CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

GACETA OFICIAL
DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Órgano de Difusión del Gobierno de la Ciudad de México

VIGÉSIMA ÉPOCA	29 DE JUNIO DE 2018	No. 354

Í N D I C E

Este Ejemplar se acompaña de un anexo digital

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Educación

- Aviso por el cual, se dan a Conocer a través de su Enlace Electrónico, las Evaluaciones Internas Integrales 2016-2018 de los Programas Sociales, a cargo de la Secretaría de Educación de la Ciudad de México 4

Delegación Álvaro Obregón

- Aviso por el cual, se da a Conocer el Enlace Electrónico donde podrán ser Consultadas las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales 2017 5

Delegación Azcapotzalco

- Aviso por el cual, se da a Conocer el Enlace Electrónico donde se podrán consultar las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales, Operados en el Ejercicio Fiscal 2017 6

Delegación Benito Juárez

- Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de los Resultados de la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales, a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social de la Delegación Benito Juárez del Ejercicio Fiscal 2017 7

Delegación Gustavo A. Madero

- Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico donde podrán ser consultadas las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales 2017 8

Delegación Iztacalco

- Aviso por el cual, se da a Conocer la Evaluación Interna de los Programas Sociales de la Ciudad de México", correspondiente al Ejercicio Fiscal 2017 9

Continúa en la Pág. 2

Índice

Viene de la Pág. 1

Delegación Iztapalapa

- Aviso por el cual, se dan a Conocer las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales de la Ciudad de México, Operados en 2017 10

Delegación La Magdalena Contreras

- Aviso por el cual, se da a Conocer el Enlace Digital donde podrán ser Consultadas las Evaluaciones Internas 2018, de los Programas Sociales de la Ciudad de México, Operados en 2017 11

Delegación Milpa Alta

- Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de los Resultados de las Evaluaciones Internas 2017, de los Programas Sociales, Ejercicio Fiscal 2017 12
- Aviso por medio del cual se da a Conocer la Evaluación Interna Integral 2016-2018, del Programa de Mejoramiento Sustentable en Suelo de Conservación de Milpa Alta (PROMESSUCMA) 58
- Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de Resultados de la Evaluación Integral 2016-2018, del Programa Social “Juntos Avanzamos en Grande por tu Educación” en Nivel Primaria y Secundaria 74
- Aviso por el cual, se da a Conocer el Informe de Resultados de la Evaluación Integral 2016-2018, del Programa Social “Juntos Avanzamos en Grande por tu Educación” en Nivel Superior 109

Delegación Tlalpan

- Aviso por el que se dan a Conocer las Evaluaciones Internas de los Programas Sociales Implementados, durante el Ejercicio Fiscal 2017 143
- Aviso por el que se dan a Conocer los Padrones de Beneficiarios de las Actividades Institucionales Implementadas, en el Ejercicio Fiscal 2017 144
- Aviso de Inclusión de Claves, Conceptos y Cuotas que se Aplicarán Durante la Vigencia de las Reglas para la Autorización, Control y Manejo de Ingresos de Aplicación Automática, en el Centro Generador “Estacionamiento Vivanco”, adicionales a los Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, del día 21 de Febrero de 2018 145

Delegación Xochimilco

- Aviso por el cual, se dan a Conocer las Evaluaciones Internas Integrales 2016-2018, de los Programas Sociales 146

Autoridad de la Zona Patrimonio Mundial Natural y Cultural de la Humanidad en Xochimilco Tláhuac y Milpa Alta

- Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico donde se podrán consultar los Resultados de la Evaluación Interna Integral 2018, correspondiente al Ejercicio 2017, del Programa para la Preservación y Difusión de la Zona Patrimonio en Xochimilco, Tláhuac y Milpa Alta 417

Procuraduría Social

- Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico en el cual podrá Consultarse la Evaluación Interna Integral 2016-2018, del Programa Social “OLLIN CALLAN”, para Unidades Habitacionales 418

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia

- Aviso por el que se da a Conocer el Enlace Electrónico donde podrán ser Consultados los Resultados de las Evaluaciones Internas Integrales 2018, de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México 419

DELEGACIÓN TLALPAN

Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón, Jefe Delegacional en Tlalpan, con fundamento en los artículos 87 y 117, fracciones I y XI, del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 36, 37 y 39, fracciones XXV, XLV, LVI y LXXXVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 11 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; 120 y 121 del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 64 y 65 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados el 23 de abril de 2018, emito el siguiente:

AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS EVALUACIONES INTERNAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES IMPLEMENTADOS POR LA DELEGACIÓN TLALPAN DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2017

• Apoyo a Colectivos de Personas Adultas Mayores Tlalpan 2017
• Apoyo Económico para Inicio de Ciclo Escolar en Secundarias Tlalpan 2017
• Apoyos Productivos Tlalpan 2017
• Asesorías para el Examen de Ingreso a la Educación Media Superior Tlalpan 2017
• Centros Comunitarios Tlalpan 2017
• Centros para la Atención y Cuidado Infantil en Zonas de Medio, Bajo y Muy Bajo Nivel de Desarrollo Social, Tlalpan 2017
• Ciberescuelas Tlalpan 2017
• Colectivos Culturales Tlalpan 2017
• Cultura Comunitaria Tlalpan 2017
• Deporteando Tlalpan 2017
• Desarrollo Rural y Sustentable Tlalpan 2017
• Estímulos Económicos a Niñas y Niños Tlalpan 2017
• Programa Operativo Prevención del Delito Tlalpan 2017
• Promotores Culturales Tlalpan 2017
• Recuperación Urbana de Tlalpan 2017
• #TlalpanProAnimal
• Uniformes Deportivos Escolares Tlalpan 2017

TRANSITORIO

ÚNICO. Publíquese en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, a veinticinco de junio de dos mil dieciocho.

(Firma)

Fernando Aureliano Hernández Palacios Mirón
Jefa Delegacional en Tlalpan

(Estas Evaluaciones se anexan en archivo digital)

EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 DEL PROGRAMA SOCIAL: #TLALPANPROANIMAL 2018

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

ASPECTO DEL PROGRAMA SOCIAL	2016	2017	JUSTIFICACIÓN
Nombre del Programa Social (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	#TlapanProAnimal	#TlapanProAnimal	
Problema Central atendido por Programa Social (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	Falta de cultura del cuidado responsable de los animales de compañía.	Falta de cultura del cuidado responsable de los animales de compañía.	
Objetivo General (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	Coadyuvar a crear una cultura del cuidado responsable de los animales de compañía, perros y gatos, en la población tlalpense para mejorar así las condiciones de sanidad en la demarcación y por lo tanto incidir en la salud humana. Para lo cual se brindarán hasta 33,000 servicios de atención médica veterinaria y los talleres educativos, que permitirá beneficiar a la población objetivo, es decir, dueños de animales de compañía que viven principalmente en la demarcación. Este programa se da en el marco de la Ley de Protección a los Animales del Distrito Federal. Este programa busca ampliar el acceso a las acciones sociales dirigidas principalmente a las familias propietarias de animales de compañía -prioritariamente de la Delegación Tlalpan-, pero sin limitarse a ellas puesto que el beneficio de una tenencia responsable de estos incide en la población en general.	Coadyuvar crear una cultura sobre el cuidado responsable de animales de compañía, perros y gatos, entre los habitantes de Tlalpan, a través de acciones de educación para la salud comunitaria y servicios médico veterinarios: consulta, desparasitación, cirugía, esterilización, vacuna antirrábica, todo ello otorgado por personas socialmente comprometidas a la salud humana y sanidad animal, esperando alcanzar 6,000 beneficiarios de las tareas educativas y 12,100 servicios médico veterinarios otorgados en distintos puntos de la demarcación y en la Clínica Veterinaria Delegacional. Las acciones de educación para la salud desde la perspectiva del bienestar animal, están enfocadas principalmente a niñas y niños en edad escolar y las correspondientes a servicios médico-veterinarios se otorgan a adultos cuidadores de animales de compañía.	Se modificó en el 2017 la meta de los servicios médicos otorgados y los beneficiarios de los talleres educativos, debido a que sean más alcanzables con los recursos materiales y humanos con los que cuenta la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan.
Objetivos Específicos (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	° Coadyuvar al control de la sobrepoblación canina y felina por medio de campañas de esterilización. ° Coadyuvar al mejoramiento de la salud humana a través de acciones de sanidad animal en dos vertientes: salud pública y veterinaria.	° Coadyuvar al control de la sobrepoblación canina y felina por medio de campañas de esterilización. ° Coadyuvar al mejoramiento de la salud humana a través de acciones de sanidad animal en dos vertientes: salud pública y veterinaria.	Se modificó en el 2017 la meta de los servicios médicos otorgados y los beneficiarios de los talleres educativos, debido a que sean más alcanzables con los recursos

	° Contribuir al cuidado responsable de animales de compañía a través de acciones educación para la salud, por ejemplo, pláticas dirigidas a niños en edad escolar (preescolar, primaria y secundaria) y al público en general. ° Se busca brindar 33,000 servicios dentro de los cuales se incluyen 21,000 brindados a animales de compañía de manera directa y 12,000 beneficiarios de talleres educativos en cuanto a tenencia responsable.	° Contribuir al cuidado responsable de animales de compañía a través de acciones educación para la salud, por ejemplo, pláticas dirigidas a niños en edad escolar (preescolar, primaria y secundaria) y al público en general. ° Se busca brindar 18,100 servicios dentro de los cuales se incluyen 12,100 brindados a animales de compañía de manera directa y 6,000 beneficiarios de talleres educativos en cuanto a tenencia responsable.	materiales y humanos con los que cuenta la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan.
Población Objetivo del Programa Social (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	33,000 personas dueñas de animales domésticos.	18,100 ciudadanos responsables del cuidado de animales de compañía.	Se modificó en el 2017 la población objetivo del Programa social, por el motivo a que sean más alcanzables con los recursos materiales y humanos con los que cuenta la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan.
Área encargada de la Operación del Programa Social (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal.	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal.	
Bienes y/o Servicios que otorgó el Programa Social o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	Se busca brindar 33,000 servicios dentro de los cuales se incluyen 21,000 brindados a animales de compañía de manera directa y 12,000 beneficiarios de talleres educativos en cuanto a tenencia responsable.	Se busca brindar 18,100 servicios dentro de los cuales se incluyen 12,100 brindados a animales de compañía de manera directa y 6,000 beneficiarios de talleres educativos en cuanto a tenencia responsable.	Se modificó en el 2017 la meta de los servicios médicos otorgados y los beneficiarios de los talleres educativos, debido a que sean más alcanzables con los recursos materiales y humanos con los que cuenta la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan.
Presupuesto del Programa Social (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	$1,500,000.00 (un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.).	$1,650,000.00 (un millón seiscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).	Se aumentó el presupuesto de $1,500,000.00 (un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.) a $1,650,000.00 (un

			millón seiscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) para seguir teniendo el recurso humano necesario para cumplir las actividades.
Cobertura Geográfica del Programa Social (Fuente: ROP 2016 Y 2017)	La población en general de la Delegación Tlalpan.	La población en general de la Delegación Tlalpan.	

ASPECTO DEL PROGRAMA SOCIAL	**DESCRIPCIÓN**
Año de creación:	2016
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Inclusión social para el desarrollo humano Estrategia 1. Derechos humanos Área de oportunidad 2. Salud Objetivo 6 Promover la sanidad, correcta atención y bienestar de los animales. Línea de acción 3. Fomentar la adopción de animales, la realización de campañas de vacunación antirrábica y para esterilización de perros y gatos. Línea de acción 4. Proporcionar información sobre las ventajas de la aplicación de un cuadro básico de medicina veterinaria preventiva calendarizada.
Alineación con Programas Sociales, especiales, Institucionales o Delegacionales:	PROGRAMA SECTORIAL DE SALUD 2013-2018: Área de oportunidad 2. Salud. Objetivo 6 Promover la sanidad, correcta atención y bienestar de los animales. Meta 1. Establecer programas y promover acciones para la sanidad, correcta atención y bienestar de los animales. PROGRAMA DELEGACIONAL 2015-2018: Eje rector 1. Buen Gobierno y cero tolerancia a la corrupción. Eje rector 4. Fortalecimiento y ampliación de derechos sociales para promover la equidad. Promover, desarrollar y ampliar los derechos sociales mediante el acceso a la educación, la cultura, la salud y la libertad, como un camino hacia la construcción de la equidad.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018:	El programa social para el ejercicio 2018 tiene modificaciones en los siguientes aspectos: Objetivo general cambió de la siguiente manera: Mediante este programa social se busca colaborar a la promoción de la tenencia responsable de animales de compañía y a la prevención de enfermedades zoonóticas a través del acercamiento de los servicios médicos veterinarios a la población tlalpense, brindando 9, 230 asesorías médicas veterinarias, 4,550 aplicaciones de vacuna antirrábica en animales de compañía; 4,000 implementaciones de protocolos quirúrgicos para coadyuvar en la disminución de la población canina y felina, así como la impartición de 320 talleres lúdico educativos con tópicos relacionados a la tenencia responsable de animales de compañía en hombres

	y mujeres, preferentemente habitantes de la demarcación Tlalpan y residentes de zonas con bajo y muy bajo índice de desarrollo social. A fin de promover el bienestar animal y la protección de las zoonosis. En los beneficiarios se disminuyó un Auxiliar Técnico Operativo y se aumentaron 2 auxiliares administrativos.

II. METODOLOGÍA DE LA EVUACIÓN INTERNA 2018

II.1. Área encargada de evaluación interna.

La Dirección General de Desarrollo Social, tiene como funciones ejecutar programas de apoyo de participación de la mujer; realizar campañas de salud pública; atender y vigilar el adecuado funcionamiento de escuelas, bibliotecas, museos y centros de servicio social, cultural y deportivo; ejecutar programas de Desarrollo Social con la participación ciudadana, considerando las políticas y programas que la materia emita la dependencia correspondiente; promover programas de salud pública, entre otras funciones.

Evaluación Interna	**Puesto**	Sexo	|Edad	Formación Profesional	Funciones	Experiencia en M&E (1)	Experiencia en M& (2)
2016	Líder Coordinador de Proyectos de sistematización "A"	Masculino	31	Ingeniería	Sistematizar la información referente a programas sociales.	No	No
2017	Directora de Salud	Femenino	36	Médica Cirujana	Coordinación y supervisión	Dos	No
2018	Directora de Salud	Femenino	36	Médica Cirujana	Coordinación y supervisión	Dos	No

II.2. Metodología de la evaluación.

La Evaluación Interna 2018 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), es decir, en tres etapas, no obstante por tratarse de un programa social creado en el año 2016, para poder llevar a cabo esta Evaluación Integral a concluirse en 2018, incluirá la Evaluación del Diseño Del Programa Social y la Construcción de la Línea Base del Programa Social, de la Primera etapa de la Evaluación Integral, tal como se establecieron los Lineamientos para la Elaboración de las Evaluaciones Internas 2016 de los Programas Sociales; además de la mayor parte de los aspectos solicitados en la segunda etapa de la evaluación, pues analizará la operación del Programa Social, es decir, comprenderá el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018; no así la evaluación de Satisfacción, ya que el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios, se reportará a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base, que formará parte de la Evaluación Interna 2018.

De esta forma, en 2016 se inició la PRIMERA ETAPA, enmarcada, en la Metología de Marco Lógico, con la Evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base, que comprendió el análisis de la justificación inicial de programa, es decir, el diagnóstico del problema social atendido y la forma en que estos elementos de diagnóstico han evolucionado y lo han influido o afectado; el análisis del ordenamiento de la población afectada por la problemática y la capacidad de atención del programa social; el análisis del ordenamiento y consistencia del programa, examinando sus objetivos generales y/o específicos, sus componentes y actividades para responder a cada uno de ellos; la revisión de los indicadores diseñados para monitorear cada nivel de objetivos; y el diseño de la línea base del programa social, es decir, la magnitud de la problemática social en la población atendida. La evaluación puede ser consultada en: http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/e2dab46a7d9e2c1f6a70e30e82a49590.pdf en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de 05 de julio de 2017 número 104.

La SEGUNDA ETAPA, correspondió en 2017 a la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de los beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un período después. La evaluación puede ser consultada en: http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/e2dab46a7d9e2c1f6a70e30e82a49590.pdf en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de 05 de julio de 2017 número 104.

La TERCERA ETAPA y última, en 2018, corresponde a la presente **Evaluación de Resultados,** que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

Apartado de la evaluación	**Período de análisis**
Línea Base	Julio- Diciembre 2017
Levantamiento de Panel	Marzo de 2018
Evaluación de Resultados	Abril-Junio 2018

II.3. Fuentes de información de la evaluación.

En esta segunda etapa de la evaluación se realizará un análisis de gabinete; además de proyectar el levantamiento de información de campo para la construcción de la línea base y del panel; cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

II.3.1. Información de Gabinete.

