



DRA. ARACELI DAMIÁN GONZÁLEZ, Directora General del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, con fundamento en el artículo 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo de la Ciudad de México; en los Artículos 3, Fracción XXIII y XXIV; 4 Fracción XI y XIII; 39; 42 C, Fracción I de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y en los artículos 34, 124, 129 y 130 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 9 fracción XII y 26 fracción IV del Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal; 31 del Reglamento para Someter a la Aprobación del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, la Creación y Operación de Programas de Desarrollo Social que Otorguen Subsidios, Apoyos y Ayudas a la Población del Distrito Federal; y con base en el acuerdo SE/V/03/2019 emitido en la V Sesión Extraordinaria de 2019 del Comité de Evaluación y Recomendaciones, he tenido a bien expedir el:

AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES PARA EL EJERCICIO 2020

I. OBJETIVO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS

1

El objetivo general de los presentes Lineamientos, aprobados por el Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa Ciudad de México), es establecer los criterios con base en los cuales las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México deben diseñar las Reglas de Operación que regirán los programas sociales que ejecutarán en el año 2020, en cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDS), su Reglamento y en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; con el fin de transparentar y asegurar la aplicación eficiente, eficaz, oportuna y equitativa de los recursos públicos; así como la no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de los apoyos, subsidios, servicios y ayudas a la población beneficiaria, a través de los programas sociales.

II. INSTITUCIONES RESPONSABLES DE ELABORAR REGLAS DE OPERACIÓN

Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México deben elaborar las reglas de operación de los programas sociales cuya creación y operación sean aprobadas por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE).



La Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento establecen que las reglas de operación de los programas sociales deberán ser publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México a más tardar el 31 de enero de cada año, a fin de que cualquier persona pueda conocerlas. En el caso de programas cuya operación no coincida con el ejercicio fiscal, las reglas de operación correspondientes a éstos deberán publicarse antes de que se inicien las actividades del mismo.

III. ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN

- A. Principios.- De acuerdo con lo establecido en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la política de desarrollo social que lleva a cabo el Gobierno de la Ciudad de México está destinada al conjunto de sus habitantes, con el propósito de construir una ciudad con igualdad, equidad, justicia social, reconocimiento de la diversidad, alta cohesión e integración social, pleno goce de los derechos, creciente elevación de la calidad de vida y acceso universal al conjunto de bienes y servicios públicos urbanos; mediante la cual se erradican la desigualdad y la exclusión e inequidad social entre individuos, grupos y ámbitos territoriales, con el fin de lograr su incorporación plena a la vida económica, social y cultural, y construirse como ciudadanos con plenos derechos; y se rige por trece principios: universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integralidad, territorialidad, exigibilidad, participación, transparencia, efectividad y protección de datos personales (art. 4).
- B. Programas sociales. - De acuerdo con la citada Ley los programas de desarrollo social son instrumentos derivados de la planificación institucional de la política social que garanticen el efectivo cumplimiento y promuevan el pleno ejercicio de los derechos humanos, económicos, sociales y culturales. 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. Cada programa social tendrá características distintas en cuanto a sectores que atienden, modalidades de gestión, instituciones participantes, formas de financiamiento, entre otros criterios específicos.

2

El Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales elaborado por el Evalúa Ciudad de México en 2017, enriquece esta definición, adicionando que los programas sociales del gobierno de la Ciudad de México tienen como principal cometido atender problemas endémicos derivados del rezago y la marginación sociales acumulados durante varias décadas. En este sentido, los programas referidos procuran atenuar, combatir y en lo posible resolver



problemas de naturaleza estructural que determinan condiciones de vida y de bienestar precarios en los hogares e individuos que los padecen. Estos programas suelen ser el resultado de un diseño explícito fincado en diagnósticos y líneas de base, reglas de operación, lineamientos generales para su operación, identificación de una población objetivo y una prospectiva de resultados esperados. Asimismo, estos programas son susceptibles de evaluaciones internas y externas en cuanto a su diseño, operación, resultados e impacto.

El carácter sistemático de estos programas constituye uno de los fundamentos clave de la política social del gobierno de la Ciudad de México, con una visión de corto, mediano y largo plazo, dado que los problemas que atiende hunden sus raíces más profundas en las secuelas de pobreza, desigualdad, falta de oportunidades y marginación social derivadas de condiciones históricas añejas que no pueden remontarse en un corto plazo ni mediante medidas casuísticas de vigencia temporal breve.

- C. **Transparencia.**- Los programas sociales que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México lleven a cabo deben estar elaborados y publicados de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento, y la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; atendiendo a los criterios contenidos en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
- D. **Diferencias con las acciones institucionales.** - El pasado 22 de agosto de 2019 se publicaron en Gaceta Oficial de la Ciudad de México reformas a la Ley de Desarrollo Social y a la de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, prestaciones y Ejercicio de Recursos, que establecen una nueva regulación de las acciones institucionales de desarrollo social. El 6 de septiembre de 2019 el Consejo de Evaluación publicó en la Gaceta Oficial los Lineamientos para la Elaboración de Acciones Sociales 2019. Uno de los aspectos centrales de la nueva normativa es la diferenciación entre programas y acciones sociales, como instrumentos claramente distintos de política pública. Los programas serán aquellas intervenciones de carácter permanente que buscan solucionar problemas estructurales y ampliar el acceso de la población a los derechos sociales, mientras que las acciones institucionales tendrán una temporalidad y alcances limitados y sirven fundamentalmente para generar respuestas públicas ágiles a necesidades no previstas.
- E. **No coincidencia o duplicidad.** - Para la creación de nuevos programas sociales o modificación de los ya existentes es importante considerar la no coincidencia o duplicidad de acciones con otros programas ya establecidos, es decir, cuando se proyecta atender a la misma población objetivo que otro programa y se persiguen los mismos



objetivos. En todo caso, lo que procede es establecer canales de coordinación con los programas y acciones con las que haya complementariedad y asegurar la sinergia y la integralidad de las políticas públicas.

- F. Enfoques. - Al ser congruentes con el enfoque y principios de la política social de la Ciudad de México, las reglas de operación deberán incluir un enfoque de derechos humanos; utilizar un lenguaje incluyente y no discriminatorio; integrar la perspectiva de género; promover la equidad, la inclusión y diversidad social; con el fin de garantizar el cumplimiento de la política en materia de igualdad sustantiva entre mujeres y hombres y derechos humanos y no discriminación.

