



INSTITUTO DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA Y PROSPECTIVA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS PROGRAMAS SOCIALES PARA EL EJERCICIO 2022.

Índice

	Página
I. PRESENTACIÓN	2
II. INSTITUCIONES RESPONSABLES DE ELABORAR REGLAS DE OPERACIÓN	2
II.1. Difusión	2
III. FUNDAMENTACIÓN	3
a) Principios rectores	3
b) Programas Sociales	3
c) Transparencia	3
d) Diferencias con las Acciones Institucionales	3
e) No coincidencia o duplicidad	4
f) Enfoque	4
g) Transferencias	4
IV. CONTENIDO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN	4
1. Nombre del programa social y dependencia o entidad responsable	4
2. Alineación programática	5
3. Diagnóstico y prospectiva	5
3.1. Antecedentes	5
3.2. Identificación de problemas públicos prioritarios en conjunto con la ciudadanía	5
4. Estrategia general, objetivos y ejes de acción	6
4.1. Estrategia General	7
4.2. Objetivo General	7
4.3. Objetivos y ejes de acción específicos	7
5. Definición de población objetivo y beneficiaria	7
6. Metas Físicas	8
7. Orientaciones y Programación Presupuestales	9
8. Requisitos y procedimientos de acceso	10
8.1. Difusión	10
8.2. Requisitos de acceso	11
8.3. Procedimientos de acceso	11
8.4. Requisitos de permanencia, causales de baja o suspensión temporal	13
9. Criterios de selección de la población beneficiaria	14
10. Procedimientos de instrumentación	14
10.1. Operación	14



10.2	Supervisión y control	15
11.	Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana	16
12.	Mecanismos de exigibilidad	16
13.	Metas e indicadores para el seguimiento y evaluación	18
13.1.	Evaluación interna y externa	19
13.2.	Evaluación	19
14.	Indicadores de gestión y de resultados	20
14.1	Objetivo	20
14.2.	Nombre del indicador	21
14.3.	Fórmula de cálculo	21
14.4.	Tipo de indicador	21
14.5.	Unidad de medida	22
14.6.	Frecuencia de medición	22
14.7.	Desagregación	22
14.8.	Medios de verificación	22
14.9.	Unidad responsable	22
14.10.	Exclusiones	22
14.11.	Meta	23
15.	Mecanismos y formas de participación social	23
16.	Articulación con políticas, programas, proyectos y acciones sociales	23
17.	Mecanismos de fiscalización	24
18.	Mecanismos de rendición de cuentas	25
19.	Criterios para la integración y unificación del padrón universal de personas beneficiarias o derechohabientes	26
V.	ACOMPAÑAMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES 2022	28
VI.	INTERPRETACIÓN	28
VII.	GLOSARIO	28

I. PRESENTACIÓN.

El objetivo general de los presentes Lineamientos, aprobados mediante Acuerdo JG/XXXX/2021-XX en la Tercera Sesión Ordinaria de la Junta de Gobierno del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México, celebrada el XX de Octubre de 2021, es establecer los criterios con base en los cuales las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Organismos Descentralizados, Alcaldías y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México deben diseñar las Reglas de Operación que regirán los programas sociales que ejecutarán en el año 2022, en cumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley del Sistema de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México, en la Ley Orgánica del Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México.



II. INSTITUCIONES RESPONSABLES DE ELABORAR REGLAS DE OPERACIÓN.

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

II.1. Difusión.

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

III. FUNDAMENTACIÓN.

a) Principios rectores.- De acuerdo con lo establecido en el artículo 4 de la LDS, la política de desarrollo social que lleva a cabo el Gobierno de la Ciudad de México está destinada al conjunto de sus habitantes, con el propósito de construir una ciudad con igualdad, equidad, justicia social, reconocimiento de la diversidad, alta cohesión e integración social, pleno goce de los derechos, creciente elevación de la calidad de vida y acceso universal al conjunto de bienes y servicios públicos urbanos; mediante la cual se erradican la desigualdad y la exclusión e inequidad social entre individuos, grupos y ámbitos territoriales, con el fin de lograr su incorporación plena a la vida social, cultural y económica, y constituirse como ciudadanos con plenos derechos; y se rige por trece principios: universalidad, igualdad, equidad de género, equidad social, justicia distributiva, diversidad, integralidad, territorialidad, exigibilidad e integralidad, participación, transparencia, efectividad y protección de datos personales.

b) Programas Sociales.- Instrumentos derivados de la planificación institucional de la política social que garanticen el efectivo cumplimiento y promuevan el pleno ejercicio de los derechos humanos, económicos, sociales y culturales; sean programas de transferencias monetarias o en especie, de prestación de servicios, de construcción, mejoramiento u operación de la infraestructura social y de otorgamiento de subsidios directos o indirectos. **Todo programa social debe contar con una denominación oficial, un diagnóstico, justificación y objetivos de impacto -general y específicos-, estrategias y líneas de acción e indicadores, criterios de selección de personas beneficiarias, establecidos y normados por Reglas de Operación; un sistema de monitoreo y evaluación de su funcionamiento y resultados; así como la institución o instituciones responsables de su implementación y su modo de coordinación.** Cada programa social tendrá características distintas en cuanto a sectores que atienden, modalidades de gestión, instituciones participantes, formas de financiamiento, entre otros criterios específicos.

El carácter sistémico 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 atienden hunden sus raíces más profundas en las secuelas de pobreza, desigualdad, falta de



oportunidades y marginación social derivadas de condiciones históricas añejas que no pueden remontarse en un corto plazo ni mediante medidas casuísticas de vigencia temporal breve.

c) Transparencia.- Los programas sociales que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías de la Administración Pública de la Ciudad de México lleven a cabo, deben estar elaborados y publicados de conformidad con lo dispuesto en la LDS y su Reglamento; atendiendo a los criterios establecidos en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (LTAIPRC) y en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México (LPDPPSO).

d) Diferencias con las Acciones Institucionales.- Los programas sociales serán aquellos de carácter permanente que buscan solucionar problemas estructurales y ampliar el acceso de la población a los derechos sociales, mientras que las acciones institucionales no cuentan con vocación de permanencia y estabilidad, tendrán alcances limitados y servirán fundamentalmente para generar respuestas públicas ágiles a necesidades no previstas o planificadas.

e) No coincidencia o duplicidad.- Para la creación de nuevos programas sociales o modificación de los vigentes es importante considerar la no coincidencia o duplicidad de acciones con otros programas ya establecidos, es decir, cuando se proyecta atender a la misma población objetivo que otro programa y se persiguen los mismos objetivos. En todo caso, procederá establecer canales de coordinación con los programas y acciones con las que haya complementariedad y asegurar la sinergia y la integralidad de las políticas públicas.

