actualización del programa de capacitación</b>	<b>3</b>	Si	Si	Si	Es necesario actualizar los procedimientos, actividades sustantivas.

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

La Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana es la responsable de actualizar y dar seguimiento a los indicadores del Programa de Agua a tu Casa, 2017, aunque operativamente dicha acción recae en cada una de las áreas que intervienen en el programa, dependiendo de su participación, pues como puede observarse en la Matriz de Indicadores, todas las áreas realizan actividades que contribuyen al logro del objetivo general del programa.

La periodicidad de los indicadores del Programa de Agua a tu Casa es anual, los insumos para su cálculo se obtienen hasta finalizar la entrega de paquetes programada.

En el **Cuadro 31** se presentan la valoración del Seguimiento y Monitoreo del Programa del Programa de Agua a tu Casa explicando en su caso las externalidades que condicionaron el logro de los objetivos planteados.

**Cuadro 31. Valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del Programa Agua a tu Casa 2017**

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social implementado en 2017	Valoración (sí, parcialmente, no)	Justificación
<b>Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente</b>	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
<b>Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores</b>	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
<b>Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores</b>	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
<b>Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica</b>	Si	Se realizan reportes conforme a lo planeado
<b>Los indicadores diseñados en 2017 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social</b>	Parcialmente	Los programas sociales son cambiantes, por lo que es siempre necesaria una revisión y rediseño de los mismos.
<b>Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social</b>	Si	Fueron usados para la elaboración de las RO, 2018

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

#### IV.4. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2017

Con base en los aspectos desarrollados en los apartados anteriores, en el **Cuadro 32** se muestra la valoración general de la operación del Programa Agua a tu Casa CDMX en 2017.

**Cuadro 32. Valoración general de la operación del Programa Agua a tu Casa CDMX en 2017**

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2017	Valoración	Observaciones
	(sí, parcialmente, no)	
<b>El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada</b>	Parcialmente	El Programa cuenta con mucho personal operativo que es de base
<b>El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de operación 2017</b>	Si	Ninguna
<b>Los recursos financieros destinados en 2017 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social</b>	Si	Ninguna
<b>El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de operación 2017</b>	Parcialmente	Es recomendable aumentar el presupuesto destinado para dar una mayor cobertura ya que no se cubre al total de la población objetivo.
<b>La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada</b>	Parcialmente	Es recomendable modernizar la infraestructura física del Programa, los módulos de participación ciudadana y las herramientas necesarias para el trabajo territorial con el que cuenta las y los promotores vecinales es insuficiente y en muchos caso obsoleto (computadoras).
<b>El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General</b>	Si	Ninguna
<b>Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social</b>	Si	Ninguna
<b>Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social</b>	Si	Ninguna
<b>Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.</b>	Si	Ninguna
<b>Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado</b>	Si	Ninguna
<b>La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.</b>	Si	Ninguna
<b>Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.</b>	Si	Ninguna
<b>Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras.</b>	Si	Ninguna
<b>Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y servicios que ofrece el programa social.</b>	Si	Ninguna

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

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

Para desarrollar el presente apartado se retomaron los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base y de panel. Con base en las 7 categorías de la evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias de los programas sociales y en los aspectos a valorar por categoría que se presentan en el **Cuadro 33**, se identifican los resultados e interpretación de los reactivos sólo del instrumento levantado como parte de la línea base, ya que para el levantamiento del panel por las características de los bienes entregados en el programa y la rotación de las y los beneficiarios (no repiten de un año al otro) no fue posible darles seguimiento.

**Cuadro 33. Valoración de los reactivos de la línea base y datos de panel del Programa Agua a tu Casa CDMX, 2017**

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento	Resultados Línea Base	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.	¿En qué porcentaje cubre el bien recibido las necesidades de acceso al agua?	Para el 90.1% le cubre el 100 por ciento en época de lluvias	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
	Grado o ponderación antes de recibir el beneficio.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	El 70.01% se siente muy satisfecho y satisfecho con los Sistemas de Captación Pluvial y Purificación	El programa ha sido bien recibido y esto permitirá que en el mediano plazo se incrementen las expectativas de las madres y padres de los derechohabientes sobre el beneficio recibido
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)	¿La información del medio por el que se enteró de los Programas fue clara?	El 60.2% de las madres, padres y tutores de las y los derechohabientes consideraron que la información recibida fue clara	En el caso de los Sistemas de Captación Pluvial, la información sobre la instalación, uso y mantenimiento lo dio la empresa
	Información acerca de la institución que otorga el apoyo	¿Cómo se enteró de los Programa Agua a tu Casa?	75.6% de las y los beneficiarios del programa se enteraron por medio del trabajo territorial de promoción de las y los promotores.	Las y los promotores vecinales llevaron bien a cabo la difusión en territorio y en módulos
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.	¿Qué satisfecho está con la atención recibida por parte del personal del Programa en cuanto a...?	65% se siente muy satisfecho o satisfecho al solicitar algún servicio relacionado con el programa	En el caso de los Sistemas de Captación Pluvial, la información sobre la instalación, uso y mantenimiento lo dio la empresa
	Tiempo de respuesta.	¿Cuántos días tardó su ingreso al Programa?	67.45% expresó que tardó menos de 10 días	El programa ha ido afinando varios procesos durante esta administración que han permitido incrementar las expectativas de las y los beneficiarios sobre el beneficio recibido
	Asignación de beneficios con oportunidad.	En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa CDMX	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en el gasto de la mayoría de los hogares de los derechohabientes ya que el 75% de ellos gana hasta tres salarios mínimos.

	Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.	¿Cómo califica la calidad de la información recibida?	El 70.01% se siente muy satisfecho y satisfecho con los Sistemas de Captación Pluvial y Purificación	El programa ha sido bien recibido y esto permitirá que en el mediano plazo se incrementen las expectativas de las madres y padres de los derechohabientes sobre el beneficio recibido
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio.	En una escala del 1 al 10, ¿Cómo califica al Programa Agua a tu Casa	La calificación promedio del programan es de 7.35	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
	Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
Satisfacción	Opinión de la o el beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
	Confirmación o negación de la expectativa generada por la o el beneficiario.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

Nota: Las características del programa que otorga un bien por año y sin reincorporación al programa hizo que fuera muy difícil darle seguimiento a las y los beneficiarios, por lo que los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018, en este sentido también es importante considerar que dichos datos son preliminares.

## VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

### VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa

Con referencia a la cobertura del programa en 2017 fue del 100%. El **Cuadro 34** describe cuál es la población objetivo y población atendida del Programa Agua a tu Casa CDMX, donde también se justifica en la columna de observaciones los elementos que han permitido cubrir dicha población.

**Cuadro 34. Población objetivo y cobertura del Programa Agua a tu Casa CDMX en 2017**

Aspectos	Población objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (A/B)*100	Observaciones
Descripción	Al menos 10,000 personas que habitan en la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del Índice de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social; desabasto y/o dificultades para acceder al agua.	10,000 personas que habitan en la Ciudad de México que presentan un nivel muy bajo del Índice de Adecuación Sanitaria del Índice de Desarrollo Social; desabasto y/o dificultades para acceder al agua.		
Cifras 2012	No aplica, el programa inició en marzo de 2016			
Cifras 2013	No aplica, el programa inició en marzo de 2016			
Cifras 2014	No aplica, el programa inició en marzo de 2016			
Cifras 2015	No aplica, el programa inició en marzo de 2016			
Cifras 2016	Al menos 10 mil habitantes que presentan carencias por adecuación sanitaria de	10 mil habitantes que presentan carencias por adecuación sanitaria	100%	El programa es

	acuerdo al Índice de Desarrollo Social..	de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.		limitado en recursos y no puede alcanzar altas tasas de cobertura
Cifras 2017	Al menos 10 mil personas en la Ciudad de México que presentan un nivel, bajo y muy bajo del componente de adecuación sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	23,355 mil habitantes que presentan carencias por adecuación sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social.	100%	El programa es limitado en recursos y no puede alcanzar altas tasas de cobertura

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

En el **Cuadro 35** se muestra la construcción del perfil de las y los beneficiarios del Programa Agua a tu Casa, además de enlistar cada una de sus características, tales como: residencia, rango de edad, sexo, área geográfica, grado de vulnerabilidad, con base en lo planteado en las Reglas de Operación 2017 del programa, respecto a la población objetivo, el objetivo general y los requisitos de ingreso al programa.

**Cuadro 35. Perfil del sujeto de derecho del Programa Agua a tu Casa CDMX en 2017**

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2017	Justificación
<b>Persona residente en la Ciudad de México que presenta un nivel, bajo y muy baja del componente de adecuación sanitaria de acuerdo al Índice de Desarrollo Social del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social (Evaluá-CDMX).</b>	100%	El programa no es universal en este momento pero es necesario vivir en una zona con un nivel bajo y muy bajo de adecuación sanitaria del IDS del Evaluá-CDMX

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

Paralelamente, con base en el Padrón 2017 e información estadística del Programa Agua a tu Casa CDMX, en el **Cuadro 36** se muestra el cálculo del porcentaje de población derechohabiente que cumplió en 2017 con cada una de las características enlistadas.

**Cuadro 36. Porcentaje de la población beneficiaria que cumplió con las características señaladas en la Reglas de Operación 2017**

Concepto	Porcentaje de cumplimiento	Justificación
<b>Residencia</b>	100%	Todos los registros cuentan con la variable de residencia como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
<b>Rango de edad</b>	100%	Todos los registros cuentan con la variable de residencia como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
<b>Sexo</b>	100%	Todos los registros cuentan con la variable de residencia como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal.



<b>Área geográfica</b>	100%	Todos los registros cuentan con la variable de residencia como lo solicita la Ley y Reglamento de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
<b>Grado de vulnerabilidad</b>	No disponible	El programa no es universal en este momento pero es priorizando la zona con un nivel bajo y muy bajo de adecuación sanitaria del IDS del Evalúa-CDMX,

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

Los mecanismos con los que cuenta el programa para garantizar que se llegue a la población objetivo, así como para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso, se encuentran enlistados en las Reglas de Operación y se centran en que la incorporación al Programa Agua a tu Casa CDMX que establece que debe ser realizada a demanda individual y directa de la persona interesada, quien puede acudir a solicitar a cualquiera de las siguientes instalaciones: a) las Oficinas de las Jefaturas de Unidad Departamental de Enlace Delegacional de la Subsecretaría de Participación Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Social; b) los Módulos de la Subsecretaría de Participación Ciudadana de la Secretaría de Desarrollo Social en las 16 Delegaciones Políticas, habilitados para tal efecto. El horario de atención es de 09:00 a 17:00 horas, de lunes a jueves y de 09:00 a 15:00 los viernes.