IV. CONTENIDO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDS) y el artículo 50 de su Reglamento y con el acuerdo SE/V/03/2019 del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, todas las reglas de operación de los programas sociales deberán contener:

1. Nombre de programa social y dependencia o entidad responsable

4

Se debe indicar:

- 1.1 El nombre completo del Programa Social o denominación oficial y, en su caso, la abreviatura con la que será conocido (es importante que el nombre plasmado en las Reglas de Operación sea utilizado de la misma forma en todos los materiales y publicaciones del Programa Social).
- 1.2 La Dependencia, Órgano Desconcentrado, Organismo Descentralizado, Alcaldía o Entidad que es directamente responsable de la ejecución del programa.
- 1.3 La o las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social y, si fuese el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.
- 1.4 En los casos en que distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías o Entidades ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, se debe especificar:
 - 1.4.1 Que el programa cuenta con una ejecución coordinada, señalando las entidades y/o dependencias que están involucradas y el tipo de acuerdo de colaboración o coordinación realizado.
 - 1.4.2 Las responsabilidades y actividades de cada una de las unidades administrativas involucradas en la operación del programa, por entidad y/o dependencia.



1.5 En los casos en que distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías o Entidades ejecuten de manera independiente un mismo programa social, se debe indicar:

1.5.1 El nombre de las entidades o dependencias involucradas, así como el de sus unidades administrativas responsables de la operación del programa.

1.5.2 Las etapas en las que interviene cada entidad o dependencia y que no hay duplicidad de programas.

En los dos casos anteriores sólo una de las instituciones involucradas debe publicar las Reglas de Operación del programa social, debiéndose especificar a quién corresponde en el acuerdo de coordinación o colaboración que establezcan entre ellas.

2. Alineación programática

2.1 En este apartado se deberá de incorporar la alineación que el programa social guarda con los ejes, derechos y líneas de acción del Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019–2024.

2.2 Las reglas de operación deben incorporar referencias concretas a los grandes derechos sociales universales que se busca contribuir a satisfacer, reconocidos internacionalmente y por las leyes aplicables en la Ciudad, particularmente los constitucionales y de la política social configurados por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (Universalidad, Equidad, Igualdad de Género, Equidad Social, Justicia Distributiva y otros). Es importante señalar si el programa social atiende a grupos de atención prioritaria (indígenas, personas con discapacidad, niñas y niños, LGBTTTTI, adultos mayores, entre otros.)

5

3. Diagnóstico

En este apartado se debe dimensionar la relevancia y la magnitud del problema público que se pretende atender, así como la forma en que el programa contribuye a resolverlo o a garantizar algún derecho social al ciudadano. El diagnóstico debe identificar y expresar con claridad los siguientes aspectos:

3.1 Antecedentes. - Indicar la fecha en la cual se inició el programa social y describir brevemente si ha habido modificaciones relevantes en su diseño y operación, desde su creación; justificando aquellas modificaciones que se realizaron respecto al último ejercicio presupuestal.

3.2 Problema Social Atendido por el Programa Social o problema público. - Debe plantearse como una carencia o necesidad social que afecta a la calidad de vida, al bienestar y al acceso pleno a los derechos de la ciudadanía. Debe contener:



3.2.1 Las causas centrales del problema social, exponiendo los elementos detectados en el entorno social, económico, político, de seguridad, entre otros, que determinan la prevalencia de un problema social y

3.2.2 Los efectos centrales que dicho problema social tiene sobre la población, la infraestructura o equipamiento urbano y social, la seguridad ciudadana, el ambiente o el desarrollo económico, social, urbano y rural.

3.2.3 Explicar el o los derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema social identificado; considerando los derechos reconocidos en la Constitución Política de la Ciudad de México y/o los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adicionalmente, se pueden considerar aquellos que marca la Ley de Desarrollo Social y su Reglamento en materia de infraestructura social, economía popular, deporte, promoción de la equidad y cohesión e integración social.

3.2.4 Población potencial, el ámbito territorial o las características que permiten identificar al conjunto de la población que padece el problema. La población potencial es aquella parte de la población de referencia que es afectada por el problema y que por lo tanto requiere de los servicios o bienes que proveerá el programa. Indica la magnitud total de la población en riesgo. Dicha estimación permitirá proyectar a largo plazo el aumento de dicha población, si no se interviene adecuadamente. (Aldunate, Eduardo; Córdoba, Julio; 2011. Formulación de Programas con la Metodología de Marco Lógico. ILPES-CEPAL, pág. 30). En la medida de lo posible deberá diferenciarse la problemática por sexo, grupo etario y pertenencia étnica, a fin de determinar las brechas de género y entre población indígena y no indígena.

3.3 La justificación de por qué es un problema público que requiere la intervención del gobierno y la manera en que el programa social busca contribuir a la resolución del problema identificado (es decir, cómo es que la entrega de esos bienes y/o servicios, resolverá, contribuirá a resolver o mejorará el problema social detectado).

3.4 Identificar otros programas sociales de cualquier nivel competencial (federal, estatal o local) que persigan propósitos, objetivos, alcances y/o población beneficiaria similar o análoga, con el fin de confirmar y ratificar la ausencia de duplicidades.

Para la elaboración del diagnóstico deben considerarse los datos de pobreza más recientes publicados por Evalúa, así como los datos de la Encuesta Intercensal 2015 disponibles en su portal de internet (www.evalua.cdmx.gob.mx). Para el análisis se sugiere remitirse a las fuentes oficiales de información consultadas por Evalúa Ciudad de México, como son INEGI, PNUD, CONAPO, INSP, entre otras, dependiendo de la temática a abordar.

En los casos en que la información no se encuentre disponible en fuentes oficiales, o bien ésta se pueda complementar, se sugiere el uso de los registros administrativos o información



generada con base en la experiencia de la propia entidad pública; de los resultados del mismo programa o de la intervención gubernamental en la Ciudad de México y/o en investigaciones académicas prestigiadas.

4. Objetivos

4.1 Objetivo y estrategia general

Se refiere al propósito central que tiene el programa social y que se pretende lograr mediante la implementación de la estrategia propuesta por el mismo. Debe indicarse si el programa social responde a una Ley. El objetivo general debe ser concreto y medible, por lo que, en un párrafo, máximo dos, se deben integrar los siguientes elementos:

- a) Definición de lo que se busca alcanzar con el programa social (con base en el problema social identificado en el diagnóstico). Ubicarlo en términos de la extensión y ampliación de los derechos sociales o de la atención a grupos vulnerables que el programa incorpore y establecer la trascendencia y repercusión del programa social sobre el problema que atiende y/o derecho que busca garantizar, así como la brecha de desigualdad que se pretende disminuir;
- b) Identificación del tipo de estrategia a aplicar: transferencia monetaria, bienes y/o servicio a otorgar;
- c) Características de la población a la que atenderá el programa social. Asimismo, indicar las metas perseguidas relacionadas con la reducción esperada en la incidencia de rezagos, carencias, pobreza, exclusión, marginalidad, desigualdades, discriminación u otras situaciones que se traten de atender a raíz de la definición del diagnóstico.

