

# LINEAMIENTOS PARA LA EVALUACIÓN INTERNA 2022 DE LOS PROGRAMAS SOCIALES DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**Consejo de Evaluación de la Ciudad de México**

## ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2022 .....	3
III. OBJETIVO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS.....	3
IV. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA.....	3
V. EVALUACIÓN INTERNA 2022.....	4
V.1. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS .....	4
V.2. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO .....	8
V.3. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS .....	11
V.4. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA.....	12
VI. INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA.....	13
VII. INSTITUCIONES A LAS QUE SE ENVIARÁ EL INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2022.....	13
VIII. PLAZOS DE ENTREGA Y CRONOGRAMA .....	13
IX. TRANSITORIOS.....	14

## I. INTRODUCCIÓN

El artículo 47 de la Constitución Política de la Ciudad de México establece que el Consejo de Evaluación de la Ciudad- organismo autónomo, técnico y colegiado- está encargado de la evaluación de las políticas, programas y acciones que implementen los entes de la administración pública y las alcaldías. Por su parte, la Ley de Evaluación, en su artículo cuarto, señala que la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados y el impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública y de las alcaldías.

En el mismo artículo se indica que la evaluación será interna y externa. La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y, conforme a los lineamientos que emita el Consejo, los entes de la Administración Pública y las alcaldías que ejecuten programas en materia de desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente. A pesar de lo anterior, **estos lineamientos se dirigen exclusivamente a los entes que en 2021 operaron programas sociales**, con el propósito de continuar consolidando la evaluación interna de estos instrumentos para, posteriormente, ampliar las áreas y tipos de programas sujetos a este ejercicio.

El artículo 3° fracción XXIII de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) establece que todo programa social debe contar con una denominación oficial, un diagnóstico, justificación y objetivos de impacto -general y específicos-, estrategias y líneas de acción e indicadores, criterios de selección de beneficiarios, establecidos y normados por Reglas de Operación; un sistema de monitoreo y evaluación de su funcionamiento y resultados; así como la institución o instituciones responsables de su implementación y su modo de coordinación. El artículo 42 de la misma norma indica que los resultados de las evaluaciones internas de estos programas serán publicados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

Por lo anterior, **todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio 2021 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE), están obligadas a realizar la evaluación interna 2022 de cada programa social.** En apego a la

normatividad señalada, y con fundamento en el Acuerdo CECM/IVSE/03/2022 del Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, las evaluaciones internas deberán ajustarse a los presentes Lineamientos.

Estas evaluaciones deberán realizarse con recursos presupuestales propios de las instancias que instrumentaron programas sociales en 2021. Su elaboración corresponde a las personas servidoras públicas de las áreas de planeación, seguimiento, evaluación o afines de las instancias responsables de los programas evaluados, preferentemente ajenas a su operación. El compromiso, no obstante, debe ser considerar la opinión de las personas ejecutoras de los programas, a fin de aprovechar su experiencia y generar procesos de retroalimentación. La o las Unidades Administrativas Responsables (UR) que operaron en 2021 programas sociales están obligadas a proporcionar la información requerida por las áreas encargadas de la evaluación interna.

Toda evaluación interna debe concretarse en un informe de evaluación, cuya utilidad radica en incidir en la planeación, operación y monitoreo del programa social. El área responsable de la evaluación será la encargada de elaborar el informe anual de evaluación interna, que deberá presentarse al titular de la institución para su conocimiento a efecto de implementar las adecuaciones sugeridas en el mismo.

Para el presente año, el informe de evaluación interna por programa incluirá tres módulos. El primero busca producir información cuantitativa básica, a fin de sintetizar la evolución de los principales indicadores de resultado del programa. En segundo lugar, se diseña un módulo de análisis cualitativo, que buscará dar voz a las percepciones y propuestas de servidores públicos relevantes sobre aspectos estratégicos de los programas. Por último, en caso de contar con información, se deberá presentar un tercer módulo, que incluirá la presentación de resultados sobre satisfacción de las personas beneficiarias y usuarias de los programas sociales. Este requisito será obligatorio para las evaluaciones internas de todos los programas sociales a partir de 2023. La forma de estructurar el informe final de la evaluación interna 2022 se detalla en los presentes lineamientos. Por último, es importante referir que, por primera vez en la Ciudad de México, los lineamientos que se presentan buscan generar mecanismos, capacidades

e instrumentos para articular una evaluación multianual de los programas sociales de la capital, ampliando de forma significativa el alcance y la utilidad de este ejercicio.

