

Programa Becas Escolares  
para Niñas y Niños en Condiciones  
de Vulnerabilidad Social  
(Más Becas, Mejor Educación)

Evaluación Interna 2017

CDMX  
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocialPorTi

JUNTOS POR TU BIENESTAR



# EVALUACIÓN INTERNA 2017

## PROGRAMA DE BECAS ESOLARES A NIÑAS Y NIÑOS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL (MÁS BECAS, MEJOR EDUCACIÓN) OPERADO EN 2016

### CONTENIDO

Introducción .....	1
I. Descripción del Programa Social .....	1
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017 .....	3
II.1. Área encargada de la evaluación interna .....	3
II.2. Metodología de la evaluación .....	7
II.3. Fuentes de información de la evaluación .....	8
II.3.1. Información de Gabinete .....	9
II.3.2. Información de Campo .....	9
Categorías de Análisis del instrumento elegido .....	10
Retos y obstáculos enfrentados durante el levantamiento .....	13
III. Evaluación de la Operación del Programa Social .....	13
III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 .....	13
III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño .....	18
III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016 .....	24
III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social .....	26
III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social .....	31
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016 .....	33
IV. Evaluación de la Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social .....	36
V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa .....	44
V.1. Muestra del Levantamiento de Panel .....	44
V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información .....	47
VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016 .....	48
VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016 .....	48
VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores .....	51
VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora .....	52
VII.1. Matriz FODA .....	52
VII.2. Estrategias de Mejora .....	54
VII.3. Cronograma de Implementación .....	55
VIII. Referencias Documentales .....	56
ANEXO 1 .....	57
ANEXO 2 .....	70

### ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción del Programa Becas Escolares 2016 .....	1
Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles .....	5
Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017 .....	8
Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017 .....	8
Tabla 5. Categorías de Análisis en el Instrumento .....	10
Tabla 6. Actividades de trabajo en campo .....	12
Tabla 7. Operadores del programa, funciones y perfiles .....	14
Tabla 8. Congruencia de la operación .....	19
Tabla 9. Cobertura del Programa Social .....	24
Tabla 10. Perfil de los derechohabientes del programa .....	25



Tabla 11. Equivalencia de procesos .....	28
Tabla 12. Valoración de los procedimientos del programa .....	30
Tabla 13. Resultados de la MIR 2016.....	31
Tabla 14. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores .....	33
Tabla 15. Valoración General del Programa.....	34
Tabla 16. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias.....	37
Tabla 17. Población Objetivo del Panel .....	44
Tabla 18. Distribución de los tutores según edad .....	45
Tabla 19. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación .....	45
Tabla 20. Reactivos adicionales a incluir en el levantamiento de Panel .....	46
Tabla 21. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel .....	47
Tabla 22. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017 .....	48
Tabla 23. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017.....	48
Tabla 24. Consistencia de la evaluación interna 2016.....	49
Tabla 25. Seguimiento a las recomendaciones 2016 .....	51
Tabla 26. Matriz FODA .....	53
Tabla 27. Estrategias de Mejora del Programa Social .....	54
Tabla 28. Cronograma de Implementación .....	55

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama de operación.....	17
Gráfico 2. Expectativas de los tutores con instrucción de nivel básico, respecto al máximo nivel educativo a alcanzar por los derechohabientes del programa .....	40
Gráfico 3. Recomendaciones la programa.....	40
Gráfico 4. Medios de difusión del programa .....	41
Gráfico 5. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa .....	42
Gráfico 6. Satisfacción de los derechohabientes del programa .....	43
Gráfico 7. Categorías Utilizadas en la Encuesta Becas Escolares .....	47



## **EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA DE BECAS ESOLARES A NIÑAS Y NIÑOS EN CONDICIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL (MÁS BECAS, MEJOR EDUCACIÓN) OPERADO EN 2016**

### **INTRODUCCIÓN**

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna, Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa Becas Escolares a Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social (Más Becas, Mejor Educación operado en 2016, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México<sup>1</sup>, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora de la operación y satisfacción del Programa Becas Escolares, mediante la realización de un análisis de gabinete y sistemático de su planeación y gestión operativa, que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

### **I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP), el Programa Becas Escolares presenta la siguiente descripción:

**Tabla 1. Descripción del Programa Becas Escolares 2016**

<b>Aspecto del Programa Social</b>	<b>Descripción</b>
Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016)	Becas Escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social (Más Becas Mejor Educación) 2016
Año de Creación	2001
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	Inicio con un total de 16,666 niñas y niños, para el ejercicio 2014, el número de derechohabientes en el padrón ascendió a 25,500, lo que significó un incremento en el número de derechohabientes en un 53% respecto al inicio del Programa. En lo que se refiere al monto del apoyo en 2001 fue de \$600.00, en 2005 ascendió a \$688.00, en 2009 se colocó en \$787.80 y en 2015 se otorgó un apoyo por \$800.00.
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	La deserción escolar en niñas y niños de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal y que son vulnerables por carencia social

<sup>1</sup> Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALUA-CDMX.





Aspecto del Programa Social	Descripción
Objetivo General en 2016 (fuente: ROP 2016)	Apoyar a que las niñas y niños residentes de la Ciudad de México, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal y que son vulnerables por carencia social, continúen sus estudios a nivel básico, a través de la entrega de una beca escolar y llevar a cabo actividades lúdicas y de esparcimiento con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género. Para 2016 se tiene contemplado atender a 25,500 niñas y niños.
Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016)	<p>a) Otorgar una Beca Escolar (apoyo económico) a niñas y niños entre 6 y 14 años de edad residentes en el Distrito Federal, que cursen primaria o secundaria en escuelas públicas del Distrito Federal, que cumplan con los requisitos establecidos en las presentes Reglas de Operación.</p> <p>b) Otorgar actividades lúdicas y de esparcimiento cultural con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género, consolidando un Padrón de Derechohabientes que este conformado por un 51% de niñas y un 49% de niños con el fin de dar seguimiento al Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México, que promueve acciones afirmativas que mejoren el nivel educativo de las mujeres.</p>
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	Niñas y niños residentes en la Ciudad de México, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal y vulnerables por carencia social; es decir, 258,267 niñas y niños.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	<p>La Entidad responsable del Programa “Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social” es el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, mediante la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, quien realiza directamente la ejecución del Programa, adscrita a la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Dificiles.</p> <p>Y de manera complementaria, la Dirección de Recursos Financieros del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal se encarga de la dispersión mensual de los recursos económicos.</p>
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	<p>Otorgó 25,500 becas mensuales (apoyos monetarios) a niñas y niños en condición de vulnerabilidad por carencia social, residentes en el Distrito Federal, beca que consistirá en un monto individual mensual de \$800.00 (Ochocientos pesos 00/100 M.N.)</p> <p>Otorgar actividades lúdicas y de esparcimiento cultural con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género, a través de convenios de colaboración con museos, centros recreativos, casas de cultura, etc.</p>
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de oportunidad 3, Objetivo 2, Meta 1, Línea de acción 5. (pág.80 de las Reglas de Operación)
Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018	Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018 Área de oportunidad 3. Objetivo 2. Meta sectorial 1, Política sectorial 4. (pág.80 de las Reglas de Operación)
Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018	Programa de Derechos Humanos en la Ciudad de México 987, 988, 989, 1000, 1001, 1616. (pág.80-81 de las Reglas de Operación)
Presupuesto del Programa Social en 2016	Autorizó para el Programa un presupuesto de \$244'800,000.00 (Doscientos cuarenta y cuatro millones ochocientos mil pesos 00/100 M.N.) para cubrir la meta de otorgar una dispersión económica de \$800.00 (Ochocientos pesos 00/100 M.N.), a un mínimo de 25,500 derechohabientes en forma mensual.
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Escuelas públicas del Distrito Federal, por lo que se atendieron las 16 delegaciones de la CDMX.



Aspecto del Programa Social	Descripción
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	En 2017 el objetivo general del programa incorporó la característica de pobreza, asimismo se señala que la beca es para que los derechohabientes concluyan el ciclo en el que están inscritos..

**Fuente:** Elaboración propia con base en DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.; y DIF-DF, 2017, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 255, Tomo III. 31 de enero de 2017; y Evalúa CDMX, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.45. 10 de abril 2017.