7

4.2 Objetivos y acciones específicas

Los objetivos específicos constituyen un desglose del objetivo general. Cuando el objetivo general requiere el mediano o largo plazo, se fijan objetivos intermedios correspondientes a las diversas etapas en que el programa se subdivide. De esta manera, al lograrse todos los objetivos específicos, se consigue también el objetivo general. Los mismos deben estar en correspondencia con el tipo de programa social en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias. Al respecto se deberá:

- 4.2.1 Señalar el conjunto de objetivos correspondientes a cada etapa del programa social.
- 4.2.2 Especificar las acciones previstas para alcanzarlos, incluyendo el fomento a la equidad social y la igualdad sustantiva, es decir, cómo el programa social contribuirá a la eliminación de factores de exclusión o discriminación. De ser el caso, las acciones afirmativas o medidas positivas que implementará para cerrar las brechas de



desigualdad para los grupos de población en situación de discriminación o en desventaja social.

- 4.2.3 Diferenciar explícitamente entre los objetivos específicos perseguidos (logros a corto plazo en el bienestar de la población beneficiaria) y los objetivos generales esperados (logros a largo plazo relacionados con la transformación estructural de situaciones de rezago, el avance en la conquista de derechos, la mitigación desigualdades, la reconstrucción del tejido social u otras).

5. Definición de poblaciones objetivo y beneficiarias

- 5.1 Con base en la determinación de la población potencial contenida en el diagnóstico, definir la población objetivo del programa social, expresada de manera descriptiva (qué características tiene la población, sexo, edad, cuántos son y en dónde están; indicando de forma clara la fuente de la información). Se deberá considerar que la población objetivo es un subconjunto de la población potencial a la que están destinados los productos del proyecto. Se define normalmente por la pertenencia a un segmento socioeconómico como grupo etario, localización geográfica, y carencia específica. (Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, pág. 8).
- 5.2 Definir la población que será beneficiaria o derechohabiente del programa social en 2020, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven del diagnóstico y de la definición de la población objetivo (qué características tiene la población, sexo, edad, cuántos son y en dónde están; indicando de forma clara la fuente de la información). Tomando en consideración que la población beneficiaria es la parte de población objetivo que efectivamente recibe los productos del Programa se debe cuantificar claramente. Las personas beneficiarias son aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (Frac. III, Art. 3, LDS); mientras que las personas derechohabientes son aquellas personas que reciben los beneficios de un programa social establecido en una ley, por haber cumplido los requisitos de la ley y sus normas reglamentarias (Frac. X, Art. 3, LDS).
- 5.3 Cuando la población que será beneficiaria o derechohabiente del programa social en 2020 sea menor a la población objetivo, se deberá indicar la forma en la que se definió la focalización territorial o la priorización de la población, de acuerdo a lo establecido en el apartado 9, criterios de selección de la población beneficiaria del presente documento.
- 5.4 Cuando las reglas de operación incorporen personas que presten determinados servicios a la población, como cursos, talleres, pruebas médicas y otros, estas personas se denominarán beneficiarios facilitadores de servicios. En estos casos, en el apartado de



poblaciones y en el de requisitos de acceso deberá desagregarse claramente entre usuarios finales y beneficiarios facilitadores de servicios, asegurando la cuantificación de ambos y procesos de acceso diferenciados y claros para cada una de las categorías. Deberá detallarse de forma precisa y clara las actividades que realizarán los beneficiarios facilitadores de servicios, estableciendo sus atribuciones, límites de sus actividades, formas de supervisión, tareas y responsabilidades.

6. Metas Físicas

Corresponden a los resultados esperados de acuerdo con la planeación para cada una de las estrategias y acciones implementadas por el programa social, en función del logro de los objetivos, general y específicos. Las metas físicas deben expresarse como resultados numéricos sobre variables que se organizan para la interpretación de resultados. Se deberán incluir:

- 6.1. La meta de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2020 (el número de personas que se espera atender) y la cobertura alcanzada. La cobertura se refiere a la relación entre la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población objetivo que presenta el problema social a atender.
- 6.2 Se deberá especificar cuáles son las estrategias que se siguen para cumplir lo mandado en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho programa se aplicará a todas las personas que habitan en el territorio que reúnan las características del mismo (los aspectos aquí descritos deben guardar congruencia con lo expresado en el apartado de Diagnóstico, en específico, en la Definición de la población objetivo del programa social).
- 6.3 Las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2020, mismas que deben ser cuantificables, medibles, verificables y que su alcance sea posible, representando siempre, en la medida de lo posible, un factor de mejora. Las metas deben estar vinculadas directamente con los objetivos, y pueden ser: de operación, cuando se refieren a las actividades del programa social y, de resultados, si corresponden a los productos que resultan de las actividades realizadas en la operación del programa. Debe existir una relación directa entre los objetivos específicos y las metas de operación y de resultados.

Dichas metas que se establezcan deberán de guardar congruencia con las definidas en la solicitud de suficiencia presupuestal que cada programa gestione ante la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, así como con la documentación proporcionada al Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México.



- 6.4 Las metas físicas pueden ser complementadas con resultados cualitativos esperados, mismos que deberán ser descritos de forma precisa y expresando la forma en la que se les dará seguimiento.

7. Programación Presupuestal

En este apartado se debe integrar la forma de ejercer el presupuesto de acuerdo a las necesidades y objetivos del programa social:

- 7.1 Integrar el monto total del presupuesto autorizado para el programa en el ejercicio fiscal 2020, expresado en unidades monetarias. En el caso de que distintas Dependencias, Órganos desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías o Entidades ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, deberán especificarse las responsabilidades presupuestarias a cargo de cada entidad, de acuerdo con las actividades particulares que desarrollan. En el caso de que distintas Dependencias, Órganos desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías o Entidades ejecuten de manera independiente un mismo programa deberá indicarse la desagregación de los recursos que cada dependencia erogará.
- 7.2 Indicar claramente la forma en la que se erogará el presupuesto, incluyendo montos por rubro, número de ministraciones, frecuencia, periodicidad y otras especificaciones.
- 7.3 Indicar el monto unitario por persona beneficiaria o derechohabiente, o, en su caso, el porcentaje del costo del proyecto o acción a apoyar o subsidiar. En el caso de que existan beneficiarios facilitadores de servicios se especificará qué parte del presupuesto se entrega a dichos facilitadores y qué parte se asigna directamente a los beneficiarios finales.
- 7.4 Indicar el costo estimado de operación como porcentaje del total del presupuesto erogado del programa o de acuerdo con cualquier otro indicador con capacidad de ofrecer información sintética y precisa sobre los gastos operativos, técnicos y administrativos de implementación.