## II. ALCANCE DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2022

Aunque la evaluación interna por programa social ha tenido tradicionalmente un alcance anual, los presentes lineamientos plantean, por primera vez en la Ciudad de México, una perspectiva acumulativa y multianual. El propósito es comenzar a generar las capacidades y los instrumentos para que en 2023 y 2024 los entes operadores de programas sociales puedan ampliar significativamente los alcances de sus evaluaciones internas.

En ese sentido, como se ha referido, las instituciones que cuenten con información, deberán presentar en junio del 2022 un análisis sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias de sus programas sociales. En 2023 y 2024 el Consejo de Evaluación solicitará a todos los programas sociales aportar información sobre la dimensión de satisfacción de personas usuarias y beneficiarias. Con el propósito de acompañar y facilitar ese proceso, a más tardar en julio del 2022, el Consejo de Evaluación emitirá lineamientos específicos para diseñar y aplicar el cuestionario de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias, que deberá ser levantado por las instancias y alcaldías responsables en 2023 y 2024.

## III. OBJETIVO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS

Establecer los criterios generales para desarrollar las evaluaciones internas del 2022, asegurando la producción de información pública relevante sobre programas sociales y la identificación de áreas de mejora.

## IV. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El enfoque adoptado por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México se ha caracterizado por una visión integral, que moviliza metodologías mixtas (cuantitativas y cualitativas). Asimismo, reconocemos la importancia de recuperar las voces de todos los actores involucrados en el diseño, la operación y el monitoreo de programas sociales (usuarios, beneficiarios o servidores públicos). La aproximación cuantitativa es considerada para el primer módulo, donde se exponen las mediciones más relevantes establecidas por los

instrumentos programáticos, como las vinculadas al presupuesto, las metas, la cobertura o los indicadores de fin y propósito, entre otras.

En segundo término, se incorpora un módulo que busca producir información cualitativa sobre aspectos clave del programa, tales como el proceso de planeación, el diagnóstico, la operación y los resultados de la intervención. Este módulo gravita fundamentalmente sobre la voz y la valiosa perspectiva de las personas servidoras públicas vinculadas a los programas sociales. El tercer módulo de la evaluación interna busca que se aporte información sobre satisfacción de personas usuarias y beneficiarias, en caso de contar con ella.

## V. EVALUACIÓN INTERNA 2022

### V.1. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS

A continuación, se enlistan los apartados que integran el primer módulo de la evaluación interna 2022.

**1. Información de referencia.** Contiene la información general del programa social que permite identificar los elementos básicos de la intervención pública. Consta de los siguientes apartados:

**1.1 Nombre del programa social.** Debe colocarse el nombre completo o denominación oficial del programa y, si es el caso, la abreviatura con la que es conocido.

**1.2 Unidades responsables.** Hace referencia a las dependencias, órganos desconcentrados o entidades que son directamente responsables de la ejecución del programa.

**1.3 Año de Inicio del programa.** Registrar el año en que el programa inició operaciones.

**1.4 Último Año de operación.** Sólo para los casos de programa que no continuaron en el ejercicio fiscal 2022.

**1.5 Antecedentes del programa social.** Indicar de manera clara cuándo y con qué características surgió el programa, considerando la situación problemática o necesidad de política pública que se pretendía o pretende atender, incorporando las estadísticas oficiales y la información que permita dimensionar el problema público a ser atendido.

**1.6 Objetivos.** Describir el objetivo general del programa y sus objetivos específicos, de acuerdo con sus reglas de operación.

**1.7 Descripción de las estrategias.** Detallar las estrategias establecidas por los operadores del programa y las unidades responsables de la ejecución y puntualizar si involucran la cooperación y el trabajo con otras dependencias de gobierno, organizaciones de la sociedad civil, ciudadanos, instituciones privadas o terceros adicionales. Precisar la manera en que cada una de las estrategias enumeradas contribuye al objetivo general planteado.