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

g) Transferencias.- Las transferencias monetarias serán otorgadas por medios electrónicos, salvo en casos excepcionales.

IV. CONTENIDO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN.

De conformidad con lo dispuesto en los artículos 33 de la LDS y 50 de su Reglamento, todas las reglas de operación de los programas sociales **deberán contener los apartados siguientes:**

1. Nombre del programa social y dependencia o entidad responsable.

Sobre el particular, se deberá indicar:



- 1.1. El nombre completo del Programa Social o denominación oficial y, en su caso, la abreviatura con la que será conocido (es importante que el nombre plasmado en las Reglas de Operación sea utilizado de la misma forma en todos los materiales y publicaciones del Programa Social).
- 1.2. La Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad o Alcaldía que sea directamente responsable de la ejecución del programa.
- 1.3. La o las unidades administrativas involucradas en la instrumentación del programa social y, si fuese el caso, las unidades de apoyo técnico operativo que participan en la operación del mismo.
- 1.4. En los casos en que distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldías ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, se deberá especificar:
 - a) Que el programa cuenta con una ejecución coordinada, señalando los entes de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías que están involucrados, así como el tipo de acuerdo de colaboración o coordinación que los rige.
 - b) Las responsabilidades y actividades de cada una de las unidades administrativas involucradas en la operación del programa, por los entes de la Administración Pública y las Alcaldías.
- 1.5. En los casos en que distintas Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades o Alcaldías ejecuten de manera independiente un mismo programa social, se deberá especificar:
 - a) El nombre de los entes de la Administración Pública y Alcaldías involucrados, así como el de sus unidades administrativas responsables de la operación del programa.
 - b) Las etapas en las que interviene cada ente de la Administración Pública y Alcaldías para garantizar que no exista duplicidad de programas sociales.

En los dos casos anteriores sólo uno de los entes de la Administración Pública y Alcaldías involucradas deberá publicar las reglas de operación del programa social, debiéndose especificar a quién corresponde en el acuerdo de coordinación o colaboración que establezcan entre ellos.

2. Alineación programática.

- 2.1. En este apartado se deberá incorporar la alineación que el programa social guarda con los ejes, derechos y líneas de acción del Plan General de Desarrollo, el Programa General de Ordenamiento Territorial, el Programa de Gobierno de la Ciudad de México 2019–2024, el Programa General de Derechos Humanos, Programa de Igualdad o Programas transversales de Igualdad y Derechos Humanos, todos de la Ciudad de México.
- 2.2. Las reglas de operación deben incorporar referencias concretas a los grandes derechos sociales universales que se busca contribuir a satisfacer, reconocidos internacionalmente y por las leyes



aplicables en la Ciudad, particularmente los constitucionales y de la política social configurados por la LDS (Universalidad, Equidad, Igualdad de Género, Equidad Social, Justicia Distributiva y otros). Es importante señalar si el programa social atiende a grupos de atención prioritaria (mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas de identidad indígena, personas jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTTTTIQA+, población en situación de calle, personas víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social y personas afrodescendientes).

3. Diagnóstico y prospectiva.

En este apartado se debe dimensionar la relevancia y la magnitud del problema público que se pretende atender, así como la evolución prevista de acuerdo a su tendencia histórica. El diagnóstico debe identificar y expresar con claridad los siguientes aspectos:

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

3.2. Identificación del problema público prioritario en conjunto con la ciudadanía.- Debe plantearse como una carencia o necesidad social que afecta a la calidad de vida, al bienestar y/o al acceso pleno a los derechos de la ciudadanía, identificando con claridad cómo afecta a mujeres y hombres. Al respecto deberá contener:

- 3.2.1. Las causas centrales del problema social, exponiendo los elementos detectados en el entorno social, económico, político, de seguridad, protección civil, entre otros, que determinan la prevalencia de un problema social.
- 3.2.2. Los efectos centrales que dicho problema social tiene sobre la población y de manera específica en mujeres y hombres, la infraestructura o equipamiento urbano y social, la seguridad ciudadana, el ambiente y/o el desarrollo económico, social, urbano y rural.
- 3.2.3. Explicar el o los derechos sociales que son vulnerados como consecuencia del problema social identificado; considerando los derechos reconocidos en la Constitución Política de la Ciudad de México y/o los Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Adicionalmente, se pueden considerar aquellos que marca la LDS y su Reglamento en materia de infraestructura social, economía popular, deporte, promoción de la equidad, cohesión e integración social y gestión integral de riesgos y protección civil.
- 3.2.4. Población potencial, el ámbito territorial o las características que permiten identificar al conjunto de la población desagregada por sexo y grupo de edad que padece el problema. La población potencial es aquella parte de la población de referencia que es afectada por el problema y que por lo tanto requiere de los servicios o bienes que proveerá el programa. Indica la magnitud total de la población en riesgo, desagregada por sexo. 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). Deberá diferenciarse la problemática por sexo y, en lo posible, grupo etario y pertenencia étnica, a fin de determinar las brechas de género y entre población indígena y no indígena o pertenencia a grupos de atención especial, población migrante, localización geográfica. Asimismo, describir la antigüedad del problema que se pretende erradicar con la ejecución del programa.

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

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

Para la elaboración del diagnóstico deben considerarse los datos de pobreza más recientes en términos de la información establecida en el INEGI, PNUD, CONAPO, INSP, entre otras, dependiendo de la temática a abordar.

En los casos en que la información no se encuentre disponible en fuentes oficiales, o bien ésta se pueda complementar, se sugiere el uso de los registros administrativos o información generada con base en la experiencia de la propia entidad pública; de los resultados del mismo programa o de la intervención gubernamental en la Ciudad de México y/o en investigaciones académicas prestigiadas.

4. Estrategia general, objetivos y ejes de acción.

4.1. Estrategia General.

Se refiere al propósito central que tendrá el programa social y que se pretende lograr mediante la implementación de la estrategia propuesta por el mismo. Debe indicarse si el programa social responde a una Ley. Identifica el tipo de estrategia a aplicar: transferencia monetaria, bienes y/o servicio a otorgar.