10

8. Requisitos y procedimientos de acceso

En este apartado deberán de especificarse los criterios de inclusión de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social; la metodología para su identificación y permanencia como tales, y las formas y trámites de incorporación a ellos. Se procurará que el procedimiento para el acceso y cumplimiento de los requisitos por parte de la población beneficiaria no le representen a ésta una elevada dificultad y costo en su cumplimiento, cuidando en todo momento, la objetividad, confiabilidad y veracidad de la información (artículo 124, fracción IV y VIII, Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México). Este apartado se divide en:



8.1. Difusión

En ese sub-apartado se deberá:

8.1.1 Describir la forma como el programa social se dará a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Los medios de difusión deberán ser acordes con el tipo de población objetivo de que se trate: mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas jóvenes, personas de identidad indígena, personas mayores, personas con discapacidad, personas LGBTTTI, personas migrantes, víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, personas en situación de calle, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social y personas afrodescendientes entre otras; y los lugares en los que se ubica la población. La difusión podrá hacerse a través de medios impresos, electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras. En el caso de que el programa emita convocatoria pública, las reglas de operación deberán especificar su fecha de publicación y establecer mecanismos efectivos de difusión.

8.1.2 Cuando el programa social se difunda por medio de acciones en territorio se deben dar a conocer las formas y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con vecinos, o comités de representación ciudadana, entre otras.

8.1.3 Incluir los teléfonos, sitios o páginas de internet, horarios y lugares donde se pueda solicitar la información sobre el programa social, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.

8.1.4 La difusión de los programas sociales evitará siempre la identificación- a través de cualquier tipo de mecanismo personal, simbólico, semiótico o de cualquier índole- de las intervenciones institucionales con partidos políticos, asociaciones, sindicatos, o cualquier otro grupo ajeno al marco institucional.

8.2. Requisitos de acceso

Precisar con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, mismos que tendrán que estar acordes con el tipo de población objetivo de que se trate: mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas jóvenes, personas de identidad indígena, personas mayores, personas con discapacidad, personas LGBTTTI, personas migrantes, víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, personas en situación de calle, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social y personas afrodescendientes; entre otras; cuidando en todo momento la no re victimización de las poblaciones vulnerables.



8.2.1 Los requisitos de acceso a los programas sociales serán transparentes, neutrales, apartidistas, institucionales y congruentes con los objetivos y la población beneficiaria definida por el diseño del programático, tomando en consideración los principios generales de la política social de la Ciudad de México, particularmente el de universalidad.

8.2.2 Los requisitos de acceso serán congruentes con la definición de la población objetivo. No podrán establecerse requisitos de acceso adicionales a los establecidos por las reglas de operación.

8.2.3 En el caso de que existan beneficiarios facilitadores de servicios, existirán dos apartados distintos en los requisitos de acceso, uno referido a los beneficiarios finales y otro que indique el perfil y las especificaciones que deben reunir los facilitadores de servicios.

8.2.4 Se deberá solicitar a la población beneficiaria la Clave Única de Registro Poblacional (CURP), salvo en los casos, que, por la propia naturaleza del Programa, no sea procedente (grupos de migrantes, poblaciones callejeras, organizaciones civiles y sociales, entre otras).

12

8.3 Procedimientos de acceso

Indicar la forma en que se accederá al programa social: por derecho reconocido o mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Bienestar Social y, al menos, en dos periódicos de mayor circulación en la Ciudad de México, deberá incluir una síntesis de las Reglas de Operación), con los elementos siguientes:

8.3.1 Establecer de forma clara los procedimientos que deben realizar los interesados para presentar su solicitud de acceso al programa social. Se garantizará que los trámites sean simples, sencillos, transparentes y razonables.

8.3.2 En el caso de que existan beneficiarios facilitadores de servicios se indicará de manera clara la forma en la que éstos se incorporan al programa (mecanismos de selección, requisitos, etc.).

8.3.3 Se indicarán las áreas responsables de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a programas sociales que presente algún problema, fallo u omisión. Las personas servidoras públicas encargadas de esta cuestión realizarán los esfuerzos necesarios para que los potenciales beneficiarios completen de forma válida y adecuada sus solicitudes.

8.3.4 Indicar toda la documentación a presentar para comprobar el cumplimiento de los requisitos del programa, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las



áreas técnico-operativas a donde deba dirigirse la persona solicitante, el lugar (dirección exacta) y horarios de atención (sólo podrán exigirse los datos y documentos anexos estrictamente necesarios para tramitar la solicitud y acreditar si la potencial persona beneficiaria o derechohabiente cumple con los criterios de elegibilidad; mismos que tendrán que estar acordes con el tipo de población objetivo de que se trate (mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas jóvenes, personas de identidad indígena, personas mayores, personas con discapacidad, personas LGBTTTI, personas migrantes, víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, personas en situación de calle, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social y personas afrodescendientes; entre otras).

8.3.5 Indicar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las personas solicitantes; señalando las unidades administrativas responsables.

8.3.6 Establecer claramente el tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a programas sociales, que no podrá exceder de 30 días hábiles. Todas las solicitudes de incorporación a programas sociales tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.

8.3.7 En caso de que proceda, se deben incluir acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres a las mismas oportunidades.

8.3.8 Indicar que en el caso de que se presente una situación de contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y la documentación a presentar, además de los procedimientos de acceso, para la inclusión de las personas en el programa social, puede variar, en cuyo caso, se emitirán lineamientos específicos.

8.3.9 Indicar de ser necesario que, en el caso de que se presente una situación coyuntural de contingencia, desastre o emergencia para el caso de la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales humanitarios, para lo cual cada programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

8.3.10 Explicitar, en todos los casos, los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o discriminación; cuidando en todo momento la no re-victimización de las poblaciones vulnerables.

8.3.11 Indicar las formas como la persona solicitante podrá conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al programa social (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros), justificando, en su caso, los motivos para la negativa de acceso.



8.3.12 Indicar que la institución entregará a las personas solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa social.

8.3.13 Indicar que ningún procedimiento o requisito de acceso no previsto en las reglas de operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o convocatorias del Programa.

8.3.14 Indicar que se prohíbe a las autoridades de la Ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos o partidistas, las políticas y programas sociales. Las leyes correspondientes, establecerán las sanciones a que haya lugar.

8.3.15 Indicar que una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Personas Beneficiarias, que conforme a lo establecido por la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la normatividad vigente; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las reglas de operación del programa social.

8.3.16 Informar que en ningún caso las y los servidores públicos podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.

14

8.3.17 Diseñar, establecer y difundir mecanismos efectivos y expeditos de apelación en caso de que la solicitud de recibir los beneficios o apoyos del programa sea denegada.

8.3.18 Promover el principio de simplicidad administrativa para que los requisitos y procedimientos de acceso sean comprensibles, claros y sencillos, reduciendo espacios de intermediación o discrecionalidad innecesarios y promoviendo la aplicación directa de los recursos e instrumentos a movilizar.

8.3.19 Promover, cuando sea posible, la digitalización de trámites y procedimientos a fin de facilitar los procesos y ofrecer vías alternativas y complementarias a las presenciales de incorporación a los programas.

