

CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DEL DF

PABLO ENRIQUE YANES RIZO, en mi carácter de Director General de este organismo descentralizado y con fundamento en el artículo 54 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del DF y el 26 del Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación así como en los artículos 102 y 103 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal; 114 del Reglamento de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente; 33, 34 fracción I, 42c fracción XVII de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 50 y 51 de su Reglamento y en el artículo 9 fracción XII del Estatuto Orgánico del Distrito Federal, y

Considerando que

Los Programas Sociales sean de prestación de servicios, otorgamiento de subsidios, operación de la infraestructura social o de transferencias, que las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal lleven a cabo, deben **derivar** de los programas Sectoriales o, en su caso, de los Programas Delegacionales de Desarrollo Social respectivos, y en ambos casos, deben estar vinculados al Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012 (PDSDF) y ser congruentes con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012 (PGDDF); y en su caso, con los Programas Delegacionales de Desarrollo y los Programas Delegacionales de Desarrollo Social;

Dichos Programas deben estar elaborados y publicados de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal y la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y con su Reglamento;

Los Programas Sociales son un conjunto sistemático de objetivos, estrategias, actividades, recursos y acciones de la Administración Pública del Distrito Federal para promover el desarrollo social mediante el goce progresivo de los derechos.

Todos los Programas Sociales de prestación de servicios, otorgamiento de subsidios, operación de infraestructura social o de transferencias monetarias o en especie, deben contar y publicar Reglas de Operación.

Las Reglas de Operación son el conjunto de normas, lineamientos y mecanismos que rigen a cada uno de los programas sociales en el corto plazo; a través suyo se organiza sus etapas de instrumentación, y se planifican anualmente los medios, acciones y metas para avanzar en el cumplimiento de los objetivos estratégicos en cada ejercicio fiscal. Y, además, constituyen un mecanismo de transparencia de la acción pública a través de la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Conforme a la Ley de Desarrollo Social y su Reglamento, las Reglas de Operación de los Programas Sociales a cargo de las Dependencias, Delegaciones, Órganos Desconcentrados y Entidades, deberán publicarse en la Gaceta Oficial del Distrito Federal a más tardar el 31 de enero de cada año fiscal.

El Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal emite el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES 2011

Objeto

La finalidad de los presentes lineamientos, aprobados por el Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del DF, es facilitar a las dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones y entidades de la Administración Pública del Distrito Federal, el cumplimiento de las obligaciones de planeación establecidas en la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal y las establecidas en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento, en lo referente a la elaboración y publicación de las Reglas de Operación de los Programas Sociales que tienen a su cargo, como parte del diseño y operación de los mismos.

Las Reglas de Operación establecen de manera definida y específica, en cada ejercicio fiscal, las disposiciones a las que deben sujetarse los programas en su instrumentación, las cuales pueden ajustarse anualmente como parte de un proceso de aprendizaje, de ajustes sustantivos o de cambios, con el objeto de otorgar transparencia y asegurar la aplicación eficiente, eficaz, oportuna y equitativa de los recursos. Los Programas por su parte, son las decisiones, fundamentaciones y principios que las orientan.

Contenido de las Reglas de Operación

A continuación, se enlistan y detallan los once apartados de las Reglas de Operación de Programas Sociales de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y artículo 50 del Reglamento, y se especifican los elementos mínimos que cada uno de ellos debe contener y desarrollar:

I. Dependencia o entidad responsable del programa

Se refiere a la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa Social, en tanto unidad ejecutora de gasto.

En este rubro se deberá:

- ✓ indicar la dependencia, órgano desconcentrado, delegación o entidad que es directamente responsable de la ejecución del Programa;
- ✓ la o las unidades administrativas involucradas en la operación del programa, y
- ✓ si fuese el caso, las unidades de apoyo técnico-operativo que participan en cualquiera de las distintas etapas de instrumentación del programa.