4.2. Objetivo General.

El objetivo general debe ser concreto y medible, por lo que, en un párrafo, máximo dos, se deben integrar los siguientes elementos:

- a) Definición de lo que se busca alcanzar con el programa social (con base en el problema social identificado en el diagnóstico), ubicarlo en términos de la extensión y ampliación de los derechos sociales o de la atención a grupos vulnerables que incorpore y establezca la relevancia y/o impactos sobre el problema que atiende y/o derecho que busca garantizar, así como las brechas que se pretende disminuir, considerando diferencias y desigualdades entre mujeres y hombres;



- b) **Características de la población a la que atenderá** el programa social. Asimismo, indicar las metas perseguidas relacionadas con la reducción esperada en la incidencia de rezagos, carencias, pobreza, exclusión, marginalidad, desigualdades, discriminación u otras situaciones de disminución de su vulnerabilidad social y/o exposición ante amenazas naturales que se traten de atender a raíz de la definición del diagnóstico.

4.3. Objetivos y ejes de acción específicos.

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

- 4.3.1. **Señalar el conjunto de objetivos correspondientes a cada etapa del programa social.**
- 4.3.2. **Especificar las acciones previstas para alcanzarlos**, incluyendo el fomento a la equidad social y la igualdad sustantiva, es decir, cómo el programa social contribuirá a la eliminación de factores de exclusión o discriminación. De ser el caso, las acciones afirmativas o positivas, así como medidas especiales de carácter temporal, que implementarán para cerrar las brechas de desigualdad de los grupos de población en situación de discriminación y vulnerabilidad social.
- 4.3.3. **Diferenciar explícitamente entre los objetivos específicos perseguidos** (logros a corto plazo en el bienestar de la población beneficiaria) y los objetivos generales esperados (logros a largo plazo relacionados con la transformación estructural de situaciones de rezago, el avance en la conquista de derechos, la mitigación de desigualdades, la reconstrucción del tejido social, la reducción de su vulnerabilidad ante el riesgo de desastres u otras).

5. Definición de población objetivo y beneficiaria.

- 5.1. Con base en la determinación de la población potencial contenida en el diagnóstico, **definir la población objetivo del programa social, expresar de manera descriptiva** (qué características tiene la población, pertenencia étnica, o grupos de atención prioritaria, población migrante, localización geográfica, sexo, edad, cuántos son y en dónde están; **indicando de forma clara la fuente de la información**). Se deberá considerar que **la población objetivo es un subconjunto de la población potencial** a la que están destinadas las acciones del programa. Se define normalmente por la pertenencia a un segmento socioeconómico como grupo etario, localización geográfica, y carencia específica. (Cohen, Ernesto, Martínez, Rodrigo. Manual de Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL, pág. 8).



- 5.2. Definir la población que será *beneficiaria o derechohabiente* del programa social en el ejercicio 2022, expresada de manera descriptiva y con cifras que se deriven del diagnóstico y de la definición de la población objetivo (qué características tiene la población, sexo, edad, porcentaje de la población potencial que representa y en dónde están; indicando de forma clara la fuente de la información). Tomando en consideración que *la población beneficiaria es la parte de población objetivo que efectivamente recibe los beneficios del programa se debe cuantificar claramente.*
- a) **Personas beneficiarias:** aquellas personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (Fracc. III, Art. 3, LDS);
- b) **Personas derechohabientes:** aquellas personas que reciben los beneficios de un programa social establecido en una ley, por haber cumplido los requisitos de la ley y sus normas reglamentarias (Fracc. X, Art. 3, LDS).
- 5.3. Cuando la población que será beneficiaria o derechohabiente del programa social en 2022 sea menor a la población objetivo, se deberá indicar la forma en la que se definió la focalización territorial o la priorización de la población.
- 5.4. Cuando las reglas de operación incorporen *personas que presten determinados servicios a la población, como cursos, talleres, pruebas médicas y otros, estas personas se denominarán personas beneficiarias facilitadores de servicios.* En estos casos, en el apartado de población y en el de requisitos de acceso deberá desagregarse claramente entre *personas usuarias finales* y personas beneficiarias facilitadores de servicios, asegurando la cuantificación de ambos y procesos de acceso diferenciados y claros para cada una de las categorías. Deberá detallarse de forma precisa y clara las actividades que realizarán las *personas beneficiarias facilitadores de servicios*, estableciendo sus atribuciones, límites de sus actividades, formas de supervisión, tareas y responsabilidades.

6. Metas Físicas.

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

- 6.1. *La meta de la población objetivo que se planea atender en el ejercicio 2022* (el *número de personas que se espera atender, desagregadas por sexo*) y la *cobertura alcanzada*. La cobertura se refiere a la relación entre la población efectivamente atendida por el programa social respecto del total de la población objetivo que presenta el problema social a atender.
- 6.2. *Especificar cuáles son las estrategias que se siguen para cumplir lo mandado en los artículos 27 de la LDS y 47 de su Reglamento*, de modo que se incluya la delimitación del ámbito socio espacial en



el que dicho programa se aplicará a todas las personas que habitan en el territorio que reúnan las características del mismo (los aspectos aquí descritos deben guardar congruencia con lo expresado en el Apartado 3 Diagnóstico y prospectiva, en específico, con el Apartado 5 Definición de población objetivo y beneficiaria, del presente lineamiento).

- 6.3. Las metas físicas que se esperan alcanzar para el ejercicio fiscal 2022 deben ser cuantificables, verificables y que su alcance represente un factor de mejora o de logro. 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 efectos que resulten de las actividades realizadas en la operación del programa. Debe existir una relación directa entre los objetivos específicos y las metas de operación y de resultados.

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

- 6.4. Las metas físicas pueden ser complementadas con resultados cualitativos esperados, mismos que deberán ser descritos de forma precisa y expresando la forma en la que se les dará seguimiento.
- 6.5. Para el cálculo de las metas físicas de los programas sociales, cuando sea posible, se utilizarán procedimientos e instrumentos de carácter digital, con capacidad de acreditar fehacientemente el ejercicio de los recursos asociados a la intervención.