8.4. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal

En caso de que existan requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal de las personas beneficiarias, se debe:

8.4.1 Precisar cuáles son los requerimientos a cumplir para permanecer en el programa, así mismo señalar las causales de baja o suspensión de personas beneficiarias, indicando en este último caso la temporalidad de dicha suspensión y los requerimientos que deberán atenderse para subsanar ésta; éstos tendrán que ser acordes con los objetivos del mismo.



8.4.2 En cualquiera de los tres casos anteriores (permanencia, suspensión o baja) indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas a donde deba dirigirse el o la solicitante, el lugar y horarios de atención.

8.4.3 Establecimiento de procedimientos expeditos de inconformidad, apelación y resolución fundada al alcance de los beneficiarios que por alguna razón tipificada hayan sido excluidos, suspendidos, o dados de baja del programa social.

9. Criterios de selección de la población beneficiaria

En todos los casos, cuando el programa no pueda alcanzar la plena cobertura y las solicitudes impliquen recursos mayores a los disponibles, se harán explícitos los criterios con los que se priorizará la inclusión de las personas al programa social.

- 9.1 En primer lugar, cuando no sea posible la plena cobertura, se optará por la focalización territorial, estrategia que significa otorgar prioritariamente el programa a todos los ciudadanos que cumplan con las características de la población objetivo y que residan en las unidades territoriales y colonias que cuenten con índices de desarrollo social más bajos;
- 9.2 En segundo lugar, cuando no sea posible o suficiente la focalización territorial, se añadirá un criterio de priorización por grupos de edad y ciclo de vida, en función de la naturaleza del programa, que otorgue prioritariamente las ayudas, por ejemplo, a niños, jóvenes o adultos mayores comprendidos en un determinado rango etario;
- 9.3 Por último, cuando no sea factible o suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos de edad, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento de beneficios, apoyos, transferencias o ayudas a la población, que permita seleccionar de forma clara a los beneficiarios del programa entre el universo de la población que sufre el problema y tiene derecho a recibir atención.

15

Cuando no sea posible la universalidad, las reglas de operación establecerán los criterios de priorización de la población beneficiaria a través de listas de cotejo o ponderadores que incorporen los aspectos que deben reunir los ciudadanos para formar parte de la población prioritaria de atención.

10. Procedimientos de instrumentación

Se refiere al plan de acción del programa social, por lo cual se deben señalar todas las actividades relacionadas con la operación, supervisión y control del mismo, el tiempo en el cual se realizarán y las autoridades responsables de su ejecución.

10.1. Operación



Indicar todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar a la persona beneficiaria o derechohabiente los bienes y/o servicios, garantizando su atención completa. Cuando se incorporen acciones afirmativas para las mujeres en la operación del programa o proyecto, se deben indicar en este apartado.

10.1.1 Señalar las unidades administrativas responsables de la implementación del programa y los tiempos en que cada una de sus etapas será realizada.

10.1.2 Señalar que los datos personales de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, y la información adicional generada y administrada, se registrará por lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.

10.1.3 Señalar que de acuerdo con en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, y artículo 60 de su Reglamento, todo material de difusión, convenios, cartas compromiso y otros instrumentos que se suscriban o formalicen con ellos, deben llevar impresa la siguiente leyenda:

“Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.

16

10.1.4 Especificar que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, desglosar los costos que excepcionalmente y de acuerdo a la naturaleza del programa, tiene que cubrir la persona solicitante.

10.1.5 Indicar que, durante los procesos electorales, en particular en las campañas electorales no se suspenderá el programa social, sin embargo, atendiendo a los principios de imparcialidad, equidad y neutralidad que deben observarse en los procesos electorales, los beneficios del programa social no serán entregados en eventos masivos o modalidades que afecten el principio de equidad en la contienda electoral.

10.1.6 Indicar que la ejecución del programa social, se ajustará al objeto y reglas de operación establecidas, evitando su utilización con fines electorales distintos al desarrollo social, en el marco de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con algún partido político, coalición o candidatura particular.

10.2 Supervisión y control



Señalar las actividades y procedimientos internos de supervisión y control de cada una de las actividades del programa social, indicando los instrumentos a utilizar: indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales) y/o encuestas, entre otros.

10.2.1 Establecer un sistema de monitoreo e información que permanentemente permita a los responsables del programa analizar su desempeño, avatares de operación, eficiencia y efectividad.

10.2.2 Indicar los procesos o procedimientos mediante los cuales la entidad o dependencia responsable del programa social emprendería la revisión del diseño, los procedimientos de intervención, los objetivos o los instrumentos de aplicación adoptados, de acuerdo a la información que arroje el sistema de monitoreo, supervisión y control establecido.

10.2.3 Señalar que la Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México tendrá a su cargo la supervisión y control de todos los programas sociales que operen en la Ciudad de México, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

17

11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana

Se refiere a la obligación de las Entidades de la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México de tener procesos públicos y expeditos para recibir y resolver en primera instancia los reclamos e inconformidades de parte de personas beneficiarias o derechohabientes que crean que han sido perjudicados en la aplicación del programa social por una acción u omisión del personal responsable del mismo, o bien suspendidos, expulsados o dados de baja del mismo. El apartado deberá:

- 11.1 Indicar cuáles son los procesos para interponer las quejas (deben ser ágiles y expeditos) y se hará explícito cómo realizarlos. Señalar los medios con que cuenta la dependencia para recibir las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, página internet, etc.) y los lugares en los que están colocados o disponibles.
- 11.2 Indicar las áreas de recepción, atención y seguimiento de las quejas, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y, en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan las personas beneficiarias o derechohabientes, incluyendo la Contraloría Interna de la dependencia o entidad de que se trate.
- 11.3 Informar que en caso de que la dependencia o entidad responsable del programa social no resuelva la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por



incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante 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. De la misma forma, a la Contraloría General de la Ciudad de México.

- 11.4 Promover, de acuerdo a la naturaleza del programa, la posibilidad de realizar dichos trámites de queja o inconformidad ciudadana por vías telemáticas o electrónicas.
- 11.5 Informar que el mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL.

12. Mecanismos de exigibilidad

Como lo establece la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la exigibilidad es el derecho de las y los habitantes, a través de un conjunto de normas y procedimientos, de garantizar que los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disponibilidad presupuestal con que se cuente; por lo que este apartado se refiere a los mecanismos a través de los cuales las personas beneficiarias o derechohabientes de los programas sociales pueden hacer efectivos sus derechos y exigir el acceso a los servicios garantizados. En este apartado se deberá:

18

- 12.1 Señalar los lugares en donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada programa social.
- 12.2 Indicar los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.
- 12.3 Se deberá especificar textualmente que:

“Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.
- b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con 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.”

