



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO

## GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

DÉCIMA NOVENA ÉPOCA

31 DE OCTUBRE DE 2016

No. 191

### Í N D I C E

#### ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

##### Secretaría de Desarrollo Urbano y Vivienda

- ◆ Acuerdo por el que se constituye el Sistema de Actuación por Cooperación para la renovación de la zona denominada Distrito San Pablo, en la Delegación Cuauhtémoc 3
- ◆ Resolución definitiva para el cambio de uso del suelo, con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal, con número de folio 98894-321GUAL14, del predio ubicado en Andador 27 M. Sánchez, M-E, Zona 10, casa 126 B, Colonia Culhuacán CTM Sección VII, Delegación Coyoacán 9
- ◆ Resolución definitiva para el cambio de uso del suelo, con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal, con número de folio 29454-321FLDI16, del predio ubicado en Calz. Tepetlapa No. 2049, Colonia Cafetales, Delegación Coyoacán 13
- ◆ Resolución definitiva para el cambio de uso del suelo, con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal, con número de folio 76973-321GOAL15, del predio ubicado en Playa Cortés No. 587, Local B, Colonia Reforma Iztaccíhuatl Sur, Delegación Iztacalco 17
- ◆ Resolución definitiva para el cambio de uso del suelo, con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal, con número de folio 7115-321MEJO16, del predio ubicado en Balboa No. 218, Colonia Portales Norte, Delegación Benito Juárez 21
- ◆ Resolución definitiva para el cambio de uso del suelo, con fundamento en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Urbano del Distrito Federal, con número de folio 33971-321HEGE16, del predio ubicado en Eje 2 Sur Juan Escutia No. 84, Colonia Condesa, Delegación Cuauhtémoc 24

Continúa en la Pág. 2

## Índice

### Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México

- ◆ Acuerdo por el que se crea el Comité de Mejora Institucional de la Secretaría de Movilidad de la Ciudad de México 31

### Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México

- ◆ Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2017 33

### Instituto Electoral del Distrito Federal

- ◆ Aviso mediante el cual se da a conocer el Acuerdo por el que se Modifica un Sistema de Datos Personales del Instituto Electoral del Distrito Federal 51

## CONVOCATORIAS DE LICITACIÓN Y FALLOS

- ◆ **Secretaría del Medio Ambiente.-** Convocatoria: 44.- Mantenimiento a los equipos de Monitoreo de Calidad del Aire 54
- ◆ **Secretaría del Medio Ambiente.-** Convocatoria: 45.- Campaña 2016 para el monitoreo de precursores de ozono 56
- ◆ **Secretaría del Medio Ambiente.-** Convocatoria: 46.- Adquisición de Juegos y Gimnasios para los Bosques de la Ciudad de México 58
- ◆ **Secretaría del Medio Ambiente.-** Convocatoria: 47.- Adquisición de Prendas de Protección y Vestuario 60
- ◆ **Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.-** Licitación Pública Internacional para la adquisición de bienes 62
- ◆ **Procuraduría Ambiental y del Ordenamiento Territorial.-** Licitación Pública Internacional para la adquisición de bienes y la contratación de los servicios 63
- ◆ **Delegación Miguel Hidalgo.-** Convocatoria N° 27.- Licitación Pública Nacional.- Contratación del servicio de elaboración del Plan Estratégico Tacubaya 64
- ◆ **Delegación Miguel Hidalgo.-** Convocatoria N° 28.- Licitación Pública Nacional.- Contratación de adquisición de diversos bienes” 66
- ◆ **Tribunal de lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de México.-** Licitación Pública Nacional TCACDMX/DA/SRMSG/LPN/006/2016.- Contratación de la prestación del servicio de Telefonía e Internet para el Tribunal de lo Contencioso Administrativo de la Ciudad de México 68

## SECCIÓN DE AVISOS

- ◆ Impulsora Comercial Asea, S.A. de C.V. 69
- ◆ ITS Seguridad privada, S.A. de C.V. 70
- ◆ Corpo Profin Traslado de Valores, S.A. de C.V. 71

## CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

**MTRO. JOSÉ ARTURO CERÓN VARGAS, Director General del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México**, con fundamento en los artículos 87, 97, 98 y 99 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 54 Fracción I de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 97, 102 y 102 bis de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 42 C fracción XVII de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 121 fracción I y 135 fracción IX de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; 114 del Reglamento de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 50 y 51 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 9 fracción XII, 26 fracción I y 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; el Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales; así como en el Área de Oportunidad 1 “Discriminación y Derechos Humanos” del Eje 1 “Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano” y del Área de Oportunidad 2 “Planeación, Evaluación y Presupuesto Basado en resultados” del Eje 5 “Efectividad, rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción”, ambos del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018; y de los dos Programas Sectoriales derivados: “Desarrollo Social con Equidad e Inclusión” y “Mejora de la Gestión Pública”, respectivamente; el Programa Institucional del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal 2013-2018; y con base en el acuerdo derivado de la X Sesión Ordinaria 2016, emitido por el Comité de Evaluación y Recomendaciones, he tenido a bien expedir los:

### LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES PARA EL EJERCICIO 2017

#### 1. INTRODUCCIÓN

La Ciudad de México es la entidad del país con la política social más robusta por el número de programas sociales existentes, por la diversidad de la población que atiende y la visión de cumplimiento de derechos que la misma Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) consagra.

El marco jurídico vigente establece que todos los programas sociales deben publicar sus reglas de operación, mismas que deben elaborarse conforme a los lineamientos que emite anualmente el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA CDMX). Los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación, diseñados por primera vez en 2010, en la presente administración se han fortalecido año con año, al incorporar más componentes e información, entre los que resalta la inclusión de conceptos, definiciones y orientaciones metodológicas. En los Lineamientos 2014, por primera vez se incluyó el apartado “Introducción” en donde se solicitó que se realizara un diagnóstico del problema social atendido por el programa y se incluyó un glosario de términos; para mejorar su difusión. Además de la publicación en la Gaceta, se envió por oficio a todas las dependencias y delegaciones con programas sociales y se publicó en el portal del Consejo. Adicional a ello, el Consejo realizó el Estudio “Análisis del Diseño de los Programas Sociales del Distrito Federal 2014, a través de sus Reglas de Operación”, concluyendo que sólo una cuarta parte de las reglas de Operación estaban diseñadas de forma satisfactoria, siendo las principales áreas de oportunidad: la falta de diagnósticos claros respecto de la problemática atendida y la carencia de indicadores para monitorear de forma adecuada los programas sociales, por lo que para 2015 los Lineamientos fueron reforzados en los aspectos detectados en el estudio, destacando la incorporación de la Metodología de Marco Lógico para la construcción de indicadores; adicional a ello, se elaboró una Guía para la Elaboración de Reglas de Operación (que incluyó explicaciones exhaustivas y ejemplos claros).