## II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

### II.1. Área encargada de la evaluación interna

El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. Las funciones generales, conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal<sup>2</sup>, son

Objetivo 1: Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las

<sup>2</sup> Las funciones se toman del Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016. Que sustituyó al Manual administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010. Al respecto es importante señalar que las áreas encargadas del programa social, así como la Dirección de Planeación operaron bajo la norma del Manual administrativo MA-01DDF-12/09.

metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Objetivo 3: Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

El equipo evaluador, sus funciones y perfiles se describen a continuación:

*Perfiles que de los responsables de la evaluación*

Las personas encargadas de la evaluación interna, sus funciones y perfiles se describen a continuación:

**Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles**

Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad en Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.</li> <li>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</li> <li>Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</li> <li>Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017</li> <li>Sistema Único de Información, DIF CDMX</li> <li>Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017</li> <li>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014</li> <li>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013</li> <li>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013</li> <li>Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009</li> <li>Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007</li> <li>Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007</li> <li>Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006</li> <li>Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005</li> </ul>	Si
Subdirector Operativo de Seguimiento	Hombre	40	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas.</li> <li>Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población.</li> <li>Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.</li> <li>Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017</li> <li>Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017</li> <li>Sistema único de Información, DIF CDMX</li> <li>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</li> <li>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</li> <li>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</li> </ul>	Si



Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Líder Coordinador de Proyectos de Análisis y Diagnósticos	Hombre	27	Especialidad en Desarrollo Social	<p>Objetivo 1: Contribuir en la instrumentación de políticas, programas y servicios que consoliden la operación de los programas sociales del Organismo, a través de la recopilación de la información del avance y los resultados de las actividades de la Institución.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyar en el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica conjuntamente con la Dirección de Planeación para monitorear el avance de resultados del Organismo.</li> <li>• Dar apoyo en el seguimiento a las actividades operativas de las instituciones gubernamentales y los organismos de la sociedad civil, con el fin de instrumentar políticas, programas y servicios que garanticen que los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México procuren la atención de familias en vulnerabilidad que incluye principalmente a los niños, adolescentes y adultos, así como a los menores víctimas de abusos y explotaciones.</li> <li>• Apoyar en la elaboración del plan de trabajo, responsable de atender los programas prioritarios establecidos por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales.</li> </ul>	<p>Evaluación de Programas Sociales del DIF CDMX 2016-2017</p> <p>Reglas de Operación del DIF CDMX, 2016-2017.</p> <p>Sistema Único de Información, DIF.CDMX.</p>	Si

**Fuente:** Elaboración propia con información de la Dirección de Planeación.

## II.2. Metodología de la evaluación

La Evaluación Interna 2017 del Programa Becas Escolares forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) de los Programas Sociales de la Ciudad de México, correspondiendo ésta a la etapa de Operación y Satisfacción, y levantamiento de panel, 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 y de la percepción de derechohabientes a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial, estableciendo 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 (Evaluación de Resultados).

La evaluación de Operación y Satisfacción es un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño.

Análisis cualitativo:

- a) Realización de entrevistas a personal responsable para obtener información sobre la implementación del programa y la identificación de elementos relevantes de análisis, y
- b) Análisis de información de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (procedimientos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

Análisis cuantitativo:

- a) Encuestas en línea a derechohabientes del programa social que permiten realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos y,

La ruta crítica de integración del presente informe de evaluación se puede observar en el cuadro y gráfica siguiente:



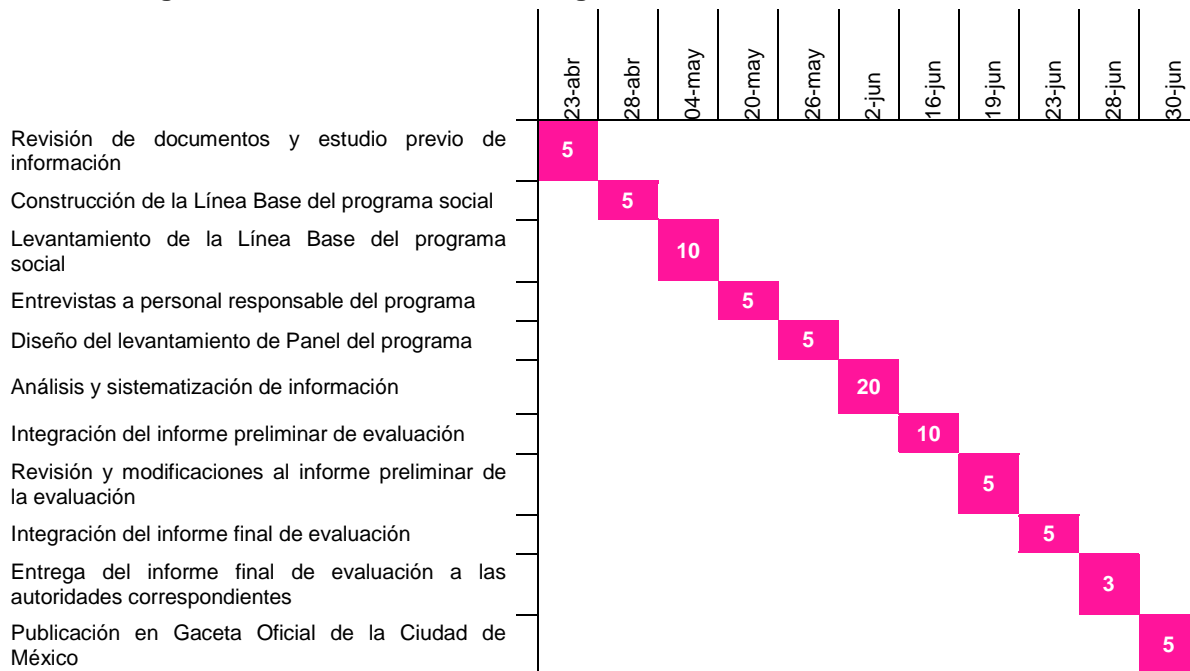
Ruta crítica de la integración de la evaluación Interna

Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y sistematización de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017



Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

### II.3. Fuentes de información de la evaluación

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, instancias

estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

### II.3.1. INFORMACIÓN DE GABINETE

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos:

- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016
- Informes Trimestrales 2016
- Sistema Único de Información
- Padrón de Derechohabientes

### II.3.2. INFORMACIÓN DE CAMPO

Las fuentes de información de campo utilizadas para contrastar lo establecido en la normatividad del programa con lo que se realiza en la práctica fueron:

- Encuesta en línea del programa Becas Escolares y,
- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto a la operación del programa social.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 421 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a tutores de los derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los derechohabientes y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- Aplicabilidad. Una muestra de 421 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado población cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas están se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- Capacidad de instrumentación. La encuesta se realizó a través de 20 personas adscritas a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, se utilizaron los recursos materiales de dicha subdirección (equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo.
- Calidad Intrínseca. El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.

- Relevancia y Validez. La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- Fiabilidad. La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- Disponibilidad de tiempo. El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- Costos. La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO ELEGIDO

La encuesta consistió de 59 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis y reactivos como se muestran en el siguiente cuadro:

**Tabla 5. Categorías de Análisis en el Instrumento**

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
I. Identificación del Tutor	Este apartado obtiene información sobre el tutor(a) relacionada con sus características generales, como son: edad, escolaridad, empleo, servicios médicos, medio de transporte, entre otro; con estas preguntas se busca identificar el perfil de ingreso al programa, así como posibles características que inciden en el desempeño del programa	Preguntas de la 1 a la 9 (págs. 70-72 del Informe Final de Evaluación)
II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales	Se obtienen variables relacionadas con el perfil del derechohabiente y sus características generales (se incluyen preguntas que identifican la situación escolar del derechohabiente)	Preguntas de la 2.1 a la 2.10 (págs. 72-74 del Informe Final de Evaluación)
III. Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales.	Preguntas de la 3.1 a la 3.7 (págs. 74-75 del Informe Final de Evaluación)
IV. Desempeño del Programa	Se identifican distintos aspectos que buscan calificar el desempeño del programa, y su operación. Se contemplan preguntas relaciones con la entrega y calidad de los beneficios; las preguntas en este apartado se alinean a las categorías Imagen del Programa, Calidad de la Gestión, Calidad del Beneficio, Contraprestación y adicionalmente se incluyen algunas preguntas relacionadas con la Satisfacción.	Preguntas de la 4.1 a la 4.10 (págs. 75-77 del Informe Final de Evaluación)
V. Efectos del Programa	En este apartado recupera información para realizar un análisis de los efectos que ha tenido el programa social, respecto a los objetivos generales y específicos. Las preguntas se apegan a las categorías Calidad del Beneficio y Satisfacción.	Preguntas de la 5.1 a la 5.7 (págs. 77-79 del Informe Final de Evaluación)





Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
VI. Expectativas de los Derechohabientes	Las preguntas en este apartado recuperan información relacionada a las expectativas de los derechohabientes respecto a los bienes y servicios a los que tienen derecho, asimismo se busca una retroalimentación por parte de los encuestados con la finalidad de mejorar la calidad de la Gestión, la Calidad del Beneficio y las Contraprestaciones que contempla el programa.	Preguntas de la 6.1 a la 6.3 (págs. 79-70 del Informe Final de Evaluación)
VII Cohesión Social	Los programas sociales que instrumenta el DIF CDMX tienen un enfoque de derechos, por lo cual es necesario identificar la incidencia que tienen el programa en la participación e integración de los derechohabiente en el contexto social en el que se desarrollan (familia y comunidad) para lograr Cohesión Social.	Preguntas de la 7.1 a la 7.3 (págs. 80-81 del Informe Final de Evaluación)

**Fuente:** Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{d^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Donde:

- n= tamaño de la muestra
- N = Total de la población en estudio
- Z<sub>α</sub> = nivel de confianza de la muestra
- p = proporción esperada
- q = 1-p
- d = probabilidad de error

La población objetivo de la encuesta son los tutores de las Número de niñas y niños residentes en la Ciudad de México, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal y vulnerables por carencia social.

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de Z<sub>α</sub>=1.96, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 8,460 con periodo de ingreso al programa social de julio 2016 a marzo de 2017. Con lo cual se obtuvo que la muestra es de 421 derechohabientes.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos que en este caso fueron el sexo y delegaciones. El método de afijación asignó pesos específicos

según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de derechohabientes atendidos por el programa en cada delegación por sexo.