12.4 Con base en el artículo 51 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal se deberá de señalar de manera textual que: “Las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

a) A recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;

b) En cualquier momento podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, en los términos de la normativa aplicable;

c) Acceder a la información de los programas sociales, reglas de operación, vigencia del programa social, cambios y ajustes; de conformidad con lo previsto por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal;

d) A interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;

e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionado la permanencia o adhesión a cualquier programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia a los programas sociales;

f) A solicitar de manera directa, el acceso a los programas sociales;

g) Una vez concluida la vigencia y el objetivo del programa social, y transcurrido el tiempo de conservación, la información proporcionada por las personas derechohabientes o beneficiarias, deberá ser eliminada de los archivos y bases de datos de la Administración Pública de la Ciudad de México, previa publicación del aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con al menos 10 días hábiles de anticipación.

h) Toda persona derechohabiente o beneficiario queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normativa aplicable a cada programa social.

12.5 Indicar que la Secretaría de la Contraloría es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

12.6 Tal como se señala en el apartado 8.4. de las reglas de operación, se deberá retomar y precisar que todo beneficiario o solicitante es sujeto de un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para



el caso de suspensión o baja del programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

13. Mecanismos de evaluación e indicadores

De acuerdo a lo establecido en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

La evaluación será externa e interna. La evaluación externa es la que realiza de manera exclusiva e independiente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, ya sea por cuenta propia o través de terceros. La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme con los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación, las dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México que ejecuten programas sociales.

En el caso de la evaluación interna, su finalidad es dar cuenta de los aciertos y fortalezas de los programas sociales ejecutados, identificar sus problemas y áreas de mejora y, con ello, formular sugerencias para su reorientación o fortalecimiento; al igual que proporcionar a las y los funcionarios la oportunidad de identificar las condiciones iniciales del programa social y hacer un seguimiento permanente del mismo a través de evaluaciones periódicas o parciales.

Parte fundamental de los mecanismos de evaluación y monitoreo de los programas sociales son los indicadores, que se constituyen en instrumentos a partir de los cuales se cuantifican los avances o retrocesos de las acciones implementadas por los programas sociales, el logro de sus objetivos y los resultados alcanzados. Por lo anterior, este apartado se divide en:

13.1 Evaluación

13.1.1 Indicar que, tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del programa social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas.

13.1.2 Indicar textualmente que 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 de la Ciudad de México



y que los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal. En este apartado habrá que especificar y señalar explícitamente lo siguiente:

13.1.2.1 La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social y, en su caso, los recursos que se destinaran a tales fines.

13.1.2.2 Las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, las de campo (instrumentos aplicados a beneficiarios y operadores del Programa, tales como: encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.

13.2 Indicadores de gestión y de resultados

Tal como lo indica la Metodología de Marco Lógico (MML), se deben integrar los indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos, es decir, indicadores que permitan la evaluación del cumplimiento de los objetivos, su desempeño e impacto en la población beneficiaria, así como el costo administrativo de su operación. La presentación de los indicadores en las Reglas de Operación debe realizarse como se muestra en la siguiente Matriz de Indicadores:



Cuadro 1. Matriz de indicadores de Programas Sociales.

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
Fin											
Propósito											
Componente											
Actividad											



La información que debe contener cada columna de la matriz es la siguiente:

Objetivo

Fin: el objetivo al cual aporta la resolución del problema. Es la descripción de cómo el programa contribuye en el mediano o largo plazo a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de objetivos estratégicos.

Propósito: la situación del “problema resuelto”. Es el resultado directo logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes o servicios) otorgados por el programa.

Componentes: los productos o servicios que el programa o proyecto entrega para resolver el problema, es decir para cumplir con su propósito.

Actividades: las acciones necesarias para generar los productos que entregan el proyecto o programa (es decir para generar los componentes).

Nombre del indicador

Se integran los conceptos relevantes a medir de cada uno de los cuatro niveles de objetivos en forma de indicadores. Son el instrumento para medir el logro de los objetivos de los programas y un referente para el seguimiento de los avances para la evaluación de los resultados alcanzados. Es importante que los indicadores planteados tengan relación directa con el nivel en que se encuentra el objetivo. Debe ser relevante para los propósitos que busca el programa, claro para no dar lugar a ambigüedades y estar basado en información confiable y verificable.

Fórmula de cálculo

Describe la fórmula en que se calculará el indicador propuesto, es decir, es la expresión matemática del indicador. Los tipos de fórmulas más usadas son; porcentajes (proporciones), tasas de variación, promedios e índices

Tipo de indicador

Según el aspecto del logro de los objetivos que miden se distinguen los siguientes tipos de indicadores:

-De suficiencia: establece la relación entre los recursos del programa otorgados directamente a la población (en forma de becas, transferencias, subsidios o productos) y los requeridos para cubrir la población objetivo

-De eficacia: apuntan a medir el nivel de cumplimiento de los objetivos.



-De eficiencia: busca medir que tan bien se logra cubrir a la población objetivo, con han utilizado los recursos utilizados en la producción de los resultados. Para ello establecen una relación entre los productos o servicios generados por el proyecto y el costo incurrido o los insumos utilizados la población objetivo cubierta y el total de beneficiarios del programa.

-De calidad: buscan evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el proyecto respecto a normas o referencias externas. Con frecuencia se utilizan como indicadores de calidad en proyectos que entregan servicios a los beneficiarios, el nivel de satisfacción de éstos según los resultados de encuestas.

-De economía: miden la capacidad del proyecto o de la institución que lo ejecuta para recuperar los costos incurridos, ya sea de inversión o de operación. Dicha recuperación puede ser vía aportes de los usuarios, las contribuciones de otras entidades, venta de servicios, entre los principales.

-De cobertura: miden la capacidad efectiva del programa para atender a la población objetivo delimitada a raíz del diseño del diagnóstico y del problema social.

-De universalidad: buscan valorar y evaluar en qué medida el programa tiende a segmentar, fragmentar, limitar o condicionar los apoyos de acuerdo a requisitos, características o especificaciones que tendrá que cumplir la población objetivo

-De resultados: Evalúan la incidencia del programa en el abatimiento de rezagos, carencias y en el mejoramiento del bienestar de la población beneficiaria

-De impacto: Buscan medir la contribución del programa a la transformación de estructuras sociales de largo recorrido asociadas a la pobreza, la desigualdad, los derechos sociales, la justicia social o la brecha territorial o de género.

24

Unidad de medida

Se refiere a la unidad en la que está calculada el indicador, es decir, porcentaje, pesos, personas beneficiarias, solicitudes, entre otras.

Frecuencia de medición

Se refiere a la periodicidad con la que se calculará cada uno de los indicadores y se generará información al respecto.

Desagregación

Se refiere a si el cálculo del indicador se desagregará por sexo, Alcaldías, grupo etario, entre otros.