La estrategia emprendida fue exitosa, pues al realizar el Estudio de las Reglas de Operación 2015, donde el Evalúa CDMX se dio a la tarea de valorar para el año 2015 la calidad de las Reglas de Operación de cada uno de los 158 programas sociales de la Ciudad de México, los resultados del estudio comparativo arrojaron que la integración satisfactoria pasó de 25.6% en 2014 a 46.2% en 2015, no obstante al desagregar el análisis se encontró que menos de una cuarta parte de los programas sociales incluyó en sus Reglas de Operación 2015 de manera adecuada un diagnóstico del problema social que busca atender (apartado que se incluyó en el Lineamiento de Reglas de Operación por primera vez en 2014); mientras solo una tercera parte de los programas sociales incluyó de manera satisfactoria el diseño de indicadores, a través de la Metodología de Marco Lógico (aspecto solicitado a partir de los Lineamientos 2015), es decir, indicadores con una clara alineación y coherencia, que permitan el monitoreo de los objetivos planteados.

Estos resultados vislumbraron que era indispensable para el Evalúa CDMX redoblar esfuerzos en el diseño de los Lineamientos 2016 y la necesidad de entablar una relación más estrecha con las Entidades de modo que a través de una mayor vinculación interinstitucional y capacitación se fortalecieran las reglas de operación de los programas sociales como herramientas de la planeación y la gestión pública. Al concluir el Taller impartido para apoyar la elaboración de las Evaluaciones Internas 2015, se evidenció la necesidad de realizar un Taller para apoyar la elaboración de Reglas de Operación, pues en un instrumento levantado a las personas asistentes, manifestaron la necesidad de recibir capacitación y/o asesoría para el diseño de indicadores (92.1%) y para el diseño de sus reglas de operación 2016 (81.6%). Es por ello que para 2016, los Lineamientos emitidos, reforzaron la desagregación clara y exhaustiva de cada tema; adicional a ello, desde el Evalúa CDMX se determinó llevar a cabo la impartición del **Taller para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016**, durante 4 sesiones teórico-prácticas, con el objetivo de brindar a las personas encargadas de los procesos de planeación y diseño de los programas sociales las herramientas teóricas y prácticas que les permitieran desarrollar de forma óptima la elaboración de las Reglas de Operación 2016, con énfasis en la construcción y seguimiento de un sistema de indicadores a través de la Metodología de Marco Lógico; con el fin de impulsar la planificación armonizada y orientada al cumplimiento de resultados, la transparencia, eficacia, eficiencia de los programas sociales. El Taller contó con la presencia de 138 servidores públicos de 19 dependencias del Gobierno de la Ciudad de México y 13 de las 16 Delegaciones, logrando la capacitación del 90% de las entidades a cargo de ejecutar programas sociales.

A la par, con el objetivo de fortalecer el proceso de monitoreo y evaluación de los programas sociales a través de la Metodología de Marco Lógico, en coordinación con Instituciones especializadas y con sobrada experiencia en el tema de evaluación y monitoreo (CONEVAL e ILPES-CEPAL), en 2015, se llevó a cabo el Curso “Herramientas de Monitoreo y Evaluación para Medición de Resultados”, dirigido a los servidores públicos de todas las Dependencias y Delegaciones de la Ciudad de México encargadas de operar programas sociales. La respuesta a la convocatoria fue satisfactoria, pues 138 servidores públicos acreditaron el taller.

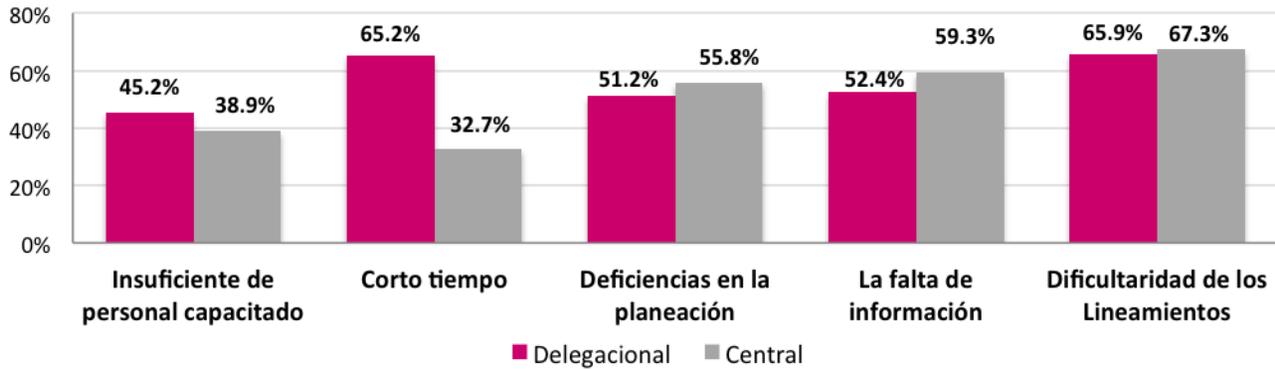
Al concluir el Taller de Apoyo para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2016 se aplicó un Instrumento de Evaluación a las personas participantes con la intención de retroalimentar las acciones de capacitación y asesoría otorgados por el Consejo. Es importante señalar que de los obstáculos que los participantes consideran se subsanaron con el desarrollo del Taller destaca la dificultad de los lineamientos, la falta de información para el desarrollo adecuado de sus reglas de operación y deficiencias en la planeación; coincidiendo en esto, tanto los servidores públicos de las delegaciones como de las Dependencias (ver Gráfica 1).