Normas aplicables:
Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal.

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal;

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Reglamento para Someter a la Aprobación del Comité de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, la Creación y Operación de Programas de Desarrollo Social que Otorguen Subsidios, Apoyos y Ayudas a la Población del Distrito Federal.

El Marco Conceptual para la Definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales, y los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio 2016, ambos publicados por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México números 69 y 209, de fecha catorce de abril y treinta de octubre de dos mil quince, respectivamente.

Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 11 de septiembre del 2013.

Programa de Desarrollo de la Delegación Tlalpan 2015-2018 publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 04 de agosto de 2016.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en el 2015 publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 18 de abril del 2016.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en el 2016 publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 10 de abril del 2017.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en el 2017 publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 23 de abril del 2018.

Reglas de operación del Programa Social “#TlalpanProAnimal” publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 28 de marzo de 2016.

Reglas de operación del Programa Social “#TlalpanProAnimal” publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 31 de enero de 2017.

Matriz de indicadores del Programa Social “#TlalpanProAnimal”.

Padrones de beneficiarios publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México de 15 de marzo de 2017 del Programa Social “#TlalpanProAnimal”.

Informes de avances de matriz de indicadores del Programa Social “#TlalpanProAnimal”.

II.3.2. Información del campo.

La técnica que se eligió para el levantamiento de información relacionada con la prestación de servicios por parte del programa social “#TlalpanProAnimal” y que permitió la definición y construcción de la línea de base fue la encuesta directa, debido a que es una herramienta que permite obtener datos de la fuente primaria, además de ser una herramienta que no necesita gran cantidad de insumos para su implementación. De manera adicional, los trabajadores sociales de la institución fueron los encargados de aplicar el instrumento de recolección ya que son las personas más capacitadas para el establecimiento de vínculos que permitan que la información recopilada sea fidedigna. La información recabada a través de la encuesta fue la referente a los servicios médicos y de educación en tenencia responsable de animales de compañía. Esto, en las personas propietarias de animales de compañía que acudieron a ser beneficiarios de alguno de los servicios ya mencionados.

Las categorías que se eligieron para diseñar el instrumento de recolección de datos fueron las siguientes: Expectativas, imagen del programa, cohesión social, calidad de gestión, calidad de beneficio, contraprestación y satisfacción, debido a que nos enfrentamos a una falta de cultura referente al cuidado responsable de animales de compañía (perros y gatos) impactando de manera directa en la salud pública, debido a que al no tener el conocimiento de la importancia de la esterilización existe sobrepoblación canina y felina, hecho reflejado en el aumento de animales en situación de calle, que contribuyen al problema de fecalismo y desencadena un aumento en el número de individuos que contraen enfermedades zoonóticas. De igual manera, si los animales no cuentan con asistencia médica veterinaria para ser vacunados, desparasitados o atendidos cuando enferman, el vínculo tan estrecho de convivencia entre los mencionados y los seres humanos, puede traducirse en un aumento de casos de enfermedades transmitidas por perros y gatos. Por lo expuesto es relevante contar con indicadores que nos señalen en qué medida impacta el programa en la comunidad, y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, tomando como eje central la prevención de enfermedades zoonóticas. De esta manera, se intenta identificar en qué medida el programa social “#TlalpanProAnimal” está siendo aceptado por las personas que tienen animales de compañía al utilizar los servicios brindados por la institución, y en qué medida coadyuvan al fortalecimiento del bienestar y la sanidad animal. Los datos obtenidos a través de la aplicación del presente instrumento de recolección, son indicador para identificar en qué porcentaje se van cumpliendo las metas establecidas a corto plazo, tales como el cambio de consciencia de la población objetivo en lo referente a la tenencia responsable de animales de compañía, así como la promoción de los servicios médicos veterinarios y educativos que se ofrecen en el programa; a mediano plazo, el aumento en la cantidad de usuarios que hacen efectivos los servicios de vacunación, desparasitación, entre otros y que manifiesten cultura referente a la tenencia responsable de animales de compañía; y a largo plazo, la meta es que toda la población habitante de la delegación Tlalpan manifieste una cultura de la tenencia responsable de sus animales de compañía y se contribuya de manera activa a la prevención de enfermedades zoonóticas.

Categoría de análisis	**Justificación**
Expectativas	Analiza lo que las personas beneficiarias esperan obtener del programa en función de sus problemas y necesidades y los cambios que esperan obtener en su calidad de vida.
Imagen del Programa	Analiza el grado en que el programa llega y es accesible a las personas para hacer efectivo el ejercicio de sus derechos.
Cohesión Social	Analiza la forma en que el programa influye en las relaciones familiares y sociales de las personas.
Calidad de la Gestión	Analiza el grado en que la persona beneficiaria del programa es informada y el trato que se le da en su atención.
Calidad del Beneficio	Analiza el grado en que el beneficio otorgado por el programa satisface las necesidades de las personas beneficiarias.
Contraprestación	Analiza el tiempo y costo por parte de la persona beneficiaria para acceder al beneficio del programa.
Satisfacción	Analiza el grado en que las personas beneficiarias del programa hacen efectivo el ejercicio de su derecho en función de sus expectativas y su opinión sobre el programa.

Categoría de Análisis	**Justificación**	**Reactivos de instrumento línea base**	**Reactivos de instrumento panel**	**Justificación de su inclusión en Panel**

Expectativas	La sociedad exige la prestación de servicios médicos veterinarios que permitan prevenir la ocurrencia de enfermedades zoonóticas derivadas del estrecho vínculo que existe entre seres humanos y animales de compañía, así como la reestructuración del nivel de cultura de tenencia responsable de animales de compañía en favor del bienestar animal. Con esto, se busca identificar el grado de impacto de las actividades de la institución que determina la población objetivo.	Si no existieran los servicios de la Clínica en qué aspecto le afectaría.	Si no existieran los servicios de la Clínica en qué aspecto le afectaría.	
Imagen del Programa	Se necesita implementar un proyecto de difusión de los servicios que presta la institución en general. La información recabada por el instrumento de recolección nos permitirá establecer las fuentes de comunicación que inciden en menor medida en la asistencia de la población a la institución para reformular las estrategias por las cuales se hace llegar la información. La manera en que la información referente al programa llegue a la población objetivo dependerá del canal de comunicación, por eso, es importante establecer la documentación en lo referente, que nos permita hacer de conocimiento de una manera más armónica los objetivos sociales y derechos humanos a los que se encuentra vinculada la prestación de servicios por parte de la institución. Con esto, se busca identificar el grado de empatía de las actividades de la institución con lo preestablecido por parte de la población objetivo y de qué manera el canal de comunicación afecta en la percepción de las actividades.	¿Cómo se enteró de los servicios? ¿Qué derechos humanos considera ejerció tras recibir el servicio?	¿Cómo se enteró de los servicios? ¿Qué derechos humanos considera ejerció tras recibir el servicio?	
Cohesión Social	El grado en que se incide en la condición de salud de un animal de compañía es de suma importancia debido a que las enfermedades transmitidas de animales a seres humanos no son específicas de género ni de edad, por lo cual, las	¿Quiénes considera se beneficiaron con el servicio?	¿Quiénes considera se beneficiaron con el servicio?	

	actividades llevadas a cabo en la institución tienen por objetivo la protección de la salud de todos los miembros de la familia, a través del aumento en la cultura de la tenencia responsable de animales de compañía y el fomento de la adecuada condición de salud de los mismos. Con esto, se busca identificar el alcance en el entorno familiar que establece la población objetivo, acerca de las actividades que se llevan a cabo en la institución.			
Calidad de Gestión	La identificación de la calidez, objetividad y claridad con que las actividades de la institución se llevan a cabo permite la adopción de medidas correctivas en búsqueda del apego a los objetivos del programa social. Con esto, se busca identificar el grado de cumplimiento de las metas sociales del programa.	¿Cómo le trató el personal que le atendió? ¿Qué tan claras fueron las explicaciones del personal Médico Veterinario que le atendió?	¿Cómo le trató el personal que le atendió? ¿Qué tan claras fueron las explicaciones del personal Médico Veterinario que le atendió?	
Calidad de Beneficio	Se tiene que evaluar la calidad del servicio médico veterinario y de talleres educativos que se dan en el programa, para que los usuarios sigan asistiendo y logremos los objetivos del programa.	¿Por qué acude a la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan? ¿Qué tan satisfecho (a) se siente por el servicio brindado?	¿Por qué acude a la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan? ¿Qué tan satisfecho (a) se siente por el servicio brindado?	
Contraprestación	Este indicador es importante para ver estrategias que permitan identificar las zonas de difícil acceso tenemos acercar los servicios del programa para que toda la población sea beneficiaria y realmente sea un beneficio en su economía.	En relación a su economía, el tiempo y esfuerzo que invirtió para recibir los servicios, considera que gastó	En relación a su economía, el tiempo y esfuerzo que invirtió para recibir los servicios, considera que gastó	
Satisfacción	Es importante valuar qué tan satisfechos están los usuarios con los servicios médicos y de educación que les otorgan los beneficiarios del programa para poder detectar áreas de oportunidad y mejorarlos. Esto nos ayuda a que sean recomendados y captar más población que sea candidata de ser beneficiaria.	¿Recomendaría nuestros servicios?	¿Recomendaría nuestros servicios?	

Encuesta de Satisfacción.

Estimado (a) usuario (a):
Nos interesa conocer su opinión y percepción sobre los servicios de salud que la Delegación Tlalpan le ofrece, ello nos permitirá mejorar la calidad de los mismos en lo que sea necesario.
INSTRUCCIÓN: Marque con una "x" la respuesta que considere correcta:

PREGUNTAS	RESPUESTAS
1. ¿Qué servicio recibió?	( ) Esterilización. ( ) Vacuna antirrábica. ( ) Limpieza dental. ( ) Desparasitación. ( ) Consulta Veterinaria. ( ) Aplicación de medicamento. ( ) Observación de animales agresores. ( ) Eutanasia de emergencia. ( ) Retiro de animales de vía pública a petición de ciudadanía. ( ) Educación para la salud. ( ) Otro:_____
2. ¿Cómo se enteró de los servicios?	( ) Volantes ( ) Carteles ( ) Perifoneo ( ) Un conocido ( ) Redes sociales ( ) Por una visita a la escuela de mi hijo (a) ( ) Otro:_____
3. ¿Cómo le trató el personal que le atendió?	Excelente Bien Regular Mal Muy mal En recepción: ( ) ( ) ( ) ( ) ( ) En consultorio: ( ) ( ) ( ) ( ) ( )
4. ¿Qué tan claras fueron las explicaciones del personal Médico Veterinario que le atendió?	( ) Muy Claras ( ) Claras ( ) Más o menos claras ( ) Poco entendibles ( ) No fueron entendibles
5. ¿Por qué acude a la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan? (Puede marcar más de una opción)	( ) Calidad ( ) Precio ( ) Ubicación ( ) Horarios
6. ¿Quiénes considera se beneficiaron con el servicio?	( ) El animal ( ) Mi familia ( ) Mi comunidad ( ) Mi entorno ( ) Sólo yo
7. ¿Qué derechos humanos considera ejerció tras recibir el servicio? (Puede marcar más de una opción)	( ) Niñas, niños y adolescentes ( ) De petición ( ) De salud ( ) De igualdad entre mujeres y hombres ( ) De educación ( ) De las personas con discapacidad
8. En relación a su economía, el tiempo y esfuerzo que invirtió para recibir los servicios, considera que gastó:	( ) Mucho ( ) Menos ( ) Nada ( ) Ahorró
9. ¿Qué tan satisfecho (a) se siente por el servicio brindado?	( ) Muy satisfecho ( ) Satisfecho ( ) Poco Satisfecho ( ) Insatisfecho
10. ¿Recomendaría nuestros servicios?	( )Ampliamente ( ) Parcialmente ( ) No lo recomiendo
11. Si no existieran los servicios de la Clínica en qué aspecto le afectaría	( ) Económico ( ) Salud ( ) Familiar ( ) Otro_____

Sugerencias/Recomendaciones:

Folio:
Fecha: _____
Sexo: F ( ) M ( )
Lugar:
_____

¡GRACIAS!

De los 18,100 beneficiarios directos que establecen las reglas de operación, se les aplicará de forma aleatoria al 15% (2715 beneficiarios) del mes de julio a diciembre de 2017, en toda la demarcación de la Delegación Tlalpan donde se brinden servicios médico veterinarios tales como jornadas itinerantes de esterilización canina y felina, vacunación antirrábica y de promoción a la salud, así como los brindados en la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan.

Desagregación o Estratificación	**Número de personas de la muestra**	**Número de personas efectivas**
Consulta	678	678
Vacunación	678	678
Desparasitación	678	678
Cirugía	678	678

Poblaciones	**Número de personas**
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base	**2715**
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa 2017 (A)	**2715**
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	**0**
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	**2715**
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa 2017 y que participó en el levantamiento de panel (a)	**543**
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel (b)	**0**
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	**543**

Cronograma de aplicación y procesamiento de las encuestas que se aplicarán.						
Mes	**Julio**	**Agosto**	**Septiembre**	**Octubre**	**Noviembre**	**Diciembre**
Aplicación (Número de encuestas)	452	452	452	452	452	452
Procesamiento	No Aplica	No Aplica	Aplica	Aplica	Aplica	Aplica
Emisión de informe	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	Aplica

Población de la Delegación Tlalpan	En la Delegación Tlalpan hay una población de 677,104 habitantes que equivale a un 7.6% del total de la ciudad.
Población Beneficiaria del programa #TlalpanProAnimal	Con el programa #TlalpanProAnimal se benefició a 18,100 dueños de animales de compañía con servicios médicos veterinarios y talleres educativos de tenencia responsable.
Población Línea Base	La línea base que se propuso fue de **2715** encuestas que es el 15% de los 18,100 beneficiarios que establece el programa, que son dueños de animales de compañía sin distinción de sexo y edad en caso de los

	talleres educativos.
Población de Levantamiento Panel	Debido que este programa social lo que otorga son y talleres educativos a nivel básico y servicios médicos veterinarios como esterilización, cirugía general, consulta médica veterinaria y desparasitación es difícil tener ubicados a los beneficiaros a los cuales se le hizo la encuesta en el año 2017, porque el tipo de servicio es de una sola vez, se tomó la decisión de tomar el levantamiento del panel con los beneficiarios que se les dio el servicio de desparasitación ya que ésta se aplica casa 6 meses y los beneficiarios regresarían a hacer uso del mismo servicio los cuales se identificaron **543 beneficiarios.**

Los principales obstáculos con los que se enfrentó la institución iniciaron con la codificación de las variables para la correcta obtención y procesamiento de la información. Posteriormente se encontró renuencia por parte de la población objetivo para verter su opinión referente a la prestación de servicios por parte de la institución, independientemente de que se comentó que los propósitos de la encuesta eran la mejora constante e ininterrumpida de la prestación de servicios. En el levantamiento de panel se encontró con la dificultad que debido a los servicios que otorga el programa son servicios médicos veterinarios sin seguimiento de meses como las esterilizaciones, cirugías generales, vacunación antirrábica (ésta es cada año y la línea base se comenzó a levantar a partir de julio del año 2017) se determinó levantar el panel con los usuarios que desparasitaron a sus animales de compañía debido a que ésta tiene que hacerse cada seis meses y podríamos aplicar el instrumento de recolección de datos a los mismo beneficiarios.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA.

III.1. Consistencia de la Normatividad y Alineación con la Política Social de la Ciudad de México.

III.1.1. Análisis del Apego del Diseño del Programa Social a la Normativa Aplicable.