7. Orientaciones y Programación Presupuestales.

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

- 7.1. Integrar el monto total del presupuesto autorizado para el programa en el ejercicio fiscal 2022, expresado en unidades monetarias. En el caso de que distintas Dependencias, Órganos desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México o Alcaldías, ejecuten de manera conjunta un mismo programa social, deberán especificarse las responsabilidades presupuestarias a cargo de cada ente de la Administración Pública, de acuerdo con las actividades particulares que desarrollen. En el caso de que distintos entes ejecuten de manera independiente un mismo programa deberá indicarse la desagregación de los recursos que cada una de éstos erogarán.
- 7.2. Indicar claramente la forma en la que se erogará el presupuesto, incluyendo montos por rubro, número de ministraciones, frecuencia, periodicidad y otras especificaciones.
- 7.3. Indicar el monto unitario por persona beneficiaria o derechohabiente, o, en su caso, el porcentaje del costo del proyecto o acción a apoyar o subsidiar. En el caso de que existan personas beneficiarias facilitadores de servicios, se especificará qué parte del presupuesto se entrega y cuántos de estos



facilitadores serán, la temporalidad y cantidad de las ministraciones que les serán otorgadas y qué parte se asigna directamente a las personas beneficiarias finales.

- 7.4. Indicar el costo estimado de operación como porcentaje del total del presupuesto erogado del programa social o de acuerdo con cualquier otro indicador con capacidad de ofrecer información sintética y precisa sobre los gastos operativos, técnicos y administrativos de implementación.

8. Requisitos y procedimientos de acceso.

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

8.1. Difusión.

En este apartado se deberá:

- 8.1.1. Describir la forma como el programa social se dará a conocer a la población, así como los cambios, en su caso, de que sea objeto el mismo. Los medios de difusión deberán ser acordes con el tipo de población objetivo de que se trate: mujeres, niñas, niños y adolescentes, personas de identidad indígena, personas jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad, población LGBTTTIQA+, población en situación de calle, personas víctimas de violaciones a los derechos humanos o de la comisión de delitos, personas privadas de su libertad, personas que residen en instituciones de asistencia social y personas afrodescendientes, entre otras con vulnerabilidad ante riesgo de desastres; y los lugares en los que se ubica la población. La difusión podrá hacerse a través de medios impresos, electrónicos, redes sociales, convocatoria pública, entre otras. En el caso de que el programa emita convocatoria pública, las reglas de operación deberán especificar su fecha de publicación y establecer mecanismos efectivos de difusión.
- 8.1.2. Cuando el programa social se difunda por medio de acciones en el territorio se deben dar a conocer las formas, tiempos y lugares en los que se realizará la entrega de volantes, trípticos, posters o boletines informativos, ya sea en juntas informativas, reuniones con personas vecinas, o comités de representación ciudadana, entre otras.
- 8.1.3. Incluir los teléfonos, sitios o páginas de internet, horarios y lugares donde se pueda solicitar la información sobre el programa social, así como las unidades administrativas responsables de las mismas.



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

8.2. Requisitos de acceso.

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

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

8.2.2. Se establecerán requisitos de acceso y formas de presentación de solicitudes y documentación compatibles con las disposiciones sanitarias vigentes en cada momento en la Ciudad de México, fomentando en particular la utilización de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información y garantizando la no aglomeración y la seguridad de las personas.

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

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

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



8.3. Procedimientos de acceso.

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

- 8.3.1. Establecer de forma clara los procedimientos que deben realizar los interesados para presentar su solicitud de acceso al programa social. Se garantizará que los trámites sean simples, sencillos, transparentes y razonables.
- 8.3.2. En el caso de que existan personas beneficiarias facilitadores de servicios se indicará de manera clara la forma en la que éstos se incorporan al programa (mecanismos de selección, requisitos, etc.).
- 8.3.3. Se indicarán las áreas responsables de asesorar, acompañar, subsanar o corregir cualquier solicitud de acceso a programas sociales que presente algún problema, fallo u omisión. Las personas servidoras públicas encargadas de esta cuestión realizarán los esfuerzos necesarios para que las potenciales personas beneficiarias completen de forma válida y adecuada sus solicitudes.
- 8.3.4. Indicar toda la documentación a presentar para comprobar el cumplimiento de los requisitos del programa, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas a donde deba dirigirse la persona solicitante, el lugar (dirección exacta) y horarios de atención (sólo podrán exigirse los datos y documentos anexos estrictamente necesarios para tramitar la solicitud y acreditar si la potencial persona beneficiaria o derechohabiente cumple con los criterios de elegibilidad; mismos que tendrán que estar acordes con el tipo de población objetivo de que se trate.
- 8.3.5. Establecer claramente el tiempo máximo de respuesta de solicitudes de atención o incorporación a programas sociales, que no podrá exceder de treinta (30) días hábiles. Todas las solicitudes de incorporación a programas sociales tendrán que ser respondidas en tiempo y forma y tendrán que estar adecuadamente motivadas.
- 8.3.6. En caso de que proceda, se deben incluir acciones afirmativas, tomando en cuenta la situación de desventaja o la falta de acceso de las mujeres, poblaciones étnicas y de género no binario a las mismas oportunidades.
- 8.3.7. Indicar que en el caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los requerimientos y la documentación a presentar, además de los procedimientos de acceso, para la inclusión de las personas en el programa social, pueden variar, en cuyo caso, se emitirán lineamientos específicos.
- 8.3.8. Indicar de ser necesario que, en el caso de que se presente una situación de riesgo por contingencia, desastre o emergencia para el caso de la población migrante, se proporcionarán apoyos sociales



humanitarios, para lo cual cada programa establecerá las medidas correspondientes dadas sus competencias.

- 8.3.9. Explicitar, en todos los casos, los criterios y procedimientos de acceso en situaciones de excepción para poblaciones en situación de vulnerabilidad y/o discriminación; cuidando en todo momento la no revictimización de dichas poblaciones.
- 8.3.10. Indicar las formas como la persona solicitante podrá conocer el estado de su trámite, y su aceptación o no al programa social (carteles, listado de las personas aceptadas, publicación en páginas electrónicas, entre otros), justificando, en su caso, los motivos para la negativa de acceso.
- 8.3.11. Indicar que la institución entregará a las personas solicitantes un comprobante de haber completado su registro al programa social.
- 8.3.12. Indicar que ningún procedimiento o requisito de acceso no previsto en las reglas de operación podrá adicionarse en otros instrumentos normativos o convocatorias del Programa.
- 8.3.13. Indicar que se prohíbe a las autoridades de la Ciudad, partidos políticos y organizaciones sociales utilizar con fines lucrativos o partidistas, las políticas y programas sociales. En todo caso, se establecerán las sanciones a que haya lugar de acuerdo con las leyes aplicables.
- 8.3.14. Indicar que una vez que las personas solicitantes son incorporadas al programa social, formarán parte de un Padrón de Personas Beneficiarias, que, conforme a lo establecido por la LDS, será de carácter público, siendo reservados sus datos personales, de acuerdo con la LPDPPSO; los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún otro fin distinto al establecido en las reglas de operación del programa social.
- 8.3.15. Informar que en ningún caso las personas servidoras públicas podrán solicitar o proceder de manera diferente a lo establecido en las reglas de operación.
- 8.3.16. Diseñar, establecer y difundir mecanismos efectivos y expeditos de apelación en caso de que la solicitud de recibir los beneficios o apoyos del programa social sea denegada.
- 8.3.17. Promover el principio de simplicidad administrativa para que los requisitos y procedimientos de acceso sean comprensibles, claros y sencillos, eliminando espacios de intermediación o discrecionalidad innecesarios y promoviendo la aplicación directa de los recursos e instrumentos a movilizar.
- 8.3.18. Promover, cuando sea posible, la digitalización de trámites y procedimientos a fin de facilitar los procesos y ofrecer vías alternativas y complementarias a las presenciales de incorporación a los programas, a reserva de contar con mecanismos para la atención de casos especiales.