Como seguimiento de los análisis ya realizados en 2014 y 2015, en 2016 el Evalúa CDMX replicó el ejercicio de valorar la calidad de las reglas de operación de cada uno de los programas sociales de la Ciudad de México. Los resultados del análisis, corroboraron lo manifestado por las personas asistentes al Taller de Reglas de Operación 2016, pues como se observa en la Gráfica 2, al comparar la calidad en la integración de la información de acuerdo con lo establecido por los Lineamientos para Elaboración de Reglas de Operación de cada año respectivo, de manera general es posible identificar un avance en la calidad entre un año y otro; pues existe un aumento de 20.6% en el número de reglas de operación que para 2015, respecto a 2014, integraron de manera satisfactoria los elementos requeridos en los Lineamientos para Elaboración de Reglas de Operación, incremento sostenido para 2016, pues el 62.2% de las Reglas de Operación fueron diseñadas con una calidad satisfactoria. En este sentido, vale la pena reconocer el esfuerzo de las entidades a cargo de programas sociales por tener mejores instrumentos de planeación. Sin embargo, al desagregar estos resultados, persiste un porcentaje importante de programas que poseen reglas de operación susceptibles de mejorar, sobre todo en el caso de las Delegaciones donde es menor el porcentaje de reglas de operación integradas satisfactoriamente (50.9%).

Por otra parte, en los Lineamientos de 2014 por primera vez se incluyó la solicitud de incluir un diagnóstico del problema atendido por el programa social, por ello, como se observa en la Gráfica 3, el 17.6% de las reglas de operación 2014 no lo incluyeron, sin embargo, para 2016 este apartado ya fue incorporado en la mayoría de los casos (sólo el 3.1% no lo hizo). Al analizar la calidad en su construcción fue posible observar importantes retos para el desarrollo adecuado de este apartado, pero con avances importantes y sostenidos, sobre todo en los programas sociales del área central del gobierno. Si el análisis se profundiza aún más, es posible observar que la congruencia programática de los programas sociales, es decir, la

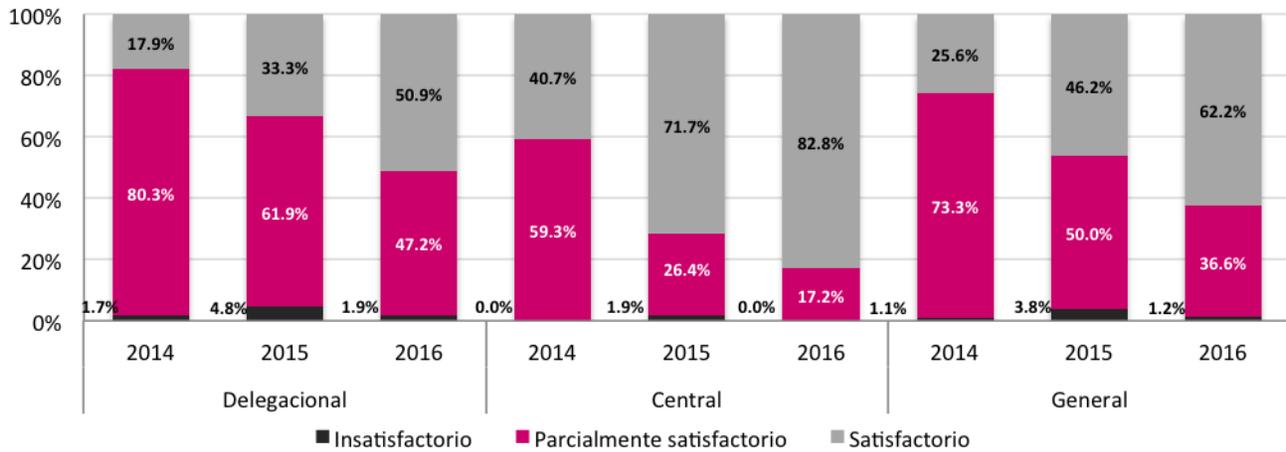
alineación de los indicadores con los objetivos y metas del programa, aun representa un reto, pues sólo una quinta parte (20.7%) de las reglas de operación de los programas sociales incorporaron de manera satisfactoria los elementos requeridos. En tanto, es un avance que sólo el 18.3% no incluyó estos elementos. Es de notarse que el caso de las reglas de operación de los programas del área central de Gobierno presenta mayores avances, pues el 44.8% de sus reglas de operación se integraron de manera satisfactoria (ver Gráfica 4).

**Gráfica 1. Dificultades al Realizar las ROP 2016 Disminuidas con el Taller**



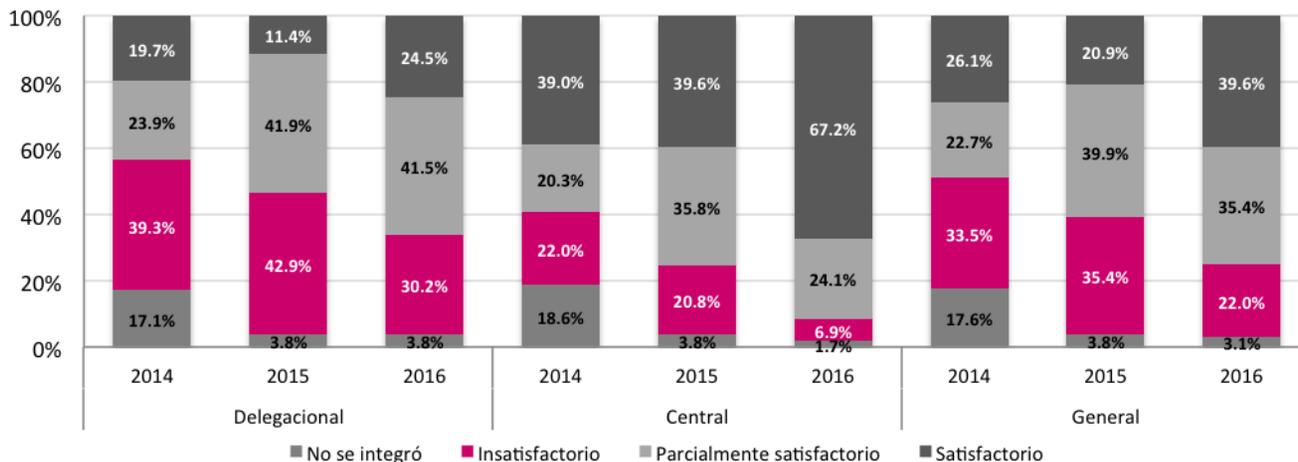
Fuente: Evalúa CDMX, 2016. Instrumento de Evaluación de los Participantes del Taller de Apoyo para la Elaboración de las Reglas de Operación 2016.