En los casos en que distintas dependencias, órganos desconcentrados, delegaciones o entidades ejecuten **de manera conjunta un mismo Programa Social**, se deberá indicar que:

- ✓ el programa cuenta con una ejecución coordinada, debiendo señalar las entidades y/o dependencias que están involucradas y el tipo de acuerdo de colaboración o coordinación realizado entre ellas;
- ✓ las responsabilidades de cada una de las unidades administrativas involucradas en la operación del programa, por entidad y/o dependencia;
- ✓ las fases específicas del programa en las que cada unidad interviene;
- ✓ las actividades particulares que desarrollan, y
- ✓ la responsabilidad presupuestaria de cada una en la operación del programa.

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

- ✓ el nombre de cada una de las entidades o dependencias involucradas, así como el de sus unidades administrativas responsables de la operación del programa, precisando que no hay duplicidad de programas;
- ✓ la etapa o etapas del programa en las que les concierne participar a cada una de ellas, y
- ✓ la desagregación de los recursos que cada dependencia erogará, si es el caso;

Sólo una de las instituciones involucradas debe publicar las Reglas de Operación del Programa Social de que se trate, debiendo especificarse a quien corresponde en el acuerdo de coordinación o colaboración que establezcan entre ambas.

En el apartado *VI. Procedimientos de instrumentación* también deberán indicarse las acciones que cada unidad administrativa realizará en la operación de **un mismo programa**, así como sus respectivas responsabilidades sobre éste.

II. Los objetivos y alcances

Alcances

Indica la trascendencia y repercusión del programa sobre la problemática que persigue atender y/o el derecho que busca garantizar.

En este rubro se deberán especificar:

- ✓ la trascendencia y repercusión del programa;
- ✓ el tipo de programa en cuestión (de prestación de servicios, otorgamiento de subsidios, operación de infraestructura social o de transferencias monetarias o en especie) y
- ✓ si el programa social de referencia es resultado de la combinación de algunas de las actividades que caracterizan a los cuatro tipos de programas (por ejemplo, si además de otorgar transferencias monetarias, adicionalmente presta algún servicio, entre otros).

Objetivo General

Se refiere al propósito central que tiene el programa, y lo que se pretende lograr con su implementación en un lapso de tiempo determinado.

Los **objetivos específicos** aluden al **conjunto de propósitos y estrategias** que permitirán alcanzar el objetivo general del programa, de acuerdo con el tipo de programa de que se trate, y deben derivar de dicho objetivo general.

Los objetivos específicos son diferentes de las acciones, procesos y actividades a través de las cuales se concretan éstos.

En este rubro se deberá:

- ✓ establecer el objetivo general del programa, que debe ser concreto y mensurable (se deberá transcribir tal y como está escrito en el programa);
- ✓ definir qué es lo que se busca alcanzar con el programa y en qué medida;
- ✓ señalar el conjunto de las acciones de diferente naturaleza, que se aplicarán para alcanzarlo;
- ✓ explicitar los objetivos específicos; éstos se deberán establecer en correspondencia con el tipo o tipos de programas en cuestión (de servicios, operación de infraestructura social, subsidios o transferencias);
- ✓ indicar el tipo de beneficios que va a otorgar;
- ✓ establecer la población objetivo a quien va dirigido (grupo social, condición etárea, género, pertenencia étnica, entre otras);
- ✓ indicar la cobertura de población que busca atenderse en el 2011 (es decir, la proporción del total de la población objetivo que va a contemplarse en este año, debiendo también señalar cuál ha sido la cobertura alcanzada por el programa en ejercicios anteriores);
- ✓ señalar el o los derechos sociales que buscan garantizarse con el programa;
- ✓ especificar las estrategias y mecanismos previstos para fomentar la equidad social y de género (o estrategias de trato diferenciado y preferencial para lograr una igualdad en la diversidad); y
- ✓ establecer las estrategias para lograr la atención universal del programa, precisando las que correspondan al ejercicio del 2011. De no poderse alcanzar la universalidad se deberá seguir lo dispuesto en el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y artículo 47 del Reglamento.

III. Metas físicas

Se refieren al resultado que se espera obtener con cada estrategia y acción implementada por el programa para alcanzar cada uno de sus objetivos. Pueden ser resultados numéricos (o metas físicas) y complementarse con resultados cualitativos.

