

## DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO

**Lic. Demetrio Javier Sodi de la Tijera**, Jefe Delegacional en Miguel Hidalgo, con fundamento en los artículos 87 tercer párrafo, 112 segundo párrafo, 117, 118 fracción II del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 37, 38, 39 fracciones XLV, XLVII, L, LVI, LIX y LXXXVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 120 del Reglamento interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 32, 33 g), 34 fracción III, 41 fracción II, 42 y 43 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 64, 65, 66, 67 y 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, y artículos 96, 97, 99 y 101 de la Ley de Presupuesto y Gasto eficiente del Distrito Federal; el artículo 9 fracción V del Estatuto Orgánico del Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal; en los lineamientos para la elaboración de reglas de operación de los programas sociales 2011; en los lineamientos para la evaluación interna 2011 de los programas sociales; en las estrategias y líneas de acción contenidas en el programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012; expide el siguiente:

### **AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER LA EVALUACIÓN INTERNA DEL “PROGRAMA DELEGACIONAL RECORRIDOS TURÍSTICOS” A CARGO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO DELEGACIONAL DE LA DELEGACIÓN MIGUEL HIDALGO PARA EL EJERCICIO FISCAL 2010.**

#### CONSIDERANDO

Que la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y su Reglamento, respecto de los programas destinados al desarrollo social, establecen la obligación de publicar en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, las evaluaciones como 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.

Por lo anterior, la Delegación Miguel Hidalgo da a conocer la evaluación interna del siguiente programa social:

#### **“PROGRAMA DELEGACIONAL RECORRIDOS TURÍSTICOS.”**

- Responsables de la realizar la Evaluación.

Coordinación Enlace Administrativo de Desarrollo Delegacional.

Jefatura de Unidad Departamental de Turismo.

#### **INTRODUCCIÓN.**

#### **CICLO DE PLANIFICACIÓN.**

Durante el ejercicio 2010 se realizaron 200 recorridos a diferentes sitios turísticos en los que destacan:

- Museo de Antropología e Historia, Museo Nacional de Historia, Museo de Historia Natural, Museo Tecnológico de la CFE.
- Residencia Oficial de los Pinos, Cámara de Diputados.
- Empresa Marínela, Empresa Bimbo, Empresa Ricolino.

Sumando un total de 7400 beneficiados de 33 Colonias de nuestra demarcación política.

### ASIGNACIÓN DE RECURSOS.

- Se ejerció un presupuesto para la ejecución de este programa de una cantidad de \$ **\$408,400.00 (Cuatrocientos ocho mil cuatrocientos pesos 00/100 M.N.)**

### Seguimiento.

El programa de Recorridos Turísticos permite que la población de escasos recursos tenga acceso gratuito al turismo y la cultura, dando preferencia a grupos sociales vulnerables conformados por niñas, mujeres y adultos mayores. Este programa consta en otorgar transporte, un alimento (box lunch) y acceso a un sitio de interés turístico ó cultural, de manera gratuita, procurando siempre que el ingreso familiar no se vea afectado.

La evaluación del programa se obtiene considerando los siguientes factores:

- Oportunidad y eficiencia, mediante el análisis del número de recorridos solicitados contra número de recorridos realizados.
- Eficacia mediante el análisis de las encuestas realizadas a los asistentes de los recorridos.

### TIPO DE EVALUACIÓN.

Por sus características es una evaluación interna, a posterior y diagnóstica.

## 2. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN

La Unidad Departamental de Turismo es la responsable de esta evaluación, la cual se lleva a cabo a través del Informe de Avances y Resultados, y por medio de encuestas de satisfacción aplicadas al final de cada recorrido, con base en esta información se determinará la importancia de continuar periódicamente con estas actividades que contribuirán al desarrollo integral de la población beneficiada.

### EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Actividad Institucional 4105: “**Programa Recorridos Turísticos.**”

Área responsable de operación: Jefatura de Unidad Departamental de Turismo en Desarrollo Delegacional.