Al registrarse o solicitar el apoyo a alguno de los sitios antes mencionados o en el momento en que la Subsecretaría de Participación Ciudadana así determine, la o el solicitante deberá llenar un formato de solicitud de registro.

Aunque este programa no es universal, no niega, excluye o distingue el acceso o prestación del servicio a cualquier persona por su sexo, género, lengua, edad, discapacidad, condición social, identidad indígena, identidad de género, apariencia física, condiciones de salud, religión, forma de pensar, orientación o preferencia sexual, por tener tatuajes, o cualquier otra razón que tenga como propósito impedir el goce y ejercicio de los derechos de la ciudadanía, aún no cuenta con un criterio y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad.

Igualmente, y en convergencia con lo estipulado por la normatividad vigente de la Ciudad de México garantiza la atención prioritaria para que las personas que enfrentan discriminación, exclusión, maltrato, abuso, violencia y mayores obstáculos puedan ejercer plenamente sus derechos y libertades fundamentales. Reconoce como grupos de atención prioritaria: las mujeres, las niñas, niños y adolescentes, las personas jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, personas LGBTTTI, personas migrantes y sujetas de protección internacional, víctimas de violaciones a los derechos humanos y de la comisión de delitos, personas en situación de calle, personas privadas de su libertad, personas que

residen en instituciones de asistencia social, personas afro-descendientes y personas de identidad indígena.

## VI.2. Resultados a Nivel de Propósito y Fin del Programa Social

En el **Cuadro 37** se presentan los resultados de los indicadores a nivel de Fin y Propósito de la matriz de indicadores del Programa Agua a tu Casa CDMX establecidos en las Reglas de Operación 2017; dónde se identifican los factores internos y externos que han condicionaron el logro de los resultados.

**Cuadro 37. Resultados a Nivel de Propósito y Fin del Programa de Agua a tu Casa 2017**

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2015	<b>Fin</b>	No aplica, el programa inició en marzo de 2016				
	<b>Propósito</b>	No aplica, el programa inició en marzo de 2016				
2016	<b>Fin</b>	Porcentaje de viviendas con tecnologías de captación pluvial con respecto a las viviendas identificadas como susceptibles de recibir una tecnología de captación pluvial	$(\text{Número de viviendas que tienen disponibilidad de agua mediante tecnologías de captación pluvial} / \text{número de viviendas identificadas como susceptibles de recibir una tecnología de captación pluvial}) * 100$	No existe una meta establecida en el PGDDF-2013-2018, Sectorial o Institucional	5% de las viviendas identificadas como susceptibles de recibir tecnología fueron atendidas	Externo
	<b>Propósito</b>	Porcentaje de viviendas en zonas prioritarias con tecnologías de captación pluvial con respecto a las viviendas identificadas en zonas prioritarias como susceptibles de recibir una tecnología de captación pluvial	$(\text{Número de viviendas en zonas prioritarias que tienen disponibilidad de agua mediante tecnologías de captación pluvial} / \text{número de viviendas identificadas en zonas prioritarias como susceptibles de recibir una tecnología de captación pluvial}) * 100$	No existe una meta establecida en el PGDDF-2013-2018, Sectorial o Institucional	30% de viviendas en zonas prioritarias que tienen disponibilidad de agua mediante tecnologías de captación pluvial	Externo
2017	<b>Fin</b>	Tasa de variación de la población con carencia por adecuación sanitaria en la CDMX	$(\text{Población total que se encuentra en nivel bajo y muy bajo del componente de adecuación sanitaria del IDS en la Ciudad de México en el año } t / \text{Población total que se encuentra en el nivel bajo y muy bajo del componente de adecuación sanitaria del IDS en la Ciudad de México en el periodo } t-1) - 1 * 100$	No existe una meta establecida en el PGDDF-2013-2018, Sectorial o Institucional	Se cuenta con el dato preliminar publicado por Evalúa-CDMX de un índice de Adecuación sanitaria de 0.839 que se ubica en un estrato medio de desarrollo social para el 2015	Externo
	<b>Propósito</b>	Porcentaje de personas derechohabientes que han disminuido su carencia al agua respecto al número total de personas derechohabientes	$(\text{Total de personas derechohabientes que disminuyeron la carencia de acceso al agua atendidos por el Programa} / \text{Total de personas derechohabientes atendidas por el Programa}) * 100$	No existe una meta establecida en el PGDDF-2013-2018, Sectorial o Institucional	Para el 90.1% le cubre el 100 por ciento en época de lluvias	Externo

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Sur de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

Nota: Debido a que este programa publicó las Reglas de Operación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 6 de septiembre de 2017, no es posible metodológica, conceptual ni operativamente realizar un levantamiento de panel para este 2018, es por ello que sólo se muestran los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018, en este sentido también es importante considerar que dichos datos son preliminares.