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

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

- 8.4.1. Precisar cuáles son los requerimientos 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 programa.
- 8.4.2. En cualquiera de los tres casos anteriores (permanencia, suspensión o baja) indicar toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que deberá realizarse, precisando las áreas técnico-operativas a donde deba dirigirse la persona solicitante, el lugar y horarios de atención.
- 8.4.3. Establecimiento de procedimientos expeditos de inconformidad, apelación y resolución fundada al alcance de las personas beneficiarias que por alguna razón tipificada hayan sido excluidos, suspendidos, o dados de baja del programa social.

9. Criterios de selección de la población beneficiaria.

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

- 9.1. En primer lugar, cuando no sea posible la plena cobertura, se optará por la focalización territorial, estrategia que significa otorgar prioritariamente el programa social a las personas que cumplan con las características de la población objetivo y que residan en las unidades territoriales y colonias que cuenten con índices de desarrollo social más bajos o de situación de riesgo más alto.
- 9.2. En segundo lugar, cuando no sea posible o suficiente la focalización territorial, se añadirá un criterio de priorización por grupos de edad y ciclo de vida, en función de la naturaleza del programa, que otorgue prioritariamente las ayudas, por ejemplo, a niñas y niños, personas adolescentes, jóvenes o adultos mayores comprendidos en un determinado rango etario.
- 9.3. Por último, cuando no sea factible o suficiente la focalización territorial y la priorización por grupos de edad, se sumará un mecanismo transparente de aleatorización y sorteo para el otorgamiento de beneficios, apoyos, transferencias o ayudas a la población, que permita seleccionar de forma clara a las personas beneficiarias del programa entre el universo de la población que sufre el problema y tiene derecho a recibir atención. Cuando no sea posible la universalidad, las reglas de operación establecerán los criterios de priorización de la población beneficiaria a través de listas de cotejo o ponderadores que incorporen los aspectos que deben reunir las personas para formar parte de la población prioritaria de atención.



10. Procedimientos de instrumentación.

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

10.1. Operación.

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

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

10.1.2. Señalar que los datos personales de las personas beneficiarias o derechohabientes del programa social, y la información adicional generada y administrada, se registrará por lo establecido en la LTAIPRC y la LPDPPSO.

10.1.3. Señalar que de acuerdo con los artículos 38 de la LDS y 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.”

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

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

10.1.6. Indicar que la ejecución del programa social se ajustará al objeto y reglas de operación establecidas, evitando su utilización con fines electorales distintos al desarrollo social, en el marco



de los procesos electorales, para evitar en todo momento, su vinculación con el gobierno en turno, algún partido político, coalición o candidatura particular.

10.1.7. Queda prohibida, en cualquier contexto y en particular durante procesos o campañas electorales, la utilización de programas sociales y de sus recursos del ámbito Federal, de la Ciudad y de las Alcaldías con la finalidad de promover la imagen personal o inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato. Asimismo, los Partidos Políticos, Coaliciones, personas candidatas o funcionarias públicas, no podrán adjudicarse o utilizar en beneficio propio la realización de obras públicas o programas de gobierno. La violación a esta prohibición será sancionada en los términos del Código de Instituciones y Procedimientos Electorales de la Ciudad de México y otras disposiciones legales. Las personas servidoras públicas no podrán utilizar ni aplicar programas emergentes destinados a la ciudadanía, salvo en casos de desastres ocasionados por fenómenos naturales y protección civil. Las personas ciudadanas tendrán derecho a presentar quejas o reclamaciones relacionadas con la utilización inadecuada o electoral de programas sociales ante la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México y ante el resto de los órganos competentes para investigar infracciones de dicha índole.

10.2. Supervisión y control.

Señalar las actividades y procedimientos internos de supervisión, control y medición de cada una de las actividades del programa social, señalando los criterios a través de los cuales se dará seguimiento: indicadores, sistemas de información, informes (mensuales, trimestrales, semestrales o anuales) y/o encuestas, entre otros.

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

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

10.2.3 Señalar que el Órgano Interno de Control de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad o Alcaldía, responsable de instrumentar la política social en la Ciudad de México tendrá a su cargo la supervisión y control de todos los programas sociales que operen en la Ciudad de México, a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.

11. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.

Se refiere a la obligación de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías de tener procesos públicos y expeditos para recibir y resolver en primera instancia los reclamos e inconformidades o denuncias de parte de personas beneficiarias o derechohabientes que crean que han sido perjudicados en



la aplicación del programa social por una acción u omisión del personal responsable del mismo, o bien suspendidos, expulsados o dados de baja del mismo. El apartado deberá:

- 11.1. Indicar cuáles son los procesos para interponer las quejas (deben ser ágiles y expeditos) y se hará explícito cómo realizarlos. Señalar los medios con que cuenta la dependencia para recibir las quejas (escritos, buzones, módulos de atención, vía telefónica, encuestas, página internet, etc.) y los lugares en los que están colocados o disponibles.
- 11.2. Indicar las áreas de recepción, atención y seguimiento de las quejas o denuncias, 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 al Órgano Interno de Control de la dependencia o entidad de que se trate.
- 11.3. Informar que en caso de que la dependencia o entidad responsable del programa social no resuelva la queja, las personas beneficiarias o derechohabientes podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la Procuraduría Social de la Ciudad de México o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarla a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México.
- 11.4. Promover, de acuerdo a la naturaleza del programa, la posibilidad de realizar dichos trámites de queja o inconformidad ciudadana en la demarcación correspondiente o por vías telemáticas o electrónicas.
- 11.5. Informar que el mecanismo para brindar a la ciudadanía información para denunciar cualquier delito electoral es la línea telefónica INETEL.