**1.8 Padrón de Beneficiarios.** Indicar si se publicó en 2021 el padrón de beneficiarios en la Gaceta de la Ciudad o en algún otro sitio de información pública, señalar la fecha de publicación y facilitar el vínculo electrónico donde puede consultarse.

## 2. Información Presupuestal

**2.1 Clave presupuestaria.** Identifica y ordena la información del presupuesto, de acuerdo con la estructura programática elaborada por la Secretaría de Administración y Finanzas.

**2.2 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018, 2019, 2020 y 2021 por capítulo de gasto.** Integrar una tabla que contenga la evolución presupuestal de la intervención para los años señalados, en caso de que el programa haya operado desde el año 2018.

Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2018-2021 por capítulo de gasto								
Capítulo de Gasto	2018		2019		2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000								
2000								
3000								
4000								
<b>Total</b>								

Fuente: elaboración propia.

**2.3 Descripción detallada del presupuesto 2021.** Describir la forma en que se ejerció el presupuesto durante la operación del programa, desde el desglose por componentes, número de ministraciones, incrementos y/o recortes (ajustes presupuestales), precisando las fechas del ejercicio y sus modificaciones. Esta información deberá presentarse, si es posible, de forma comparativa entre los ejercicios 2018 y 2021.

La información presupuestal solicitada en los apartados 2.2 y 2.3 requiere ser corroborada por el área respectiva de administración y finanzas de la dependencia a cargo del programa evaluado.

### **3. Análisis e indicadores**

Se integrarán los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos del programa. Es importante subrayar que los indicadores solicitados deberán ser aquellos que el programa incluye en la matriz de indicadores y resultados (MIR) y los demás que considere pertinente presentar el equipo encargado de la evaluación interna.

**3.1 Principales indicadores de la problemática pública que atiende el programa.** Analizar la evolución de los indicadores vinculados al problema público identificado en el diagnóstico del programa social. De ser posible, referir la evolución para los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

**3.2 Indicador de Fin.** Describe el objetivo más amplio al cual contribuye el programa, en términos de resolución del problema público identificado. Por lo regular, su contribución es visible en el mediano o largo plazo, en el entendido de que el programa tiene como fin último la solución de un problema de desarrollo o la consecución de objetivos estratégicos. Los cambios en el indicador de Fin, si bien responden en cierta medida al programa, también están sujetos a factores exógenos.

La descripción del indicador deberá integrar los siguientes elementos:

**3.2.1** Nombre del indicador

**3.2.2** Descripción

**3.2.3** Método de cálculo

**3.2.4** Frecuencia de Medición

**3.2.5** Sentido del indicador

**3.2.6** Línea Base

**3.2.7** Año de Línea Base

**3.2.8** Resultado comparativo del indicador entre 2018, 2019, 2020 y 2021, en caso de que el programa haya operado por más de un año.



**3.3 Indicador de Propósito.** Describe el resultado inmediato, logrado en la población objetivo, como consecuencia de la utilización de los componentes (transferencias, bienes o servicios) otorgados por el programa. Se entiende que los cambios percibidos son atribuibles directamente al programa.

**3.3.1** Nombre del indicador

**3.3.2** Descripción

**3.3.3** Método de cálculo

**3.3.4** Frecuencia de Medición

**3.3.5** Sentido del indicador

**3.3.6** Línea Base

**3.3.7** Año de Línea Base

**3.3.8** Resultado comparativo del indicador entre 2018, 2019, 2020 y 2021, en caso de que el programa haya operado por más de un año.

**3.4 Metas físicas.** La descripción de las metas físicas deberá hacerse de forma comparativa entre 2018, 2019, 2020 y 2021, en caso de que el programa haya operado durante ese periodo.

**3.4.1 Bienes y/o servicios.** Describir el número de bienes y/o servicios programados y hacer una comparación frente a lo ejecutado durante la implementación del programa.

**3.4.2 Montos entregados.** En caso de involucrar transferencias monetarias o en especie hacia beneficiarios y/o usuarios, señalar los montos y/o cantidades de bienes entregados por beneficiario o tipo de beneficiario, a nivel mensual y anual. De ser posible, indicar la evolución de montos entre 2018 y 2021. Es posible calcular promedios, en caso de que los montos y entregables sean distintos en función del tipo de beneficiario.