**Gráfica 2. Calidad en la Integración de las Reglas de Operación por Nivel de Gobierno, 2014-2016**



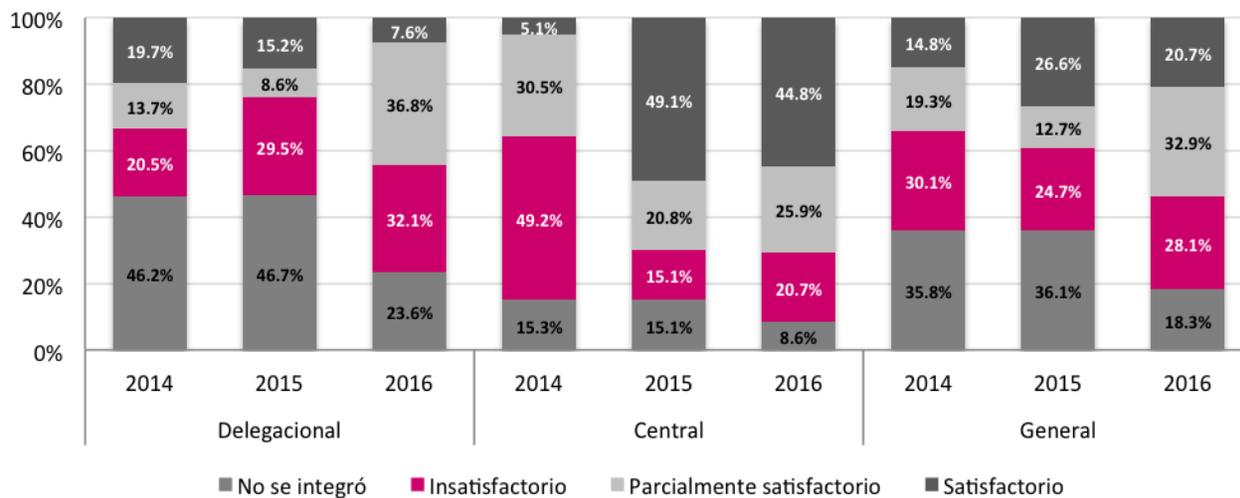
Fuente: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, 2016.

**Gráfica 3. Construcción del Diagnóstico en las Reglas de Operación 2014-2016**



Fuente: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, 2016.

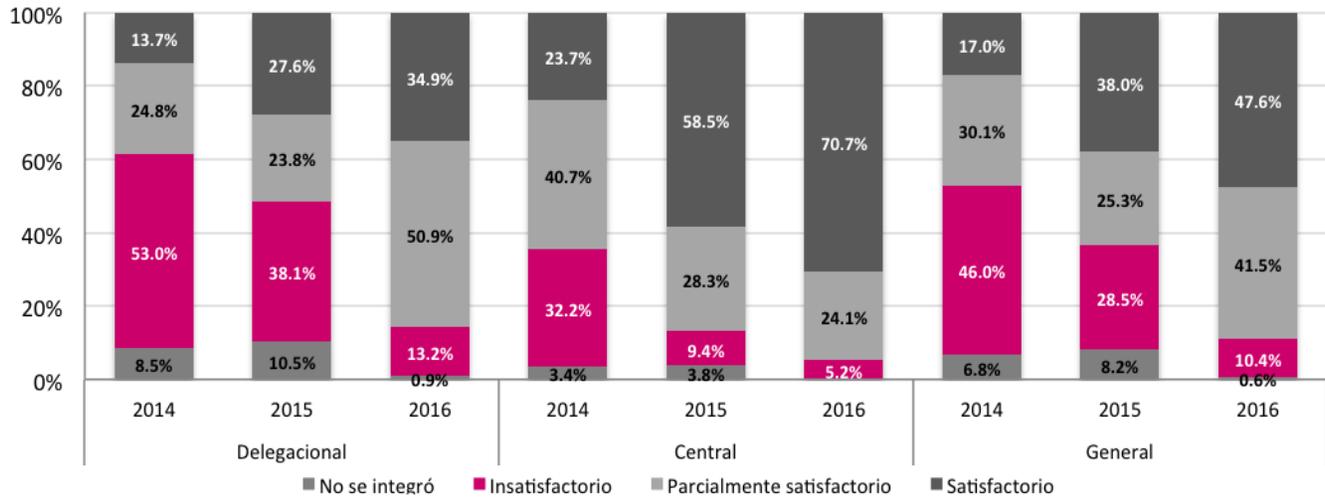
**Gráfica 4. Alineación de los indicadores con las metas establecidas y del objetivo general y los objetivos específicos, 2014-2016**



Fuente: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, 2016.

También es importante destacar que las Reglas de Operación en 2014 no incluían de manera satisfactoria en la mayoría de los casos los mecanismos de evaluación e indicadores para monitorear el programa social, mejorando esta situación considerablemente para 2015 y, posterior al Taller 2016, se ha logrado que cerca de la mitad de los programas sociales lo incluya de forma adecuada (ver Gráfica 5).

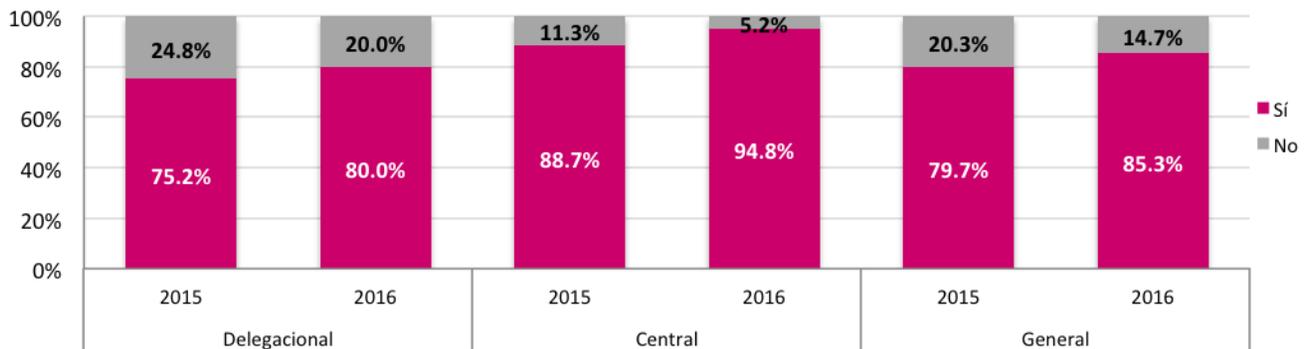
**Gráfica 5. Integración del Apartado Mecanismos de Evaluación e Indicadores, 2014-2016**



Fuente: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, 2016.