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue diseñado. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

Con la información recolectada a partir de la prueba piloto se realizó una valoración de los instrumentos que gira en torno a la posibilidad de haber generado una herramienta de recolección de información que garantice recabar la información con las restricciones de costos y tiempos para su aplicación, mismas que han descrito con anterioridad.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:

**Tabla 6. Actividades de trabajo en campo**

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta	24 de abril al 5 de mayo	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos de campo por Centros de Desarrollo Comunitario DIF-CDMX
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 al 22 de mayo	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Asimismo, de acuerdo con las necesidades de información y tomando en cuenta la forma de operación del programa social, se realizaron entrevistas semi estructuradas con el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. Para ello, se diseñó la Guía de Entrevista Semi Estructura para conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, sí como su área de responsabilidad poniendo énfasis en aquellas fuerzas restrictivas o en su caso fuerzas impulsivas que han detonado o no una mejor operación o implementación del programa.

Los instrumentos aplicados se incluyen en Anexos.

Finalmente, el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas en al menos en las siete categorías señaladas en los Lineamientos

para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha de aplicación del instrumento por los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social, ajustándolo a la entrada en vigor de las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del DIF-CDMX para el Ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017. Adicionalmente, se realiza el diseño del instrumento Guía de Entrevista Semi Estructurada.

#### RETOS Y OBSTÁCULOS ENFRENTADOS DURANTE EL LEVANTAMIENTO

Durante la instrumentación del cuestionario se enfrentaron los siguientes retos:

Se enfrentó el reto de lograr una logística que pudiera abarcar las 16 delegaciones y realizar el levantamiento de la Información del programa, dadas las características solicitadas por la muestra (sexo y delegación), para ello se habilitaron los 15 módulos del programa en las cuales se podía llevar a cabo la encuesta y se instrumentó un operativo de llamadas telefónicas.

Previo a la conclusión del periodo establecido para concluir la muestra propuesta, en algunas delegaciones faltaban observaciones finalizar la meta. Para tal efecto el área responsable realizó un operativo de llamadas a derechohabientes de las delegaciones que presentaban adeudos y realizaron la encuesta vía telefónica.

### **III. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL**

Con la evaluación interna de la operación del programa social se realizó un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa.

#### **III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016**

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:

**Tabla 7. Operadores del programa, funciones y perfiles**

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Licenciatura	5	Coordinar la planeación, operación y seguimiento de los programas sociales de atención dirigidos a las niñas, niños y los adolescentes en situación de riesgo, que contribuyan a un mejor desarrollo para su integración al proceso social en condiciones de equidad en la Ciudad de México.	Hombre		Maestro en Derechos Humanos y Democracia	6 años * Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DIF CDMX) * Secretario para la Promoción de Derechos Humanos (CDHDF) * Coordinador de Relatorías (CDHDF)
Dirección de Recursos Financieros	Licenciatura	4	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dirigir la correcta aplicación de los recursos financieros para el cumplimiento en la operación de los diversos programas sociales que opera el Organismo.</li> <li>* Establecer los procedimientos, sistemas, controles y registros que conlleven a la óptima utilización, registro, control y planeación de los recursos autorizados para la operación de los programas.</li> <li>* Supervisar la operación bancaria de los recursos financieros para la operación de los programas sociales.</li> </ul>	Hombre		Ing. Industrial en Sistemas	10 años * Subdirector de la Dirección de Control Presupuestal (Sría. Gobernación-Policía Federal) * Director de Finanzas y Contabilidad * JUD de Seguimiento al Gasto (Sist. de Aguas de la CDMX)
Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad	Licenciatura	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaborar las Reglas de Operación de los programas sociales en beneficio de la niñez y la adolescencia en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México</li> <li>* Supervisar que los programas que se apliquen de acuerdo a la normatividad y manual operativo, para incidir en poblaciones vulnerables</li> <li>* Elaborar el avance de resultados mensuales, trimestrales y anuales</li> <li>* Organizar el funcionamiento de las áreas operativas y administrativas dependientes de la Subdirección.</li> </ul>	Mujer	27	Lic. en Derecho	2 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Líder Coordinador de Proyectos de Programación de Módulos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<p>* Registrar las actividades de solicitudes, recepción de documentación e integración de expedientes realizadas en las Áreas de Atención Ciudadana y la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.</p> <p>* Vigilar que la información, atención y orientación que se otorga en las Áreas de Atención Ciudadana esté acorde con lo establecido en las Reglas de Operación de los programas sociales que opera el área.</p> <p>* Dar seguimiento a los expedientes de beneficiarios, conforme a lo estipulado por las Reglas de Operación de los programas sociales que opere el área.</p>	Hombre	27	Lic. en Diseño Gráfico	2 años (DIF CDMX)
Enlace de Detección y Prevención de Niñez en Situación de Vulnerabilidad	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<p>* Gestionar con instituciones gubernamentales y/o privadas, el desarrollo de acciones y actividades culturales y recreativas que contribuyan al desarrollo de los beneficiarios de los programas que opera el área.</p> <p>* Implementar las acciones correspondientes para la operación de los modelos específicos de detección, prevención y atención, mediante talleres y cursos a los beneficiarios de los programas que opera el área.</p> <p>* Elaborar los reportes mensuales, trimestrales y anuales de avance de metas físicas e indicadores de evaluación del programa de becas escolares para niñas y niños en condición de vulnerabilidad social.</p>	Mujer	36	Lic. En Comunicaciones	13 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elaborar oficios de solicitud y respuesta.</li> <li>Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.</li> <li>Integrar los expedientes de los derechohabientes.</li> <li>Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.</li> </ul>	3 hombres 2 mujeres	35-55	Secundaria-Licenciatura	1-25 años



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>Realizar estudios socioeconómicos</li> <li>Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	7 hombres 6 mujeres	20-62	Secundaria-Licenciatura	2-35 años
Técnico Operativo Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.</li> </ul>	2 Mujer	44-48	Carrera Técnica-Licenciatura	25-30 años
Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> </ul>	Mujer	33	Bachillerato	2 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>Realizar estudios socioeconómicos</li> <li>Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	9 hombres 24 mujeres	18-63	Secundaria - Licenciatura	3 meses-15 años
Prestador de Servicios de Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> </ul>	Mujer	29	Preparatoria	7 años

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad



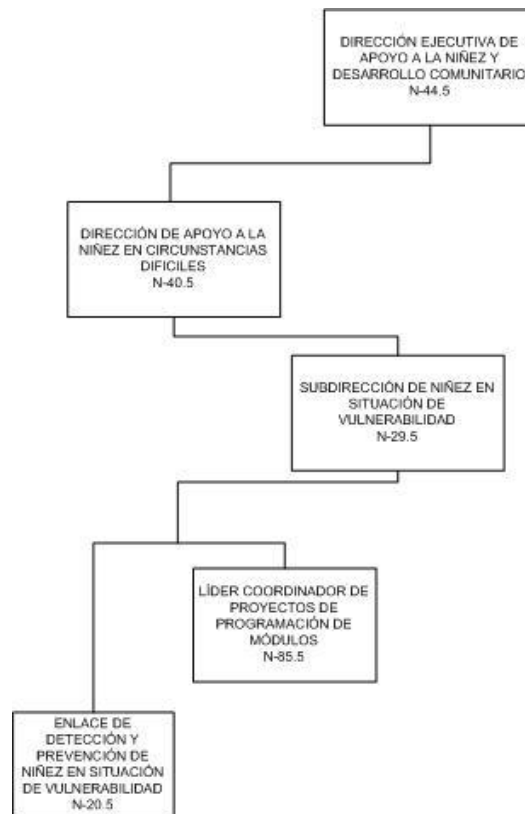
Conforme a lo señalado en la Tabla, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario para el programa social está conformada por 57 personas servidoras públicas. Del total, el 5 % lo constituye personal de estructura, 33% personal técnico operativo, 2 % personal eventual y 60 % prestadores de servicios asimilados a salarios (ver ANEXO 2, pág. 70).

Resalta el hecho de que el 64% del personal es femenino, el 25% del personal cuenta con estudios de nivel licenciatura y el 54% del personal se encuentra entre los 20 y 39 años de edad. Además es importante señalar que el 13% del personal tiene edades que oscilan entre los 50 y 63 años. De acuerdo a los datos presentados por el programa la Subdirección tienen un promedio de experiencia de 8.8 años en la operación de programas sociales Destaca el hecho que el 78% del personal que interviene en los procesos de operación del programa tienen más de 2 años de experiencia.

Asimismo en la ejecución del programa participa personal de la Dirección Ejecutiva de Administración. La cual realiza el proceso de Dispersión de Apoyos Económicos para Programas Sociales, a través de los procedimientos normados en el Manual Administrativo del DIF CDMX con registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

El organigrama del área responsable se presenta a continuación:

**Gráfico 1. Organigrama de operación**



**Fuente:** Elaboración propia con base en el Manual Administrativo del DIF CDMX, e información proporcionada por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

El gráfico 1 señala los puestos de estructura que intervienen, en la operación del programa social; asimismo en la operación del programa intervienen 34 prestadores de servicios, 1 eventual y 19 técnicos operativos. Debe señalarse que el personal que tiene la denominación de prestadores de servicio representa alrededor del 58% de la fuerza laboral con la que cuenta el programa, mientras los mandos que intervienen en los distintos procesos de dirección, supervisión y control representan el 5% del personal operativo.

### **III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño**

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente.