**3.5. Análisis y evolución de la cobertura.** Comparar la población beneficiaria registrada en el padrón del programa en 2021 con el conjunto de población que sufre el problema público o la necesidad social que atiende el programa, de acuerdo con las Reglas de

Operación o con otras fuentes de información oficiales. Se debe realizar un análisis de la evolución de la cobertura del programa entre 2018 y 2021.

**3.5.1. Análisis del padrón de beneficiarios.** Con base en el padrón de beneficiarios 2021 o en algún otro registro administrativo, calcular los siguientes elementos en torno a las personas beneficiarias y/o usuarias del programa, y presentar la información de manera gráfica:

- a) Distribución por sexo.
- b) Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios).
- c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia).
- d) Distribución por nivel de escolaridad.
- e) Distribución por ocupación o tipo de ocupación.
- f) Distribución por grupos de edad.
- g) Distribución con base en otras características de las personas beneficiarias y/o usuarias, en caso de contar con información al respecto (ingreso, tamaño del hogar, carencias sociales, etc.).

## V.2. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO

El presente módulo busca generar información sobre las percepciones, visiones y propuestas de servidores públicos vinculados al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados. Para generar información valiosa y plural, se debe conocer la perspectiva de los siguientes actores:

- a) Al menos una persona con un cargo de responsabilidad directiva en el programa (Director de área o superior);
- b) Al menos una persona involucrada directamente en la operación territorial del programa (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) sin funciones directivas;
- c) Al menos una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, sin responsabilidades directas en su operación.

El reporte cualitativo deberá incorporar las diferencias y coincidencias que se observen entre las percepciones y visiones de los tres tipos de servidores públicos involucrados.

## 1. Diagnóstico y planeación

### *Preguntas guía*

1. Señale las dimensiones específicas del problema social que la intervención busca resolver.
2. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se usan para monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada? (Se relaciona con los indicadores remarcados en la sección 3.1 del capítulo V de los presentes lineamientos).
3. ¿Con qué otras iniciativas públicas del Gobierno de la Ciudad de México o las alcaldías se alinea y/o coordina el programa? Enumerar las políticas, programas o estrategias que trabajan de manera complementaria en el problema público a solucionar por el programa.
4. ¿Qué cambios se necesitan en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera. Describir las expectativas de cambio y señalar las razones que pueden dificultar su ejecución.

## 2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

### *Preguntas guía*

5. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se necesitan fortalecer?
6. ¿Cuáles han sido las acciones de formación y capacitación al interior del programa? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.
7. ¿Cómo se produce el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios? ¿Hay actividades diferenciadas por tipos de usuarios?
8. ¿Qué plataformas o mecanismos han sido utilizados para facilitar la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?
9. ¿Cuáles son los mecanismos incorporados para difundir las acciones y resultados del programa en los actores interesados o relevantes?

10. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?
11. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

### **3. Seguimiento y monitoreo de las actividades**

#### *Preguntas guía*

12. Describa qué ajustes se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa.
13. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?
14. ¿Cómo considera que se pueden fortalecer los sistemas de información requeridos para la operación del programa?
15. ¿Cuál es su opinión sobre los indicadores de resultados del programa?

### **4. Resultados**

#### *Preguntas guía*

16. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?
17. ¿Qué instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación serían necesarios para fortalecer los resultados del programa?

### **V.3. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS**

Para el ejercicio de evaluación interna 2022 las instancias que cuenten con información deberán presentar un análisis sobre la satisfacción de las personas beneficiarias y/o usuarias de los programas sociales. En el 2023 y en 2024, el Consejo de Evaluación solicitará a todas las instancias y alcaldías presentar resultados sobre la dimensión de satisfacción.

A partir de las encuestas y cuestionarios con los que ya cuentan algunas dependencias y alcaldías, se sugiere presentar un análisis que considere, en primer lugar, la satisfacción de los usuarios y beneficiarios con el programa social en el cual participan. En segundo término, se recomienda explorar en qué medida el programa social aporta al bienestar de los hogares que lo reciben, en términos, por ejemplo, de ingreso o de contribución a resolución de problemas, necesidades o carencias (vivienda, educación, alimentación, cuidados, cultura, entre otras).