Las metas cuantitativas se refieren a datos numéricos sobre variables, que se organizan para la interpretación de resultados.

En este apartado se deberán indicar:

- ✓ las metas que se espera alcanzar para el ejercicio fiscal 2011. En todos los casos deben ser metas coherentes con los objetivos y, alcanzables, cuantificables, medibles y verificables, y
- ✓ por cada objetivo específico una meta, de acuerdo al tipo o tipos de programa de referencia (de servicios, operación de la infraestructura social, subsidios o transferencias).
Lo ideal es que cada objetivo específico cuente tanto con **metas de operación** (que corresponden a las actividades programadas), como con **metas de resultados** (referidas a los productos de dichas actividades con relación a los objetivos específicos).

En el apartado *IX Los mecanismos de evaluación e Indicadores*, se deberá asociar a cada meta, el o los indicadores con los que se medirá su cumplimiento.

IV. Programación presupuestal

Es el instrumento que permite determinar los gastos del programa.

Se deberá establecer con precisión:

- ✓ el monto presupuestal total del programa para 2011, expresándolo en unidades monetarias;
- ✓ los montos unitarios por derecho-habiente(s) y/o persona(s) beneficiaria(s), y
- ✓ la frecuencia de ministración (periodicidad de los beneficios).

V. Los requisitos y procedimientos de acceso

Se refiere a los criterios de elección de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del programa; a la metodología para su identificación y permanencia como tales y a las formas y trámites de incorporación a ellos.

En relación con los **Requisitos**;

- ✓ precisar con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del programa, mismos que tendrán que estar acordes con el tipo de población objetivo de que se trate: menores de edad, personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas invidentes, analfabetas, indígenas, entre otros. E,
- ✓ indicar toda la documentación a presentar y la forma y tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas y, en su caso, los responsables a los que deba dirigirse el o la solicitante, detallando el lugar y horarios de atención.

En ningún caso podrán establecerse condicionalidades ni corresponsabilidades para obtener los beneficios y/o servicios del programa.

En relación con el **Acceso**;

- ✓ indicar la forma en que se accederá al programa: a demanda (o a solicitud de la persona derechohabiente o beneficiaria), o mediante convocatoria pública, entre otras. Si es por convocatoria, ésta tendrá que publicarse en la Gaceta Oficial del DF, en el Sistema de Información del Desarrollo Social y en medios de amplia circulación, de preferencia en periódicos del Distrito Federal, y
- ✓ explicitar, en todos los casos, los criterios y procedimientos de acceso para situaciones de excepción: poblaciones en situación de calle, abandono, sujetas a asistencia social, entre otras.

En relación con la **Selección**;

- ✓ establecer y detallar los criterios con base en los cuales la institución seleccionará a los derechohabientes y/o personas beneficiarias, y las áreas responsables u órganos (comités, consejos, etc.) de la selección. Los criterios deben ser transparentes, no discrecionales y equitativos.
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 selección de las personas beneficiarias.
- ✓ indicar las formas como él o la solicitante podrá conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al programa (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros). En caso de no aceptación, tienen que establecerse los mecanismos o recursos con que cuenta el o la solicitante para que se le garantice una futura incorporación (a través de una lista de espera pública, entre otros).
- ✓ Señalar que los requisitos, forma de acceso y criterios de selección establecidos por el programa son públicos e indicar en qué lugares visibles en las áreas de atención del programa están colocados. E,
- ✓ informar que en ningún caso, los y las funcionarias podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo allí establecido.

VI. Los procedimientos de instrumentación

Se refiere al plan de acción del programa.

- ✓ incluir todas las etapas de instrumentación del programa, las labores a desarrollar en cada una, el tiempo que se invertirá en ellas y las autoridades responsables de su ejecución, entre otras, y
- ✓ describir con detalle los mecanismos de participación social que el programa contempla en cada una de las anteriores etapas para garantizar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en su desempeño, supervisión y evaluación.