**Tabla 8. Congruencia de la operación**

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	<p>El [...] tuvo sus inicios en marzo del 2001 beneficiando a un total de 16,666 niñas y niños, de entre 6 y 14 años en condiciones de vulnerabilidad...</p> <p>[...] aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos [...] con estándares de calidad y abatir la deserción escolar, con especial atención hacia las personas en desventaja y condiciones de vulnerabilidad.</p>	<p>Respondiendo al hecho de que en la CDMX existía una deserción escolar muy alta en los niveles básicos de educación, se implementó el Programa con el fin de evitar que las niñas y los niños entre 6 y 14 años deserten de sus estudios por cuestiones económicas. A su vez, se buscaría el impacto social en otros aspectos como la integridad social, igualdad, equidad y promoción de los derechos humanos, como lo es el acceso a la educación formando un sistema de garantía individual.</p> <p>En este sentido durante la presente administración e ha mejorado el diagnóstico del programa a través de la búsqueda de la información relacionada al programa social y la utilización de la MML.</p>	Satisfactorio	<p>La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, realizó un trabajo de gabinete que permitió actualizar el diagnóstico del programa y con ello la Metodología del Marco Lógico (MML), para ello se identificó la problemática social y se valoró su instrumentación a través de la MML.</p> <p>Adicionalmente se ha trabajado en el diseño del programa a través de la MML, recuperando las sugerencias de las evaluaciones internas hechas al programa.</p>
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	<p>La Entidad responsable [...] el (DIF-DF), a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, mediante la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, [...]. Y de manera complementaria, la Dirección de Recursos Financieros [...] se encarga de la dispersión mensual de los recursos económicos.</p>	<p>El programa es llevado a cabo por medio del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF - CDMX), a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (DEANDC), mediante la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad (SNSV), adscrita a la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Difíciles.</p>	Satisfactorio	<p>Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa.</p>
II. Objetivos y Alcances	<p>II.1. Objetivo General</p> <p>Apoyar a que las niñas y niños [...], continúen sus estudios a nivel básico, a través de la entrega de una beca escolar y llevar a cabo actividades [...]</p> <p>a) Otorgar una Beca Escolar (apoyo económico) [...].</p> <p>b) Otorgar actividades lúdicas y de esparcimiento cultural [...] consolidando un Padrón de Derechohabientes que este conformado por un 51% de niñas y un 49% de niños [...].</p>	<p>El objetivo principal es otorgar una beca escolar (apoyo económico) a niñas y niños en condiciones de vulnerabilidad que vivan y estudien en la Ciudad de México, en escuelas públicas; así como integrarlos a actividades recreativas y culturales con el fin de evitar que deserten en sus estudios.</p> <p>Para cumplir con el objetivo se realiza un estudio socioeconómico donde se identifica la vulnerabilidad de la niña o niño y su viabilidad para ingresar al programa. En algunos casos se realiza visita domiciliaria; lo criterios para la visita domiciliar es que los datos presentados por el derechohabientes en el estudio económica presente inconsistencias.</p>	Satisfactorio	<p>Existe consistencia entre los objetivos planteados, la operación y los resultados esperados en lo relativo a la entrega de los componentes del programa.</p> <p>El relación al desempeño de los indicadores se reportó que: para el nivel propósito se tuvo un promedio de 6.2 niños que desertaron en el ciclo escolar; se entregaron las 25,500 becas mensuales, pero sólo el 2.70% del padrón participaron en actividades recreativas, lúdicas y culturales.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III. Metas Físicas	[...] el Programa "Becas Escolares [...] tiene contemplado otorgar 25,500 becas mensuales [...] 1, beca que consistirá en un monto individual mensual de \$800.00 (Ochocientos pesos 00/100 M.N.), [...].	Se otorgaron 25,500 becas escolares mensuales, con un monto de 800 pesos cada una.	Satisfactorio	Se presenta un avance del 100% en la entrega de las becas escolares de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.
IV. Programación Presupuestal	Para el ejercicio fiscal 2016, [...] autorizó un presupuesto de \$244'800,000.00 [...] para cubrir la meta de otorgar una dispersión económica de \$800.00 [...] a un mínimo de 25,500 derechohabientes [...].	De acuerdo al presupuesto anual del programa que es de 244'800,000 pesos para cubrir un total de 25,500 derechohabientes, se ha llevado a cabo la transferencia monetaria de 800 pesos de manera mensual.	Satisfactorio	Se presenta un avance del 100% en la entrega de las becas escolares y en el ejercicio de la meta financiera de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>V.2 Requisitos de acceso</p> <p>Para que las niñas y niños puedan considerarse como solicitantes [...] deben cubrir los siguientes requisitos: [...].</p> <p>El período de inscripciones para la incorporación a la Lista de Espera de ingreso al Programa "Becas Escolares [...] serán los días hábiles comprendidos del 15 al 29 de abril de 2016 y del 1 al 15 de noviembre de 2016 [...].</p> <p>a) El período de inscripciones para la incorporación a la Lista de Espera de ingreso al Programa [...]</p> <p>b) La madre, el padre o tutor, deberá acudir al Módulo de Atención del Programa [...]</p> <p>c) [...]</p> <p>d) [...]</p> <p>La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, para realizar la operación [...] cuenta de manera esquemática con dos áreas de trabajo:</p>	<p>Primero se hace una solicitud en el módulo que corresponde, de acuerdo a la delegación de procedencia durante los primeros 15 días hábiles de los meses de abril y noviembre. Posteriormente el solicitante es citado para entregar la documentación requerida para integrar su expediente. Una vez que su trámite fue aprobado se le hace una llamada telefónica para informarle que debe presentarse a recoger su tarjeta, en la que mensualmente recibirá la cantidad de 800 pesos, durante los siguientes tres años. En este sentido, para corroborar que el derechohabiente continúa estudiando, el tutor es citado durante los meses de marzo y septiembre de cada año que cuenta con el apoyo, para presentar los documentos correspondientes.</p>	Parcial	<p>El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP 2016. Sin embargo de acuerdo a la evidencia presentada por el programa se identificó durante el ingreso al programa existen casos de excepción en los que debido a condiciones de salud de los derechohabientes o tutores, se permite el acceso al programa fuera del periodo establecido para realizar solicitud. Asimismo para la revisión de la documentación se citó al tutor en una fecha posterior para entregar y conformación del expediente.</p> <p>Asimismo, en caso de que el derechohabiente se encuentren en el último grado de educación secundaria, aún cumplidos los 15 años de edad, se permite su permanencia en el programa hasta concluir el ciclo escolar, para evitar la deserción escolar.</p> <p>En las ROP 2017 se incluyen los procedimientos estandarizaron Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del no. de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN</p> <p>Acceso y Registro</p> <p>La persona interesada en realizar el trámite de inscripción al Programa, deberá: [...]</p> <p>VI.1. Operación</p> <p>En caso de ser aceptada la solicitud causará alta en el Programa y el derechohabiente adquiere los siguientes compromisos con la institución: [...]</p> <p>VI.2. Supervisión y Control</p> <p>Existen dos periodos obligatorios de renovación de la beca escolar, en los cuales se supervisa que los becarios continúen cumpliendo con los requisitos de ingreso [...]</p>	<p>Se solicita mensualmente, mediante un oficio a la Dirección de Recursos Financieros la dispersión correspondiente de las y los derechohabientes. El cual es enviado desde la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad para hacer la solicitud del apoyo económico.</p> <p>Se definieron dos periodos obligatorios de renovación de la beca escolar, en los cuales se supervisó que los becarios continúen cumpliendo con los requisitos de ingreso.</p> <p>Para la supervisión de la operación del programa se realizan informes mensuales de atenciones por delegación, y visitas periódicas a cada uno de los 16 Módulos de Atención.</p>	Parcial	<p>Se identifica que existe una congruencia parcial de los procedimientos con lo señalado en las ROP. En este sentido se destaca que algunos de los procesos referenciados en las ROP presentan duplicidad con el apartado V. Requisitos y Procedimientos de Acceso.</p> <p>Se identifica también que se omite mencionar cual es el proceso que se realiza para la dispersión de la beca, así como los procedimientos para realizar las actividades lúdicas, recreativas y culturales.</p> <p>En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que los procedimientos cuentan con claridad y de estandarización. Mismos que se incluyen en las ROP 2017 para dar claridad a los derechohabientes y personal encargado de operar el programa las distintas.</p>
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>VII. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA</p> <p>[...] podrá presentar su queja por escrito dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y/o a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario; [...] La respuesta a su queja será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de esta.</p>	<p>Las quejas ciudadanas se captan por medio de vía electrónica, estas son enviadas por el enlace A a de la subdirección para su adecuada resolución. La resolución de la queja se envía a través del enlace A al ciudadano proceso con el cual se da por concluida la atención a la queja.</p>	Parcial	<p>Existe consistencia parcial entre el proceso definido en las ROP y lo realizado en la práctica. Sin embargo el programa cuenta con los elementos señalados en las ROP para dar recepción y seguimiento a las quejas (buzón de quejas y comentarios). El proceso a través del cual se opera las quejas; resulta valioso en el contexto de aprovechamiento de las tecnologías de la información para hacer más eficientes y accesibles los destinos mecanismos de revisión y exigibilidad. Al respecto existe un área de oportunidad para estandarizar el proceso.</p>
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>VIII. MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD</p> <p>Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las peticionarias accedan al programa CUNA CDMX, estarán plasmados en carteles [...].</p>	<p>El procedimiento se hace por medio de una queja dirigida a la subdirección de niñez en situación de vulnerabilidad entregándolo a las instancias correspondientes en donde se podrán exigir los derechos de una persona solicitante por incumplimiento del programa. En caso de no ser atendida, o que la respuesta no le sea favorable, puede presentar la queja por escrito ante la Contraloría Interna del Sistema DIF CDMX.</p>	Satisfactorio	<p>El programa mostro documentación soporte de los mecanismos de exigibilidad por lo que se considera que cumple con los términos señalados por Evalua CDMX.</p> <p>Se realiza la instalación de carteles, la dispersión de folletos con información sobre el programa, así como la actualización de información en la página web del DIF CDMX (<a href="http://www.dif.cdmx.gob.mx">www.dif.cdmx.gob.mx</a>)</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	<p>IX.1. Evaluación</p> <p>De conformidad con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Evalúa DF [...].</p> <p>[...] la aplicación de la Metodología del Marco Lógico, MML es el instrumento que permite la medición de resultados de los programas sociales, y la mejora de su diseño y lógica interna [...]</p>	<p>Los mecanismos de evaluación que se establecieron en las ROP del programa se realizaron durante el ejercicio 2016 (evaluación interna, evaluación externa, a través de la estrategia metodológica de evaluación establecida por el Evalúa CDMX), asimismo se utilizaron los indicadores en las ROP para el seguimiento y monitoreo de los distintos niveles de objetivos del programa social.</p>	Satisfactorio	<p>El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza; de acuerdo a la información señalada por el programa se identificó que los indicadores son utilizados para realizar el monitoreo del programa y que están contruidos con base en la MML.</p>
X. Formas de Participación Social	<p>Las madres, padres o tutores de los derechohabientes contribuyen [...] a través de la proporción de información durante la implementación y evaluación, [...].</p> <p>Además, pueden participar en las asambleas comunitarias que se realizan en los Centros DIF, [...].</p> <p>Aunado a lo anterior, en cada Centro DIF existen buzones donde la población que acude puede depositar sus comentarios respecto al presente Programa [...].</p>	<p>En cada uno de los centros DIF CDMX existen buzones, en donde las madres, padres y tutores de derechohabientes pueden acudir a dejar sus comentarios respecto a cualquier cosa que deseen opinar para mejorar el funcionamiento del programa.</p>	Satisfactorio	<p>De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa se carecen de recomendaciones hechas por escrito. Sin embargo en cada Centro DIF existen buzones donde la población que acude puede depositar sus comentarios respecto al presente Programa, los cuales enriquecen la ejecución del mismo.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>En los casos donde los solicitantes han sido entrevistados y no cubren el perfil para ingresar al Programa de Becas Escolares, se revisa la viabilidad de canalizarlos a otros Programas que puedan atender su situación [...]</p> <p>Adicionalmente el programa se complementa con los programas sociales “Uniformes Escolares Gratuitos” y “Útiles Escolares Gratuitos” que opera la Secretaría de Desarrollo Social del Distrito Federal.</p>	<p>Existe la articulación con diversos programas del DIF CDMX como Educación Garantizada, Apoyo Económico a personas con discapacidad, entrega de Despensas Población en Condiciones de Vulnerabilidad y el Programa de Niñas y Niños Talento.</p> <p>En los casos donde existe referencia y contra-referencia, al atender a la población (derechahabiente o no) y detectar alguna posible situación de riesgo, se les orienta respecto a lo aludido, habiendo experiencias de comunicación con los Centros de Día y el Albergue de la Central de Abasto del DIF-CDMX, con la Dirección de Asistencia y Patrocinio Jurídico de la Familia, con el Programa Hijas e Hijos de la Ciudad, así como con el Consejo Promotor de los Derechos de las Niñas y los Niños en el Distrito Federal.</p>	Satisfactorio	<p>Los responsables del programa presentaron la siguiente información: en los casos donde los solicitantes han sido entrevistados y no cubren el perfil para ingresar al Programa de Becas Escolares, se revisa la viabilidad de canalizarlos a otros Programas que puedan atender su situación, como Educación Garantizada, Apoyo Económico a Personas con Discapacidad, Entrega de Despensas a Población en Condiciones de Marginación y Vulnerabilidad, Programa de Niñas y Niños Talento, el personal perteneciente a esta Subdirección orienta e informa a donde pueden acudir para mayor información sobre los distintos Programas con los que cuenta el DIF-CDMX e incluso a otros Programas del Gobierno del Distrito Federal.</p>