Recorridos Turísticos Programados	200	200
Total de Beneficiarios	8,000	7,400

## **LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA EVALUACIÓN 2011**

### **La claridad, eficiencia y eficacia de las acciones sobre el objetivo del programa, o por el contrario su relación a otros propósitos surgidos en el proceso de su instrumentación:**

El programa Recorridos Turísticos tiene bien definido el objetivo, no es afectado de ninguna forma por causas diversas en su implementación ya que busca:

El desarrollo y aplicación de este programa, con base de la demanda ciudadana y en acercar a la población, principalmente de las colonias con marginación socioeconómica procurando brindar una atención especial a los grupos sociales vulnerables. Lo anterior procurando darle un enfoque de perspectiva de género a los servicios turísticos.

### **Si hay coherencia y fluidez operativa entre la planeación, operación, seguimiento y evaluación del programa:**

Para la consecución de los objetivos y metas planteadas en el presente ejercicio, el calendario de aplicación del gasto comprende los meses de abril a diciembre de 2010, pero depende del proceso de contratación del servicio y la adquisición de los box lunch, así como de la demanda del mismo por parte de los particulares.

### **Si son suficientes las actividades del programa para el logro de los objetivos del programa:**

Las actividades desarrolladas durante el año 2010 cumplieron de manera satisfactoria con el objetivo del programa, ya que los objetivos se cumplieron en tiempo y forma, al promover actividades de turismo mediante la prestación del servicio de traslado a centros turísticos, culturales o de diversión para elevar el nivel cultural y de recreación de la población miguel hidalguense.

### **Si los mecanismos de transferencia de recursos, entrega de apoyo o prestación de servicios funcionan eficaz y oportunamente:**

La Jefatura de Unidad Departamental de Turismo difunde el programa de recorridos turísticos por diferentes medios ya sean electrónicos, impresos y atendiendo personalmente a todo ciudadano que se interese en hacer uso de dicho programas.

### **Si los mecanismos de operación del programa han logrado reducir el tiempo de acceso de los beneficiarios a los programas y a los servicios o bienes:**

Los ciudadanos podrán informarse, consultar o expresar sus sugerencias para retroalimentar el programa y mejorar su aplicación mediante los siguientes medios:

- Servicio Call Center. Llama sin costo al 01800 00 24827, elige la opción de quejas, sugerencias, formación y orientación vía telefónica.
- Buzón de quejas y sugerencia Delegacional, localizado en Parque Lira número 94 primer piso, colonia Ampliación Daniel Garza.
- Miércoles Ciudadano, sito en la Plaza Ciudadana, Parque Lira número 94 planta baja, colonia Ampliación Daniel Garza.
- En la Unidad Departamental de Turismo ubicada en la calle 11 de abril número 338, colonia Escandón.

### **Si la oportunidad y calidad de la actuación, es efectiva y si el programa está alcanzando a su población objetivo:**

El programa consiste en proporcionar recorridos turísticos y box lunch para una población conformada por personas de escasos recursos, del sector integrado por estudiantes y grupos vulnerables.

**Si la forma de organización institucional permite implementar sin obstáculos el programa:**

La organización institucional es la adecuada por parte de las instancias involucradas en el proceso, que son las siguientes: la Dirección General de Desarrollo Delegacional, la Subdirección de Desarrollo Económico, Jefatura de Unidad Departamental de Turismo, esta organización da fluidez a la implementación del programa.

**Si existe coordinación interna entre las áreas involucradas en la implementación del programa:**

La Jefatura de Unidad Departamental de Turismo depende directamente de la Subdirección de Desarrollo Económico, a quien reporta las actividades inherentes a los programas instrumentados por ésta.

**Si existe coordinación interinstitucional del nivel central o Delegacional para ejecutar los programas, y cuál es la calidad de la misma:**

Se tiene una coordinación plena con la Subdirección de Desarrollo Económico y con las demás áreas que integran el desarrollo delegacional, asistiéndonos en los programas que ejecutan cada una siempre en beneficio de los vecinos de la demarcación.

**De qué manera está contemplada la participación ciudadana en la operación de los programas:**

A través de los procesos de convocatoria por medio de programas como son: Miércoles Ciudadano, La Dele Viene a tu Colonia y con sesiones informativas a petición de comités vecinales, e instituciones educativas.

**Si hay apego a la normatividad, particularmente a las Reglas de Operación:**

Todos los procesos para la ejecución del Programa Delegacional Recorridos Turísticos se enmarcan en las reglas de operación publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 22 de marzo del 2010 y se enuncian de las páginas 21 a la 25.