Ley o Reglamento	Artículos	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	8	"Los criterios de inclusión de las personas que serán beneficiarias del programa, serán los siguientes: Sólo podrán ser beneficiarias las personas que cumplan los requisitos y aporten la documentación completa solicitada."
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	36	"La información que brinden los beneficiarios de este Programa, está sujeta a la protección de datos personales, por lo cual los funcionarios están obligados a tutelar la privacidad de dicha información los cuales en ningún caso podrán emplearse para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación del programa social."
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	38	Todos los formatos utilizados en la operación del programa llevará impresa la siguiente leyenda: "Este programa es de carácter público y no es patrocinado o 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. Quién haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.	39	Con base en lo dispuesto por la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en el programa de desarrollo social. Podrán participar en la modalidad de información, consulta y evaluación, ya sea de manera individual y/o colectiva a través de algún órgano de representación ciudadana. La participación se hará efectiva en cualquier momento, a petición de la persona interesada; las propuestas realizadas, serán tomadas en cuenta por la Dirección General de Desarrollo Social, quien determinará la forma en la que han de aplicarse en la implementación del programa,

		siempre y cuando no contravengan lo dispuesto en las reglas de operación del programa de desarrollo social.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal.	102 quinto párrafo	Fue aprobado en la Primera Sesión Extraordinaria 2016, celebrada el 18 de marzo de 2016, se realizó modificación en la Segunda Sesión Ordinaria 2016, celebrada el 16 de mayo de 2016.
Decreto por el que se reforman disposiciones de la Ley de Salud del Distrito Federal.	Artículo 175 fracción I	Esta Ley establece las obligaciones que tiene la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan de realizar acciones para prevención de enfermedades zoonoticas y así asegurar el Derecho a la Salud. El objetivo de este programa es realizar diversas acciones que nos ayuda a logras dichas obligaciones.
Ley de Protección a los Animales del Distrito Federal.	12	Se establece que la Delegaciones deben implementar anualmente programas específicos para difundir la cultura y conductas de buen trato y respeto a los animales, este programa tiene la parte de talleres educativos para concientizar a la ciudadanía de la importancia del bienestar animal, así como hacer campañas de vacunación antirrábica y esterilización para evitar la sobrepoblación felina y canina, con esto impactar la cifra disminuyendo animales abandonados en la vía pública, evitando con esto el maltrato y las enfermedades zoonóticas (por ejemplo las transmitidas por las heces fecales que se encuentran en la vía pública).

Principio de la LDS	**Apego del diseño del programa**
Universalidad	Este programa no contribuye a este principio ya que se encuentra delimitado.
Igualdad	Si contribuye, el programa acerca los servicios a las zonas de difícil acceso para que los ciudadanos puedan ser beneficiados en igualdad de circunstancias.
Equidad de género	Los servicios clínicos y educativos van dirigidos a hombres y mujeres sin exclusión alguna.
Equidad Social	Este programa da servicios clínicos veterinarios y talleres de educación a todo ciudadano sin discriminación alguna.
Justicia distributiva	Se acerca los servicios del programa con campañas de esterilización y vacunación gratuita a las zonas de difícil acceso y de bajo índice de desarrollo social, para que los ciudadanos de esos asentamientos puedan ser beneficiados por el mismo.
Diversidad	Los servicios de la clínica veterinaria delegacional se proporcionan a todo ciudadano sin importar el sexo, cultura, edad, capacidades, de ámbitos territoriales, formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades.
Integralidad	El programa se alinea al Eje rector 9. “Fortalecimiento y ampliación de derechos sociales para promover la equidad. Promover, desarrollar y ampliar los derechos sociales mediante el acceso a la educación, la cultura, la salud y la libertad, como un camino hacia la construcción de la equidad.
Territorialidad	Contribuye, el programa dará los servicios en la demarcación territorial de la Delegación Tlalpan articulando con las diferentes políticas y programas de la misma.
Exigibilidad	Contribuye, en las Reglas de Operación se integraron los Mecanismos de Exigibilidad.
Participación	Contribuye, en las Reglas de Operación del programa se definió la forma de participación social.
Transparencia	Se publicaron las Reglas de Operación, así como sus modificaciones y padrones de beneficiarios durante la ejecución en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, así como en la página oficial de la Delegación.
Efectividad	Este programa será ejecutado de manera austera, con el menor costo administrativo y los mejores resultados de impacto y con vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos de todos los habitantes. Se garantizó buscando el perfil adecuado de los beneficiarios del programa que ofrecen el servicio.
Protección de datos personales	Los datos personales de las personas beneficiarias del programa social, y la información adicional generada y administrada se regirán de acuerdo con lo dispuesto en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal y Protección de

	Datos Personales del Distrito Federal.

III.1.2. Análisis del apego a las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de la Reglas de Operación 2017.

Apartado	Nivel de cumplimiento		Justificación.
	2016	2017	
Introducción	Satisfactorio.	Satisfactorio.	Se cumplió al contar con antecedentes, alineación programática, diagnóstico, Población Potencial, Población Objetivo y Población Beneficiaria.
I. Dependencia o entidad responsable del programa.	Satisfactorio.	Satisfactorio.	Se describen las áreas responsables del programa.
II. Objetivos y Alcances.	Satisfactorio.	Satisfactorio.	Se encuentran definidos los objetivos específicos y el general.
III. Metas físicas.	Satisfactorio.	Satisfactorio.	Se encuentran señaladas las metas de acuerdo a los resultados esperados.
IV. Programación presupuestal.	Satisfactorio.	Satisfactorio.	Se indica el presupuesto y su forma ejercer.
V. Requisitos y procedimiento de acceso.	Satisfactorio.	Satisfactorio.	Se indica claramente los requisitos y procedimientos de acceso a cumplir a los beneficiarios del programa.
VI. Procedimiento de instrumentación.	Satisfactorio	Satisfactorio	Se indican las actividades a realizar para los procesos de operación, supervisión y control.
VII. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.	Satisfactorio	Satisfactorio	Indica el proceso que debe realizarse en caso de queja o inconformidad.
VIII. Mecanismos de exigibilidad.	Satisfactorio.	Satisfactorio.	Se señala el proceso a seguir.
IX. Mecanismos de evaluación e indicadores.	Satisfactorio	Satisfactorio	Se integraron los métodos de evaluación y matriz de indicadores.
X. Formas de participación social.	Satisfactorio	Satisfactorio	Está definida la forma de participación social.
XI. Articulación con otros programas sociales.	Satisfactorio	Satisfactorio	Se incluyó el apartado, sin embargo el programa no tiene articulación con otros programas.

III.1.3. Análisis del apego del diseño del programa social a la política de desarrollo social de la Ciudad de México.

Derecho Social	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social.	Especificar si fue incorporada en las ROP 2017
Promoción de la Equidad.	En la operación del programa se recibieron todas las solicitudes de todos los interesados en participar como beneficiarios en el programa.	Sí, se incluyó en las Reglas de Operación #TlapanProAnimal publicadas el 31 de enero de 2017.
Derecho a la Salud.	Promover la sanidad, correcta	Sí, fue incorporado dicho derecho, en las

Artículo 2 de la Ley de Salud del Distrito Federal.	atención y bienestar de los animales incidiendo así en la prevención a la salud humana de las enfermedades zoonóticas.	Reglas de Operación #TlapanProAnimal publicadas el 31 de enero de 2017.

Programa	**Alineación**	**Justificación**	**Especificar si fue incorporado en las ROP 2016**	**Especificar si fue incorporado en las ROP 2017**
General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1. Inclusión social para el desarrollo humano. Estrategia 1. Derechos humanos. Área de oportunidad 2. Salud Objetivo 6 Promover la sanidad, correcta atención y bienestar de los animales Línea de acción 3. Fomentar la adopción de animales, la realización de campañas de vacunación antirrábica y para esterilización de perros y gatos. Línea de acción 4. Proporcionar información sobre las ventajas de la aplicación de un cuadro básico de medicina veterinaria Preventiva calendarizada.	El programa acercar sus servicios médicos y educativos a las colonias y pueblos de la demarcación, donde la población no cuenta con acceso a estas actividades, ya sea por cuestiones económicas, de tiempo o distancia.	Sí.	Sí
Sectorial de Salud 2013-2018	Área de oportunidad 2. Salud. Objetivo 6 Promover la sanidad, correcta atención y bienestar de los animales. Meta 1. Establecer programas y promover acciones para la sanidad, correcta atención y bienestar de los animales. Meta sectorial cuantificada 1. Establecer programas y promover acciones	Se establecieron diferentes mecanismos y acciones para promover la sanidad animal tanto en el ámbito médico y el educativo.	Sí	Sí

	interinstitucionales con las delegaciones políticas, organizaciones comunitarias y de la sociedad civil, para la sanidad, correcta atención y bienestar de los animales.			
Programa de Desarrollo de la Delegación 2015-2018	Eje rector 2. Cumplimiento pleno de los Derechos Humanos. Establecer una política de gobierno garantista con un enfoque de promoción y respeto de los derechos humanos, que mejore el nivel de vida de las personas. Eje rector 9. Fortalecimiento y ampliación de derechos sociales para promover la equidad. Promover, desarrollar y ampliar los derechos sociales mediante el acceso a la educación, la cultura, la salud y la libertad, como un camino hacia la construcción de la equidad.	Se implementó el programa #TlapanProAnimal para promover el derecho a la salud, a través de acciones de cuidado de animales de compañía para la prevención de enfermedades zoonóticas.	Sí	Sí

III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el Programa Social.

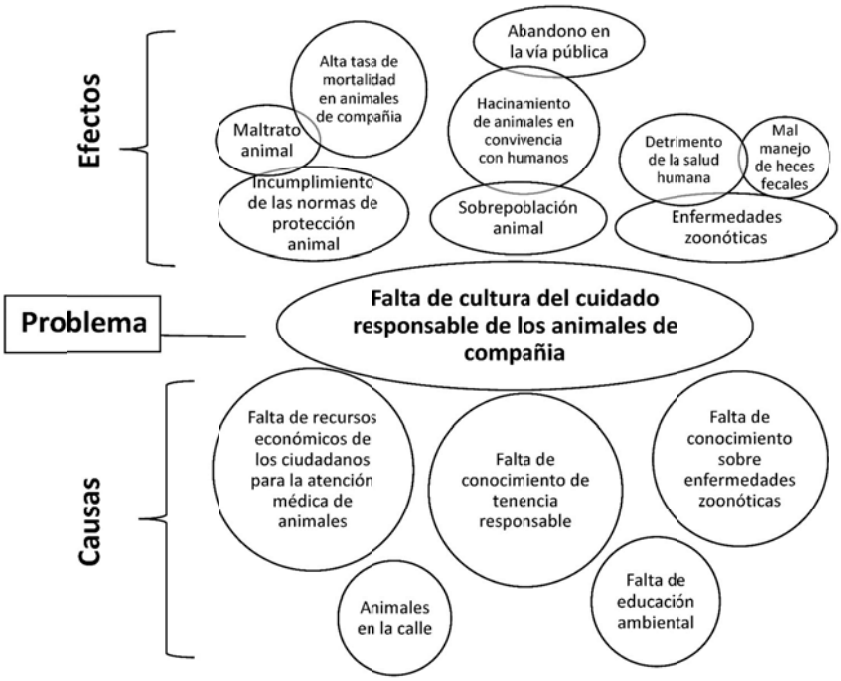
Aspecto	**Descripción y datos estadísticos.**	**Descripción y datos estadísticos.**
	2016	**2017**
Problema social identificado.	No existe una cultura del cuidado responsable de los animales de compañía (perros y gatos), ocasionando esto la falta de condiciones de sanidad impactando en la salud humana.	No existe una cultura del cuidado responsable de los animales de compañía (perros y gatos), ocasionando esto la falta de condiciones de sanidad impactando en la salud humana.
Población que padece el problema.	Toda la demarcación debido a que a la falta de una tenencia responsable no se tienen los cuidados necesarios para prevenir las enfermedades zoonóticas.	Toda la demarcación debido a que a la falta de una tenencia responsable no se tienen los cuidados necesarios para prevenir las enfermedades zoonóticas.
Ubicación geográfica del problema.	La demarcación de Tlalpan.	La demarcación de Tlalpan.

Fuente	Indicador	Resultados
Delegación Tlalpan	Conteo rápido	130,444 perros y gatos en la demarcación.

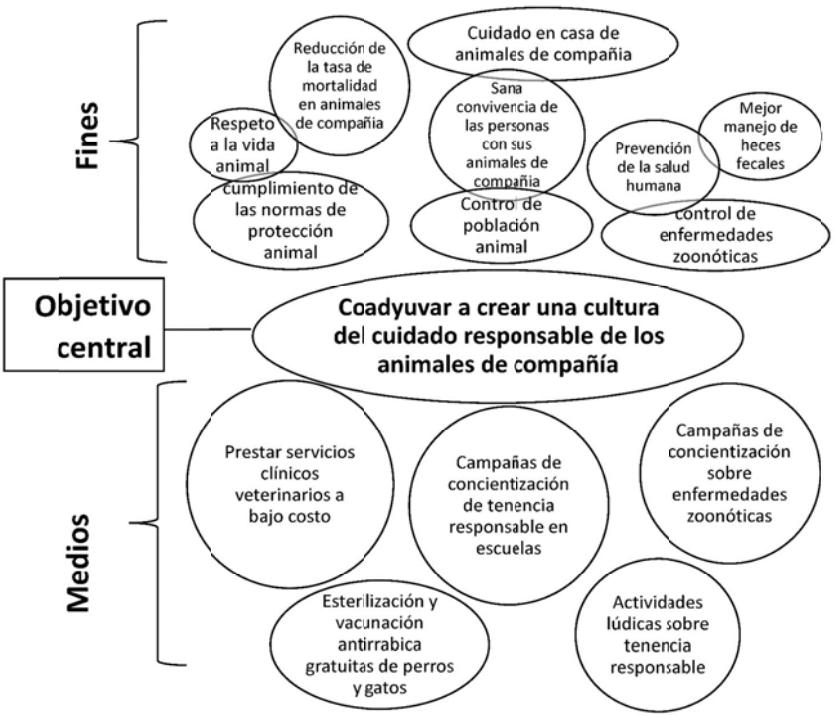
En las ROP se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:	Valoración 2016	Valoración 2017	Justificación
Descripción del problema social atendido por el programa social.	Satisfactorio	Satisfactorio	Se indica claramente el problema.
Datos estadísticos del problema social atendido.	No satisfactorio	No satisfactorio	No existen datos estadísticos fiables de una institución reconocida.
Identificación de la población que padece la problemática.	Satisfactorio	Satisfactorio	Se indica el sector de la población objetivo.
Ubicación geográfica del problema.	Satisfactorio	Satisfactorio	Se indica claramente la ubicación del programa del problema a tratar.
Descripción de las causas del problema.	Satisfactorio	Satisfactorio	Si se incluyó esta información.
Descripción de los efectos del problema.	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí se especifica los efectos del problema.
Línea base.	Satisfactoria	Satisfactoria	Si se estableció la línea base.

III.3. Análisis del Marco Lógico del Programa Social.

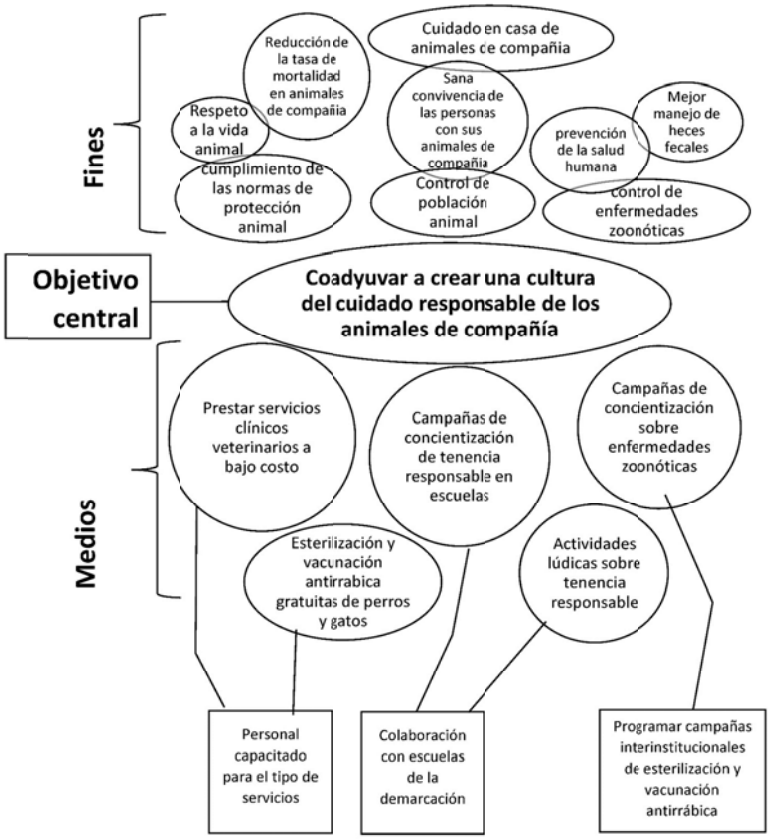
III.4.1. Árbol del problema.



III.4.2. Árbol de objetivos.



III.4.3. Árbol de acciones.



III.3.4. Resumen Narrativo.

Nivel	Objetivo
Fin	Contribuir a una cultura del cuidado de animales de compañía para mejorar la salud de éstos, así como la salud humana.
Propósito	Fomentar el cuidado responsable de animales de compañía brindando servicios de medicina veterinaria asequibles y accesibles.
Componentes	Servicios Veterinarios, esterilizaciones, vacunación antirrábica, talleres educativos.
Actividades	Desparasitaciones, consulta veterinaria general, Cirugía General.

III.3.5. Matriz de indicadores del programa social.