Un aspecto fundamental que contribuyó a esta mejor integración fue el establecimiento del uso de la Metodología de Marco Lógico para el diseño de indicadores de los programas sociales del a partir de los Lineamientos 2015, pues esto ha permitido la construcción de una matriz de indicadores con una clara alineación y coherencia entre los objetivos planteados a cada nivel (fin, propósito, componentes y actividades); así como un diseño adecuado de los indicadores que permiten el monitoreo de los objetivos planteados a cada nivel. Para 2016 el 85.3% de las Reglas de Operación ya incorporan el uso de la metodología de marco lógico para la construcción de sus indicadores (ver Gráfica 6).

**Gráfica 6. Inclusión de los elementos de la Matriz de Marco Lógico en las Reglas de Operación, 2015-2016**



Fuente: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, 2016.

Los esfuerzos emprendidos hasta ahora por el Evalúa CDMX ya han sido objeto de reconocimiento. El 1° de Diciembre de 2015, el CONEVAL entregó al Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, el Dr. Miguel Ángel Mancera, el Premio en la categoría “Diseño de la política de desarrollo social” por los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación diseñados por el Evalúa CDMX, pues es considerada la mejor práctica al nivel nacional.

Por lo antes expuesto, la labor del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México adquiere sustancial importancia como organismo técnico encargado de emitir año con año los Lineamientos para Elaboración de Reglas de Operación, pero más aún; por la necesidad de entablar una relación más estrecha con las Entidades de modo que a través de una mayor vinculación interinstitucional y capacitación se fortalezcan las reglas de operación de los programas sociales como herramientas de la planeación y la gestión pública.

## 2. OBJETIVO GENERAL DE LOS LINEAMIENTOS

La finalidad de los presentes Lineamientos, aprobados por el Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, es establecer los criterios para que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México den cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y su Reglamento, en cuanto a la elaboración y publicación de las reglas de operación de los programas sociales que tienen a su cargo; considerando que las reglas de operación son el conjunto de normas que rigen a cada uno de los programas sociales, que incluyen disposiciones que precisan su operación. Esto con el fin de asegurar la transparencia, eficacia, eficiencia y no discrecionalidad en el uso y otorgamiento de apoyos, subsidios, servicios y ayudas a la población beneficiaria, a través de los programas sociales.

## 3. INSTITUCIONES RESPONSABLES DE ELABORAR REGLAS DE OPERACIÓN

Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones 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.

## 4. ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN

**A)** La **política de desarrollo social** realizada por 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. Se rige por doce principios: universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integralidad, territorialidad, exigibilidad, participación, transparencia y efectividad (LDSDF, Art. 3).

**B)** De acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, los **programas sociales** son 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.

El Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales elaborado por el Evalúa CDMX, 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) Los programas sociales que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones 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, atendiendo a los criterios contenidos en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México y en congruencia con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 y, en su caso, los Programas Sectoriales, Delegacionales e Institucionales que de éste se desprenden.

D) Para el diseño de programas sociales, el Comité de Evaluación y Recomendaciones del Evalúa CDMX exhorta a las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México a revisar el Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales realizado por este Consejo y publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 14 de abril de 2015.

E) El documento en mención, incorpora además un acercamiento a la definición de **acción social o institucional** al referirse que las acciones sociales son actividades que están a cargo de las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, programadas como sucesos importantes de índole social, académica, artística, deportiva, cultural, o de otra naturaleza que contribuyen al desarrollo social de la población. Pueden derivarse de alguna contingencia, emergencia o suceso imprevisto. Así también contribuir con las Políticas y Programas Sociales, al logro de sus propósitos entre otras, a través de la acción de personal de apoyo.

Las acciones sociales son por naturaleza casuísticas, de corto plazo y en algunos casos contingentes y no previsibles. Las contingencias de índole natural (catástrofes ecológicas o ambientales) o social (cataclismos provocados por errores humanos involuntarios, etc.) exigen la intervención del gobierno para corregir, mitigar, minimizar y aún neutralizar los efectos no deseados de estos eventos. El carácter contingente de estos eventos exige intervenciones flexibles y expeditas del gobierno; con frecuencia estos eventos exceden a las características de los programas sociales cuya naturaleza sistemática y modus operandi impiden que los efectos no deseados de estas contingencias puedan atenderse mediante la política social de estos programas.

La necesidad de contar con respuestas flexibles y ágiles ante eventos inesperados de orden natural o social, justifica la pertinencia de acciones sociales específicas que, sin embargo, no deberán realizarse sobre la base de la discreción absoluta y sin mecanismos idóneos de transparencia y rendición de cuentas. En suma lo que distingue a una acción de un programa social es su carácter contingente, casuístico y temporal específicos. No obstante, su operación y ejecución deben realizarse con estricto apego a las mismas normas institucionales de equidad, justicia, universalidad y rendición de cuentas que distinguen a la política social general del gobierno de la Ciudad de México.

F) 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. Lo que sí debe buscar es establecer canales de coordinación con los programas y acciones con las que haya **complementariedad**, es decir, que atienda a la misma población o área de enfoque, pero los apoyos son diferentes.

G) 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 una perspectiva de género; promover la equidad, la inclusión y diversidad social.**

## 5. 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 y el artículo 50 de su Reglamento, en el cual se detallan once apartados que deben considerarse en las Reglas de Operación de los programas sociales, y con la determinación del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Evalúa CDMX respecto de la incorporación de un apartado inicial denominado "Introducción", a continuación se especifica lo que cada uno de ellos debe contener y desarrollar:

## Introducción

Este apartado se divide en:

### A) Antecedentes

- Indicar la fecha en la cual se inició el programa social, así como las modificaciones relevantes que ha tenido en su diseño y operación, con base en las necesidades y problema social de la población que atiende; justificando aquellas modificaciones que se realizaron respecto al último ejercicio presupuestal.