## VI.3. Resultados del Programa

**Cuadro 38. Resultados del Panel del Programa de Agua a tu Casa, 2017**

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento	Resultados Línea Base	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.	¿En qué porcentaje cubre el bien recibido las necesidades de acceso al agua?	Para el 90.1% le cubre el 100 por ciento en época de lluvias	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
	Grado o ponderación antes de recibir el beneficio.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	El 70.01% se siente muy satisfecho y satisfecho con los Sistemas de Captación Pluvial y Purificación	El programa ha sido bien recibido y esto permitirá que en el mediano plazo se incrementen las expectativas de las madres y padres de los derechohabientes sobre el beneficio recibido
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)	¿La información del medio por el que se enteró de los Programas fue clara?	El 60.2% de las madres, padres y tutores de las y los derechohabientes consideraron que la información recibida fue clara	En el caso de los Sistemas de Captación Pluvial, la información sobre la instalación, uso y mantenimiento lo dio la empresa
	Información acerca de la institución que otorga el apoyo	¿Cómo se enteró de los Programa Agua a tu Casa?	75.6% de las y los beneficiarios del programa se enteraron por medio del trabajo territorial de promoción de las y los promotores.	Las y los promotores vecinales llevaron bien a cabo la difusión en territorio y en módulos
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.	¿Qué satisfecho está con la atención recibida por parte del personal del Programa en cuanto a...?	65% se siente muy satisfecho o satisfecho al solicitar algún servicio relacionado con el programa	En el caso de los Sistemas de Captación Pluvial, la información sobre la instalación, uso y mantenimiento lo dio la empresa
	Tiempo de respuesta.	¿Cuántos días tardó su ingreso al Programa?	67.45% expresó que tardó menos de 10 días	El programa ha ido aficionando varios procesos durante esta administración que han permitido incrementar las expectativas de las y los beneficiarios sobre el beneficio recibido
	Asignación de beneficios con oportunidad.	En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa CDMX	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en el gasto de la mayoría de los hogares de los derechohabientes ya que el 75% de ellos gana hasta tres salarios mínimos.
	Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.	¿Cómo califica la calidad de la información recibida?	El 70.01% se siente muy satisfecho y satisfecho con los Sistemas de Captación Pluvial y Purificación	El programa ha sido bien recibido y esto permitirá que en el mediano plazo se incrementen las expectativas de las madres y padres de los derechohabientes sobre el beneficio recibido
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio.	En una escala del 1 al 10, ¿Cómo califica al Programa Agua a tu Casa	La calificación promedio del programan es de 7.35	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
	Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
Satisfacción	Opinión de la o el beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.

	Confirmación o negación de la expectativa generada por la o el beneficiario.	¿En general, que tan satisfecho(a) está con el Programa Agua a tu Casa?	82.73% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa	El programa contribuye con un efecto positivo en durante la época de lluvia, ya que permite dotar de agua a las y los beneficiarios.
--	--	---	--	--

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

Nota: Las características del programa que otorga un bien por año y sin reincorporación al programa hizo que fuera muy difícil darle seguimiento a las y los beneficiarios, por lo que los resultados de los cuestionarios de línea base, emanados del levantamiento realizado en febrero-marzo de 2018, en este sentido también es importante considerar que dichos datos son preliminares.

El **Cuadro 39** muestra la desagregación de la línea base, es decir, los criterios de selección para incluir las diferentes modalidades, los componentes, los tipos de apoyo que otorga el programa o los grupos de población atendida; además de indicar a cuántas personas efectivamente se aplicó el instrumento.

### Cuadro 39. Desagregación de la línea Base del Programa Agua a tu Casa-CDMX 2017

Desagregación o Estratificación	Número de personas de la muestra	Número de personas efectivas
<b>Delegacional</b>	382	382

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

Asimismo, mediante el **Cuadro 40** se indica la población que fue objeto del levantamiento de panel:

### Cuadro 40. Población objeto del levantamiento de panel del Programa Agua a tu Casa-CDMX 2017

Poblaciones	Número de personas
<b>Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base</b>	382
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)</b>	0
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)</b>	No aplica
<b>Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)</b>	382
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (A)</b>	382
<b>Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel b)</b>	No aplica
<b>Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (A+B)</b>	382

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

Nota: Debido a las características de este programa, ninguno de las y los beneficiarios del 2017 se encuentra activo en el padrón de 2018, lo que resultó una problemática para el levantamiento del panel, debido a que a la mayoría de las y los beneficiarios fue imposible hallarlos.

## VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Con base a la Evaluación Interna 2017 del Programa Agua a tu Casa, en el **Cuadro 41**, a través de una matriz de contingencias se muestra la valoración de la misma, en el sentido de si fue desarrollada de acuerdo con los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX.