Nivel de Objetivo:	Objetivo:	Indicador:	Fórmula de Cálculo:	Tipo de Indicador:	Unidad de Medida:	Desagregación	Medios de Verificación:	Unidad Responsable de la Medición:	Supuestos:	Meta
Fin	Contribuir a la educación en la población para prevenir enfermedades zoonóticas transmitidas por animales de compañía y sus efectos en la salud humana, animal y medioambiental.	Usuarios que comprendieron los conceptos de tenencia responsable y prevención de enfermedades zoonóticas.	(número de usuarios que responden con acierto el cuestionario /número de usuarios encuestados) x 100	Calidad	Porcentaje	No aplica	Encuesta de opinión sobre las actividades lúdicos y educativas CVD 2017	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Los usuarios ponen en práctica los conocimientos aprendidos	Cultura de prevención de enfermedades zoonóticas y tenencia responsable en los ciudadanos Tlalpenses.

Propósito	Los habitantes de Tlalpan cuenten con la atención medico veterinaria y el conocimiento del cuidado correcto de animales de compañía, para prevención de enfermedades zoonóticas.	Usuarios que utilizan los servicios médico-veterinarios.	(número de asesorías médicas mensuales /número de asesorías médicas programadas mensual) x 100	Calidad	Porcentaje	Por edad.	Registro para asesorías médicas y carta de autorización. CVD 2018	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Los usuarios utilizan todos los servicios médicos veterinarios.	Los habitantes de la demarcación utilicen los servicios médicos veterinarios para la prevención de las enfermedades zoonóticas.
Componente (C1)	Apoyos económicos a personas que prestan servicios de salud animal y educativos.	Cumplimiento en el número de reportes mensuales y listas de asistencia de acuerdo a las metas establecidas	(número reportes y listas de asistencia mensuales recibidos/ número de reportes y listas de asistencia mensuales programados) x 100	Eficiencia	Beneficiarios	Por demarcación y nivel educativo	Reporte mensual de productividad y lista de asistencia.	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Todos los beneficiarios cumplen con sus obligaciones administrativas para recibir su apoyo económico.	Entregar el apoyo económico a 22 personas que colaborarán en la implementación del programa

Componente (C2)	Servicios de salud animal y de educación para la salud.	Cumplimiento en el número de servicios otorgados de acuerdo a las metas establecidas.	(número de servicios otorgados mensuales/ número de servicios programados mensuales) x 100	Eficiencia	Servicios	Por nivel educativo, demarcación y edad.	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Se otorgan ininterrumpidamente los servicios de salud animal y educación para la salud.	Brindar 18,100 servicios médico veterinarios y talleres educativos a habitantes de la demarcación Tlalpan, preferentemente residentes de zonas con bajo y muy bajo índice de desarrollo social.
Actividad (A1)	Contar con la documentación que respalda el desarrollo de las actividades de los apoyos sociales.	Cumplimiento en el número de reportes mensuales de acuerdo a las metas establecidas	(reporte mensual elaborados /reporte mensual programados) x 100	Eficiencia	Beneficiarios	No aplica	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Los apoyos sociales entregan en tiempo y forma sus reportes mensuales.	Los 22 colaboradores para la implementación del programa entregan sus reportes mensuales de febrero a diciembre.

Actividad (A2)	Contar con la documentación que respalda el desarrollo de las actividades de los apoyos sociales.	Cumplimiento en el número de listas de asistencias de acuerdo a las metas establecidas	(listas de asistencia elaboradas/listas de asistencias programadas) x 100	Eficiencia	Beneficiarios	No aplica	Listas de asistencia mensual	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Los apoyos sociales entregan en tiempo y forma sus listas de asistencias mensuales.	Los 22 colaboradores para la implementación del programa entregan las listas de asistencia de febrero a diciembre.
Actividad (A3)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapenses para prevenir enfermedades zoonóticas a través del cuidando responsable de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de asesorías médicas otorgadas de acuerdo a las metas establecidas	(número de asesorías médicas mensuales otorgadas/ número de asesorías médicas mensuales programadas) x 100	Eficiencia	Servicios	Por edad	Reporte mensual de productividad / y Registro para asesorías médicas.	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Los usuarios disponen de manera recurrente de las asesorías médicas.	Otorgar 9,230 Asesorías médicas.

Actividad (A4)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapenses para prevenir enfermedades zoonóticas a través del cuidando responsable de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de vacunas antirrábicas aplicadas de acuerdo a las metas establecidas	(número de vacunas mensuales realizadas/número de vacunas mensuales programadas) x 100	Eficiencia	Servicios	Por edad y demarcación	Reporte mensual de productividad / y bitácora de aplicación de vacuna antirrábica.	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Los usuarios disponen de manera recurrente del servicio de vacuna antirrábica.	Aplicar 4,550 vacunas antirrábicas en la demarcación.
Actividad (A5)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapenses para prevenir enfermedades zoonóticas a través del cuidando responsable de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de esterilizaciones realizadas de acuerdo a las metas establecidas	(número de esterilizaciones mensuales realizadas/ número de esterilizaciones mensuales programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Por edad y demarcación.	Reporte mensual de productividad / y carta de autorización. CVD 2018	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Los usuarios disponen de manera recurrente del servicio de esterilización.	Realizar 4,000 esterilizaciones en la demarcación.

Actividad (A6)	Acercar los talleres educativos a los ciudadanos Tlapenses para aprendan a prevenir enfermedades zoonóticas cuidando la salud de sus animales de compañía, humana y de medio ambiente.	Cumplimiento en el número de talleres educativos realizados de acuerdo a las metas establecidas	(número de beneficiarios de los talleres educativos mensuales otorgadas/ número de beneficiarios de los talleres educativos mensuales programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Por edad y demarcación	Oficios a las escuelas. Reporte de actividades lúdicas a la población atendida.	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	6000 habitantes asisten a los talleres educativos.	Impartir 320 talleres educativos de tenencia responsable en instituciones educativas.

Matriz de indicadores plasmada en la Reglas de Operación 2016

Nivel de Objetivo	**Objetivo**	**Indicador**	**Fórmula de cálculo**	**Tipo de indicador**	**Unidad de Medida**	**Medios de Verificación**	**Unidad Responsable**
Fin	Contribuir a una cultura del cuidado de animales de compañía para mejorar la salud de estos así como la salud humana	Percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia en concientización del cuidado responsable de animales de compañía	(usuarios que califican el servicio como bueno o excelente/ usuarios encuestados) x 100	Calidad	Porcentaje	Encuesta de satisfacción CVD 2016	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Propósito	Fomentar el cuidado responsable de animales de compañía brindando servicios de medicina veterinaria asequibles y accesibles	Percepción de los usuarios de la accesibilidad y asequibilidad de los servicios	(usuarios que califican el servicio como asequible y/o accesible/ usuarios encuestados) x 100	Calidad	Porcentaje	Encuesta de satisfacción CVD 2016	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Compo-nentes	Desparasitaciones, esterilizaciones, vacunación	Cumplimiento en el número de desparasitacio	(Desparasitaciones realizadas/ Desparasitac	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal

	antirrábica, consulta veterinaria general, acciones preventivas, talleres educativos	nes a perros y gatos programadas	iones programadas) x 100				
		Cumplimiento en el número de esterilizaciones programadas	(esterilizaciones realizadas/esterilizaciones programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
		Cumplimiento de la aplicación de dosis de vacunas antirrábicas a perros y gatos programadas	(dosis de vacuna antirrábica aplicadas/dosis de vacuna antirrábica programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
		Cumplimiento en el número de consultas programadas	(consultas de veterinaria general brindadas/consultas de veterinaria general programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
		Cumplimiento en el número de acciones preventivas programadas	(acciones preventivas realizadas/ acciones preventivas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
		Cumplimiento en el número de talleres educativos programados	(talleres educativos llevados a cabo/ talleres educativos programados) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Actividades	Jornadas de sanidad animal comunitarias, intervenciones en escuelas de nivel básico, acciones en la clínica veterinaria delegacional, ferias de	Cumplimiento en el número de jornadas de sanidad animal comunitarias programadas	(número de jornadas de sanidad animal comunitarias realizadas/ número de jornadas de sanidad animal comunitarias) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal

	bienestar animal	Cumplimiento en el número de actividades en escuelas programadas	(actividades en escuelas realizadas/ actividades en escuelas programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
		Cumplimiento en el número de ferias de bienestar animal programadas	(número de ferias de bienestar animal realizadas/ número de ferias de bienestar animal programadas) x 100	Eficacia	Porcentaje	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal

Matriz de indicadores plasmada en la Reglas de Operación 2017.

Nivel de Objetivo:	Objetivo:	Indicador:	Fórmula de Cálculo:	Tipo de Indicador:	Unidad de Medida:	Medios de Verificación:	Unidad Responsable de la Medición:
Fin	Contribuir a una cultura del cuidado de animales de compañía para mejorar la salud de estos así como la salud humana	Percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia en concientización del cuidado responsable de animales de compañía	(usuarios que califican el servicio como bueno o excelente/usuarios encuestados) x 100	Calidad	Usuarios	Encuesta de satisfacción, opinión de pláticas y obra de teatro CVD 2017	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Propósito	Fomentar el cuidado responsable de animales de compañía brindando servicios de medicina veterinaria asequibles y accesibles	Percepción de los usuarios de la accesibilidad y asequibilidad de los servicios	(usuarios que califican el servicio como asequible y/o accesible/usuarios encuestados) x 100	Calidad	Usuarios	Encuestas de satisfacción, opinión de pláticas y obra de teatro CVD2017	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal

Component e (C1)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapenses para poder cuidar responsablement e la salud de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de servicios veterinarios otorgados de acuerdo a las metas establecidas	(servicios otorgados/servi cios programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Component e (C2)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapeneses para poder cuidar responsablement e la salud de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de esterilizaciones otorgados de acuerdo a las metas establecidas.	(servicios otorgados/servi cios programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Component e (C3)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapeneses para poder cuidar responsablement e la salud de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de vacunas antirrábicas aplicadas de acuerdo a las metas establecidas	(servicios otorgados/servi cios programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Component e (C4)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapeneses para poder cuidar responsablement e la salud de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de beneficiarios de talleres educativos otorgados de acuerdo a las metas establecidas	(servicios otorgados/servi cios programados) x 100	Eficiencia	Beneficiari os	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Actividad (A1)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapeneses para poder cuidar responsablement e la salud de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de desparasitaciones otorgados de acuerdo a las mestas establecidas	(servicios otorgados/servi cios programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal
Actividad (A2)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapeneses para poder cuidar responsablement e la salud de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de consultas veterinarias otorgados de acuerdo a las metas establecidas	(servicios otorgados/servi cios programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal

Actividad (A3)	Facilitar los servicios a los ciudadanos Tlapeneses para poder cuidar responsablemente la salud de sus perros y gatos	Cumplimiento en el número de cirugía general otorgados de acuerdo a las metas establecidas	(servicios otorgados/servicios programados) x 100	Eficiencia	Servicios	Reporte mensual de productividad	Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal

III.3.6. Consistencia Interna del Programa Social (Lógica Vertical)

Aspecto	Valoración			Propuesta de Modificación
	MI 2016	MI 2017	Matriz de Indicadores Propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	Sí
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Sí
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Sí
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Sí
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Sí
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí

actividades implica la generación de los componentes				

III.3.7. Valoración del diseño y consistencia de los indicadores para el monitoreo del programa social.

Aspecto	**Valoración**			**Propuesta de modificación**
	MI 2016	**MI 2017**	**Matriz de indicadores propuesta**	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Sí
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Sí
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Sí

Indicadores Matriz 2016	**Valoración del diseño**					
	A	B	C	D	E	F
FIN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
PROPOSITO	Parcial	Sí	Parcial	Parcial	No	Sí
COMPONENTES	Sí	Sí	Parcial	Parcial	Parcial	Sí
ACTIVIDADES	Sí	Sí	Parcial	Parcial	Sí	Sí

Indicadores Matriz 2017	**Valoración del diseño**						**Propuesta de Modificación**
	A	B	C	D	E	F	
FIN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
PROPOSITO	Parcial	Sí	Parcial	Parcial	No	Sí	Sí
COMPONENTES	Sí	Sí	Parcial	Parcial	Parcial	Sí	Sí
ACTIVIDADES	Sí	Sí	Parcial	Parcial	Sí	Sí	Sí

Indicadores Matriz PROPUESTA	**Valoración del diseño**						**Propuesta de Modificación**
	A	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	
FIN	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
PROPOSITO	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
COMPONENTES	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
ACTIVIDADES	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No

III.4.8. Análisis de involucrados.

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo se percibe el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Habitantes de la delegación Tlaplan	Dueños de animales de compañía de preferencia de la Delegación Tlalpan y estudiantes de nivel básico.	Realizar servicios clínicos veterinarios y talleres educativos de tenencia responsable.	Poca concientización de tenencia responsable y los servicios médicos veterinarios privados son muy caros.	Alto ya que son los beneficiarios directos de los servicios.	De difusión: que las personas se enteren de la existencia del programa y de la clínica veterinaria Delegacional. De interés: Concientizar a la población de la importancia de la sanidad animal para prevención de enfermedades zoonóticas.
Subdirectora de Promoción a la Salud y Protección Animal	Área encargada de la operación del programa, instrumentación, concentración, resguardo y sistematización de la información.	Operar el programa eficientemente.	Define el problema que se va a atender con el programa.	Tiene poder de decisión sobre Coordinadores y Facilitadores.	Operatividad y buen funcionamiento del programa.
Secretaría de finanzas	Medio por el cual se expiden las ordenes de pago a los beneficiarios.	Optimizar los mecanismos que permitan realizar las ordenes de apoyos económicos a tiempo.	La preocupación original es que la entidad responsable tenga suficiencia presupuestal para realizar los apoyos económicos.	Moderado ya que solo se encarga de las cuestiones de transferencia económica	Que la logística administrativa genere errores en la creación de los apoyos económicos.
Beneficiarios del programa	Beneficiarios encargados de dar los servicios clínicos veterinarios y talleres educativos a la población.	Entregar a tiempo la documentación requerida para estar dentro del programa.	Falta de personal calificado en la clínica que otorgue los servicios.	Alto porque son los encargados de impartir los servicios clínicos veterinarios y educativos a los tlalpenses	Cumplan con requisitos solicitados

III.4. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales.

No se tiene conocimiento de que otros programas sociales o acciones sociales a nivel federal y local tengan alguna complementariedad o coincidencia con el programa social #TlalpanProAnimal.

III.5. Análisis de la congruencia del proyecto como Programa Social de la CDMX.

Este programa promueve el cumplimiento de Derechos económicos, sociales y culturales, es de transferencias monetarias y de prestación de servicios, para combatir a través de servicios clínicos veterinarios de bajo costo o gratuitos y educativos las enfermedades zoonóticas, creando una cultura de bienestar animal en los ciudadanos tlalpenses.

Este programa busca ampliar el acceso a las acciones sociales dirigidas principalmente a las familias propietarias de animales de compañía - prioritariamente de la Delegación Tlalpan-, pero sin limitarse a ellas puesto que el beneficio de una tenencia responsable de estos incide en la población en general.

Este programa contribuye a la equidad social al facilitar el acceso a servicios de sanidad animal, que impactan en la salud humana, servicios a los cuales difícilmente podrían tener acceso personas de escasos recursos económicos. El acceso a estos servicios será para la población en general, sin distinción de raza, género, orientación sexual, condición socioeconómica, religión, etc.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL.

IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2017.

Para operar este programa la Dirección de Salud se encarga de la vigilancia de la operación del programa, la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección y Animal se encarga de coordinar y operar el programa social, El encargado de clínica se encarga de coordinar la parte médica y una persona administrativa que se encarga de la captura y sistematización de la información.

Puesto	**Formación Requerida**	**Experiencia requerida**	**Funciones**	**Sexo**	**Edad**	**Formación de la persona ocupante**	**Experiencia de la persona ocupante**
Directora de Salud.	No se indica el perfil del puesto.	No se indica en el perfil del puesto.	Supervisión del operación del programa social.	F	37	Médico Cirujano.	12 años en la administración pública.
Subdirectora de promoción a la salud y protección animal.	No se indica en el perfil del puesto.	No se indica en el perfil del puesto.	Coordinar y operar el programa social.	F	39	Lic. En Derecho	15 años en la administración pública.
Encargado de clínica.	No se indica en el perfil del puesto.	No se indica en el perfil del puesto.	Coordinar el servicio clínico.	M	27	MVZ	7 años.
Personal de Base.	No se indica en el perfil del puesto.	No se indica en el perfil del puesto.	Captura de sistematización de información.	F	47	Lic. Pedagogía.	16 años.

IV.2. Congruencia de la operación del programa social con su diseño.