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello contribuyen al propósito del mismo. Sin embargo, es importante establecer de acuerdo a la información obtenida de la congruencia de la operación con lo señalado en ROP, destaca que en el 75% de los apartados tuvo una calificación satisfactoria y el 25% una calificación parcialmente satisfactoria. Al respecto es importante señalar que el programa presenta áreas de oportunidad para consolidar lo señalado en las ROP con la operación en lo que se refiere a los apartados: V. Requisitos y Procedimientos de Acceso, V. Requisitos y Procedimientos de Acceso y VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana. Destaca el hecho que el programa para el ejercicio 2017 atendió los apartados que se encontraban como parcialmente satisfactorio con la finalidad de que lo señalado en ROP tuviera una consistencia completa con la forma de instrumentar el programa, Se debe señalar para el ejercicio 2017 se sistematizaron algunos de los procesos a través de los cuales se instrumenta el programa, para ello se utilizó el Sistema Único de Información SUI .<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Para mayor información consultar las Reglas de Operación 2017 del Programa Becas Escolares a Niños en Condición de Vulnerabilidad, en la cual se estandarizan procesos y se consolida los distintos apartados sugeridos por los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2017. Publicado en la Gaceta Oficial de la CDMX, No.191., publicada 31 de octubre de 2016.



### III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016

Retomando información disponible en las Reglas de Operación de los últimos tres periodos, el avance del programa social en la cobertura de la población objetivo, se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 9. Cobertura del Programa Social**

Aspecto	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura $^{*(B/A)*100}$	Observaciones
Descripción	Número de niñas y niños residentes en la Ciudad de México, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal y vulnerables por carencia social	Son los 25,500 derechohabientes que se benefician con el programa social a través de la transferencia monetaria y, las actividades lúdicas y de esparcimiento cultural		
Cifra 2014	246,473 <sup>5</sup>	25,500	10.35%	Si bien en las ROP 2014 se carecía de la cuantificación de la población potencial, para el cálculo de la cobertura realizada en la Evaluación Interna 2016 se utilizó la población objetivo de 2015.
Cifra 2015	246,473	25,500	10.35%	Ninguno
Cifra 2016	258,267	25,500	9.87%	Para el ejercicio 2016 se actualizo la estimación de la población potencial, con base en los datos publicados por CONEVAL de la Medición Multidimensional 2014, la cual tuvo como resultado un incremento del 4.8% en la población potencial. Debido a lo anterior la cobertura disminuyo aunque se beneficiaron la misma cantidad de derechohabientes que en los ejercicios 2014 y 2015.

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

La cobertura que logró el programa se observa como insuficiente debido a la magnitud de la población objetivo. Por otro lado es importante mencionar que el programa ha logrado en cada ejercicio fiscal atender el número de niños que tiene como población derechohabiente, sin embargo no se ha podido lograr la universalidad o acrecentar la cobertura por la insuficiencia presupuestal.

Adicionalmente, es importante resaltar el perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme lo establecen su objetivo general, los requisitos de acceso y la información proporcionada por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, mismo que se presenta a continuación:

<sup>4</sup> La cobertura del programa es variable debido a que se hace un actualización de la cuantificación de la población objetivo una vez que se encuentra publicada la Medición Multidimensional de la Pobreza hecha por CONEVAL, asimismo el programa cuenta con altas y bajas que le permiten ampliar la cobertura.

<sup>5</sup> En las Reglas de Operación del Programa para el ejercicio 2014, se careció de la identificación de la población objetivo.



**Tabla 10. Perfil de los derechohabientes del programa**

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016R	Justificación
Niñas y niños entre 6 y 14 años de edad residentes en el Distrito Federal.	84%	Los derechohabientes que cumplieron 15 años de edad y se encontraban en el último ciclo de educación secundaria, fueron considerados para permanecer en el Programa, hasta concluir el ciclo en el que estaban inscritos, como casos de excepción, para evitar la deserción escolar.
Que cursen primaria o secundaria en escuelas públicas del Distrito Federal.	100%	Estar inscrito en primaria o secundaria pública de la CDMX es parte indispensable de los requisitos por lo cual se valida esta situación a través de la documentación que se le solicita al derechohabiente (comprobante de domicilio).
Vulnerables por carencia social.	100%	Se realiza un estudio socioeconómico cual es cual se valora la condición de vulnerabilidad social. El estudio se realiza previo al ingreso a la lista de espera del programa.

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

Con base en lo anterior, el programa social cuenta con los mecanismos que a continuación se detallan para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos:

- La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad realiza difusión a través de los distintos medios de comunicación que existen en la CDMX.
- El registro de los derechohabientes se hace en los módulos de atención del programa distribuidos en 13 delegaciones políticas pero con cobertura en toda la CDMX.
- Debido a las características del programa la totalidad de las personas solicitantes cuentan con las mismas oportunidades para ingresar al programa, por lo que se atienden todas las solicitudes hechas en los módulos de atención del programa, ya sea vía oficio o presencial, en el período autorizado para ingresar al listado de solicitudes, sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño que cumplan con los requisitos de ingreso.
- Respecto a los mecanismos para llegar a la población objetivo el formato instrumentado para llevar a cabo las solicitudes del programa registra algunos datos esenciales acerca del estado de vulnerabilidad de los derechohabientes, en caso de existir inconsistencia se realizaron visitas domiciliarias.
- Se conformó un Padrón de Derechohabientes un 51% de niñas y un 49% de niños con el fin de dar seguimiento al Programa General de Igualdad de Oportunidades y No Discriminación hacia las Mujeres de la Ciudad de México.