Medios de verificación



Son las fuentes de información para el cálculo y monitoreo de los indicadores. Se debe procurar que estas sean públicas y se debe precisar el nombre completo del documento, base de datos, estadística o informe.

Unidad responsable

Se refiere al área que, dentro del programa social, la dependencia o entidad responsable del mismo, se encarga de dar seguimiento a la medición del indicador.

Supuesto

Son factores externos, que están fuera del control de la institución responsable de un programa, pero que inciden en el éxito o fracaso del mismo (riesgos ambientales, financieros, institucionales, climatológicos, sociales u otros que pueden hacer que el mismo fracase). El riesgo se expresa en la Matriz de Indicadores como un supuesto que debe ser cumplido para lograr los objetivos a cada nivel. El supuesto es condición que tiene que darse para que se cumpla la relación de causalidad en la jerarquía de objetivos.

Meta

El nivel de logro del objetivo que se espera alcanzar al final del ejercicio fiscal.

13.3. Se debe indicar que los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa Social serán reportados de forma acumulada al Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, de acuerdo a la periodicidad y características de los indicadores diseñados, señalando el área o unidad responsable de realizarlo.

25

14. Formas de participación social

De acuerdo a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y lo establecido por la nueva Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México, la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos (todo ello sin menoscabo de la que pudiera dictar en su oportunidad cualquier otro ordenamiento o ley secundaria que emane de la Constitución Política de la Ciudad de México); para lo cual en este apartado se deberá:

14.1 Indicar la forma y etapa en la que participan, específicamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas de desarrollo social la población: de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como: Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.



14.2 Además, señalar cuál es la modalidad de participación social (Participación institucionalizada; participación no institucionalizada; participación sectorial; participación temática o participación comunitaria) y su alcance (participan proporcionando información, en la toma de decisiones, en otras)

Se debe incluir lo anterior en un cuadro como el siguiente:

Participante	
Etapas en la que participa	
Forma de Participación	
Modalidad	
Alcance	

15. Articulación con otros programas y acciones sociales

En este apartado se deberá de enunciar si el programa social lleva a cabo actividades de manera conjunta con otros programas o acciones sociales, ya sea de la misma dependencia o bajo la responsabilidad de otras, para atender o resolver algún problema específico de manera integral, por lo que se deberá:

- 15.1 Establecer el nombre de los programas o acciones sociales con los cuales se articula, así como el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos.
- 15.2 Señalar las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, además de indicar las etapas del programa en las que están comprometidas cada una de ellas.
- 15.3 Establecer mecanismos de identificación y evaluación de posibles duplicidades en la implementación del programa para subsecuentemente configurar procedimientos destinados, en su caso, a reestructurar, revisar, replantear o transformar las políticas.

Se debe incluir lo anterior en un cuadro como el siguiente:

Programa o Acción Social con el que se articula	
Dependencia o Entidad responsable	
Acciones en las que colaboran	
Etapas del Programa comprometidas	

16. Mecanismos de fiscalización



La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de los presentes Lineamientos. En este apartado se debe:

- 16.1 Indicar el número y fecha de la sesión del Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE) en la que fue aprobado el Programa Social.
- 16.2 Señalar textualmente que, como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del programa social, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por Alcaldía y colonia.
- 16.3 Señalar textualmente que la Secretaría de la Contraloría, en el ámbito de su competencia verificará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.
- 16.4 Señalar textualmente que se proporcionará la información que sea solicitada por Contraloría y/o los órganos de control interno, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.
- 16.5 Indicar textualmente que la Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México, vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.
- 16.6 Señalar textualmente que la Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa.
- 16.7 Señalar textualmente que se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo a la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda la anterior institución.

27

17. Mecanismos de rendición de cuentas

En este apartado se deberá indicar que:

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y



mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer de esta información:

- 17.1 Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello;
- 17.2 La siguiente información del programa social será actualizada mensualmente: a) Área; b) Denominación del programa; c) Periodo de vigencia; d) Diseño, objetivos y alcances; e) Metas físicas; f) Población beneficiada estimada; g) Monto aprobado, modificado y ejercido, así como los calendarios de su programación presupuestal; h) Requisitos y procedimientos de acceso; i) Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; j) Mecanismos de exigibilidad; k) Mecanismos de evaluación, informes de evaluación y seguimiento de recomendaciones; l) Indicadores con nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, dimensión, frecuencia de medición, nombre de las bases de datos utilizadas para su cálculo; m) Formas de participación social; n) Articulación con otros programas sociales; o) Vínculo a las reglas de operación o Documento equivalente; p) Vínculo a la convocatoria respectiva; q) Informes periódicos sobre la ejecución y los resultados de las evaluaciones realizadas; r) Padrón de beneficiarios mismo que deberá contener los siguientes datos: nombre de la persona física o denominación social de las personas morales beneficiarias, el monto, recurso, beneficio o apoyo otorgado para cada una de ellas, su distribución por unidad territorial, en su caso, edad y sexo; y
- 17.3 El resultado de la evaluación del ejercicio y operación del programa.

28

18. Criterios para la integración y unificación del padrón universal de personas beneficiarias o derechohabientes

De acuerdo a la Constitución Política de la Ciudad de México los programas de atención especializada y de transferencias monetarias y en especie que realicen el Gobierno de la Ciudad y las Alcaldías, serán auditables y contarán con un padrón único, transparente y enfocado a la rendición de cuentas.

Por lo anterior y con base a la Ley de Desarrollo para el Distrito Federal, se entenderá por padrón de beneficiarios a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (ya sea reglas de operación o leyes particulares que dan origen al programa social). En este apartado se deberá considerar y señalar que para el caso de aquellos programas sociales pertenecientes a entidades, dependencias u órganos desconcentrados que sean integrados a las acciones de política social del gobierno federal,



que la responsabilidad del tratamiento y difusión del padrón será responsabilidad de las autoridades del gobierno federal que asuma su coordinación; mientras que, aquellos de nueva creación o pertenecientes a las Alcaldías (que no se encuentren en el supuesto antes descrito) deberán:

- 18.1 Señalar que, la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Organismo Descentralizado, Alcaldía o Entidad de la Administración Pública local de que se trate y que tiene a su cargo el programa social en cuestión, publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo de 2020, el padrón de beneficiarios correspondiente, indicando nombre, edad, sexo, pertenencia étnica, unidad territorial y Alcaldía. Considerando que dichos padrones estarán ordenados alfabéticamente e incorporados en el “Formato para la Integración de Padrones de Beneficiarios de Programas Sociales de la Ciudad de México”, que, para tal fin, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México ha diseñado. En donde, adicional a las variables de identificación: “nombre, edad, sexo, pertenencia étnica, unidad territorial y Alcaldía”, se precisará el número total de beneficiarios y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la LDS.
- 18.2 Los programas sociales que implementen las Alcaldías deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de beneficiarios para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, las Alcaldías deberán observar lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos De la Ciudad de México.
- 18.3 Indicar que, a efecto de construir en la Ciudad de México un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas de las Dependencias de la Administración Pública local, en el mismo periodo la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Organismo Descentralizado, Alcaldía o Entidad de la Administración Pública local de que se trate y que tiene a su cargo el programa social en cuestión entregará el respectivo padrón de beneficiarios a la Contraloría Social de la dependencia a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.
- 18.4 Deberá señalarse que la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Organismo Descentralizado, Alcaldía o Entidad de la Administración Pública local de que se trate y que tiene a su cargo el programa social, cuando le sea solicitado, otorgará a la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de beneficiarios de programas sociales, diseñado por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría. Ello con la



intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre conforme a la Ley los datos personales de los beneficiarios.