**Cuadro 41. Matriz de Contingencias de la Evaluación Interna del Programa Aliméntate 2017.**

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de	Justificación
	<b>Cumplimiento</b>	
<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>II.2. Metodología de la Evaluación</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>II.3. Fuentes de Información de la Evaluación</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL</b>	Parcialmente satisfactorio	Los acontecimientos del 19 de septiembre de 2017 obligaron a modificar el esquema de trabajo de la SSPC y con ello se disminuyeron y postergaron los tiempos de levantamiento del panel, aunado a que por las características del programa es muy difícil darles seguimiento ya que no se mantienen en el programa
<b>V.1. Muestra del Levantamiento de Panel</b>	Parcialmente satisfactorio	Las características del programa hacen muy difícil darles seguimiento ya que no se mantienen en el programa
<b>V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado

<b>VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>VII.1. Matriz FODA</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>VII.2. Estrategias de Mejora</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>VII.3. Cronograma de Implementación</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado
<b>VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES</b>	Satisfactorio	Cumple con lo solicitado

Fuente: Subdirección de Evaluación con datos de la Dirección Ejecutiva Regional Norte de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, (2018)

## VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

### *VIII.1. Matriz FODA*

Una vez analizados los principales resultados de la Evaluación Interna al programa a través de la valoración de los aspectos establecidos por los Lineamientos específicos para la evaluación 2018, que incluyen los aspectos relacionados con el análisis de la normatividad, la estructura operativa del programa, los procesos de monitoreo y seguimiento, la cobertura de la población objetivo, el desempeño del programa y la evaluación, en el presente apartado se describen las conclusiones a las que se arribaron.

En primera instancia se encontró que el programa lleva a cabo su operación con base en las Reglas de Operación vigentes, con lo cual se observa congruencia entre la forma de operar y lo establecido; de igual forma, el programa cumple con la normatividad y la legislación específica concerniente al desarrollo social con lo cual se cumple con lo establecido legalmente.

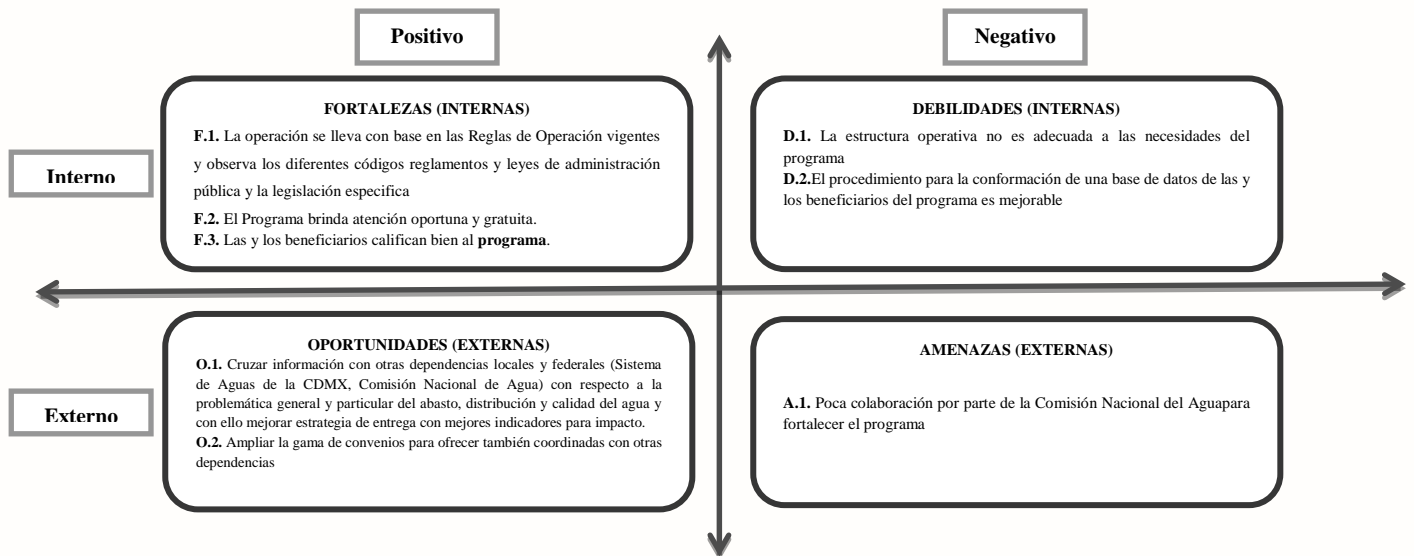
En términos del diseño del programa, se infiere en que cuenta con acciones que inciden claramente sobre el objetivo que persigue.

Por otra parte, el programa cuenta con procesos bien definidos que no se hallan registrados ante la Coordinación General de Modernización Administrativa.

Mientras que, en el contexto externo al Programa se detectan amenazas como el cumplimiento del proveedor con lo establecido en el contrato para entrega e instalación de los bienes.

No obstante, el programa puede aprovechar dichas para mejorar el diseño, la gestión, operación y resultados del programa (Ver **Figura 5**).

**Figura 5. Matriz FODA del Programa Agua a tu Casa, 2017**



Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana 2018

En términos del diseño del programa, se infiere directamente que cuenta con acciones que inciden claramente sobre el objetivo que persigue. Dicha situación es constatada mediante la Matriz de Indicadores, se han mejorado los indicadores y monitoreo del programa.

**VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Agua a tu Casa CDMX**

El esquema básico de Matriz FODA que se utiliza es el que se plantea a continuación:

**Cuadro 42. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social, 2017**

<b>FORTALEZAS (INTERNAS)</b>	<b>DEBILIDADES (INTERNAS)</b>
F.1. El Programa ha dado resultados positivos en gran medida por la capacidad de atención con la que cuenta la SSPC	D.1. Mejorar los mecanismos de operación como la continuidad de las y los beneficiarios en el programas.
F.2. La buena organización y agilidad del personal operativo para la difusión del programa, visita técnica y entrega de los Sistemas de Captación Pluvial y de Purificación de Agua hace que las y los beneficiarios perciban bien al programa.	D.2. Falta de ampliar la gama de bienes que se entregan a través del programa.
<b>OPORTUNIDADES (EXTERNAS)</b>	<b>AMENAZAS (EXTERNAS)</b>
O.1. Ampliar la colaboración con los Programas relacionados con el acceso, distribución, abasto y calidad del agua.	A.1. Incumplimiento en los horarios de entrega en los Sistema de Captación Pluvial y Purificación por parte del proveedor.

O.2. Vinculación del Programa federales (Sistema de Aguas de la CDMX, Comisión Nacional de Agua) con respecto a la problemática general y particular del abasto, distribución y calidad del agua y con ello mejorar estrategia de entrega con mejores indicadores para impacto.	A.2. Incremento en los precios de los componentes de los Sistemas de Capitación Pluvial y de Purificación. A.3. Hacer un mal uso en la entrega de los Sistemas de Capitación Pluvial y de Purificación.
---	--

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Agua a tu Casa CDMX

En el **Cuadro 43** se muestra las conclusiones en cuanto a la satisfacción y los resultados del Programas Agua a tu Casa CDMX mediante la Matriz FODA.

**Cuadro 43. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social**

FORTALEZAS (INTERNAS)	DEBILIDADES (INTERNAS)
<b>F.1. Tasa aceptable de satisfacción por parte de las y los beneficiarios.</b>	D.1. Mejorar los mecanismos de operación.
<b>F.2. Buenos resultados del programa en cuanto a la mejora disponibilidad y calidad del agua de las y los beneficiarios.</b>	D.2. Falta de actualización de capacitación y sensibilización del personal sobre la problemática a atender.
OPORTUNIDADES (EXTERNAS)	AMENAZAS (EXTERNAS)
<b>O.1. Cruzar información con otras dependencias a nivel Locales y Federales (Sacmex y Comisión Nacional del Agua) con respecto a la problemática general y particular del abasto, distribución y calidad del agua y mejorar estrategia de entrega con mejores indicadores para impacto.</b>	A.1. Incumplimiento de la empresa para la entrega de los Sistemas de Captación Pluvial y Purificación
<b>O.2. Ampliar la gama de convenios para ofrecer también acciones coordinadas y transversales</b>	A.2. Incremento en los precios de los insumos que conforman los Sistemas de Captación Pluvial y Purificación

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## VIII.2. Estrategia de Mejora

### VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

En el **Cuadro 44** se reporta el avance de la instrumentación de todas las estrategias de mejora propuestas en la evaluación interna 2017, ya que el Programa se inició en 2016.



**Cuadro 44. Estrategias de Mejora en las Evaluaciones Anteriores**

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2016	No aplica, ya que el programa inició operaciones en el 2016					
2017	Continuar sensibilizando al personal operativo en la importancia del Programa	Operación	Corto Plazo (Agosto 2017)	La o el Titular de la Dirección Ejecutiva Regional Oriente	Cumplida	Se implementaron varios cursos de capacitación
	No existe un procedimiento particular de operación registrado ante CGMA	Planeación	Mediano plazo (Junio 2020)	La o el Titular de la Subsecretaría de Participación Ciudadana	Sin cumplir	Es necesario actualizar todo el Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México
	Es poco tangible la contraprestación de bienes como los Sistemas de Captación y Potabilización en U.H. que si requieren una responsabilidad compartida entre las y los beneficiarios y el Gobierno.	Operación, monitoreo	Mediano plazo (Enero 2020)	La o el titular de la Dirección Ejecutiva Regional Norte	En cumplimiento	Se está trabajando en la elaboración del instrumento que permita hacer corresponsables del cuidado y mantenimiento de los bienes entregados a las y los beneficiarios
	Falta de coordinación entre el área planificadora y operativa	Operación	Mediano plazo (Enero 2020)	La o el Titular de la Dirección Ejecutiva Regional Norte	Sin cumplir	Es necesario actualizar todo el Manual Administrativo de la Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

En el **Cuadro 45** se desarrolla el análisis estratégico; donde se establecen, cuáles son las vinculaciones lógicas entre los elementos definidos. Así, en la celda donde se cruzan las fortalezas y las oportunidades se realiza el análisis de las potencialidades para el cumplimiento del objetivo. Los desafíos son el espacio donde se cruzan las debilidades con las oportunidades, los riesgos se entenderán como la relación entre las fortalezas y las amenazas y las limitaciones serán la asociación entre las debilidades y las amenazas. Todos los análisis se deben hacer tomando en consideración el objetivo central definido.