### III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:

**Planeación, programación y presupuestación:** Se realiza un anteproyecto de presupuesto el cual es enviado a la Secretaría de Finanzas de la CDMX; una vez aprobado el presupuesto se formaliza el Programa Operativo Anual del DIF CDMX, en el cual se detallan los objetivos, metas y recursos a utilizar durante el ejercicio fiscal. De manera paralela se integra las Reglas de Operación del Programa Social, procedimiento que inicia con la publicación de los lineamientos en la gaceta oficial de la CDMX por parte de Evalúa CDMX y finaliza con la publicación de las ROP en la gaceta a más tardar el día 31 de enero de año en el que tendrán vigencia.

**Procedimiento de Atención a solicitudes del programa “Más Becas, Mejor Educación”:** El solicitante acude a los módulos de atención de programa con la documentación y llena la solicitud de ingreso al programa. Los documentos entregados en los módulos son revisados y validados por personal de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. En caso de cumplir con todos los requisitos el derechohabiente recibe acuse de recibo y se incorporará a una lista de espera causando alta en cuanto exista un lugar disponible; la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad realizará las acciones correspondientes para su incorporación al programa y se procederá a la entrega del apoyo, el carnet y firma de carta compromiso

**Procedimiento Dispersión de becas escolares (apoyos económicos):** La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad realiza un archivo Layout y oficio para la dispersión del recurso a los derechohabientes activos del programa, el oficio y archivo Layout se turna a la Dirección de Recursos Financieros para que se realice la dispersión del apoyo los primeros diez días hábiles de cada mes. En caso de que la información de dispersiones realizadas por la Dirección de Recursos Financieros no coincida con el archivo enviado originalmente la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad solicita una dispersión mensual complementaria.

**Procedimiento Reasignación por del recurso por Robo, extravío:** El padre, madre o tutor acude al módulo de atención del programa a solicitar información por el robo o extravío, el padre proporciona a la institución bancaria el robo o extravío del vale electrónico, se verifica los datos del tutor en el SUI, en caso de que los datos del tutor sean los correctos y la identificación oficial se encuentre vigente se proporciona al tutor el nuevo vale electrónico, acuse de recibo, copia de la identificación oficial y el número de reporte de extravío. El personal de la Subdirección elabora oficio y archivo layout dirigido a la Dirección de Recursos Financieros, solicitando la personalización del nuevo vale electrónico con la institución bancaria, una vez realizada la personalización los nuevos vales electrónicos al personal técnico operativo y prestador de servicios del Área de Base de Datos, verifica los nuevos números de vales electrónicos actualizándolos en el SUI, para que en la siguiente dispersión.





**Procedimiento Renovación de documentos:** El Padre, Madre o Tutor acude al Modulo del Programa para la renovación de la documentación, donde entrega cartilla y documentación indicada; el personal de la Subdirección realiza cotejo de los documentos recibidos contra los originales de los mismos y recibe acuse firmado, si los documentos cumple con los requisitos de ROP registra en las copias de la documentación la leyenda cotejado contra original, sella y rubrica el Carnet de Renovación. Los acuses son enviados al área de base de datos, para la elaboración listado de las y los derechohabientes que cumplieron con la entrega de la documentación y listado de los que no renovaron, con el cual se realiza procedimiento de baja del programa y modifica estatus en el SUI.

**Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana:** Si alguna persona considera que fue excluida del Programa, por parte de un servidor público, las disposiciones previstas en el Programa, podrá presentar su queja por escrito dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y/o a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario; podrá depositarla en el buzón de quejas y comentarios, o entregándola personalmente en las instancias antes mencionadas. La respuesta a su queja será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de esta. En caso de no ser satisfecha su queja, podrá presentar queja por escrito ante la Contraloría Interna del DIF CDMX Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son: a) Nombre completo del interesado, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) de quién presente la queja. b) Motivo de la queja. c) Nombre del servidor público o área administrativa que origina el motivo de la queja. d) Descripción precisa del hecho a denunciar.

Debe señalarse que adicionalmente a los procedimientos descritos que son competencia exclusiva de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad se instrumenta el procedimiento denominado **Seguimiento a la MIR**, que opera en conjunto con la dirección de planeación para monitorear los indicadores de manera trimestral y presentar su desempeño a la Junta de Gobierno del DIF CDMX.

Debe señalarse que en las ROP del 2017 se reformularon los procedimientos para facilitar el acceso al programa, lograr ser más eficaces en el desarrollo de la operación, clarificar cada uno de los procesos de la instrumentación y estandarizar las distintas fases, con el objetivo de lograr las metas y objetivos planteados por el programa..

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos<sup>6</sup>, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

---

<sup>6</sup> Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.





**Tabla 11. Equivalencia de procesos**

Proceso en el Modelos General	Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D <sup>7</sup>	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Difusión	Procedimiento de Atención a solicitudes del programa "Más Becas, Mejor Educación"	2	Si	No <sup>8</sup>	Si	Si	No	Si	Si	No	No
Solicitud	Procedimiento de Atención a solicitudes del programa "Más Becas, Mejor Educación"	3	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incorporación	Procedimiento de Atención a solicitudes del programa "Más Becas, Mejor Educación"	4	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Obtención de bienes y servicios	Procedimiento Dispersión de becas escolares (apoyos económicos) <sup>9</sup>	5	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Entrega	Procedimiento de Atención a solicitudes del programa "Más Becas, Mejor Educación" <sup>10</sup>	6	Si	Si	Si <sup>11</sup>	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incidencias	Procedimiento Reasignación por del recurso por Robo, extravío Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	7	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Seguimiento y monitoreo	Procedimiento Renovación de documentos Seguimiento a la MIR	8	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Los incisos que van del A al I, refieren a:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros
- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

<sup>7</sup> Se debe señalar que los procedimientos instrumentados por los operadores del programa y con base en la documentación soporte presentada por el programa. Los procedimientos señalan el tipo de personal que intervienen en cada una de las actividades. Sin embargo existe un área de oportunidad para definir el número de servidores que intervienen en los distintos procesos.

<sup>8</sup> La difusión se realiza de manera permanente, la incorporación a la lista de espera se realiza en dos periodos señalados en las ROP

<sup>9</sup> Para la obtención de los bienes y servicios del programa, la Dirección Ejecutiva de Administración instrumentó el procedimiento *Adquisiciones mediante Adjudicación Directa* y el procedimiento *Dispersión de apoyos económicos para programas sociales*.

<sup>10</sup> Se observa que en el *Procedimiento de Atención a solicitudes del programa "Más Becas, Mejor Educación*, también se describe el proceso general entrega.

<sup>11</sup> La entrega de los monederos electrónicos puede realizarse en un evento masivo, por lo que puede variar el tiempo en el que se cite a la derechohabiente para recibirlo.



La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en que el programa tiene procedimientos equivalentes para todos los procesos del Modelo General. Al respecto se debe señalar que se detectó un área de oportunidad para definir en cada uno de los procesos cual es el número (especificar el número) de personas que participan en el proceso, el monto de los recursos utilizados. Para el proceso Incidencias el programa instrumenta dos procedimientos, en referencia al *Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* este puede realizarse durante todas las etapas del programa social. En lo que respecta al procedimiento *Seguimiento a la MIR* se identificó que se instrumenta de manera conjunta entre el área encargada de la operación del programa y la Dirección de Planeación.

Para la evaluación de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- A. Tiene un inicio
- B. Tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del proceso son lo suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

**Tabla 12. Valoración de los procedimientos del programa**

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación, Programación y presupuestación	1	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	El proceso a través de los cuales se realiza la planeación, programación y presupuestación es instrumentado por la Dirección Ejecutiva de Administración, las Direcciones encargadas de la operación de los programas sociales y por la Dirección de planeación en los términos señalados por la normatividad aplicable en materia de presupuesto (Secretaría de Finanzas de la CDMX) y para la Elaboración de ROP (Evalúa CDMX).El procedimiento concluye con la publicación de presupuesto de egresos y las ROP del programa Social.
Atención a solicitudes del programa “Más Becas, Mejor Educación”	2,3,4,5	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Las actividades y las personas que intervienen en los procesos están descritas en la documentación presentada por los operadores del programa. El personal está capacitado para instrumentar el procesamiento y se realiza sin ningún cuello de botella acorde a los tiempos establecidos. La atención a las solicitudes dota al programa de los derechohabientes que podrán ingresar al programa.
Dispersión de becas escolares (apoyos económicos)	6	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Existe una adecuada coordinación entre la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y la Dirección de Recursos Financieros. La operación se realiza sin ningún contratiempo debido a que se tiene estandarizado un procedimiento con un tiempo máximo 38 días); asimismo parte de las actividades están estandarizadas y el SUI proporciona insumos para la operación del proceso.
Reasignación del recurso por robo, extravío	7	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza en un tiempo máximo de 8 días), participa personal que cuenta con la capacitación para realizar el procesos, existe una adecuada coordinación entre los actores que interviene en el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el sui.
Renovación de documentos	8	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza dos veces en el año, el proceso tiene como tiempo máximo definido 196 días), participa personal que cuenta con la capacitación para realizar el procesos y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI.
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	7	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	El procedimiento para la recepción y resolución de la queja o inconformidad ciudadana es el adecuado debido a que se establecen de manera clara cuales son los requisitos y pasos a seguir. De la misma forma está establecido un tiempo definido para la resolución. Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la pertinencia de abrir otros canales de recepción de quejas, como puede ser el correo electrónico.
Seguimiento a la MIR	8	SI	SI	SI	SI	No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	El DIF CDMX establece un procedimiento de monitoreo de la MIR. Este procedimiento se instrumenta de manera conjunta con la Dirección de Planeación y de manera sistemática.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

A partir de la valoración realizada en la tabla anterior se identifica que los procesos del programa cuenta con una valoración satisfactoria en las aspectos A, B, C, D, F, G, H, I, J, K, y L; respecto al apartado E se observa para todos los procedimientos del programa (No), debido a que se carecen de la cuantificación de recursos financieros para poder realizar una valoración del apartado. Se identificó que el programa cuenta con una estandarización de los procesos, existe claridad debido que existen actividades de inicio y fin, los procesos se llevan a acorde con el tiempo planificado, los productos son los necesarios para la operación del programa. Sin embargo se identificó un área de oportunidad para identificar los recursos financieros destinados a la operación del proceso. En resumen la valoración de los procedimientos tuvo un desempeño del 92% en valoraciones si y el 8% obtuvo como calificación no.