Apartado	**Reglas de Operación 2016**	**Como se realizó en la práctica**	**Nivel de cumplimiento**	**Justificación.**

Introducción	Este programa busca contribuir al control de la sobrepoblación canina y felina por medio de diferentes estrategias, que incluyen, la esterilización, vacunación, promoción a la salud. En ese tenor, se pretende llevar a cabo actividades de promoción acerca del trato digno que deben de recibir los animales domésticos y callejeros, así como de educación hacia los poseedores en torno a una tenencia responsable de sus animales.	Se llevaron a cabo las diversas estrategias planteadas como son la esterilización, vacunación y promoción a la salud, no sólo en la Clínica Veterinaria Delegacional, sino también en diferentes zonas de la demarcación sobre todo en las de difícil acceso.	Satisfactorio.	Se llevaron a cabo las diferentes estrategias que se plantearon en la introducción a medida de los insumos que se tuvieron.
I. Dependencia o entidad responsable del programa.	La Delegación Tlalpan es la responsable del Programa. La Dirección General de Desarrollo Social es la responsable de instrumentar el Programa.	La Dirección General de Desarrollo Social a través de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal llevó a cabo la instrumentación y ejecución del programa.	Satisfactorio	La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal, operó todo el programa. Desde la parte administrativa a hasta la parte operativa.
II. Objetivos y Alcances.	° Coadyuvar al control de la sobrepoblación canina y felina por medio de campañas de esterilización. ° Coadyuvar al mejoramiento de la salud humana a través de acciones de sanidad animal en dos vertientes: salud pública y veterinaria. ° Contribuir al cuidado responsable de animales de compañía a través de acciones educación para la salud, por ejemplo,pláticas dirigidas a niños en edad escolar (preescolar, primaria y secundaria) y al público en general.	Se realizaron campañas de esterilización en diferentes puntos de la Delegación Tlalpan totalmente gratuitas, así como aplicaciones de vacuna antirrábica y servicios veterinarios a bajo costo en la Clínica Veterinaria Delegacional y se realizaron talleres educativos en varias escuelas y comunidades de la demarcación en los cuales se dio el taller de bolsa ecológica para recoger heces fecales.	Satisfactorio	Se llevaron a cabo las acciones para cumplir los objetivos que se establecieron, medida de los insumos que se tuvieron.
III. Metas físicas.	Se busca brindar 33,000 servicios dentro de los	Se brindaron los servicios clínicos	Parcialmente.	Se dieron los servicios médicos a medida de los

	cuales se incluyen 21,000 brindados a animales de compañía de manera directa y 12,000 beneficiarios de talleres educativos en cuanto a tenencia responsable. Lo anterior durante el ejercicio fiscal 2016.	veterinarios tanto en clínica como en jornadas a medida de la capacidad de los recursos humanos e insumos que nos fueron proporcionados, en los talleres educativos fuimos a las escuelas que nos permitieron entrar a sus instalaciones y a las comunidades que requirieron el servicio.		insumos que se tuvieron. En los talleres educativos fuimos a las escuelas que nos permitieron accesar y a la capacidad del recurso humano. Las metas en la Gaceta Oficial salieron mal publicadas. Cumpliendo las metas establecidas a un 65% de las programadas.
IV. Programación presupuestal.	Monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2016: $1,500,000.00 (un millón quinientos mil pesos 00/100 M.N.). ° Seis apoyos económicos a profesionistas por $11,111.11 (once mil ciento once pesos 11/100 MN.), que serán entregados en nueve ministraciones mensuales entre abril y diciembre de 2016. ° Doce apoyos económicos a auxiliar de veterinario por $7,222.22 (siete mil doscientos veintidós pesos 22/100 M.N.), que serán entregados en nueve ministraciones mensuales entre abril y diciembre de 2016. ° Tres apoyos económicos a auxiliar administrativo por $4,444.44 (cuatro mil cuatrocientos cuarenta y cuatro pesos 44/100 M.N.), que serán entregados en nueve ministraciones mensuales entre abril y diciembre de 2016.	Se otorgaron todos los apoyos económicos a los beneficiarios.	Parcialmente	Se les entregó el apoyo a los beneficiarios, aunque no fue en el tiempo establecido.
V. Requisitos y procedimiento de acceso.	La convocatoria del programa se publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de circulación local, en la	Se llevaron a cabo los procedimientos para que los beneficiarios cubrieran los requisitos para el acceso al programa	Parcialmente	Por cuestiones administrativas no se difundieron en periódicos de circulación local. Más sin embargo se publicaron en la página de la Delegación

	página oficial de Internet y en las redes sociales de la Delegación Tlalpan. La convocatoria del programa se publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de circulación local, en la página oficial de Internet y en las redes sociales de la Delegación Tlalpan. Los interesados en recibir los apoyos sociales de este programa social deberán cumplir los siguientes requisitos: ° Ser una persona mayor de 18 años de edad; ° Acreditar de manera documental, tener conocimientos para la realización de actividades objeto del programa; ° No ser persona beneficiaria de otro apoyo económico de la misma naturaleza; ° No ser persona trabajadora de la administración pública federal, local o de la Delegación Tlalpan, bajo régimen laboral alguno, y ° Firmar la solicitud de registro y una Carta Compromiso con motivo de su solicitud, donde conste que la persona solicitante conoce el contenido y los alcances del programa. Documentos ° Acta de nacimiento; ° Una fotografía tamaño infantil reciente a color o blanco y negro; ° (CURP); ° Comprobante de domicilio de antigüedad no mayor a 3 meses ° Identificación oficial vigente con fotografía; ° Currículum, y ° Comprobante de estudios o constancia que acredite	social y se les eligió conforme al perfil que se requería para dar los servicios estipulados en las ROP		así como se pegó la convocatoria en lugares públicos de la demarcación.

	sus conocimientos de acuerdo al tipo de apoyo social que se recibirá. En el caso en que las solicitudes sean mayores a los recursos disponibles: ° Se priorizará a aquellos que a través de una entrevista se identifique se ajustan a las necesidades del programa. ° Se priorizará a las personas que habiten en colonias de bajo y muy bajo grado de desarrollo social. ° Se priorizará a las personas que formen parte de alguna etnia;			
VI. Procedimiento de instrumentación.	° Las personas interesadas en recibir información sobre la implementación del programa, podrán acudir de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 18:00 horas, a la Dirección General de Desarrollo Social y a la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal, así como comunicarse al número telefónico 51714470. ° La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal estará encargada del registro y recepción de documentación, a las cuales les entregará un comprobante impreso con un número de folio único que acreditará su registro y con el cual podrán dar seguimiento a su solicitud. ° Concluido el periodo de convocatoria, la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal organizará la documentación de las personas interesadas en ser beneficiarias del programa, a efecto de determinar si cumplen con los requisitos y entregaron la documentación completa	Se llevaron todos los procesos plasmados en las reglas de operación para formar el padrón de beneficiarios y la entrega de los apoyos.	Satisfactorio	Por parte del área operativa se llevaron los pasos administrativos para dar informes, formar el padrón de beneficiarios y el procedimiento para que los mismos recibieran el apoyo estipulado.

	solicitada, y procederá a elaborar una lista preliminar de personas beneficiarias. ° Si derivado del proceso anterior, aún fuera mayor el número de solicitantes programaos para el programa, se priorizará en la selección a las personas que vivan en alguna colonia de bajo y muy bajo grado de desarrollo social. ° Si fuese necesario, se aplicará el criterio de prelación. ° Una vez integrada la lista de personas beneficiarias, será remitida a la Dirección General de Desarrollo Social, la cual dará validez y la publicará en la página oficial de Internet de la Delegación, y hará los trámites administrativos para la entrega del apoyo económico y material. ° La Dirección General de Desarrollo Social enviará a la Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales, el listado de personas beneficiarias del programa. ° La Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales llevará a cabo los trámites necesarios para que se entreguen los apoyos económicos. ° La Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales será responsable de realizar las transferencias monetarias correspondientes, así como de programar la fecha en que éstas se realizarán. ° Previo a cada ministración, la Dirección General de Desarrollo Social remitirá a la Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales el listado de personas beneficiarias para que puedan ser transferidos			

	los apoyos económicos correspondientes. ° La Subdirección de Recursos Financieros será responsable de concentrar y sistematizar la información bancaria de las personas beneficiarias. ° La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal informará a las personas beneficiarias a través de llamas telefónicas, sobre los lugares, fechas y horarios en los que se les entregará el apoyo económico. ° La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal será la responsable de resguardar la información y los expedientes de las personas solicitantes y beneficiarias, así como de realizar un informe sobre el estado de ejecución del programa de desarrollo social.			
VII. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.	Si alguna persona considera que ha sido perjudicada en la aplicación del programa, ya sea por una acción u omisión de alguna o algún servidor público, podrá, en primera instancia, presentar una queja o inconformidad, de manera verbal o por escrito. La instancia ante la cual se presentará la queja o inconformidad será la Dirección General de Desarrollo Social, donde será atendida personalmente, dentro de los 30 días siguientes en que haya sucedido el acto u omisión motivo de la queja. La respuesta se emitirá por escrito en un plazo máximo de quince días hábiles.	No se presentó ninguna queja o inconformidad en la operación del programa.	Satisfactorio	Se estableció los procedimientos de queja o inconformidad, no habiéndose presentado alguna.
VIII. Mecanismos de exigibilidad.	Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos son los siguientes:	No se realizó ninguna violación a los derechos de los aspirantes a ser beneficiarios, pues	Satisfactorio.	Se cumplió con lo dispuesto en este apartado.

	a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiaria del mismo. b) Cuando la persona beneficiaria 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. Se garantiza que todas las personas que cumplan con los requisitos y presenten la documentación completa a que hacen referencia las reglas de operación del programa, podrán solicitar el registro. Para la elaboración del padrón de personas beneficiarias, no se aplicarán favoritismos, ni discriminación; las condiciones serán claras, transparentes, equitativas y calendarizadas.	a todos se les dio el seguimiento de su solicitud.		
IX. Mecanismos de evaluación e indicadores.	La Evaluación de este programa social estará a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social. Para la realización de la evaluación interna, se empleará información generada en campo, tal como encuestas y entrevistas, información generada por el propio programa, además de la denominada Matriz FODA: http://www.matrizfoda.com/	Se llevaron a cabo encuestas de los servicios del programa así como el reporte trimestral de la matriz de indicadores de los avances del programa.	Satisfactorio	La subdirección de promoción a la salud y protección animal ejecutó el proceso de monitorear y reportar los indicadores de las ROP.
X. Formas de participación	Con base en lo dispuesto por la Ley de Participación	No hubo ninguna solicitud de	Satisfactorio	Se estableció en las reglas de operación las

social.	Ciudadana del Distrito Federal, la sociedad podrá participar activamente en el programa de desarrollo social. Podrán participar en la modalidad de información, consulta y evaluación, ya sea de manera individual y/o colectiva a través de algún órgano de representación ciudadana. La participación se hará efectiva en cualquier momento, a petición de la persona interesada; las propuestas realizadas, serán tomadas en cuenta por la Dirección General de Desarrollo Social, quien determinará la forma en la que han de aplicarse en la implementación del programa, siempre y cuando no contravengan lo dispuesto en las reglas de operación del programa de desarrollo social.	participación ciudadana en la operación del programa.		formas de participación social.
XI. Articulación con otros programas sociales.	Este programa no se articula con los programas sociales operados por la Delegación Tlalpan en el Ejercicio Fiscal 2016 o Dependencias de la Administración Publica de la Ciudad de México.	No se articuló con ningún programa social operado en la Delegación.	Satisfactorio	No se articuló con ningún programa social operado en la Delegación.

Apartado	**Reglas de Operación 2017**	**Como se realizó en la práctica**	**Nivel de cumplimiento**	**Justificación.**
Introducción	Este programa busca contribuir al control de la sobrepoblación canina y felina por medio de diferentes estrategias, que incluyen, la esterilización, vacunación, promoción a la salud. En ese tenor, se pretende llevar a cabo actividades de promoción acerca del trato digno que deben de recibir los animales domésticos y callejeros, así como de educación hacia los poseedores en torno a una	Se llevaron a cabo las diversas estrategias planteadas como son la esterilización, vacunación y promoción a la salud, no sólo en la Clínica Veterinaria Delegacional, sino también en diferentes zonas de la demarcación sobre todo en las de difícil acceso.	Satisfactorio.	Se llevaron a cabo las diferentes estrategias que se plantearon en la introducción a medida de los insumos que se tuvieron.

	tenencia responsable de sus animales.			
I. Dependencia o entidad responsable del programa.	La Delegación Tlalpan es la responsable del Programa. La Dirección General de Desarrollo Social es la responsable de instrumentar el Programa.	La Dirección General de Desarrollo Social a través de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal llevó a cabo la instrumentación y ejecución del programa.	Satisfactorio	La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal, operó todo el programa. Desde la parte administrativa a hasta la parte operativa.
II. Objetivos y Alcances.	° Coadyuvar al control de la sobrepoblación canina y felina por medio de campañas de esterilización. ° Coadyuvar al mejoramiento de la salud humana a través de acciones de sanidad animal en dos vertientes: salud pública y veterinaria. ° Contribuir al cuidado responsable de animales de compañía a través de acciones educación para la salud, por ejemplo,pláticas dirigidas a niños en edad escolar (preescolar, primaria y secundaria) y al público en general.	Se realizaron campañas de esterilización en diferentes puntos de la Delegación Tlalpan totalmente gratuitas, así como aplicaciones de vacuna antirrábica y servicios veterinarios a bajo costo en la Clínica Veterinaria Delegacional y se realizaron talleres educativos en varias escuelas y comunidades de la demarcación en los cuales se dio el taller de bolsa ecológica para recoger heces fecales.	Satisfactorio	Se llevaron a cabo las acciones para cumplir los objetivos que se establecieron, a medida de los insumos que se tuvieron.
III. Metas físicas.	Se busca brindar 18,100 servicios dentro de los cuales se incluyen 12,100 brindados a animales de compañía de manera directa y 6,000 beneficiarios de talleres educativos en cuanto a tenencia responsable. Lo anterior durante el ejercicio fiscal 2017.	Se brindaron los servicios clínicos veterinarios tanto en clínica como en jornadas a medida de la capacidad de los recursos humanos e insumos que nos fueron proporcionados, en los talleres educativos fuimos a las escuelas que nos permitieron entrar a sus instalaciones y a	Parcialmente.	Se dieron los servicios médicos a medida de los insumos que se tuvieron. En los talleres educativos fuimos a las escuelas que nos permitieron accesar y a la capacidad del recurso humano.

		las comunidades que requirieron el servicio.		
IV. Programación presupuestal.	Monto total del presupuesto autorizado para el ejercicio fiscal 2017: $1,650,000.00 (un millón seiscientos cincuenta mil pesos 00/100 M.N.). ° Seis apoyos económicos a profesionistas por $9,792.08 (nueve mil setecientos noventa dos pesos 97/100 MN.), que serán entregados en once ministraciones mensuales entre febrero y diciembre de 2017. ° Doce apoyos económicos a auxiliar de veterinario por $6,519.45 (seis mil quinientos diecinueve pesos con cuarenta y cinco centavos 65/100 M.N.), que serán entregados en once ministraciones mensuales entre febrero y diciembre de 2017. ° Tres apoyos económicos a auxiliar administrativo por $ 4,337. (cuatro mil trecientos treinta y sietes pesos con noventa seis centavos 43/100 M.N.), que serán entregados en once ministraciones mensuales entre febrero y diciembre de 2017.	Se otorgaron todos los apoyos económicos a los beneficiarios.	Satisfactorio	Se les entregó el apoyo a los beneficiarios.
V. Requisitos y procedimiento de acceso.	La convocatoria del programa se publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de circulación local, en la página oficial de Internet y en las redes sociales de la Delegación Tlalpan. La convocatoria del programa se publicará en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, en el Sistema de Información del Desarrollo Social, en dos periódicos de circulación local, en la página oficial de Internet y en las redes sociales de la	Se llevaron a cabo los procedimientos para que los beneficiarios cubrieran los requisitos para el acceso al programa social y se les eligió conforme al perfil que se requería para dar los servicios estipulados en las ROP	Satisfactoriamente	Se cumplió con la publicación de la convocatoria en los dos periódicos de circulación local, en la página de la Delegación, en sus redes sociales y se la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Los interesados cumplieron con los requisitos requeridos.