**Cuadro 45. Estrategias de Mejora de la Evaluación 2018**

<p><b>Objetivo central del programa:</b> Contribuir en el suministro de agua por hogar, mediante tecnologías para la purificación, tecnologías que coadyuven a mejorar la calidad del abasto, distribución u optimización del agua para que las y los habitantes de la Ciudad de México mejoren su disponibilidad del agua.</p>	<p><b>FORTALEZAS (INTERNAS)</b>  <b>F.1.</b> La operación se lleva con base en las Reglas de Operación vigentes y observa los diferentes códigos reglamentos y leyes de administración pública y la legislación específica  <b>F.2.</b> El trabajo territorial de los promotores vecinales es eficiente para la localización, por lo que se prioriza a la población más vulnerable.  <b>F.3.</b> Las capacitaciones a los promotores en materia del uso adecuado de los sistemas de captación pluvial.</p>	<p><b>DEBILIDADES (INTERNAS)</b>  <b>D.1.</b> La estructura operativa no es adecuada a las necesidades del programa  <b>D.2.</b> No existe un procedimiento particular de operación registrado ante CGMA  <b>D.3.</b> Es poco tangible la contraprestación de bienes como los Sistemas de Captación y Potabilización en U.H. que si requieren una responsabilidad compartida entre las y los beneficiarios y el Gobierno.  <b>D.4.</b> Falta de coordinación entre el área planificadora y operativa</p>
<p><b>OPORTUNIDADES (EXTERNAS)</b>  <b>O.1.</b> Eficientar las modalidades de entrega con los proveedores.  <b>O.2.</b> Cruzar información con otras dependencias como Sistema de Aguas de la Ciudad de México.  <b>O.3.</b> Concretar un convenio de seguimiento del correcto funcionamiento del sistema en el mediano plazo por parte del proveedor hacia los sistemas de captación pluvial.</p>	<p><b>POTENCIALIDADES</b>  <b>P.1.</b> Ampliar hacia el personal y sociedad civil los temas de las capacitaciones sobre el uso adecuado del agua.  <b>P.2.</b> Utiliza las herramientas tecnológicas para la conformación de bases de datos más confiables.</p>	<p><b>DESAFIOS</b>  <b>D1.</b> Fortalecer relaciones interinstitucionales con los órganos como el Sistema de Agua de la Ciudad de México para alcanzar la máxima potencialidad del programa.  <b>D.2.</b> Ampliar la cobertura de todas aquellas personas que tienen problemas de acceso, distribución y calidad del agua.</p>
<p><b>AMENAZAS (EXTERNAS)</b>  <b>A.1.</b> Que la época de estiaje sea más larga de lo previsto  <b>A.2.</b> Falta de coordinación con instancias de orden federal y delegacional</p>	<p><b>RIESGOS</b>  <b>R.1.</b> Que los ciudadanos no usen correctamente los equipos.</p>	<p><b>LIMITACIONES</b>  <b>L.1.</b> Presupuestales, no es posible atender a toda la población objetivo.  <b>L.2.</b> Deficiente difusión de los beneficios de los bienes entregados</p>

Fuente: Subdirección de Evaluación de la Subsecretaría de Participación Ciudadana (2018)

## VIII.3. Comentarios Finales

En una administración gubernamental moderna, los procesos de transparencia, rendición de cuentas y evaluación de los resultados propios de su gestión, son temas trascendentales, habituales y necesarios; es por ello que, la culminación de este proceso de Evaluación

Integral debe de ser visto como una práctica fundamental en la gestión pública contemporánea, ya que aporta elementos técnicos, de análisis y de decisión para la mejorara continua en el desempeño de cualquier programa o política social, con lo cual se vuelve una herramienta fundamental que ayuda a los “*policy-maker*” (tomadores de decisiones) a elegir las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que la administración pública haya trazado mediante los instrumentos plasmados en el Marco de Políticas Públicas de su Programa General de Desarrollo, así como en los Programas Sectoriales, Institucionales y Especiales, mismos que le permitirán hacer eficiente el uso de los recursos a favor del bienestar y del cumplimiento de los derechos económicos, sociales y culturales de las y los habitantes de la Ciudad de México.

Por lo anterior, la evaluación interna 2018 del Programa Agua a tu Casa CDMX es la culminación de un proceso incremental, que supuso ir avanzado en forma progresiva hacia la realización de una evaluación integral desde 2016 hasta 2018 permitiendo con esto el fortalecimiento del diseño, procesos, indicadores y monitoreo, a través de la cuantificación de los resultados y efectos que ha generado el programa en la población atendida.

Es importante señalar que las políticas públicas al igual que la sociedad son dinámicas, por lo que se vuelve de vital importancia el realizar constantemente procesos de evaluación y rediseño conforme a la evolución del problema central atendido.

## IX. REFERENCIAS DOCUMENTALES

El agua en México: lo que todas y todos debemos saber; A Fondo para la Comunicación y la Educación Ambiental, A.C. 2006.

[https://www.cemda.org.mx/wp-content/uploads/2011/12/agua-mexico\\_001.pdf](https://www.cemda.org.mx/wp-content/uploads/2011/12/agua-mexico_001.pdf)

El derecho humano al agua en los contextos mexicanos, Fernando González Villarreal y Cecilia Lartigue Baca, H2O Gestión del agua Vol. 12, Sistema de aguas de la Ciudad de México, Octubre 2016.