### III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016, se presentan a continuación:

**Tabla 13. Resultados de la MIR 2016**

Nivel	Indicador de desempeño	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Fin	Porcentaje de niñas y niños en condiciones de vulnerabilidad social que concluyen el nivel básico	$(\text{Total de niñas y niños en vulnerabilidad social} / \text{Total niñas y niños residentes del D.F.}) * 100$	22.96%	De acuerdo a la estimación hecha con los datos de la Medición Multidimensional de la Pobreza (CONEVAL, 2014), 22.96% de los niños se encuentran en vulnerabilidad social, el resultado presentado y la incidencia que tiene el programa sobre el desempeño del indicador es variable, por lo para identificar cambios en la medición se debe cuantificar en cuanto salgan los resultados de la medición 2016 publicados por CONEVAL.
Propósito	Promedio de estudiantes derechohabientes que desertaron en el ciclo escolar	$(\text{Estudiantes derechohabientes que desertaron en el ciclo escolar primaria} + \text{Estudiantes derechohabientes que desertaron en el ciclo escolar secundaria}) / 2$	6.50	De los más de 255,00 que se atendieron durante 2016, sólo un promedio de 6.5 derechohabientes de primaria y secundaria desertaron del ciclo escolar en el que se encontraban inscritos.
Componentes	Porcentaje de cobertura de las becas entregadas en relación con las Niñas y niños residentes de la CDMX, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del D.F. y que son vulnerables por carencia social	$(\text{Total de becas entregadas} / \text{Población objetivo}) * 100$	9.87%	El programa cumplió con las metas físicas y financieras (25,500 becas mensuales y un presupuesto de 244'800,000 pesos) planteadas en las ROP, sin embargo debido a que el indicador tiene como denominador la población objetivo del programa, el desempeño se observa como bajo; en este sentido se debe mencionar que el programa carece de los recursos suficientes para alcanzar la universalidad.

Nivel	Indicador de desempeño	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Componentes	Porcentaje de participación en actividades de recreación	(Total de derechohabientes que asisten a las actividades de recreación / Total de derechohabientes del programa)*100	2.70%	Durante 2016 existió una veda electoral que dificultó la realización de actividades recreativas, lúdicas y culturales.
Actividades	Porcentaje de solicitudes validadas	(Solicitudes dictaminadas favorablemente / Total de solicitudes) *100	87.58%	
Actividades	Porcentaje de tarjetas no recogidas	(Total de tarjetas entregadas al derechohabiente / Total de tarjetas programadas para entrega por el banco)*100	25.31%	
Actividades	Porcentaje de permanencia	(Total de constancias de calificaciones del semestre / Total de derechohabientes del ciclo escolar)*100	95.80%	
Actividades	Porcentaje de pláticas	(Pláticas programadas / Pláticas realizadas)*100	100%	

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Becas Escolares a Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social, 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades se debe señalar que tres indicadores alcanzaron un desempeño mayor al 85%, mientras que un indicador tuvo un desempeño menor al 27% debido a que los tutores de los derechohabientes no acudieron a recoger las tarjetas programadas para entrega. A nivel de componente los dos indicadores alcanzaron un desempeño menor al 10% de las metas programadas; para el caso del indicador *Porcentaje de cobertura de las becas entregadas en relación con las Niñas y niños residentes de la CDMX, de 6 a 14 años, inscritos en escuelas públicas del D.F. y que son vulnerables por carencia social* se observa un desempeño de 9.87% debido a que el denominador del indicador es la población objetivo lo cual ocasiona que se observe un desempeño baja aun cuando se alce las metas físicas y presupuestales planteadas. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó un promedio de 6.5, lo anterior como resultado de la entrega de las becas escolares y las actividades de. A nivel de Fin, el indicador tuvo un desempeño del 22.96%.

Respecto a la valoración de los indicadores y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo a la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

**Tabla 14. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores**

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	El DIF CDMX realiza un informe de gestión trimestral; en este informe que integra la Dirección de Planeación se solicita la información de los indicadores de acuerdo a la periodicidad establecida en las ROP.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Si	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa el programa generó, recolecto y registró la información relacionada a todos los indicadores, a través de distintas actividades en las distintos procesos del programa social
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Si	Se debe señalar que se generan instrumentos estandarizados a través de los cuales se recolecta información en las distintas fases del programa y que permiten realizar un monitoreo adecuado del programa. Se identificó que el Sistema Único de Información se utiliza para el suministro de insumos para el cálculo de indicadores.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Todos los indicadores fueron calculados en la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Si	Los indicadores definidos en la MIR en términos generales permitieron realizar el monitoreo del programa..
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Los indicadores para los distintos niveles de la MIR permitieron realizar un monitoreo adecuado del programa y con ello tomar decisiones de instrumentación.

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

### III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

Dentro de este apartado, se realiza una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social:

**Tabla 15. Valoración General del Programa**

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcial	El programa cuenta con el personal suficiente para instrumentar los procesos del programa de Becas Escolares, sin embargo debido a que el personal también opera el programa Cunas CDMX se generan cuellos de botella cuando la demanda de ambos programas se incrementa, o cuando se lleva a cabo el proceso de renovación de documentos. Se identificó que los perfiles del equipo operador se apegan a los perfiles definidos por el programa Becas.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Parcial	De acuerdo a la evidencia proporcionada por el programa la operación se realizó parcialmente conforme a lo señalado en ROP. Lo anterior debido a que algunos de los procesos referenciados en las ROP presentan duplicidad con el apartado V. Requisitos y Procedimientos de Acceso; se identifica también que se omite mencionar cual es el proceso que se realiza para la dispersión de la beca, el procedimiento para la reposición del vale electrónico y el procedimiento para la renovación de los documentos el programa. Se debe señalar que si bien estos procedimientos carecen de claridad en las ROP, en la operación se realizan a través actividades plenamente definidas y estandarizadas, mismos que se incluyen en las ROP 2017.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	El manejo de los recursos financieros no dependen directamente del área que opera el programa. Sin embargo se considera que los recursos con lo que contó el área fueron los suficientes para alcanzar las metas establecidas para el ejercicio 2016, debido que se cumplió con las metas físicas y financieras del programa (.244'800,000 pesos para cubrir un total de 25,500 derechohabientes).
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Si de acuerdo a los registros de la base de datos del programa el 16% de los derechohabientes no cumple con el perfil de ingreso al programa, debido a que Los derechohabientes que cumplieron 15 años de edad y se encontraban en el último ciclo de educación secundaria, fueron considerados para permanecer en el Programa, hasta concluir el ciclo en el que estaban inscritos, como casos de excepción, para evitar la deserción escolar.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcial	De acuerdo a lo señalado por el programa, el programa requiere ampliar y adecuar las instalaciones de su oficina central ubicada en Tajín No. 965 casi esquina Prolongación Repúblicas, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, para la operación del programa y atención de las derechohabientes. Se debe señalar que durante la realización de la presente evaluación la oficina antes mencionada se encontraba en un proceso de remodelación.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Si	Si identifica que el programa cuenta con procesos que son equivalentes para 8 de 8 procesos del modelo general, en este sentido se recomienda valorar la identificación e inclusión de los recursos financieros utilizados en los distintos procesos.



Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Existen Reglas de Operación del Programa, formatos establecido para el levantamiento de la solicitud, la reposición del vale electrónico, así como campos estandarizados en el SUI para la captura de distintas variables, asimismo se cuenta con procedimientos estandarizados.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	De acuerdo a lo mencionado por el programa social las reglas de operación son de conocimiento de todo el personal que opera el programa. Para ello se hace un ejercicio de análisis una vez públicas en la Gaceta Oficial. Adicionalmente el programa cuenta con folletos que cuentan con un extracto de las ROP.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Si	Se identificó que los programas se instrumentan conforme a lo señalado en las Reglas de Operación, asimismo se utiliza el SUI como fuente de registro y seguimiento de la distinta información relacionada a los derechohabientes.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Si	La instrumentación de los procedimientos cuenta con tiempos máximos definidos. Existe consistencia entre los tiempos establecidos y la duración de los procesos, adicionalmente se definen fechas establecidas para el ingreso y renovación de documentos..
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Se tiene una adecuada coordinación entre los actores involucrados en la operación del programa. Se debe señalar que la vinculación con las distintas áreas que intervienen en los procesos del programa se realiza a través de oficio por lo cual existe sustento de las acciones llevadas a cabo por cada uno de los actores.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	El programa social cuenta con una MIR la cual brinda información necesaria para cada una de las etapas del MML (fin, propósito, componentes y actividades). Debe señalarse que la MIR tiene seguimiento a través de los distintos informes que integra el DIF CDMX.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	La evaluación interna y externa sirve de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	El programa cuenta con un buzón de sugerencias en la cual puede depositar sus opiniones acerca de los bienes y servicios a los que son derechohabientes, además se cuenta con un correo electrónico donde los tutores pueden señalar sus dudas. Asimismo de conformidad con lo señalado por el Evalúa CDMX se realizó el levantamiento de la Línea Base por lo cual se cuenta con instrumentos que buscan conocer la satisfacción de los derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.