- 18.5 Señalar el sitio de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia en donde se publicará en formato y bases abiertas, de manera mensual, la actualización de los avances de la integración de los padrones de beneficiarios de cada uno de sus programas sociales que sean operados por la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Organismo Descentralizado, Alcaldía o Entidad de la Administración Pública local de que se trate, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
- 18.6 Puntualizar de manera textual que “el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la LDS será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos”.
- 18.7 Indicar textualmente que una vez emitidos los Lineamientos para la integración del padrón universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.
- 18.8 Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y subsanar posibles errores de inclusión o exclusión en los padrones de beneficiarios de acuerdo a los objetivos del programa y a la población definida.
- 18.9 Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y evitar cualquier utilización discrecional, política o comercial de los datos personales contenidos en los padrones de beneficiarios.

30

V. ACOMPAÑAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES 2020

Con miras a contribuir y sentar las bases para la construcción del sistema general de bienestar social de la Ciudad de México que establece la Constitución Política de la Ciudad de México y en el marco de las acciones de capacitación y asesoría que de manera cotidiana el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social lleva a cabo, se realizarán talleres o mesas de trabajo con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México que tengan a su cargo la operación de programas sociales.

El objetivo de dichas mesas de trabajo es difundir entre las personas servidoras públicas encargadas de los procesos de planeación y diseño de los programas sociales de la Ciudad de México en 2020 los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los



Programas Sociales para el Ejercicio 2020; a la vez que se les asesora y brinda acompañamiento para abordar los aspectos esenciales de sus reglas de operación.

Para lo anterior, el Consejo establecerá contacto con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México que a su cargo tengan programas sociales con la intención de definir el calendario de sesiones y demás logística necesaria.

VI. GLOSARIO

Evaluación: Se entenderá por evaluación a aquellas acciones encaminadas a conocer la operación y resultados de los programas y proyectos de Desarrollo Social con la finalidad de formular nuevas acciones, para identificar los problemas en la implementación de programas y en su caso reorientar y reforzar la política social. (Artículo 42 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal).

Indicador de desempeño: Variables que permiten verificar cambios debidos a la intervención para el desarrollo o que muestra resultados en relación con lo que se ha planeado. (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD). 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Paris: OCDE, pág. 29).

Indicador: Variable o factor cuantitativo o cualitativo que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con una intervención o ayudar a evaluar resultados de un organismo de desarrollo. (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD). 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Paris: OCDE, pág. 25).

Metas: Son una estimación cuantitativa independiente del impacto de cada alternativa y de sus volúmenes de producción. Las metas se definen en términos de cantidad, calidad y tiempo, utilizando para ello los indicadores seleccionados. (Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, pág.35).

Objetivo: Se refiere a los resultados físicos, financieros, institucionales, sociales, ambientales o de otra índole que se espera que el proyecto o programa contribuya a lograr. (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD). 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Paris: OCDE, pág. 31).

Padrón: Se entenderá por padrón de beneficiarios a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (ya sea reglas de operación o leyes particulares que dan origen al programa social).



Población atendida: Se refiere a aquella población que ha sido beneficiada por el Programa y se encuentra recibiendo los bienes o servicios que este brinda. (Guzmán, Marcela (2007). Evaluación de programas. Notas técnicas. CEPAL, pág.27).

Población beneficiaria: Es la parte de población objetivo que recibe los productos o beneficios del programa.

Población objetivo: Es un subconjunto de la población total (población de referencia) a la que están destinados los productos del proyecto. Se la define normalmente por la pertenencia a un segmento socioeconómico como grupo etario, localización geográfica, y carencia específica. (Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, pág. 8).

Población potencial: Es aquella parte de la población de referencia, que es afectada por el problema (o será afectada por este), y que por lo tanto requiere de los servicios o bienes que proveerá el programa. Indica la magnitud total de la población en riesgo. Dicha estimación permitirá proyectar a largo plazo el aumento de dicha población, si no se interviene adecuadamente. (Aldunate, Eduardo; Córdoba, Julio (2011)).

Programa social: Las acciones de la Administración que promueven el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales y que, por su naturaleza, pueden dividirse en: programas de transferencias monetarias o materiales, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social, y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos (Fracción XXIII del Artículo 3 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal).

32

Reglas de operación: Documento normativo y operativo que rige a cada uno de los programas sociales. (Fracción XXIV del Artículo 3 Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal).

Seguimiento: Función continúa a partir de la cual se realiza una recopilación sistemática de datos sobre indicadores específicos mediante los cuales se proporciona a los administradores y a las partes interesadas, información relevante sobre el avance y el logro de los objetivos de un proyecto; así como, la utilización de los fondos y recursos asignados a este. (Comité de Asistencia para el Desarrollo (CAD). 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Paris: OCDE, pág. 27)

TRANSITORIOS

PRIMERO. El presente Reglamento se armonizará con las leyes secundarias que en materia de programas sociales emita el Congreso de la Ciudad de México.

SEGUNDO. Publíquese el presente aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

TERCERO. Serán sujetos de los presentes Lineamientos todos los programas de desarrollo social y bienestar que operen en la Ciudad de México durante el ejercicio fiscal 2020. Considerando a éstos como los instrumentos derivados de la planificación institucional de la política social que garantice el efectivo cumplimiento y promueva el pleno ejercicio de los derechos humanos, económicos, sociales, culturales y prevención de delito.

CUARTO. Todas las referencias hechas a la Contraloría General de la Ciudad de México, Secretaría de la Contraloría, Contraloría General y/o Contraloría General de la Ciudad de México, deberán entenderse hechas a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.

QUINTO. Todas las referencias hechas a la Contraloría Interna de la dependencia o entidad, Órgano de Control Interno y/o Contraloría Interna, deberán entenderse hechas a los Órganos Internos de Control de las dependencias, órganos desconcentrados, organismos descentralizados, entidades y alcaldías según corresponda.

Ciudad de México, a 19 de noviembre de 2019.

DRA. ARACELI DAMIÁN GONZÁLEZ
DIRECTORA GENERAL DEL CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL
DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

33