### B) Alineación Programática

- Incluir los Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 con los cuales está alineado el programa social.

- De la misma forma debe procederse, en su caso, con relación a los Programas Sectoriales, Delegacionales e Institucionales, con los cuales se vincula.

### C) Diagnóstico

El diagnóstico debe identificar y expresar con claridad:

- El problema social que se atiende y su magnitud (de manera descriptiva y con datos estadísticos que den cuenta del problema, así como su delimitación geográfica, indicando de forma explícita y referenciada la fuente de la información). Para el análisis se sugiere la revisión del Índice de Desarrollo Social de la Ciudad de México (IDS-CDMX) y de las Estadísticas Sociodemográficas 2010-2015, ambos disponibles en el portal de internet del Evalúa CDMX ([www.evalua.cdmx.gob.mx](http://www.evalua.cdmx.gob.mx)).

- Las causas y efectos observados del problema social (la causalidad se refiere a los elementos detectados en el entorno social, económico o político que dada su existencia determinan la prevalencia de un problema social. Por tanto, la primera tarea consiste en identificar correctamente el problema que se va a abordar y posteriormente señalar las causas y efectos que tal situación conlleva en los habitantes afectados. Una vez definido el problema central, se analizan los efectos que dicho problema provoca en la población, en el ambiente o en el desarrollo económico y social. Para ello se recurre a la construcción del árbol de efectos, el cual representa en forma gráfica los distintos efectos del problema y cómo se relacionan con éste y entre sí).

- 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); indicando las causas del problema que se atacan y aquellas que no (si algunas se encontraran en esta situación). Adicionalmente, para justificar la pertinencia de la estrategia del programa social en cuestión, se deben incluir referencias documentadas –de forma breve- de otras experiencias de programas similares o disímolos y de los factores determinantes de su éxito o fracaso.

- Establecer la Línea de Base, considerando que ésta se constituye por los valores iniciales de los indicadores del problema que dio origen al programa. Dicha base constituye un parámetro indispensable para evaluar los impactos de la intervención porque permite comparar las situaciones antes, durante y después de su ejecución (UNICEF, 2012. Monitoreo y evaluación de políticas, programas y proyectos sociales, pág. 55).

- La definición de la población potencial, de la población objetivo y de la población que será beneficiaria del programa, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven del diagnóstico (qué características tiene cada una de las poblaciones, cuántos son y en dónde están; indicando de forma clara la fuente de la información). Considerando que:

La **Población Potencial** es aquella parte de la población de referencia que es afectada por el problema (o será afectada por éste), 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).

La **Población Objetivo** es un subconjunto de la población total (población de referencia) 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).

La **Población Beneficiaria** es la parte de población objetivo que recibe los productos del Proyecto (acierto de inclusión). (Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, pág. 10). Son todas aquellas personas físicas o morales pertenecientes a una población que tiene como particularidad compartir la misma problemática o características que la política o programa social busca combatir. Y que cubriendo los requisitos de selección que se establecen en las Reglas de Operación se encuentran inscritos dentro del mismo, siendo acreedores a los beneficios que este otorga. (Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (2013). “Programa de Verificación de Padrones de Programas Sociales del Distrito Federal 2013” pág. 8).

**Derechohabiente** es la persona habitante o que transita en la Ciudad de México, que dadas sus características sociales, económicas, demográficas o de vulnerabilidad, por Ley tiene el derecho a recibir de los programas sociales prestaciones en especie, en efectivo, servicios o subsidios. Entendiendo ésta acción no como un apoyo de atención a necesidades insatisfechas sino como una obligación del Estado para coadyuvar al pleno goce de los derechos sociales, económicos y culturales de sus habitantes.

Con base en el diagnóstico, se deben plantear el objetivo general y los objetivos específicos, de los cuales derivarán las metas y los indicadores, generando congruencia programática.



### I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa

Se refiere a la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad que es responsable de la ejecución del programa social y que es la ejecutora del gasto. Se debe indicar:

- 1.1. La dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del programa.
- 1.2. La o las unidades administrativas involucradas en la operación del programa social y, si fuere el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la instrumentación del mismo.

En los casos en que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, se debe especificar:

- 1.3. 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. Las responsabilidades y actividades de cada una de las unidades administrativas involucradas en la operación del programa, por entidad y/o dependencia.

En los casos en que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades ejecuten de manera independiente un mismo programa social, se debe indicar:

- 1.5. El nombre de las entidades o dependencias involucradas, así como el de sus unidades administrativas responsables de la operación del programa.
- 1.6. 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.

### II. Objetivos y Alcances

Este apartado se divide en:

#### II.1. Objetivo General

Se refiere al propósito central que tiene el programa social, y lo que se pretende lograr con su implementación en un periodo de tiempo. Los resultados físicos, financieros, institucionales, sociales, ambientales o de otra índole que se espera que el proyecto o programa contribuya a lograr. (CAD, 2002. Glosario de los principales términos sobre evaluación y gestión basada en resultados. Paris: OCDE, pág. 31). Éste debe ser concreto y medible, por lo que en un párrafo, máximo dos, se deben integrar los siguientes elementos:

- 2.1. Definir lo que se busca alcanzar con el programa social y en qué medida.
- 2.2. Indicar los bienes y/o servicios que otorgará y, en su caso, si el programa social responde a una Ley, debe enunciarla.
- 2.3. Establecer la población objetivo a quien va dirigido incluyendo: cantidad, grupo social, edad, género, pertenencia étnica, localización territorial, entre otras características que definan la población objetivo del programa.

## **II.2. Objetivos Específicos**

Derivan del objetivo general y son el conjunto de propósitos y estrategias que permitirán alcanzarlo, en correspondencia con el tipo de programa social en cuestión: de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias. Los objetivos específicos deberán:

- 2.4. Señalar el conjunto de las acciones diversas que se realizarán para alcanzar el objetivo general.
- 2.5. Señalar puntualmente el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el programa social, considerando que los Derechos Económicos, Sociales y Culturales reconocidos universalmente son: derecho a un empleo y a un salario digno; derecho a la protección social; la protección y asistencia a la familia; el derecho a un nivel de vida adecuado (alimentación, vivienda, agua y vestido); derecho a la educación; derecho a la salud; derecho al acceso a la cultura; y medio ambiente saludable. Adicionalmente, aquellos que marca la Ley de Desarrollo Social y su Reglamento: infraestructura social, economía popular, deporte, promoción de la equidad y cohesión e integración social.
- 2.6. Especificar las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género, y lograr igualdad en la diversidad.