12. Mecanismos de exigibilidad.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5, Apartado B de la Constitución Política de la Ciudad de México, toda persona, grupo o comunidad podrá denunciar la violación a los derechos individuales y colectivos reconocidos por la Constitución, mediante las vías judiciales y administrativas para su exigibilidad y justiciabilidad ante la autoridad competente.

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



Por su parte, el artículo 3, numeral 18 de la Ley Constitucional de Derechos Humanos y sus Garantías de la Ciudad de México, establece los mecanismos de exigibilidad como aquellas garantías y procedimientos que pueden utilizar las personas y los colectivos, para reclamar el cumplimiento de las obligaciones de las autoridades para la satisfacción y garantía de los derechos.

En este apartado las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías deberán:

12.1. Señalar los lugares en donde tienen a la vista del público los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las personas beneficiarias o derechohabientes puedan acceder al disfrute de los beneficios de cada programa social.

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

12.3. Especificar textualmente lo siguiente:

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

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.
- b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

12.4. En términos del artículo 51 de la LDS, se deberá señalar de manera textual lo siguiente:

Las personas derechohabientes o beneficiarias de los programas sociales, tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Recibir una atención oportuna, de calidad, no discriminatoria y apegada al respeto, promoción, protección y garantía de sus derechos;
- b) Ejercer en cualquier momento sus derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición, en los términos de la normativa aplicable;
- c) Acceder a la información de los programas sociales, reglas de operación, vigencia del programa social, cambios y ajustes; de conformidad con lo previsto por la LTAIPRC y la LPDPPSO;



- d) Interponer quejas, inconformidades, reclamos, denuncias y/o sugerencias, las cuales deberán ser registradas y atendidas en apego a la normatividad aplicable;
- e) Bajo ninguna circunstancia le será condicionada la permanencia o adhesión a cualquier programa social, siempre que cumpla con los requisitos para su inclusión y permanencia a los programas sociales;
- f) Solicitar de manera directa, el acceso a los programas sociales;
- g) Toda persona derechohabiente o beneficiaria queda sujeta a cumplir con lo establecido en la normatividad aplicable a cada programa social.

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

12.6. Precisar que toda persona derechohabiente o beneficiaria será sujeta de un procedimiento administrativo que le permita ejercer su derecho de audiencia y apelación, no sólo para el caso de suspensión o baja del programa, sino para toda aquella situación en que considere vulnerados sus derechos.

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

13. Metas e indicadores para el seguimiento y evaluación.

En términos del artículo 42 de la LDS, las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de desarrollo social. Así, las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

13.1. Evaluación interna y externa

De acuerdo con el artículo 4 de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México (LE), la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados, e impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública de las Ciudad de



México y las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades, la mitigación de riesgo y reducción de la vulnerabilidad ante desastres, los derechos humanos y, en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

La evaluación será interna y externa, tendrán por objeto detectar deficiencias y fortalezas; constituirá la base para formular las observaciones y recomendaciones para el fortalecimiento, modificación o reorientación de las políticas, programas, proyectos de inversión y acciones de gobierno.

- a) La evaluación interna será realizada anualmente por los entes de la Administración Pública y las Alcaldías que ejecuten programas sociales, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México. Tendrá como finalidad valorar su funcionamiento y mejorar su diseño, proceso, desempeño, resultados e impactos. Se basará en el Mecanismo de Monitoreo para ajustar, actualizar o modificar los programas.
- b) La evaluación externa será la que realice el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México a los entes de la Administración Pública y las Alcaldías, conforme a lo dispuesto por la Ley de Evaluación de la Ciudad de México.

13.2. Evaluación.

Parte fundamental de los mecanismos de evaluación y monitoreo de los programas sociales son los, 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.

En este apartado las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán:

- a) Respecto de la Evaluación Interna establecer que se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos que a tal efecto emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México y los resultados serán publicados y entregados a las instancias que establece el artículo 42 de la LDS, en un plazo no mayor a seis (6) meses después de finalizado el ejercicio fiscal, así mismo señalar explícitamente lo siguiente:
 - 1. La unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna del programa social y, en su caso, los recursos que se destinarán a tales fines.
 - 2. Las fuentes de información de gabinete (referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en la problemática que busca resolver el programa social; así como la información generada por el propio programa) y, en su caso, las de campo (instrumentos aplicados a personas beneficiarias y operadoras del Programa, tales como: registros administrativos, encuestas, entrevistas, grupos focales, cédulas, etcétera; además de precisar si se realizará un censo o muestreo) que se emplearán para la evaluación.



- b) Respecto de la Evaluación Externa establecer que se realizará de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México en términos de los artículos 42 de la LDS; 8, fracción I y 27 de la LE.

14. Indicadores de gestión y de resultados.

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

Cuadro 1. Matriz de indicadores de Programas Sociales.

Nivel del objetivo	Objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable	Supuestos	Metas
Fin											
propósito											
Componente											
Actividad											

Para el cálculo de los indicadores, cuando sea posible, se utilizarán mecanismos, instrumentos y procedimientos de carácter digital que acrediten los resultados de la implementación del programa. Por ejemplo, podrán sustituirse encuestas de satisfacción presenciales por el levantamiento de cuestionarios electrónicos o telefónicos.

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

14.1. Objetivo.

- a) **Fin:** 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) **Propósito:** la situación del “problema resuelto”. Es el resultado directo logrado en la población objetivo como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes o servicios) otorgados por el programa.
- c) **Componentes:** los productos o servicios que el programa o proyecto entrega para resolver el problema, es decir para cumplir con su propósito.
- d) **Actividades:** las acciones necesarias para generar los productos que entregan el proyecto o programa (es decir para generar los componentes).



14.2. Nombre del indicador.

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

14.3. Fórmula de cálculo.

Describe la fórmula en que se calculará el indicador propuesto, es decir, es la expresión matemática del indicador. Los tipos de fórmulas se realizarán tomando como referencia los parámetros de porcentajes, proporciones, tasas de variación, números absolutos, promedios e índices.