**Si se cumple con los principios de la Ley de desarrollo social del DF la (en transparencia, rendición de cuentas, incondicionalidad política en la entrega de los apoyos y/o servicios, etc.);**

La fundamentación del programa se detenta en los artículos; 32, 33 y 35 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 50 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, y artículos 96, 97, 99, 101 y 102 de la Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, Artículos 9 y 37 de la Ley Federal de Turismo y 3,40,44 de la Ley de Turismo del Distrito Federal

**Si se cuenta con los recursos humanos y la estructura organizacional suficiente para realizar las diferentes actividades, entregar los apoyos y/o prestar los servicios que componen programa:**

La Subdirección de Desarrollo Económico y la Jefatura de Unidad Departamental de Turismo de Desarrollo Delegacional cuentan con el personal suficiente para la ejecución del programa, desarrollando diversas actividades como: planeación, difusión, labores administrativas y las que por necesidades del servicio se requiera desarrollar.

**Si existen mecanismos de monitoreo y seguimiento del programa así como procedimientos de verificación;**

En cuanto al proceso de atender las solicitudes de los ciudadanos se le da el adecuado seguimiento en forma establecida en las reglas de operación y de esta misma forma darle conclusión al recorrido programado.

**Si la información que existe sobre la forma de administración de los recursos del programa (financieros, humanos y materiales), está organizada y sistematizada, para dar seguimiento a aspectos de calidad, eficacia y eficiencia:**

Se dará seguimiento para cumplir con los objetivos y metas a través de Informes de Avances y Resultados (IAR) trimestrales realizados por la Jefatura de Unidad Departamental de Turismo, validados por la Subdirección de Desarrollo Económico y entregados por esta a la Subdirección Administrativa de la Dirección General de Desarrollo Delegacional.

**Si es eficaz la recolección de la información; su registro y control para la medición de los indicadores:**

El tratamiento de la información obtenida se procesa y canaliza a través de los informes de avances y resultados (IAR) de tal forma que existe información expedita y fácilmente comprobable atendiendo a los instrumentos de medición citados.

**Si la información con que cuenta el programa, es la necesaria para realizar las acciones de seguimiento de la gestión del programa:**

Para establecer el efectivo seguimiento de gestión del programa, se inicia desde la identificación de las zonas detectadas con mayor vulnerabilidad económica, la valoración se establece atendiendo al número de ciudadanos en relación al número de beneficiarios que concluyen con la solicitud de recorrido programado de tal forma, que se cuenta con la información necesaria para el pronto seguimiento de la gestión.

**Si los indicadores del programa están debidamente soportados con información institucional, y de qué tipo de información dan cuenta; si guardan o no relación con los objetivos del programa, y si están diseñados para contabilizar efectivamente los resultados y avances esperados:**

Se consideran indicadores relacionados con la instrumentación del Programa, como son:

a) Indicadores para el Recorrido Turístico: Se verifica con el número requerido de ciudadanos en base a las reglas de operación publicadas en la gaceta oficial del distrito federal y poder así concluir con el recorrido programado.

b) Indicadores de operación:

Oportunidad y eficiencia, mediante el análisis del número de recorridos programados y entre el número de recorridos realizados.

Total de personas beneficiarias de los recorridos turísticos en base a la encuesta de satisfacción que se realiza al término de cada recorrido.

**Si existe justificación o explicación en casos de incumplimiento o sobre cumplimiento de metas:**

Existen variables no controlables en la ejecución de este programa, debido a que varían las solicitudes de los recorridos, es importante que los ciudadanos realmente hagan uso del beneficio que este programa les brinda.

**Si hay consistencia entre el reporte de metas de cobertura y los padrones de beneficiarios en los programas de transferencias:**

En el ejercicio que se reporta existe total consistencia entre las metas programadas y el padrón de beneficiarios próximo a publicarse.

**Si están establecidos los procedimientos de elaboración, seguimiento y depuración del padrón de beneficiarios (o de derechohabientes) del programa:**

Existe el respectivo procedimiento de depuración para la elaboración del padrón de beneficiarios, el mismo consiste en la consideración del número de recorridos realizados, se considera el género, edad y domicilio en cada uno de los beneficiarios.