	Delegación Tlalpan. Los interesados en recibir los apoyos sociales de este programa social deberán cumplir los siguientes requisitos: ° Ser una persona mayor de 18 años de edad; ° Acreditar de manera documental, tener conocimientos para la realización de actividades objeto del programa; ° No ser persona beneficiaria de otro apoyo económico de la misma naturaleza; ° No ser persona trabajadora de la administración pública federal, local o de la Delegación Tlalpan, bajo régimen laboral alguno, y ° Firmar la solicitud de registro y una Carta Compromiso con motivo de su solicitud, donde conste que la persona solicitante conoce el contenido y los alcances del programa. Documentos ° Acta de nacimiento; ° Una fotografía tamaño infantil reciente a color o blanco y negro; ° (CURP); ° Comprobante de domicilio de antigüedad no mayor a 3 meses ° Identificación oficial vigente con fotografía; ° Currículum, y ° Comprobante de estudios o constancia que acredite sus conocimientos de acuerdo al tipo de apoyo social que se recibirá. En el caso en que las solicitudes sean mayores a los recursos disponibles: ° Se priorizará a aquellos que a través de una entrevista se identifique se ajustan a las necesidades del programa. ° Se priorizará a las			

	personas que habiten en colonias de bajo y muy bajo grado de desarrollo social. ° Se priorizará a las personas que formen parte de alguna etnia;			
VI. Procedimiento de instrumentación.	° Concluido el periodo de convocatoria, la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal organizará la documentación de las personas interesadas en ser beneficiarias del programa, a efecto de determinar si cumplen con los requisitos y entregaron la documentación completa solicitada, y procederá a elaborar una lista preliminar de personas beneficiarias. ° Si derivado del proceso anterior, aún fuera mayor el número de solicitantes programados para el programa, se priorizará en la selección a las personas que vivan en alguna colonia de bajo y muy bajo grado de desarrollo social. ° Si fuese necesario, se aplicará el criterio de prelación. ° Una vez integrada la lista de personas beneficiarias, será remitida a la Dirección General de Desarrollo Social, la cual dará validez y la publicará en la página oficial de Internet de la Delegación, y hará los trámites administrativos para la entrega del apoyo económico y material. ° La Dirección General de Desarrollo Social enviará a la Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales, el listado de personas beneficiarias del programa. ° La Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales llevará a cabo los trámites necesarios	Se llevaron todos los procesos plasmados en las reglas de operación para formar el padrón de beneficiarios y la entrega de los apoyos.	Satisfactorio	Por parte del área operativa se llevaron los pasos administrativos para dar informes, formar el padrón de beneficiarios y el procedimiento para que los mismos recibieran el apoyo estipulado.

	para que se entreguen los apoyos económicos. ° La Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales será responsable de realizar las transferencias monetarias correspondientes, así como de programar la fecha en que éstas se realizarán. ° Previo a cada ministración, la Dirección General de Desarrollo Social remitirá a la Dirección de Recursos Financieros y Presupuestales el listado de personas beneficiarias para que puedan ser transferidos los apoyos económicos correspondientes. ° La Subdirección de Recursos Financieros será responsable de concentrar y sistematizar la información bancaria de las personas beneficiarias. ° La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal informará a las personas beneficiarias a través de llamas telefónicas, sobre los lugares, fechas y horarios en los que se les entregará el apoyo económico. ° La Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal será la responsable de resguardar la información y los expedientes de las personas solicitantes y beneficiarias, así como de realizar un informe trimestral sobre el estado de ejecución del programa de desarrollo social. ° Las personas que no sean incorporados inicialmente en el programa que cumplieron los requisitos, conformarán una lista de espera, y en caso de ser necesario sustituir un beneficiario, puedan ser			

	incorporadas al padrón de las personas que contarán durante el ejercicio 2017, con el apoyo económico que hace referencia el programa.			
VII. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana.	Si alguna persona considera que ha sido perjudicada en la aplicación del programa, ya sea por una acción u omisión de alguna o algún servidor público, podrá, en primera instancia, presentar una queja o inconformidad por escrito. La instancia ante la cual se presentará la queja o inconformidad será la Dirección General de Desarrollo Social, donde será atendida personalmente, dentro de los 30 días siguientes en que haya sucedido el acto u omisión motivo de la queja. La respuesta se emitirá por escrito en un plazo máximo de quince días hábiles.	No se presentó ninguna queja o inconformidad en la operación del programa.	Satisfactorio	Se estableció los procedimientos de queja o inconformidad, no habiéndose presentado alguna.
VIII. Mecanismos de exigibilidad.	Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos son los siguientes: a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder al programa y exija a la autoridad administrativa ser beneficiaria del mismo. b) Cuando la persona beneficiaria 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	No se realizó ninguna violación a los derechos de los aspirantes a ser beneficiarios, pues a todos se les dio el seguimiento de su solicitud.	Satisfactorio.	Se cumplió con lo dispuesto en este apartado.

	discriminación. Se garantiza que todas las personas que cumplan con los requisitos y presenten la documentación completa a que hacen referencia las reglas de operación del programa, podrán solicitar el registro. Para la elaboración del padrón de personas beneficiarias, no se aplicarán favoritismos, ni discriminación; las condiciones serán claras, transparentes, equitativas y calendarizadas.			
IX. Mecanismos de evaluación e indicadores.	La evaluación externa de este programa será realizada de manera exclusiva por el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social de la Ciudad de México. La Evaluación Interna de este programa social estará a cargo de la Dirección General de Desarrollo Social. La Dirección de Salud realizará la evaluación interna que hace referencia el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social. Para la realización de la evaluación interna, se empleará información generada en campo, tal como encuestas y entrevistas, información generada por el propio programa, además de la denominada Matriz FODA: http://www.matrizfoda.com/	Se llevaron a cabo encuestas de los servicios del programa así como el reporte trimestral de la matriz de indicadores de los avances del programa.	Satisfactorio	La subdirección de promoción a la salud y protección animal ejecutó el proceso de monitorear y reportar los indicadores de las ROP.
X. Formas de participación social.	La participación social será a través del Comité Delegacional de Salud en Tlalpan, en la etapa de evaluación de manera colectiva. Podrán participar en la modalidad de información, consulta y evaluación, ya sea de manera individual y/o colectiva a través de algún órgano de representación ciudadana.	No hubo ninguna solicitud de participación ciudadana en la operación del programa.	Satisfactorio	Se estableció en las reglas de operación las formas de participación social.
XI. Articulación	Este programa no se articula	No se articuló con	Satisfactorio	No se articuló con

con otros programas sociales.	con los programas sociales operados por la Delegación Tlalpan en el Ejercicio Fiscal 2017 o Dependencias de la Administración Pública de la Ciudad de México.	ningún programa social operado en la Delegación.		ningún programa social operado en la Delegación.

IV.3. Descripción y análisis de los procesos del programa social.

Proceso en el Modelo General	**Nombre del o los Procesos identificados como equivalentes**	**Secuencia**	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**
Planeación	Planeación de Reglas de Operación	1	Elaboración de reglas de operación	Enviar ha visto bueno las reglas de operación	30 días hábiles	2	N/A	Equipo de cómputo.	Proyecto de Reglas de Operación	Gabinete	Hoja de procesamiento de texto, hoja de cálculo.
Difusión	Publicación de las Reglas de Operación	2	Envío de reglas de operación a la Gaceta Oficial de la CDMX	Reglas de operación publicadas en gaceta oficial de la CDMX	15 días hábiles	2	-	Equipo de cómputo	Reglas de Operación	Reglas de Operación	Impresión
Solicitud	Publicación de la Convocatoria del Programa Social	3	Elaboración de convocatoria	Publicación de convocatoria en la página oficial de la delegación y en la gaceta oficial de la CDMX	1 mes	2	-	Equipo de cómputo	Convocatoria del programa	convocatoria	Hoja de procesamiento de texto, hoja de cálculo.
Incorporación	Recepción de Solicitudes de ingreso	4	Recibir cedulas de solicitud para	Análisis y selección de beneficiarios	1 mes	3	-	Oficina de la Subdirección de Promoción a la Salud y	Expedientes de los solicitantes a	Padrón de beneficiarios	

			ingreso al programa					Protección Animal.	promotores		
Obtención de bienes y/o servicios	Envío de padrón de beneficiario al área correspondiente	5	Elaboración de padrón de beneficiarios	Envió del padrón a la Dirección General de Desarrollo Social para su autorización y tramite de pago	5 días hábiles	2	-	Oficina de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal.	Listado de padrón de beneficiarios para recibir el apoyo.	Padrón autorizado	Hoja de procesamiento de texto
Entrega	Entrega del Apoyo económico	6	Aviso a los beneficiarios	Entrega de la hoja para el cobro del apoyo económico	1 día hábil	2	Depende del tipo de apoyo.	Área de pagaduría en el Edificio Delegacional	Recurso económico	Copia INE o IFE	Hoja de procesamiento de texto
Incidencias	Queja o denuncia	7	Escrito de queja o denuncia	Respuesta de la autoridad.	1 día hábil	1	-	Oficina de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Respuesta por escrito	Verbal y por escrito de los hechos.	Hoja de procesamiento de texto
Seguimiento y monitoreo	Monitoreo de matriz de indicadores	8	Desarrollo de matriz de indicadores	Envió de avance de matriz de indicadores del programa trimestralmente a EVALUA CDMX	5 días hábiles	2	-	Oficina de la Subdirección de Promoción a la Salud y Protección Animal	Reporte de matriz de indicadores	Avance de matriz de indicadores del programa	Hoja de procesamiento de texto, hoja de cálculo

Nombre del proceso	**secuencia**	**A**	**B**	**C**	**D**	**E**	**F**	**G**	**H**	**I**	**J**	**K**	**L**	**Observaciones**
Elaboración de Reglas de Operación	1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se realizó el proceso adecuadamente
Publicación de las Reglas de Operación	2	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Las reglas de operación se publicaron a finales de marzo atrasando este procedimiento.

Publicación de la Convocatoria del Programa Social	3	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se realizó el proceso adecuadamente
Recepción de Solicitudes de ingreso	4	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se realizó el proceso adecuadamente
Envío de padrón de beneficiario al área correspondiente	5	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se realizó el proceso adecuadamente
Entrega del Recurso económico	6	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se realizó el proceso adecuadamente
Incidencias	7	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se realizó el proceso adecuadamente
Monitoreo de matriz de indicadores	8	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Se realizó el proceso adecuadamente

IV.4. Seguimiento y monitoreo del Programa Social.

Nivel de Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados 2016	Externalidades
Fin	Percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia en concientización del cuidado responsable de animales de compañía	(usuarios que califican el servicio como bueno o excelente/ usuarios encuestados) x 100	85%	Este indicador se mide a través de una encuesta de satisfacción a los alumnos de las escuelas programadas, falta de interés en el llenado de la misma.
Propósito	Percepción de los usuarios de la accesibilidad y asequibilidad de los servicios	(usuarios que califican el servicio como asequible y/o accesible/ usuarios encuestados) x 100	97.26%	Las personas por encuestas califican el servicio como asequible y accesible.
Componentes	Cumplimiento en el número de desparasitaciones a perros y gatos programadas	(Desparasitaciones realizadas/ Desparasitaciones programadas) x 100	64.75%	No se cumplió la meta debido a la falta de insumos para realizar la actividad.
	Cumplimiento en el número de esterilizaciones programadas	(esterilizaciones realizadas/esterilizaciones programadas) x 100	97.65%	Se implementaron las acciones necesarias para llevar acabo el servicio.
	Cumplimiento de la aplicación de dosis de vacunas antirrábicas a perros y gatos programadas	(dosis de vacuna antirrábica aplicadas/dosis de vacuna antirrábica programadas) x 100	61.42%	No se tuvo el biológico suficiente para alcanzar la meta.
	Cumplimiento en el número de consultas programadas	(consultas de veterinaria general brindadas/consultas de veterinaria general programadas) x 100	189.85%	Se pasó la meta debido a la alta demanda de este servicio.
	Cumplimiento en el número de acciones	(acciones preventivas realizadas/ acciones	0%	No se cumplió con la meta porque no se aprobó por la

	preventivas programadas	preventivas programadas) x 100		Gaceta Oficial de la Ciudad de México la aplicación de vacunas del cuadro básico preventivo de los animales de compañía.
	Cumplimiento en el número de talleres educativos programados	(talleres educativos llevados a cabo/ talleres educativos programados) x 100	52.52%	No se contó con el recurso humano necesario para lograr la meta.
Actividades	Cumplimiento en el número de jornadas de sanidad animal comunitarias programadas	(número de jornadas de sanidad animal comunitarias realizadas/ número de jornadas de sanidad animal comunitarias) x 100	48%	No se cumplió la meta debido a la falta de insumos para realizar la actividad.
	Cumplimiento en el número de actividades en escuelas programadas	(actividades en escuelas realizadas/ actividades en escuelas programadas) x 100	88%	No se cumplió la meta debido a la falta de insumos para realizar la actividad y el recurso humano.
	Cumplimiento en el número de ferias de bienestar animal programadas	(número de ferias de bienestar animal realizadas/ número de ferias de bienestar animal programadas) x 100	20%	No se cumplió la meta debido a la falta de insumos para realizar la actividad.

Nivel de Objetivo	Indicador	Fórmula de cálculo	Resultados 2017	Externalidades
Fin	Percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia en concientización del cuidado responsable de animales de compañía	(usuarios que califican el servicio como bueno o excelente/ usuarios encuestados) x 100	92.50%	Este indicador se mide a través de una encuesta de satisfacción a los alumnos de las escuelas programadas, falta de interés en el llenado de la misma.
Propósito	Percepción de los usuarios de la accesibilidad y asequibilidad de los servicios	(usuarios que califican el servicio como asequible y/o accesible/ usuarios encuestados) x 100	84.02%	Las personas por encuestas califican el servicio como asequible y accesible.
Componentes	Cumplimiento en el número de servicios veterinarios otorgados de acuerdo con las metas establecidas.	(Servicios otorgados/ Servicios programados) x 100	139.60%	Se pasó la meta debido a la alta demanda de este servicio.
	Cumplimiento en el número de esterilizaciones programadas	(esterilizaciones realizadas/esterilizaciones programadas) x 100	87.30%	Se implementaron las acciones necesarias para llevar acabo el servicio.
	Cumplimiento de la aplicación de dosis de vacunas antirrábicas a perros y gatos programadas	(dosis de vacuna antirrábica aplicadas/dosis de vacuna antirrábica programadas) x 100	64.68%	No se tuvo el biológico suficiente para alcanzar la meta.

	Cumplimiento en el número de beneficiarios de talleres educativos otorgados de acuerdo a las metas establecidas	(Servicios otorgados/servicios programados) x 100	105.43%	Se pasó la meta debido a la alta demanda de este servicio.
Actividades	Cumplimiento en el número de desparasitaciones otorgadas de acuerdo con las metas establecidas.	(Servicios otorgados/servicios programados) x 100	156.13%	Se pasó la meta debido a la alta demanda de este servicio.
	Cumplimiento en el número de consultas veterinarias otorgadas de acuerdo con las metas establecidas.	(Servicios otorgados/servicios programados) x 100	325.75%	Se pasó la meta debido a la alta demanda de este servicio.
	Cumplimiento en el número de cirugía general otorgadas de acuerdo con las metas establecidas.	(Servicios otorgados/servicios programados) x 100	206.15%	Se pasó la meta debido a la alta demanda de este servicio.

De manera general, la población que observa favorablemente la prestación de servicios médico veterinarios y educacionales en materia de tenencia responsable de animales de compañía aumentó del 85 al 92.5%, ya que la concientización referente al cuidado responsable de sus animales de compañía se considera un punto medular tanto en las pláticas brindadas por la institución, así como en las actividades llevadas a cabo dentro del consultorio. No obstante, la percepción de los usuarios referente a la accesibilidad y asequibilidad de los servicios prestados por la institución disminuyó del 97.26 al 84.02%, debido a que la demanda de trabajo, en relación al número de operativos con los que cuenta la institución, aumentó. Este hecho, aunado a la falta de insumos para la prestación de servicios, principalmente médico quirúrgicos, tuvo al margen como consecuencia, la disminución en el número de cirugías de esterilización programadas llevadas a cabo, pasando del 97.65 al 87.30%. Hechos que se vieron solventados a través de la reestructuración en la programación de las actividades operativas de los miembros de la institución.

A pesar de que la dotación del insumo biológico no depende directamente de la administración de la institución, hecho que merma en la programación de actividades, se logró aumentar la meta de aplicación de biológico antirrábico del 61.42 al 64.68%. En contraste, las actividades directamente dependientes y gestionadas por la institución como la aplicación de protocolos de desparasitación, así como el número de consultas médicas veterinarias, sufrieron un aumento significativo, del 64.75 al 156.13%, y del 189 al 325.75%, respectivamente, lo cual responde a la dotación de insumos suficiente y necesaria para el otorgamiento de los servicios, además de la reestructuración en la programación de las actividades de la institución mencionada anteriormente.