## **II.3. Alcances**

Establecen la trascendencia y repercusión del programa social sobre el problema que atiende y/o derecho que busca garantizar, por lo que se debe especificar e integrar en un párrafo, máximo dos:

- 2.7. La trascendencia y repercusión del programa social.
- 2.8. El tipo de programa social: (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), o si es resultado de la combinación de algunos de éstos.

## **III. 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:

- 3.1. Las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2016, mismas que deben ser cuantificables, medibles, verificables y que su alcance sea posible, representando siempre 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.
- 3.2. La meta de cobertura de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2016 (en, número de personas que se espera atender). La cobertura se refiere a la relación de la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población objetivo que presenta el problema social a atender.
- 3.3. En caso que el programa social no esté en condiciones de alcanzar la universalidad, se debe especificar cuáles son las estrategias que se siguen para cumplir lo mandatado en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 de su Reglamento, de modo que se debe incluir la delimitación del ámbito socio espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes del territorio que reúna las características del mismo.
- 3.4. 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.

## **IV. Programación Presupuestal**

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

4.1. Integrar el monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2016, expresado en unidades monetarias. En el caso de que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones 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, delegaciones o entidades ejecuten de manera independiente un mismo programa deberá indicarse la desagregación de los recursos que cada dependencia erogará.

4.2. Anotar el monto unitario por persona beneficiaria o derechohabiente, o, en su caso, el porcentaje del costo del proyecto o acción a apoyar o subsidiar; y la frecuencia de ministración o periodicidad de los beneficios (señalando, en la medida de lo posible, el calendario de gastos).

## **V. Requisitos y Procedimientos de Acceso**

Se refieren a los criterios de inclusión de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social; a la metodología para su identificación y permanencia como tales, y a las formas y trámites de incorporación a ellos. Se debe procurar 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 97, fracción VIII, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal). Este apartado se divide en:

### **V.1. Difusión**

5.1. 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. La difusión podrá hacerse a través de medios electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras.

5.2. 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.

5.3. 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.

### **V.2. Requisitos de Acceso**

5.4. 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: menores de edad, personas con discapacidad, personas adultas mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de analfabetismo, indígenas, entre otros.

5.5. Indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas a donde deba dirigirse la persona solicitante, el lugar y horarios de atención (sólo podrán exigirse los datos y documentos anexos estrictamente necesarios para tramitar la solicitud y acreditar si el potencial beneficiario cumple con los criterios de elegibilidad).

### **V.3. Procedimientos de Acceso**

5.6. Indicar la forma en que se accederá al programa social: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria) o mediante convocatoria pública (se debe publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y, al menos, en dos periódicos de mayor circulación en la Ciudad de México, deberá incluir una síntesis de las Reglas de Operación).

5.7. Establecer claramente los criterios con base en los cuales la institución incluirá a las personas beneficiarias o derechohabientes, y las áreas responsables u órganos de la inclusión (comités, consejos, etc.). Los criterios deben ser transparentes, equitativos y no discrecionales. Se debe señalar que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el programa social son públicos e indicar los lugares en que están colocados dentro de las áreas de atención del mismo (deben ser lugares visibles).

5.8. Explicitar, en todos los casos, los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o discriminación.

- 5.9. Indicar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de las personas solicitantes; señalando las unidades administrativas responsables.
- 5.10. En todos los casos, cuando las solicitudes sean mayores a los recursos disponibles, se tendrán que hacer explícitos los criterios con los que se dará prioridad en la inclusión de las personas al programa social.
- 5.11. 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.
- 5.12. Indicar que la institución entregará a las personas solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa social.
- 5.13. Indicar que una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Beneficiarios, que conforme a 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.
- 5.14. 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.

#### **V.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:

- 5.15. 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.
- 5.16. En cualquiera de los tres casos anteriores, 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.

#### **VI. 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.

##### **VI.1. Operación**

- 6.1. Indicar todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar a la persona beneficiaria o derechohabiente el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa.
- 6.2. Señalar las unidades administrativas responsables de la implementación del programa y los tiempos en que cada una de sus etapas será realizada.
- 6.3. Señalar que los datos personales de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, y la información adicional generada y administrada, se regirá por lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal.
- 6.4. Señalar que de acuerdo con 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”.
- 6.5. Especificar que los formatos y los trámites a realizar son gratuitos, o en su caso, desglosar los costos que tiene que cubrir el solicitante.

##### **VI.2. Supervisión y Control**

- 6.6. 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.
- 6.7. Indicar las unidades administrativas internas responsables de la supervisión y control del programa social.

## VII. 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. El apartado deberá:

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

## VIII. 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 que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, 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:

8.1. 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.

8.2. Indicar los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación.

8.3. 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.”

8.4. Indicar que la Contraloría General del Gobierno de la Ciudad de México es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

## IX. Mecanismos de Evaluación e Indicadores

De acuerdo con 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. 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.

Asimismo, la Evaluación Interna es la que deben efectuar quienes implementan los programas sociales, anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Ésta se refiere a la valoración que la propia institución debe hacer del programa social para dar cuenta de sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y áreas de mejora y, así, 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:

### IX.1. Evaluación

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. Señalar la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social.

9.4. Derivado de que los procesos de evaluación interna son una actividad que deben ejecutar de forma permanente los programas sociales, ésta debe ser producto de una planeación, por lo que en las Reglas de Operación se deben indicar 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.

### IX.2. Indicadores

9.5. En congruencia con la metodología de Presupuesto Basado en Resultados empleada a nivel nacional, y adoptada por el Gobierno de la Ciudad de México, se debe indicar que para la construcción de los indicadores se seguirá la Metodología de Marco Lógico; además de señalar los instrumentos de evaluación cuantitativa y/o cualitativa complementarios que se consideren pertinentes, de acuerdo con las necesidades y características del programa social.