14.4. Tipo de indicador.

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

- a) **Suficiencia:** Establece la relación entre los recursos del programa otorgados directamente a la población (en forma de becas, transferencias, subsidios o productos) y los requeridos para cubrir la población objetivo.
- b) **Eficacia:** Mide el nivel de cumplimiento de los objetivos.
- c) **Eficiencia:** Mide los recursos utilizados en la producción de los resultados. Para ello establecen una relación entre los productos o servicios generados por el programa y el costo incurrido o los insumos utilizados la población objetivo cubierta y el total de personas beneficiarias del programa.
- d) **Calidad:** 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 programas que entregan servicios a las personas beneficiarias, el nivel de satisfacción de éstos según los resultados de encuestas.
- e) **Sostenibilidad financiera:** Mide la capacidad del programa o de la institución que lo ejecuta para recuperar los costos incurridos, ya sea de inversión o de operación. Dicha recuperación puede ser vía aportes de los usuarios, las contribuciones de otras entidades, venta de servicios, entre los principales.
- f) **Cobertura:** Mide la capacidad efectiva del programa para atender a la población objetivo delimitada a raíz del diseño del diagnóstico y del problema social.



- g) **Universalidad:** Valorar y evaluar en qué medida el programa tiende a segmentar, fragmentar, limitar o condicionar los apoyos de acuerdo a requisitos, características o especificaciones que tendrá que cumplir la población objetivo.
- h) **Resultados:** Evalúa la incidencia del programa en el abatimiento de rezagos, carencias y en el **mejoramiento** del bienestar de la población beneficiaria.
- i) **Impacto:** Mide la contribución del programa a la transformación de estructuras sociales de largo recorrido asociadas a la pobreza, la desigualdad, los derechos sociales, la justicia social o la brecha territorial o de género.

14.5. Unidad de medida.

Se refiere a la unidad en la que está calculada el indicador, es decir, porcentajes, pesos, tasas, promedios, números absolutos, entre otros, considerando que pueden expresarse en términos cualitativos y cuantitativos, por ejemplo: personas beneficiarias, solicitudes, etc.

14.6. Frecuencia de medición.

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

14.7. Desagregación.

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

14.8. Medios de verificación.

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

14.9. Unidad responsable.

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

14.10. Exclusiones.

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.

14.11. Meta.

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

15. Mecanismos y formas de participación social.

De acuerdo con lo establecido en la LDS, LE y Ley de Participación Ciudadana de la Ciudad México (LPC), la participación ciudadana es el conjunto de actividades mediante las cuales toda persona tiene el derecho individual o colectivo para intervenir en las decisiones públicas, deliberar, discutir y cooperar con las autoridades, así como para incidir en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas y actos de gobierno de manera efectiva, amplia, equitativa, democrática y accesible; y en el proceso de planeación, elaboración, aprobación, gestión, evaluación y control de planes, programas, políticas y presupuestos públicos.

En este apartado las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías deberán:

- 15.1. Indicar la forma y etapa en la que participan, específicamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas de desarrollo social la población: de manera individual y/o colectiva; a través de algún órgano de representación como: Consejos, Comités Vecinales, Comités de seguimiento de Administración, de Supervisión, de control, entre otros.
- 15.2. Señalar la modalidad de participación social (Participación institucionalizada; participación no institucionalizada; participación sectorial; participación temática o participación comunitaria) y su alcance (participan proporcionando información, en la toma de decisiones, entre otras).

Para efectos de incluir lo anterior, se deberá integrar el cuadro siguiente:

PARTICIPANTE	
ETAPA EN QUE PARTICIPA	
FORMA DE PARTICIPACIÓN	
MODALIDAD	
ALCANCE	



16. Articulación con políticas, programas, proyectos y acciones sociales.

Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías deberán enunciar si el programa social lleva a cabo actividades de manera conjunta entre alguna de estas o bajo la responsabilidad de otras, para atender o resolver algún problema específico de manera integral.

En este apartado deberán:

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

Para efectos de incluir lo anterior, se deberá integrar el cuadro siguiente:

PROGRAMA O ACCIÓN SOCIAL CON EL QUE SE ARTICULA	
DEPENDENCIA, ÓRGANO DESCONCENTRADO, ENTIDAD O ALCALDÍA RESPONSABLE	
ACCIONES EN LAS QUE COLABORAN	
ETAPAS DEL PROGRAMA COMPROMETIDAS	

17. Mecanismos de fiscalización.

La Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, conforme a sus atribuciones, vigilará el cumplimiento de los presentes Lineamientos.

En este apartado se deberá:

- 17.1. Indicar el número y fecha de la sesión del Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE) en la que fueron aprobadas las reglas de operación de cada programa social.
- 17.2. Señalar textualmente que, como parte del informe trimestral remitido a la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, se enviarán los avances en la operación del programa social, la población beneficiaria, el monto de los recursos otorgados, la distribución, según sea el caso, por demarcación territorial y colonia.



- 17.3. Señalar textualmente que la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, en el ámbito de su competencia vigilará que el gasto guarde congruencia con lo dispuesto en la LATRPER y en el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México vigente.
- 17.4. Señalar textualmente que se proporcionará la información que sea solicitada por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México, así como de los Órganos Internos de Control correspondiente, a fin de que éstas puedan realizar las funciones de fiscalización, inspección y verificación del ejercicio del gasto público.
- 17.5. Indicar textualmente que el Órgano de Control Interno de la Dependencia, Órgano Desconcentrado, Entidad y Alcaldía a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México, vigilará en el marco de sus derechos y obligaciones establecidos en las leyes secundarias que emanen de la Constitución Política de la Ciudad de México, el cumplimiento de las presentes reglas de operación, así como de las normas y procedimientos aplicables a la programación y ejecución del programa social y el ejercicio de los recursos públicos.
- 17.6. Señalar textualmente que la Auditoría Superior de la Ciudad de México, en el ámbito de sus atribuciones, y de acuerdo a su autonomía técnica, revisará y fiscalizará la utilización de los recursos públicos movilizados a través del programa.
- 17.7. Señalar textualmente que se proporcionará a la Auditoría Superior de la Ciudad de México toda la información, de acuerdo a la legislación aplicable, para la fiscalización que en su caso emprenda dicha institución.

18. Mecanismos de rendición de cuentas.

En este apartado se deberá indicar, que:

De acuerdo con las Obligaciones de Transparencia en materia de Programas Sociales, de Ayudas, Subsidios, Estímulos y Apoyos establecidas en el artículo 122 de la LTAIPRC, la siguiente información se mantendrá impresa para consulta directa, se difundirá y mantendrá actualizada en formatos y bases abiertas en la Plataforma Nacional de Transparencia indicando el sitio de internet de la entidad o dependencia en el que también se podrá disponer de la siguiente información:

- 18.1. Los criterios de planeación y ejecución del programa, especificando las metas y objetivos anualmente y el presupuesto público destinado para ello;
- 18.2. La siguiente información del programa social será actualizada mensualmente
- a) Área;
 - b) Denominación del programa;



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

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

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 17, Apartado A, numeral 3 de la Constitución Política de la Ciudad de México, los programas de atención especializada y de transferencias monetarias y en especie que realicen el Gobierno de la Ciudad de México y las Alcaldías, serán auditables y contarán con un padrón único, transparente y enfocado a la rendición de cuentas.