En relación con la **Difusión**;

- ✓ describir la forma como el programa se dará a conocer a la población y/ o los cambios, en su caso, de que ha sido objeto el mismo.

La difusión podrá hacerse a través de medios electrónicos, redes sociales, y convocatoria pública (se debe informar cuándo se hará la publicación en la Gaceta Oficial del DF, en el Sistema de Información del Desarrollo Social o en algunos de los periódicos del Distrito Federal), entre otras.

- ✓ dar a conocer, cuando el programa se difunda por medio de acciones en territorio, 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.

- ✓ incluir los teléfonos, horarios y lugares donde se pueda solicitar la información sobre el programa, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.

En relación con el **Acceso**;

- ✓ Se deberá indicar cómo se realizará el acceso al programa indicando las unidades administrativas responsables y el lugar y horarios de atención al público para solicitar el registro.

En relación con el **Registro**.

- ✓ señalar los mecanismos, procedimientos, lugares, horarios de atención, y periodos de registro de los y las solicitantes, así como las unidades administrativas encargadas del registro y las personas responsables de la selección de los derechohabientes y/o personas beneficiarias.
- ✓ indicar que la institución entregará a los y las solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa.

En relación con la **Operación**;

- ✓ indicar todas las actividades, acciones y gestiones que se realizarán para entregar al derechohabiente(s) o persona(s) beneficiaria(s) el servicio o la transferencia, garantizando su atención completa;
- ✓ señalar las unidades administrativas responsables de la implementación, y los tiempos en que cada una será realizada, y
- ✓ describir con detalle los mecanismos de participación social que el programa tenga contemplados para garantizar la participación de los y las ciudadanas.

En relación con la **Supervisión y control**

- ✓ señalar las actividades y procedimientos de supervisión y control de cada una de las actividades del programa, indicando los instrumentos a utilizar, indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales), encuestas, entre otras;
- ✓ indicar las unidades administrativas responsables, y
- ✓ detallar los órganos y mecanismos a través de los cuales la ciudadanía podrá participar en la supervisión del programa.

En relación con la **Evaluación**;

- ✓ establecer con claridad cuáles fueron los objetivos del programa y cómo se busca que cada una de las estrategias y actividades instrumentadas ayude a su consecución, para lo cual es necesario establecer las metas y definir los indicadores con los que se dará cuenta de ello.

La información de este apartado debe desarrollarse puntualmente en los apartados *III. Metas Físicas* y *IX. Los mecanismos de evaluación y los indicadores*.

VII. El procedimiento de queja o inconformidad ciudadana

Se refiere a la obligación de las dependencias y/o entidades de la Administración Pública del Gobierno del Distrito Federal de tener procesos públicos y expeditos para recibir y resolver **en primera instancia** los reclamos e inconformidades de parte de los derecho-habientes o personas beneficiarias que crean que han sido perjudicados en la aplicación del programa por una acción u omisión de una o un servidor público responsable del programa.

Se deberá:

- ✓ indicar cuáles son los procesos para interponer las quejas (deben ser ágiles y expeditos) y se hará explícito cómo usarlos;
- ✓ indicar las áreas de recepción y atención de las quejas, las y los funcionarios responsables de su atención y seguimiento, los procesos para conocer las resoluciones, los plazos de respuesta y en caso de inconformidad, los recursos legales y administrativos con que cuentan los y las derechohabientes y las personas beneficiarias;
- ✓ señalar los medios con que cuenta la dependencia para interponer las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, etc.) , y los lugares en los que están colocados; e
- ✓ informar que en caso de que la dependencia o entidad responsable del programa no resuelva la queja, los derecho-habientes o personas beneficiarias podrán interponer la queja ante la Procuraduría Social y/o la Contraloría Interna de la Dependencia o Entidad de que se trate.

VIII. Los mecanismos de exigibilidad

Se refiere a los mecanismos a través de los cuales los derecho-habientes y personas beneficiarias de los programas pueden hacer efectivos sus derechos y reclamar y exigir el acceso a los servicios garantizados.