9.6. 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:

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos
Fin								
Propósito								
Componentes								
Actividades								

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

Columna	Información que debe contener
	<b>Fin:</b> 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.

<b>Objetivo</b>	<p><b>Propósito:</b> 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.</p> <p><b>Componentes:</b> los productos o servicios que el programa o proyecto entrega para resolver el problema, es decir para cumplir con su propósito.</p> <p><b>Actividades:</b> las acciones necesarias para generar los productos que entregan el proyecto o programa (es decir para generar los componentes).</p>
<b>Indicador</b>	<p>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.</p>
<b>Fórmula de Cálculo</b>	<p>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.</p>
<b>Tipo de Indicador</b>	<p>Según el aspecto del logro de los objetivos que miden se distinguen los siguientes tipos de indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-De eficacia: apuntan a medir el nivel de cumplimiento de los objetivos.</li> <li>-De eficiencia: busca medir que tan bien se han utilizado los recursos 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.</li> <li>-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.</li> <li>-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, contribuciones de otras entidades, venta de servicios, entre los principales.</li> </ul>
<b>Unidad de Medida</b>	<p>Se refiere a la unidad en la que está calculada el indicador, es decir, porcentaje, pesos, personas beneficiarias, solicitudes, entre otras.</p>
<b>Medios de Verificación</b>	<p>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.</p>

<b>Unidad Responsable</b>	<b>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.</b>
<b>Supuestos</b>	<b>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.</b>

9.7. 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.

#### **X. Formas de Participación Social**

Como lo menciona la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y de acuerdo a lo establecido por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de desarrollo social; para lo cual en este apartado se deberá:

10.1. Indicar la forma como participan en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones 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.

10.2. Además señalar cuál es la modalidad de participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.

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

<b>Participante</b>	<b>Etapas en la que participa</b>	<b>Forma de Participación</b>	<b>Modalidad</b>

#### **XI. Articulación con Otros Programas y Acciones Sociales**

Se refiere a 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, en este apartado se deberá:

11.1. 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.

11.2. 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.

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

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

#### **6. APOYO DEL EVALÚA CDMX PARA LA ELABORACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN 2017**

Como herramientas de apoyo teóricas y prácticas para desarrollar de forma óptima cada apartado de las Reglas de Operación 2017, el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa CDMX) pone a su disposición en el portal de internet [www.evalua.cdmx.gob.mx](http://www.evalua.cdmx.gob.mx) las presentaciones y los materiales del Taller de Apoyo para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales 2016; donde podrá encontrar el desarrollo explícito y exhaustivo de cada tema abordado en las Reglas de Operación, además de ejemplos al respecto.

Aunado a lo anterior, con el objetivo de brindar a las personas encargadas de los procesos de planeación y diseño de los programas sociales 2017, la asesoría y el acompañamiento requeridos de forma particular, apoyando en las áreas de oportunidad específicas de cada programa social, el Evalúa CDMX propone la revisión de los proyectos de Reglas de Operación (ROP) 2017 en reuniones de trabajo por Dependencia o Delegación, a realizarse en las instalaciones del Consejo, ubicadas en Alfonso Esparza Oteo No. 160, Col. Guadalupe Inn, Del Álvaro Obregón, CDMX.

Para formalizar la petición de apoyo en la revisión de los Proyectos de Reglas de Operación de los Programas Sociales que en 2017 serán sometidos a consideración del COPLADE, la persona titular de la Dependencia, el Órgano Desconcentrado o la Delegación, o quien ésta designe, deberán enviar la solicitud por oficio, dirigido al Mtro. José Arturo Cerón Vargas, Director General del Evalúa CDMX, agregando los Proyectos de ROP 2017 que serán objeto de revisión en la reunión de trabajo y estableciendo el enlace designado para dar seguimiento a los trabajos de revisión. Tal como se observa en las fechas establecidas en el siguiente cuadro, las Dependencias, los Órganos Desconcentrados o las Delegaciones interesados podrán enviar al Evalúa CDMX sus proyectos de ROP 2017 a partir de la publicación de los presentes Lineamientos y hasta el 11 de noviembre de 2016, en el caso de las Dependencias y Órganos Desconcentrados, y hasta el 18 de noviembre de 2016, en el caso de las Delegaciones: Una vez recibida la solicitud incluyendo los Proyectos de ROP 2017, el Evalúa CDMX se comunicará con el enlace designado por la Dependencia, el Órgano Desconcentrado o la Delegación para agendar la reunión de revisión en el periodo establecido. Una vez concluido el proceso de revisión, el Evalúa CDMX extenderá una constancia a la Dependencia, el Órgano Desconcentrado o la Delegación.

<b>Apoyo del Evalúa CDMX en la Revisión de las ROP 2017</b>	<b>Dependencias y Órganos Desconcentrados</b>	<b>Delegaciones</b>
<b>Fecha límite de entrega de proyectos de Reglas de Operación 2017 al Evalúa CDMX para su revisión</b>	<b>11 de noviembre de 2016</b>	<b>18 de noviembre de 2016</b>
<b>Periodo de reuniones de revisión de Proyectos de Reglas de Operación 2017</b>	<b>Del 14 al 25 de noviembre de 2016</b>	<b>Del 28 de noviembre al 9 de diciembre de 2016</b>
<b>Entrega de Constancias de Revisión por parte del Evalúa CDMX</b>	<b>Del 28 de noviembre al</b>	<b>16 de diciembre de 2016</b>

Consideraciones importantes: las reuniones de revisión serán agendadas solo de haber recibido los proyectos de ROP 2017; solo serán objeto de revisión los Programas Sociales, no así las Acciones Sociales o Institucionales; las constancias de revisión solo serán extendidas en caso de atender las observaciones y sugerencias del Evalúa CDMX.

Cualquier duda o aclaración al respecto será atendida por el Evalúa CDMX a través de la Jefatura de Unidad Departamental de Capacitación, al teléfono 56631508, y de la Dirección de Evaluación, al teléfono 56631446.

### **TRANSITORIOS**

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

SEGUNDO. La vigencia de los presentes Lineamientos es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2017.

Ciudad de México, a 21 de octubre de 2016.

(Firma)

**MTRO. JOSÉ ARTURO CERÓN VARGAS**  
**DIRECTOR GENERAL DEL CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE**  
**MÉXICO**

---