En tercer lugar, recomendamos establecer mecanismos para que las personas usuarias y beneficiarias puedan realizar sugerencias de mejora y de cambio en el programa, que habrán de ser consideradas por las personas responsables de los mismos. En cuarto lugar, el análisis sobre la satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias podrá producir información sobre el procedimiento y los trámites de acceso al programa, así como sobre las percepciones asociadas al esfuerzo y al tiempo invertido para permanecer en el mismo.

Lo ideal es que todo lo anterior pueda presentarse considerando las diferencias socioeconómicas, territoriales, de género y/o de edad de las personas beneficiarias y/o usuarias de los programas sociales, con el propósito de identificar cómo las anteriores variables impactan en las percepciones identificadas.

#### V.4. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A partir de la información recopilada y reportada, se deberá integrar una síntesis en la siguiente matriz.

Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora					
Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Unidad responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
1. Diagnóstico y planeación	1.1	1.1.			
2. Operación, producción y entrega de transferencias, bienes y servicios					
3. Cobertura, metas, montos y/o presupuesto					
4. Seguimiento y monitoreo de las actividades					
5. Satisfacción de personas usuarias y beneficiarias					
6. Resultados del programa					

## VI. INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA

Luego de recabar la información correspondiente, se deberá integrar el Informe Final de la Evaluación Interna 2022, mismo que contendrá la siguiente estructura.

### VII.1 Estructura del informe final

- I. Introducción
- II. Objetivos y estrategia metodológica
- III. Módulo de indicadores de resultados
  - a. Información de referencia
  - b. Información presupuestal
  - c. Análisis e indicadores
- IV. Módulo de análisis cualitativo
- V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias
- VI. Hallazgos y sugerencias de mejora.
- VII. Anexos

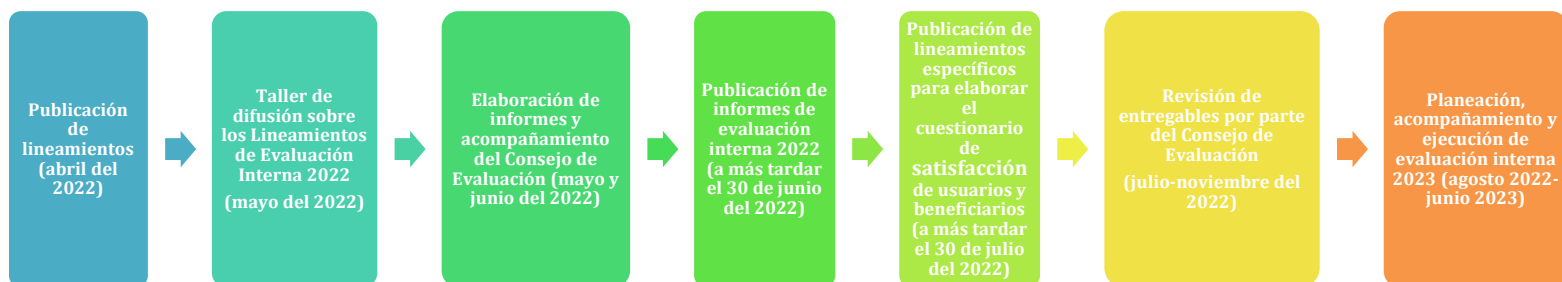
## VII. INSTITUCIONES A LAS QUE SE ENVIARÁ EL INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2022

Los resultados de las evaluaciones internas deberán publicarse en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, incluirse en el Sistema de Información para el Bienestar Social (SIBIS), y entregarse a la Comisión de Inclusión, Bienestar Social y Exigibilidad de Derechos Sociales del Congreso de la Ciudad de México, conforme al artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Además, la evaluación interna se entregará en formato electrónico al Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, quien difundirá los resultados.

## VIII. PLAZOS DE ENTREGA Y CRONOGRAMA

Cada evaluación interna debe ser publicada y entregada en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal, por lo que la fecha límite para contar con el informe de evaluación interna 2022 es el 30 de junio de 2022. El Consejo de Evaluación podrá acompañar y asesorar a todos los entes que así lo requieran, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la obligación de realizar la evaluación interna. Con ese propósito, se detalla el siguiente cronograma de trabajo:

**Figura 1.** Cronograma de trabajo para la evaluación interna de programas sociales, 2022



## IX. TRANSITORIOS

**PRIMERO:** Los Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México entrarán en vigor un día después de su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.