**Si hay estrategias y mecanismos para realizar el seguimiento, control y evaluación del programa, y si está organizado y supervisado por quienes ejecutan las acciones:**

La Jefatura de Unidad Departamental de Turismo es la encargada de la ejecución del programa, la supervisión del mismo corre por cuenta de la Subdirección de Desarrollo Económico; existen encuestas de satisfacción para las acciones instrumentadas para la ejecución del programa, además del informe trimestral IAR, de tal forma que existe de manera constante el seguimiento y supervisión del programa.

**Si se han implementado medidas correctivas o de reorientación para modificar la forma de operación del programa para resolver, o al menos reducir, los problemas identificados:**

El área está abierta siempre a evaluaciones de mejora continua, no obstante, comprometiendo sus propios recursos se ha dado a la tarea de corregir de forma, algunas prácticas administrativas redundantes, el programa de fondo, no observa modificaciones substanciales, el mismo obtuvo resultados satisfactorios en el ejercicio que se reporta.

**Si se ejecutan procesos periódicos de evaluación del programa:**

Con el objeto de establecer procesos de mejora permanente al programa, se establecerá una encuesta de satisfacción al beneficiario, la cual otorgará al beneficiario la oportunidad de pronunciarse sobre la calidad en el servicio sugerido así como expresar quejas y sugerencias sobre el programa.

**Si los recursos programados y ejercidos para realizar el conjunto de las acciones del programa justifican los resultados:**

Tomando en consideración lo programado y las acciones emprendidas, se concluye que se han cumplido satisfactoriamente las metas del programa.

**Los principales resultados (outputs) que arroja el proceso (productos, servicios, subsidios o transferencias entregados por el programa y a los principales actores involucrados):**

Durante el ejercicio 2010 se realizaron 185 recorridos siendo beneficiarios 7400 ciudadanos de las colonias:

10 de Abril, 16 de Septiembre, 5 de Mayo, Ahuehuetes, América, Ampliación Daniel Garza, Anahuac, Ángel Simbrón, Argentina Poniente, Daniel Garza, Escandón, Francisco I. Madero, Granada, Huichapan, Irrigación, Legarí Lomas de Besares, Lomas de Sotelo, Manuel Altamirano, Mariano Escobedo, México Nuevo, Observatorio, Pénsil, Popotla, Reforma Social, San Lorenzo Tlaltenango, San Miguel Chapultepec, Santo Tomas, Tacuba, Tacubaya, Tlaxpana, Torre Blanca y Un Hogar para Nosotros.

Los principales beneficiarios del Programa Delegacional Recorridos Turísticos son los grupos conformada por personas de escasos recursos, del sector integrado por estudiantes y grupos vulnerables,

**La oportunidad en la entrega y ministración de recursos y transferencias, y cómo se afecta el cumplimiento de las metas:**

El retraso en la asignación y ejecución de recursos financieros afecta de manera directa a la planeación para el buen funcionamiento del programa.

**La justificación de los resultados del programa en razón de los recursos programados y ejercidos para realizar el conjunto de las acciones:**

La relación costo-beneficio de lo destinado al Programa Recorridos Turísticos es alta en cuanto al número de beneficios otorgados a la población.

**La identificación, medición y evaluación de los resultados alcanzados:**

La evaluación del presente programa es positiva. Se otorgaron un total de 185 recorridos a 33 colonias, se espera beneficiar a 20 colonias en el próximo ejercicio fiscal.

**El grado de cumplimiento de los objetivos (generales y específicos) y las metas planeadas; entre otras:**

Los objetivos del programa se han cumplido de manera satisfactoria, los cuales se enuncian en el numeral III de lo desarrollado en el presente ejercicio de Evaluación Interna del Programa de Desarrollo Social a cargo de la Dirección General de Desarrollo Delegacional Delegación Miguel Hidalgo 2010.

**TRANSITORIO.**

PRIMERO.- Publíquese en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Ciudad de México, Distrito Federal, a los dieciséis días del mes de junio del año dos mil once.

**Demetrio Javier Sodi de la Tijera**

(Firma)

**Jefe Delegacional en Miguel Hidalgo**

---