Se deberá:

- ✓ señalar los lugares donde las dependencias y/o entidades tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias y/o derecho-habientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada programa;
- ✓ indicar los procedimientos (que deben ser ágiles y efectivos) para que se pueda exigir a la autoridad responsable el cumplimiento del servicio o prestación;
- ✓ establecer los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos, lo que puede ocurrir en al menos los siguientes casos:
 - a) Cuando una o un ciudadano cumpla con los requisitos y criterios de selección para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.
 - b) Cuando la persona derechohabiente de un programa exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo garantiza el programa.
 - c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación de potenciales personas derechohabientes a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.
- ✓ indicar que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.

IX. Los mecanismos de evaluación y los indicadores

Se refiere a la valoración que la propia institución debe hacer del programa para dar cuenta de sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y áreas de mejora y así, formular sugerencias para su reorientación o fortalecimiento. Los indicadores, son los instrumentos a partir de los cuales se cuantificarán los avances o retrocesos.

La evaluación interna del programa proporcionará a los funcionarios las oportunidades de identificar las condiciones iniciales del programa y hacer un seguimiento permanente del mismo a través de evaluaciones periódicas o parciales, entre otras, por las que se identifiquen avances y retrocesos, así como obstáculos en su desempeño.

Se deberá:

- ✓ señalar la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa y definir los tiempos en los que dicha evaluación se efectuará, procurando coincidir en con lo que al respecto establezcan los Lineamientos del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social.
- ✓ indicar la metodología y los instrumentos de medición, cualitativa y cuantitativa, que empleará la entidad y/o dependencia para la evaluación, respecto de: los objetivos y metas planteadas, con relación al programa sectorial, institucional y/o delegacional del que derive, y con relación al PGDDF y al PDSDF. Siempre deberá tomarse en cuenta la opinión de las personas beneficiarias y/o derechohabientes.
- ✓ Establecer los **indicadores** de cumplimiento de metas, asociados a los objetivos, debiendo diferenciar cuáles corresponden a los de diseño, cuáles a los de operación y cuáles a resultados. A partir de ellos, se realizará el monitoreo y la evaluación de los programas.

Un Indicador es una medida específica cuantitativa o cualitativa que permite verificar el grado de cumplimiento de las metas de un programa, en tiempo y espacio. Se expresan, a través de una fórmula, en un porcentaje o en un cociente matemático. Deben ser relevantes para los propósitos que busca el programa, claros para no dar lugar a ambigüedades, y estar basados en información confiable y ser verificables.

X. Las formas de participación social

Se refiere a la forma en que participan las y los ciudadanos en las diferentes etapas de un programa: diseño, instrumentación, seguimiento, control y evaluación.

Se deberá:

- ✓ indicar, para cada una de las etapas del programa, la forma cómo participan las y los ciudadanos (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). Y,
- ✓ señalar cuál es la modalidad de la participación social: información, consulta, decisión, asociación, deliberación, entre otras.

XI. La articulación con otros programas sociales

Se refiere a si el programa objeto de las Reglas de Operación se opera conjuntamente con otro u otros programas, ya sea de la misma dependencia o bajo la responsabilidad de otras, para atender o resolver alguna problemática específica de manera integral.

- ✓ se deberá establecer el nombre del otro u otros programas, el de la o las dependencias o entidades responsables de los mismos, las acciones en las que se complementan, coordinan y colaboran, y los recursos que cada una destina, además de indicar las etapas del programas en las que están comprometidas cada una de ellas.

Por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, Dra. Myriam Irma Cardozo Brum, Consejera; Mtra. María del Pilar Berrios Navarro, Consejera; Dr. Julio Boltvinik Kalinka, Consejero; Dr. Manuel Canto Chac, Consejero; Dr. Adolfo Sánchez Almanza, Consejero.

TRANSITORIO

UNICO: Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Ciudad de México, Distrito Federal, a los 9 días del mes de diciembre del año dos mil diez.

(Firma)

MTRO. PABLO ENRIQUE YANES RIZO
DIRECTOR GENERAL