Las reformas en la operatividad de la clínica, urgió la modificación, la inclusión y la exclusión de algunos indicadores para la objetiva evaluación de las actividades. Se creó el indicador referente al número de cirugías generales realizadas, ajenas a las de esterilización, con el objetivo de estratificar y evaluar correctamente la práctica quirúrgica de la institución. Para el mencionado indicador, se obtuvo un cumplimiento en 206.15% basado en lo programado. En el mismo ámbito, se modificó lo relacionado a la prestación de talleres educativos, ya que se encontró más objetivo el análisis de la práctica en la medición del número de personas beneficiadas y no en el número de talleres educativos impartidos, ya que existe una variabilidad entre la población que se atiende entre un taller y otro. De esta manera, el cumplimiento en el número de beneficiarios de talleres educativos fue de 105.43%, en contraste con el 52.2% del año 2016, con el indicador que aludía al número de talleres impartidos.

El cumplimiento del número de acciones preventivas programadas, del número de jornadas de sanidad animal comunitarias programadas, así como el cumplimiento en el número de ferias de bienestar animal programadas, se excluyeron de la matriz de evaluación ya que el objetivo ulterior de las mencionadas actividades es el de concientizar a la población en lo referente al cuidado responsable de animales de compañía, así como la promoción de la salud humana a través de la práctica médica veterinaria. Por ende, la percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia en concientización del cuidado responsable de animales de compañía, y el número de beneficiarios de talleres educativos, cumplen sobremanera el objetivo de evaluar las

mencionadas actividades, ya que es considerado por la institución a nivel operativo, la concientización y sensibilización en el cuidado responsable de animales de compañía, una actividad sustantiva que no debe estar sujeta a las prácticas grupales, sino que cada una de las personas a las cuales se les presta un servicio, deben de estar sujetas a recibir la mencionada información por parte de los profesionales en salud.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	**Valoración (sí, parcialmente, no)**		**Justificación**
	2016	**2017**	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente.	Sí	Sí	Se generó el avance de resultados de la matriz de indicadores del programa de manera trimestral.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Sí	Se generaron informes y encuestas.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores.	Sí	Sí	Se cuenta con diversos procesos.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica.	Sí	Sí	El área designada realizo el avance de la matriz de indicadores trimestralmente
Los indicadores diseñados en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social.	Parcialmente	Parcialmente	La matriz de indicadores no fue realizada correctamente en su totalidad en algunas fórmulas no están bien definidas y el nombre del indicador no tiene relación.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social.	Sí	Sí	Se realizó un análisis de que indicador no era adecuado incluir, debido a las limitaciones del presupuesto para los insumos.

IV.5. Valoración general de la operación del Programa Social.

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	**Valoración (sí, parcialmente, no)**		**Observaciones**
	2016	**2017**	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	Sí	Sí	Se operó adecuadamente con el personal.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación.	Sí	Sí	Se operó de acuerdo a sus lineamientos.
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.	Sí	Sí	Los recursos económicos fueron suficientes para el apoyo que se les otorgó a los beneficiarios.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación.	Sí	Sí	Se atendió adecuadamente a la población establecida
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.	Parcialmente	Parcialmente	Se tuvo problemas con el transporte pues los vehículos estaban en el taller por problemas mecánicos.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.	Sí	Sí	Se integraron todos los procesos del Modelo General.

Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.	Sí	Sí	Se cuenta con la documentación de cada proceso.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.	Parcialmente	Parcialmente	Los documentos están al alcance de las autoridades responsables de la ejecución.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Sí	Sí	Son utilizados por las autoridades correspondientes.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	Parcialmente	Sí	La entrega de los recursos económicos en el año fiscal 2016 se retrasaron en el inicio del programa debido a que no liberaban el apoyo. En el año fiscal 2017 los recursos económicos se entregaron en tiempo y forma.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Sí	Sí	Se llevó una adecuada coordinación entre los involucrados
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Sí	Sí	Si se cuenta con encuetas y formatos.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	No	Sí	No se estableció en la Reglas de Operación 2016, para 2017 se aplicó una encuesta de satisfacción respecto a la operación a los beneficiarios del programa. Con la finalidad de establecer mecanismos de mejoras.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Sí	Sí	Se cuenta con una encuesta de satisfacción

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Categoría de Análisis	Aspectos a Valorar	Reactivos línea base	Reactivos panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	Si no existieran los servicios de la Clínica en qué aspecto le afectaría.	Si no existieran los servicios de la Clínica en qué aspecto le afectaría.	Economía: 33% Salud: 56% Familiar: 11%	Economía: 33.70% Salud: 55.99% Familiar: 10.39%	Tanto en la línea base como el panel se aprecia que el mayor porcentaje de personas que contestaron la encuesta opina que su derecho a la salud es el más afectado si no existieran

						los servicios que oferta la clínica, lo que nos indica que se está haciendo conciencia sobre la tenencia responsable de animales de compañía que impacta positivamente a la salud humana.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que se recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y	¿Cómo se enteró de los servicios? ¿Qué derechos humanos considera ejerció tras recibir el servicio?	¿Cómo se enteró de los servicios? ¿Qué derechos humanos considera ejerció tras recibir el servicio?	Volante: 6.85% Redes Sociales: 10.28% Por un conocido: 55.03% Otro: 27.85% Niñas, niños y adolescentes: 4.01% Salud: 76.24% Igualdad entre mujeres y hombres: 11.90% Educación: 7.86	Volante: 7% Redes Sociales: 10.31% Por un conocido: 54.51% Otro: 28.18% Niñas, niños y adolescentes: 3.87% Salud: 76.61% Igualdad entre mujeres y hombres: 11.60% Educación: 7.92	La mayor proporción referente al modo en el cual conocieron los servicios que se brindan en la clínica fue, a pesar del auge de las redes sociales, a través de la recomendación personal, lo cual es indicativo de satisfacción por parte de los beneficiarios del programa social. La mayor proporción de beneficiarios encuestados refirió

	obligaciones.					como principal opción la cobertura de su derecho a la salud, lo cual denota un crecimiento en la visión global de la tenencia responsable de animales de compañía, ya que a través de las actividades llevadas a cabo en estos, podemos incidir positivamente en la salud pública.
Cohesión Social	Cohesión familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social. Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.	¿Quiénes considera se beneficiaron con el servicio?	¿Quiénes considera se beneficiaron con el servicio?	El animal: 58.93% Mi familia: 18.23% Mi comunidad: 10.02% Mi entorno: 9.87% Solo yo: 2.95%	El animal: 58.56% Mi familia: 17.86% Mi comunidad: 10.31% Mi entorno: 10.13% Solo yo: 3.13%	Las actividades llevadas a cabo en la institución tienen el objetivo de salvaguardar la salud pública a través de las actividades llevadas a cabo en animales de compañía, esto se ve reflejado en primera instancia en lo establecido por la población beneficiaria

						a través de la aplicación de la encuesta, ya que la mayor proporción de la población refirió que los animales fueron los principales beneficiados a través de las prácticas institucionales, considerando de igual manera que de acuerdo a lo establecido por la población, el principal derecho ejercido fue el derecho a la salud.
Calidad de Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos	¿Cómo le trató el personal que le atendió? ¿Qué tan claras fueron las explicaciones del personal Médico Veterinario que le atendió?	¿Cómo le trató el personal que le atendió? ¿Qué tan claras fueron las explicaciones del personal Médico Veterinario que le atendió?	Excelente:73.20 % Bien: 26.80% Muy claras:78.16% Claras: 14.73% No contestaron: 7.11%	Excelente:73.18 % Bien: 26.82% Muy claras:77.90% Claras: 15.10% No contestaron: 7%	La población refirió en su gran mayoría que el trato recibido por el personal de la institución fue armonioso para los beneficiarios, así como la explicación en lo referente a lo clínico por parte del personal médico

	de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.					veterinario.
Calidad de Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	¿Por qué acude a la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan? ¿Qué tan satisfecho (a) se siente por el servicio brindado?	¿Por qué acude a la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan? ¿Qué tan satisfecho (a) se siente por el servicio brindado?	Calidad: 37.97% Precio: 10.90% Ubicación: 30.87% Horarios: 20.26% Muy satisfecho: 81.07% Satisfecho: 18.93%	Calidad: 37.57% Precio: 10.87% Ubicación: 31.31% Horarios: 20.26% Muy satisfecho: 81.22% Satisfecho: 18.78%	Los principales motivos por los cuales la gente acude a la Clínica Veterinaria Delegacional son la calidad, seguido de la ubicación, lo cual denota el índice de satisfacción por parte de la población que acude a ser beneficiarios de algún servicio por parte de la institución.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencias con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer las	En relación a su economía, el tiempo y esfuerzo que invirtió para recibir los servicios, considera que gastó	En relación a su economía, el tiempo y esfuerzo que invirtió para recibir los servicios, considera que gastó	Mucho: 4.01% Menos: 27.26% Nada: 21.88% Ahorro: 42.80% No contesto: 4.05%	Mucho: 3.87% Menos: 27.26% Nada: 22.10% Ahorro: 42.91% No contesto: 3.87%	Uno de los objetivos primordiales de la institución es el hacer alcanzables los servicios médicos veterinarios a la población tlalpense en general, por lo cual, el hecho de que la población encuestada refiera en su mayoría que en

	actividades del programa, etc.)					comparación a la práctica privada ahorró en el sentido económico, denota el cumplimiento puntual de los objetivos ulteriores de la institución.
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Conformación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	¿Recomendaría nuestros servicios?	¿Recomendaría nuestros servicios?	Ampliamente: 88.66% Parcialmente: 11.34%	Ampliamente: 88.21% Parcialmente: 11.79%	No se encontró negativa referente a la recomendación de los servicios brindados por la institución, lo cual se traduce en el cumplimiento de la satisfacción por parte de los beneficiarios de la institución, que se traduce en lo ya reflejado referente al medio por el cual conocen a la institución.

VI. EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS

VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social

Aspectos	**Población objetivo (A)**	**Población atendida (B)**	**Cobertura (A/B)*100**	**Observaciones**
Descripción	Dueños de animales de compañía.	Dueños de animales de compañía		

Cifras 2016	33,000	21,303	64.55%	A pesar de que se hicieron todas las estrategias para llevar a cabo los servicios, los insumos no dependen directamente del área.
Cifras 2017	18,100	20,475	113%	Se rebasaron las metas del servicio debido a la demanda de los servicios.

Aspecto	2016	2017
Perfil requerido por el programa social.	Está abierto al público en general, en los servicios médicos veterinarios las personas deberán ser mayores de edad, ser de preferencia residente de la Delegación Tlalpan, en caso de las actividades de educación a la salud está abierto a todo residente de la demarcación desde edad preescolar hasta las personas de la tercera edad.	Está abierto al público en general, en los servicios médicos veterinarios las personas deberán ser mayores de edad, ser de preferencia residente de la Delegación Tlalpan, en caso de las actividades de educación a la salud está abierto a todo residente de la demarcación desde edad preescolar hasta las personas de la tercera edad.
Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil.	100%	100%
Justificación.		

Los mecanismos que establece el programa social #TlapanProAnimal para garantizar que llegue a su población objetivo que es 18,100 ciudadanos responsables del cuidado de animales de compañía y los ciudadanos que toman los talleres de tenencia responsable que pueden ser o no ser dueños de los mismos, en primero lugar se ha hecho mayor difusión de la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan y de los servicios gratuitos y a bajo costo que ofrece a la ciudadanía para tener mayor alcance de los ciudadanos que tienen animales de compañía, respecto a los talleres educativos se ha logrado accesar a mayores escuelas que están en todo el territorio de la demarcación.

Para garantizar la igualdad de oportunidades y no discriminación al acceso a los beneficios del programa se establecieron jornadas itinerantes preferentemente en las zonas con bajo y muy bajo índice de desarrollo social, acercando los servicios gratuitos de esterilización, vacunación antirrábica y en algunas ocasiones desparasitación, esto debido a que en muchas zonas de la delegación le es muy difícil a las personas llegar a la clínica debido a su ubicación con sus animales de compañía, pues muchas veces no cuentan con transporte y el transporte público no los dejan subir con sus perros o gatos.

VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Resultados	Factores
2016	Fin	Percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia en concientización del cuidado responsable de	(usuarios que califican el servicio como bueno o excelente/ usuarios encuestados) x	El 100% de los usuarios califican el servicio como bueno o excelente.	85%	Las encuestas con el que se evalúa este indicador se aplican a los estudiantes de las escuelas en que se les imparte los

		animales de compañía	100			talleres de educación, los obstáculos que se enfrenta es que una vez que se terminan los talleres es difícil que los alumnos pongan interés en el instrumento de recolección de datos, o resistencia al resolverlo.
	Propósito	Percepción de los usuarios de la accesibilidad y asequibilidad de los servicios	(usuarios que califican el servicio como asequible y/o accesible/ usuarios encuestados) x 100	El 100% de los usuarios califican el servicio como asequible y/o accesible.	97.26%	Uno de los factores externos para no llegar al 100% de los resultados es algunos de los insumos como es el biológico de la vacuna antirrábica no depende directamente la clínica sino de otras instituciones, situación que los usuarios muchas veces no calificaban los servicios como accesibles.
2017	Fin	Percepción de los usuarios en cuanto a la eficacia en concientización del cuidado responsable de animales de compañía	(usuarios que califican el servicio como bueno o excelente/ usuarios encuestados) x 100	El 100% de los usuarios califican el servicio como bueno o excelente.	92.50%	Las encuestas con el que se evalúa este indicador se aplican a los estudiantes de las escuelas en que se les imparte los talleres de educación, los obstáculos que se enfrenta es que una vez que se terminan los talleres es difícil que los alumnos pongan interés en el instrumento de recolección de datos, o resistencia al resolverlo.
	Propósito	Percepción de los usuarios de la accesibilidad y asequibilidad	(usuarios que califican el servicio como asequible y/o	El 100% de los usuarios califican el servicio como	84.02%	Uno de los factores externos para no llegar al 100% de los

		de los servicios	accesible/ usuarios encuestados) x 100	asequible y/o accesible.		resultados es algunos de los insumos como es el biológico de la vacuna antirrábica no depende directamente la clínica sino de otras instituciones, situación que los usuarios muchas veces no calificaban los servicios como accesibles.

VI.3. Resultados del Programa Social

Categoría de Análisis	Aspectos a Valorar	Reactivos línea base	Reactivos panel	Resultado línea base	Resultado panel	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	Si no existieran los servicios de la Clínica en qué aspecto le afectaría.	Si no existieran los servicios de la Clínica en qué aspecto le afectaría.	Economía: 33% Salud: 56% Familiar: 11%	Economía: 33.70% Salud: 55.99% Familiar: 10.39%	Tanto en la línea base como el panel se aprecia que el mayor porcentaje de personas que contestaron la encuesta opina que su derecho a la salud es el más afectado si no existieran los servicios que oferta la clínica, lo que nos indica que se está haciendo conciencia sobre la tenencia responsable de animales de compañía que impacta positivamente a la salud humana.

Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que se recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas) Información acerca de la institución que otorga el apoyo. Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa). Funcionamiento del programa. Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo Conocimiento de los derechos y obligaciones.	¿Cómo se enteró de los servicios? ¿Qué derechos humanos considera ejerció tras recibir el servicio?	¿Cómo se enteró de los servicios? ¿Qué derechos humanos considera ejerció tras recibir el servicio?	Volante: 6.85% Redes Sociales: 10.28% Por un conocido: 55.03% Otro: 27.85% Niñas, niños y adolescentes: 4.01% Salud: 76.24% Igualdad entre mujeres y hombres: 11.90% Educación: 7.86	Volante: 7% Redes Sociales: 10.31% Por un conocido: 54.51% Otro: 28.18% Niñas, niños y adolescentes: 3.87% Salud: 76.61% Igualdad entre mujeres y hombres: 11.60% Educación: 7.92	La mayor proporción referente al modo en el cual conocieron los servicios que se brindan en la clínica fue, a pesar del auge de las redes sociales, a través de la recomendación personal, lo cual es indicativo de satisfacción por parte de los beneficiarios del programa social. La mayor proporción de beneficiarios encuestados refirió como principal opción la cobertura de su derecho a la salud, lo cual denota un crecimiento en la visión global de la tenencia responsable de animales de compañía, ya que a través de las actividades llevadas a cabo en

						estos, podemos incidir positivamente en la salud pública.
Cohesión Social	Cohesión familiar. Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social. Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.	¿Quiénes considera se beneficiaron con el servicio?	¿Quiénes considera se beneficiaron con el servicio?	El animal: 58.93% Mi familia: 18.23% Mi comunidad: 10.02% Mi entorno: 9.87% Solo yo: 2.95%	El animal: 58.56% Mi familia: 17.86% Mi comunidad: 10.31% Mi entorno: 10.13% Solo yo: 3.13%	Las actividades llevadas a cabo en la institución tienen el objetivo de salvaguardar la salud pública a través de las actividades llevadas a cabo en animales de compañía, esto se ve reflejado en primera instancia en lo establecido por la población beneficiaria a través de la aplicación de la encuesta, ya que la mayor proporción de la población refirió que los animales fueron los principales beneficiados a través de las prácticas institucionales, considerando de igual manera que de acuerdo a lo

						establecido por la población, el principal derecho ejercido fue el derecho a la salud.
Calidad de Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia.	¿Cómo le trató el personal que le atendió? ¿Qué tan claras fueron las explicaciones del personal Médico Veterinario que le atendió?	¿Cómo le trató el personal que le atendió? ¿Qué tan claras fueron las explicaciones del personal Médico Veterinario que le atendió?	Excelente:73.20 % Bien: 26.80% Muy claras:78.16% Claras: 14.73% No contestaron: 7.11%	Excelente:73.18 % Bien: 26.82% Muy claras:77.90% Claras: 15.10% No contestaron: 7%	La población refirió en su gran mayoría que el trato recibido por el personal de la institución fue armonioso para los beneficiarios, así como la explicación en lo referente a lo clínico por parte del personal médico veterinario.
Calidad de Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	¿Por qué acude a la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan? ¿Qué tan satisfecho (a) se siente por el servicio brindado?	¿Por qué acude a la Clínica Veterinaria Delegacional Tlalpan? ¿Qué tan satisfecho (a) se siente por el servicio brindado?	Calidad: 37.97% Precio: 10.90% Ubicación: 30.87% Horarios: 20.26% Muy satisfecho: 81.07% Satisfecho: 18.93%	Calidad: 37.57% Precio: 10.87% Ubicación: 31.31% Horarios: 20.26% Muy satisfecho: 81.22% Satisfecho: 18.78%	Los principales motivos por los cuales la gente acude a la Clínica Veterinaria Delegacional son la calidad, seguido de la ubicación, lo cual denota el índice de satisfacción por parte de

						la población que acude a ser beneficiarios de algún servicio por parte de la institución.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencias con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer las actividades del programa, etc.)	En relación a su economía, el tiempo y esfuerzo que invirtió para recibir los servicios, considera que gastó	En relación a su economía, el tiempo y esfuerzo que invirtió para recibir los servicios, considera que gastó	Mucho: 4.01% Menos: 27.26% Nada: 21.88% Ahorro: 42.80% No contesto: 4.05%	Mucho: 3.87% Menos: 27.26% Nada: 22.10% Ahorro: 42.91% No contesto: 3.87%	Uno de los objetivos primordiales de la institución es el hacer alcanzables los servicios médicos veterinarios a la población tlalpense en general, por lo cual, el hecho de que la población encuestada refiera en su mayoría que en comparación a la práctica privada ahorró en el sentido económico, denota el cumplimiento puntual de los objetivos ulteriores de la institución.
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su	¿Recomendaría nuestros servicios?	¿Recomendaría nuestros servicios?	Ampliamente: 88.66% Parcialmente: 11.34%	Ampliamente: 88.21% Parcialmente: 11.79%	No se encontró negativa referente a la recomendación de los servicios brindados por la institución,

	condición de pobreza. Conformación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.					lo cual se traduce en el cumplimiento de la satisfacción por parte de los beneficiarios de la institución, que se traduce en lo ya reflejado referente al medio por el cual conocen a la institución.

Categoría de análisis	**Interpretación del resultado**
Expectativas	Tanto en la línea base como el panel se aprecia que el mayor porcentaje de personas que contestaron la encuesta opina que su derecho a la salud es el más afectado si no existieran los servicios que oferta la clínica, lo que nos indica que se está haciendo conciencia sobre la tenencia responsable de animales de compañía que impacta positivamente a la salud humana.
Imagen del Programa	La mayor proporción referente al modo en el cual conocieron los servicios que se brindan en la clínica fue, a pesar del auge de las redes sociales, a través de la recomendación personal, lo cual es indicativo de satisfacción por parte de los beneficiarios del programa social.
Cohesión Social	Las actividades llevadas a cabo en la institución tienen el objetivo de salvaguardar la salud pública a través de las actividades llevadas a cabo en animales de compañía, esto se ve reflejado en primera instancia en lo establecido por la población beneficiaria a través de la aplicación de la encuesta, ya que la mayor proporción de la población refirió que los animales fueron los principales beneficiados a través de las prácticas institucionales, considerando de igual manera que de acuerdo a lo establecido por la población, el principal derecho ejercido fue el derecho a la salud.
Calidad de la Gestión	La población refirió en su gran mayoría que el trato recibido por el personal de la institución fue armonioso para los beneficiarios, así como la explicación en lo referente a lo clínico por parte del personal médico veterinario
Calidad del Beneficio	Los principales motivos por los cuales la gente acude a la Clínica Veterinaria Delegacional son la calidad, seguido de la ubicación, lo cual denota el índice de satisfacción por parte de la población que acude a ser beneficiarios de algún servicio por parte de la institución.
Contraprestación	Uno de los objetivos primordiales de la institución es el hacer alcanzables los servicios médicos veterinarios a la población tlalpense en general, por lo cual, el hecho de que la población encuestada refiera en su mayoría que en comparación a la práctica privada ahorró en el sentido económico, denota el cumplimiento puntual de los objetivos ulteriores de la institución.
Satisfacción	No se encontró negativa referente a la recomendación de los servicios brindados por la institución, lo cual se traduce en el cumplimiento de la satisfacción por parte de los beneficiarios de la institución, que se traduce en lo ya reflejado referente al medio por el cual conocen a la institución.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS O ANTERIORES

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación

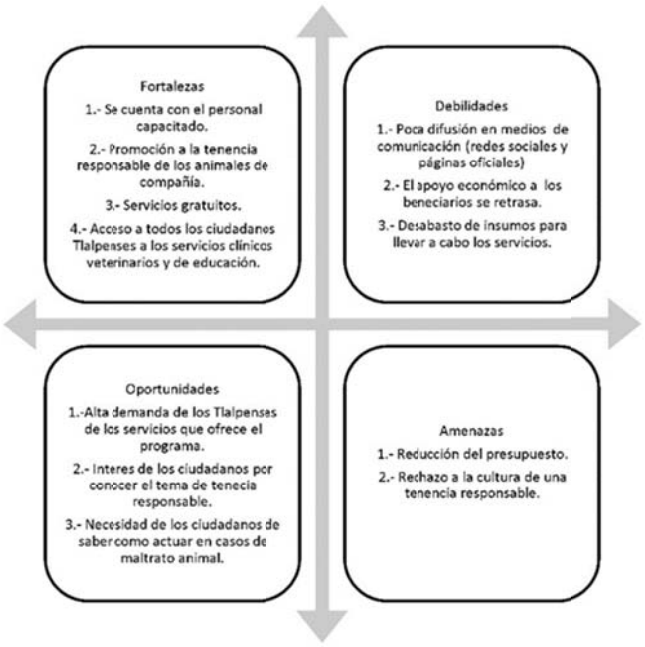
(para Programas Sociales creados en 2016)		
I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	Satisfactorio	Se incluyen todos los aspectos y descripción del Programa Social en base a sus Reglas de Operación.
II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017		
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se incluye a todas las personas encargadas de la Evaluación Interna con la descripción completa de sus perfiles.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se incluyen el tipo, metodología y cronograma de la evaluación.
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se relacionan todas las fuentes documentales (Información de gabinete) consultadas para la evaluación.
III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA		
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Se detalla la normativa, los principios de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, los Lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación 2016 y la Política de Desarrollo Social de la Ciudad de México con las que se apegan las Reglas de Operación este programa.
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social	Satisfactorio	Se incluyen el aspecto y descripción del problema, población y ubicación geográfica, la fuente y su inclusión en las Reglas de Operación
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se incluyen las poblaciones y su descripción, así como su inclusión en las Reglas de Operación.
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Se incluyen los árboles de problema, objetivos y acciones, así como el resumen narrativo, su matriz de indicadores, su consistencia interna valoración del diseño, indicadores, el resultado de la matriz de indicadores de 2016 y el análisis de involucrados.
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales	Satisfactorio	Incluye este apartado.
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX	Satisfactorio	Se detalla el análisis de congruencia como programa social.
IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL		
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se detalla todo el personal que forma parte de la estructura operativa del programa.
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	Satisfactorio	Se incluyen todos los apartados de las Reglas de Operación 2016, cómo se llevó a la práctica, su nivel de cumplimiento y la justificación.
IV.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incluyen los aspectos de la población objetivo y cubertura.
IV.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	Parcial	Se detallan los procesos del programa social, a excepción de Incidencias, que no está incluido en las Reglas de Operación.

IV.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Se incluye la matriz de indicadores, y la valoración de cada aspecto de seguimiento y monitoreo del programa.
IV.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se detallan todos los aspectos de la operación del programa con su valoración y las observaciones de ésta.
V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE BASE Y DE PANEL DEL PROGRAMA		
V.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social	Satisfactorio	Se detalla la definición de objetivos a corto, mediano y largo plazo junto con sus efectos.
V.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base y del Panel	Satisfactorio	Se define la técnica a utilizar, su justificación y las categorías de análisis.
V.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base y del panel	Parcial	Se incluyen las categorías de análisis y los reactivos del instrumento, pero éstos no representan bien a aquellas.
V.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Solo se indica el método de aplicación.
V.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se incluyen los períodos, lugares, tiempos estimados y modificaciones a la aplicación y procesamiento de información, así como la evaluación de la satisfacción a aplicarse.
VI. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA		
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Se incluye matriz FODA
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se detallan las potencialidades, desafíos, riesgos y limitaciones como estrategias de mejora.
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se incluyen las estrategias de mejora, plazos, áreas de instrumentación y se seguimiento.
VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES	Satisfactorio.	Se incluyen.

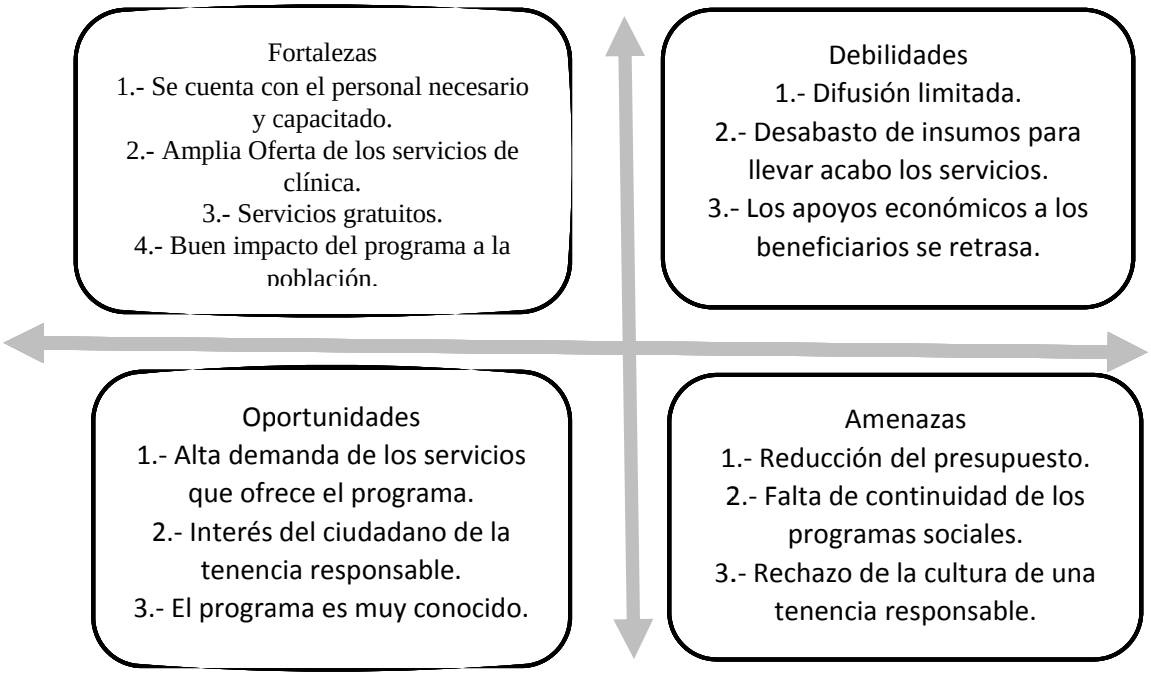
VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

VIII.1. Matriz FODA

VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y la Operación del Programa Social



VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social



VIII.2. Estrategias de mejora.

VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores

Evaluación Interna	Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2018	Justificación y retos enfrentados

2016						
2017	Incrementar el número de servicios en zonas de la demarcación de difícil acceso a los mismos por su ubicación geográfica.	Planeación	Enero – diciembre 2017	Dirección de Salud	Se incrementa el número jornada itinerantes en un 15 %	Se agendaron más jornadas en diferentes zonas de la demarcación de bajo y muy bajo de índice de desarrollo social para que las personas que viven ahí tuvieran acceso a los servicios gratuitos como son la esterilización y vacunación antirrábica. Los retos que se enfretaron fue que las unidades móviles se encontraban muchas veces en reparación e insuficiencia de insumos.
	Implementar mayor difusión del programa social.	Implementación	marzo-diciembre 2017	Dirección de Salud	Se está haciendo difusión del programa en las redes sociales de la Delegación, así como del calendario de las jornadas itinerantes que se realizan en la demarcación, así como también se va a las escuelas a dar pláticas de tenencia responsable y se entregan dípticos sobre los servicios que da clínica a los alumnos.	Más personas conocen los servicios que ofrece la clínica a través de las redes sociales y las plticas de las escuelas, se ve impactado en la gran demanda que se tiene en la clínica.

VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018

Objetivo central del proyecto Contribuir a la prevención de enfermedades zoonóticas a través coadyuvando en la creación de una cultura sobre el cuidado responsable de animales de compañía, perros y gatos, entre los habitantes de Tlalpan, a través de acciones de educación para la salud comunitaria y servicios médico veterinarios tales como la consulta médica veterinaria, desparasitación, cirugía, esterilización y vacunación antirrábica	**Fortalezas (Internas)** Se cuenta con el personal necesario y capacitado. Amplia Oferta de los servicios de clínica. Servicios gratuitos. Buen impacto del programa a la población.	**Debilidades (Internas)** Difusión limitada. Desabasto de insumos para llevar acabo los servicios. Los apoyos económicos a los beneficiarios se retrasa
Oportunidades (Externas) Alta demanda de los servicios que ofrece el programa. Interés del ciudadano de la tenencia responsable. Conocimiento del programa	**Potencialidades** Las capacidades técnicas del personal operativo y el conocimiento por parte de la población de las actividades sustantivas de la institución podrían beneficiar el aumento en la cultura de tenencia responsable de animales de compañía	**Desafíos** Sensibilización referente a tenencia responsable de animales de compañía por parte de todos los beneficiarios del programa social, no sólo a la población cautiva de los talleres educacionales
Amenazas (Externas) Reducción del presupuesto. Falta de continuidad de los programas sociales. Rechazo de la cultura de una tenencia responsable.	**Riesgos** La dinámica poblacional en cuanto a la reproducción de animales de compañía, la protección de la salud pública a través de las actividades llevadas a cabo en animales de compañía, son actividades que en caso de verse interrumpidas a nivel institucional, podrían impactar de manera directa en la condición de salud de la población tlalpense. De manera adicional, la operatividad de la institución se ve sujeta a la presupuestación de la administración delegacional.	**Limitaciones** Los insumos con los cual opera la institución deben fluctuar de manera volátil de acuerdo a la prestación de servicios.

Elementos de la Matriz FODA retomados	**Estrategia de mejora propuesta**	**Etapa de implementación dentro del Programa Social**	**Efecto esperado**
Poca difusión en medios de comunicación (paginas oficiales y redes sociales)	Generar mecanismos para difundir las actividades del programa social en medios digitales	febrero-diciembre	Mayor participación de la población tlalpense en hacer uso de los servicios que tiene el programa.
Rechazo a la cultura de una tenencia responsable.	Promover los beneficios de la sanidad animal y como incide en la salud humana.	febrero-diciembre	Mayor número de habitantes responsables en la salud y cuidado de sus animales compañía, utilizando los servicios del programa.

VII. Referencias documentales.

Reglas de Operación del Programa Social “#TlalpanProAnimal”, Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 37, 28 de marzo de 2016.

Gobierno de la Ciudad de México (2000) Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. . Gaceta Oficial del Distrito Federal de 15 de marzo de 2017. Última actualización

Gobierno de la Ciudad de México (2013) Plan General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018. Gaceta Oficial del distrito Federal de 11 de septiembre de 2013.

Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales. Gaceta Oficial de la Ciudad de México de 11 de mayo de 2017.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en el 2015 publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 18 de abril del 2016.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en el 2016 publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 10 de abril del 2017.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en el 2015 publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 18 de abril del 2016.

Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en el 2016 publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 10 de abril del 2017.

Gobierno de Tlalpan (2015) Programa de Desarrollo de la Delegación Tlalpan 2015-2018.