[https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2016/11/El\\_DHA\\_en\\_los\\_contextos\\_mexicanos-FGV-CL.pdf](https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2016/11/El_DHA_en_los_contextos_mexicanos-FGV-CL.pdf)

El derecho fundamental al agua en México: un instrumento de protección para las personas y los ecosistemas, Rodrigo Gutiérrez Rivas, Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM, junio 2008.

<https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2010/06/DerechoFundamentalAguaMexico.pdf>

Informe sobre violaciones a los derechos humanos al agua potable y saneamiento en México, Coalición de Organizaciones Mexicanas por el Derecho al Agua (COMDA), Mayo 2017.

<https://agua.org.mx/wp-content/uploads/2017/05/INFORMEDHAYS.pdf>

El Gran reto del agua en la Ciudad de México, pasado, presente y perspectivas de solución para una de las ciudades más complejas del mundo; Sistema de Aguas de la Ciudad de México, México, 2012.

[http://data.sacmex.cdmx.gob.mx/sacmex/images/libreria/pdf/libro\\_sacmex.pdf](http://data.sacmex.cdmx.gob.mx/sacmex/images/libreria/pdf/libro_sacmex.pdf)

Rescatando el agua de la CDMX, complemento del periódico La Jornada, septiembre de 2015.

<http://data.sacmex.cdmx.gob.mx/sacmex/images/libreria/pdf/J-AGUA.pdf>

Agua urbana en el Valle de México, Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento / Banco Mundial, Washington, D.C., marzo 2013.

[http://data.sacmex.cdmx.gob.mx/sacmex/images/libreria/pdf/agua\\_urbana.pdf](http://data.sacmex.cdmx.gob.mx/sacmex/images/libreria/pdf/agua_urbana.pdf)

El agua y la Ciudad de México, Academia de la Investigación Científica, Academia Nacional de ingeniería y Academia Nacional de Medicina, México, 1995.

<http://www.mmc.geofisica.unam.mx/iherrera/Libros/ElAguaYLaCiudadDeMexico.pdf>

Ciudad de México, al borde de una crisis por el agua; Michael Kimmelman, The New York Times, 17 de febrero de 2017.

<https://www.nytimes.com/es/interactive/ciudad-de-mexico-al-borde-de-una-crisis-por-el-agua/>

Agua en la Ciudad de México, Jesús Reyes Heróles G., El Universal, Opinión, 06 de octubre de 2016.

<http://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/articulo/jesus-reyes-heroles-g-g/nacion/2016/10/6/agua-en-la-ciudad-de-mexico>

El agua en la Ciudad de México, Salvador García Liñán, Opinión, 15 de noviembre de 2016. <http://www.elfinanciero.com.mx/opinion/el-agua-en-la-ciudad-de-mexico.html>

La crisis del agua de la Ciudad de México by Adriana Salcedo, TheGuardian, cities, noviembre 2015.  
<http://www.theguardian.com/cities/2015/nov/12/mexico-city-water-crisis-source-sewer>

Región hidropolitana, un análisis de los conflictos por el agua en la Ciudad de México, Ana Luisa Guerrero, Conacyt, México, 7 de marzo de 2017.  
<http://conacytprensa.mx/index.php/ciencia/ambiente/13947-region-hidropolitana-analisis-conflictos-agua-cdmx>

Derecho humano al agua, Dfensor, revista de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Número 7, año XIII, Julio 2015.  
[http://cdhdf.org.mx/wp-content/uploads/2015/10/DFensor\\_07\\_2015b.pdf](http://cdhdf.org.mx/wp-content/uploads/2015/10/DFensor_07_2015b.pdf)

Bosque de agua, celebración de la vida; Conservación internacional,  
<http://www.conservation.org/global/mexico/Documents/Bosque-de-Agua-Biofoliar.pdf>

¿Por qué hay un problema complejo de agua en México?, México Sostenible, Ecoosfera, Noviembre 2016.

<http://ecoosfera.com/2016/11/por-que-hay-un-problema-complejo-de-agua-en-mexico/>

Agua en el Valle de México: "ni eficiente, ni sustentable", Isabelle Schäfer, Banco Mundial, Marzo 2013.

<http://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/03/19/inefficient-use-of-water-in-the-mexico-valley-a-danger-for-future-generations>

El drama del agua en la Ciudad de México, Paloma Newmann, Greenpeace, febrero 2016.  
<http://www.greenpeace.org/mexico/es/Blog/Blog-de-Greenpeace-Verde/el-drama-del-agua-en-la-ciudad-de-mxico/blog/55479/>

Agua contaminada, una amenaza latente en México; Verenise Sánchez, Conacyt, octubre 2016.

<http://www.conacytprensa.mx/index.php/ciencia/ambiente/11179-agua-contaminada-una-amenaza-latente-en-mexico>

Problemática del recurso agua en grandes ciudades: zona metropolitana del valle de México; Agustín F. Breña Puyol, José A. Breña Naranjo, Universidad Autónoma Metropolitana, Depto. de Ingeniería de Procesos e Hidráulica, Octubre 2009.

[http://www.senado.gob.mx/comisiones/recursos\\_hidraulicos/docs/doc9.pdf](http://www.senado.gob.mx/comisiones/recursos_hidraulicos/docs/doc9.pdf)