Asimismo, con base en la LDS, se entenderá por padrón de personas beneficiarias a la relación oficial de personas que forman parte de la población atendida por los programas de desarrollo social y que cumplen los requisitos de la normatividad correspondiente (ya sea reglas de operación o leyes particulares que dan origen al programa social).

Por lo tanto, se deberá publicar en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, a más tardar el último día hábil de la primera quincena del mes de marzo del año de ejercicio que se trate, los padrones de personas beneficiarias de los programas sociales del ejercicio fiscal anterior, indicando nombre, edad, sexo, unidad territorial, alcaldía, en los programas en donde se preste atención a personas migrantes y sujetas de protección internacional de diferente origen nacional se agregará el componente de nacionalidad. Dichos padrones deberán estar ordenados de manera alfabética y establecerse en un mismo formato.

Adicional a las variables de identificación se precisará el número total de personas beneficiarias y si se cuenta con indicadores de desempeño de alguna índole, tal como lo establece el artículo 34 de la LDS. El manejo de los datos personales que se recaben de las personas beneficiarias se realizará conforme lo establecido por la LTAIPRC y la LPDPPSO.

- 19.1. Los programas sociales que implementen las Alcaldías deberán coordinarse con el Sector Central con el fin de unificar padrones de personas beneficiarias para evitar su duplicidad con el propósito de maximizar el impacto económico y social de los mismos. Para materializar lo anterior, las Alcaldías deberán observar lo dispuesto en la LATRPER y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.
- 19.2. A efecto de construir en la ciudad un padrón unificado y organizado por cada uno de los programas sociales las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán indicar que tienen a su cargo el programa social en cuestión, entregarán el respectivo padrón de personas beneficiarias al Órgano Interno de Control correspondiente a cargo de instrumentar la política social en la Ciudad de México a través de los mecanismos e instrumentos que para tal fin establezca.
- 19.3. Las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías deberán señalar los programas sociales a su cargo cuando les sean solicitados, otorgarán a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México toda la información necesaria que permita cumplir con el programa de verificación de padrones de personas beneficiarias de programas sociales que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México e implementado por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México. Ello con la intención de presentar los resultados del mismo al Congreso de la Ciudad de México, salvaguardando siempre los datos personales en términos de la LPDPPSO.
- 19.4. Señalar el sitio de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia en donde se publicará en formato y bases abiertas la actualización de los avances de la integración de los padrones de personas beneficiarias de cada uno de sus programas sociales que sean operados por las



Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública y las Alcaldías de que se trate, el cual deberá estar conformado de manera homogénea y contener las variables: nombre, edad, sexo, unidad territorial, Alcaldía, beneficio otorgado y monto del mismo, de acuerdo a lo establecido en la fracción II del artículo 122 de la LTAIPRC.

- 19.5. Puntualizar de manera textual que: “El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 34 de la LDS será sancionado en términos de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos y la Ley de Responsabilidades Administrativas de la Ciudad de México.”
- 19.6. Indicar textualmente que, una vez emitidos los Lineamientos para la integración del padrón universal, se dará estricto cumplimiento a los mismos.
- 19.7. Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y subsanar posibles errores de inclusión o exclusión en los padrones de personas beneficiarias de acuerdo a los objetivos del programa y a la población definida.
- 19.8. Diseñar, establecer e implementar mecanismos y sistemas para prevenir, detectar y evitar cualquier utilización discrecional, política o comercial de los datos personales contenidos en los padrones de personas beneficiarias.

V. ASESORÍA PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN DE PROGRAMAS SOCIALES 2022.

Con miras a contribuir y sentar las bases para la construcción del Sistema General de Bienestar Social de la Ciudad de México que establece la Constitución Política de la Ciudad de México y en el marco de las acciones de asesoría que el Instituto lleve a cabo, deberán realizarse mesas de trabajo con las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México y las Alcaldías que tengan a su cargo la operación de programas sociales.

El objetivo de las mesas de trabajo será resolver dudas y difundir, entre las personas servidoras públicas encargadas de los procesos de planeación y diseño de los programas sociales de la Ciudad de México en el ejercicio 2022, los Lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2022; a la vez que se les asesorará para abordar los aspectos esenciales de las reglas de operación de los programas sociales.

VI. INTERPRETACIÓN.

Corresponderá al Instituto de Planeación Democrática y Prospectiva de la Ciudad de México en el ámbito de su respectiva competencia, interpretar los presentes lineamientos, así como resolver los casos no previstos en los mismos.



VII. GLOSARIO.

Acciones Afirmativas Conjunto de medidas de carácter temporal correctivo, compensatorio y/o de promoción, encaminadas a acelerar la igualdad sustantiva entre Mujeres y Hombres.

CONAPO: Consejo Nacional de Población.

Evaluación: Se entenderá por evaluación a aquellas acciones encaminadas a conocer la operación y resultados de los programas y proyectos de desarrollo social con la finalidad de formular nuevas acciones, para identificar los problemas en la implementación de programas y en su caso reorientar y reforzar la política social. El proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados, e impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública y de las Alcaldías en el bienestar social, la calidad de vida, la pobreza, las desigualdades, reducción de la vulnerabilidad ante desastres y los derechos humanos, y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento (Artículos 42 de la LDS y 4 de la LE).

Igualdad sustantiva: Acceso al mismo trato y oportunidades para el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales.

Indicador: Medición que relaciona uno o más conceptos mediante la aplicación de una metodología sobre fenómenos de interés, que permite su análisis y sirve de base para el establecimiento de objetivos y metas, así como para su seguimiento, desde el punto de vista de su magnitud, distribución y/o comportamiento en el tiempo y el espacio.

INEGI: Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

INSP: Instituto Nacional de la Salud.

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

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

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



Perspectiva de género. Se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las Mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre Mujeres y Hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

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

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

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

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

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

PNUD: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Reglas de operación: Conjunto de normas que rigen a cada uno de los programas sociales. (Fracción XXIV del artículo 3 de la LDS).

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