De acuerdo a los resultados de la valoración general de programa, se identificó que el 79% de los apartados fueron valorados con *Si*, mientras que el restante 21% tuvo una valoración parcial, mismos que se solventaron en las ROP 2017 del programa social con exención de dos apartados. Se debe señalar que existen condicionantes externas para la consolidación de los aspectos: *El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada*, así como con aspecto *La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada*. Lo anterior debido a que estos dependen de los recursos asignados para operación por la Secretaría de Finanzas, por el presupuesto destinado a la compra de equipos o ampliación de instalaciones y a los dictámenes de personal que emite la CGMA; por lo que en el corto plazo se avanzará poco en los apartados señalados.

Asimismo se identificó que el programa cuenta con procesos sistematizados para cada uno de los procedimientos que intervienen en su operación y se utiliza un sistema de monitoreo y seguimiento electrónico (Sistema Único de Información) que brinda certeza a la operación del programa en sus distintas etapas. Con base en lo anterior se identifica que el programa social cuenta con procesos de operación consolidados por lo que se sugiere valorar la pertinencia de incorporar mecanismos que midan los estándares de calidad del programa.

#### **IV. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL**

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta del Programa de Becas Escolares se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de los derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 421 tutores de los derechohabientes, de los cuales 95.64% son mujeres y 4.36% hombres. Entre los encuestados, el 14.45% tiene un ingreso menor de un salario mínimo mensual, del total de tutores el 99.54% reportó tener un ingreso familiar menor a \$4,601.52 pesos; el 12.39% habita en casa propia y el 87.16% en casa rentada; mientras que solo el 7.11% de los tutores y su familia recibe otro programa social.

El promedio de personas por hogar es de 4.4. Las niñas y niños derechohabientes del programa, registran una edad promedio de 10 años. Mientras que solo el 2.75% de los derechohabientes ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad, siendo la de mayor frecuencia el Déficit de atención.

**Tabla 16. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias**

Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	<p>4.3. ¿Considera que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.4. ¿Cuál es la razón por la que el monto de la beca no es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.9. Considera que los bienes y servicios que entrega el programa son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>5.4. ¿En lo que se refiere al nivel educativo, si el o la Derechohabiente continuara en el programa, cuál espera que sea el mejor logro académico?</p> <p>5.7. ¿Si no tuviera el apoyo económico que brinda el Programa el o la Derechohabiente permanecería en la escuela?</p> <p>6.1. ¿Considera que de contar con el apoyo económico que brinda el programa, el o la Derechohabiente continuaría la escuela?</p>	<p>El 63% de los tutores que contestaron la encuesta respondieron que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades del derechohabiente. Al valorarse los dos componentes del programa el 92% de los encuestados consideran que los bienes y servicios del programa son los adecuados para atender las necesidades de los derechohabientes. En lo referente a la expectativa acerca de la continuidad de los estudios ante la carencia del apoyo económico el 19% respondió como probable.</p> <p>Finalmente se identificó que el 89% de los encuestados declaro que si el derechohabiente alcance estudios de nivel superior si continua en el programa.</p>	<p>Puede observarse que la valoración de los tutores respecto a los dos componentes del programa alcanza un porcentaje por arriba del 90, esto confirma que los productos y servicios que entrega el programa son los adecuados desde la perspectiva de los beneficiarios indirectos. El programa transfiere un beca con un valor mensual de \$800 el cual representa aproximadamente el 36% de un salario mínimo (2017) vigente, en este sentido se considera que el monto contribuye a cubrir las necesidades escolares de los derechohabientes, pese al contexto de recursos escasos que existen en la Administración Pública. Respecto a a la expectativa que tienen los tutores destaca el hecho que el 89% espera que el derechohabiente alcance un nivel de escolaridad superior, en este sentido se identifica que el programa incluye en la perspectiva sobre un futuro con mayor escolaridad para sus hijos. Debe señalarse que de los tutores solo el 2% cuenta con estudios de nivel superior.</p>
Imagen del Programa	<p>4.1. ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito la beca? Puede señalar más de uno.</p>	<p>Entre los encuestados el 84% de los derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, mientras que el 13% se enteró a través de distintos medios de difusión del DIF.</p> <p>Si bien el programa está dirigido a contribuir a la educación de los derechohabientes (el 91% lo menciona entre los motivos por los que solicito la beca), se identificó que casi el 73% menciona a la alimentación como el segundo motivo por el cual solicito la beca, La combinación con mayores menciones fue apoyo a la educación, apoyo a la alimentación con 46%.</p>	<p>De acuerdo a la información del programa la difusión se ha realizado a través de los distintos canales de difusión institucional que se tienen, los cuales enfrentan un reto para llegar a la población objetivo del programa, muestra de ello es que el 84% de los derechohabientes se enteraron del programa por familiares o amigos. En este sentido existe un área de oportunidad para fortalecer la difusión del programa entre la población objetivo.</p> <p>En lo que se refiere a las causas por las que el derechohabiente solicitó su ingreso al programa se observa un área de oportunidad respecto a la estrategia de difusión del programa como un medio para cristalizar el ejercicio de derechos. Se debe mencionar que la solicitud de la beca tiene otras razones entre las que destacan la alimentación, en este sentido el programa contribuye a otro derecho desde la perspectiva de los derechohabientes.</p>



Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Cohesión Social	<p>7.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>7.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?</p> <p>7.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p>	<p>Casi el 92% de los encuestados señalan que derivado de los servicios que recibe del programa, considera que las relaciones en su familia han mejorado, el 84% menciona que existe una probabilidad de que participe en actividades para la mejora de su comunidad, mientras que solo el 64% señala que el programa ha contribuido a mejorar su comunidad. Destaca el hecho que entre los encuestados que consideran que su comunidad ni ha mejorado, ni empeorado a partir del programa el 61% señala que existe una probabilidad de que participe en actividades para la mejora de su entorno.</p>	<p>De acuerdo a lo señalado por los tutores se identificó que el programa tiene incidencia en la cohesión social, particularmente la familiar y en menor medida la comunitaria. Sin embargo destaca el hecho que el 61% señala que existe una probabilidad de que participe en actividades para la mejora de su entorno. Lo anterior cobra sentido cuando se considera que el programa brinda servicios y actividades en la que participan tanto los derechohabientes como los tutores y están estrechando los lazos de convivencia (familiares y comunitarios).</p>
Calidad de la Gestión	<p>4.5. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria?</p> <p>4.6. ¿El Derechohabiente ha recibido actividades recreativas y de esparcimiento?</p> <p>4.7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las actividades recreativas y de esparcimiento?</p> <p>4.8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?</p> <p>4.10. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del programa?</p> <p>6.2. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del programa? Puede seleccionar más de uno).</p>	<p>El 93% de los tutores señala que siempre ha recibido puntualmente el apoyo en la tarjeta bancaria. En lo referente a las actividades recreativas y de esparcimiento casi el 49% de los derechohabientes han recibido el servicio, de estos el 98% señala algún grado de satisfacción respecto a las actividades. El 99% opina que el trato del personal es bueno o muy bueno. En términos globales los tutores de los derechohabientes se encuentran satisfechos con el programa, lo anterior debido a que el 99% de los encuestados expresó algún grado de satisfacción (52% muy satisfecho, 47% satisfecho). Respecto a las recomendaciones para mejorar el programa el 92% opina que se debe aumentar la duración de la beca, 66% sugiere incorporar otras actividades y servicios al programa.</p>	<p>El programa cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para los distintos momentos de instrumentación, lo anterior permite que se definan tiempos para recibir los beneficios del programa. El cumplimiento de estos tiempos permite que los derechohabientes califiquen como buena la gestión del programa.</p> <p>Al considerar los componentes del programa y la estandarización de procesos se justifica que el 99% de los encuestados tengan algún grado de satisfacción con el programa.</p>



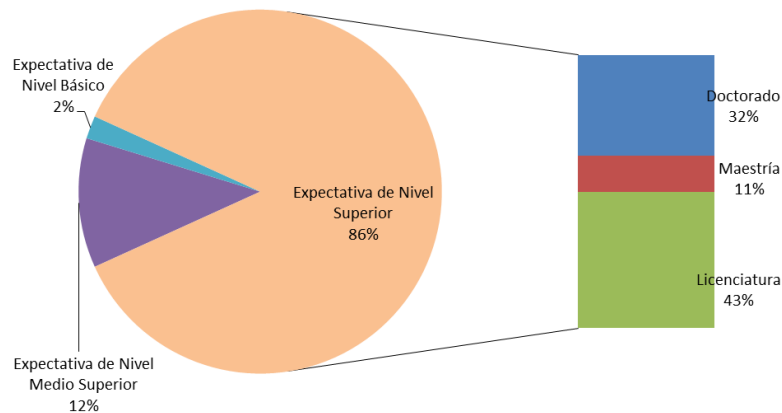
Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Calidad del Beneficio	<p>4.3. ¿Considera que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.4. ¿Cuál es la razón por la que el monto de la beca no es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.9. Considera que los bienes y servicios que entrega el programa son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>5.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Cómo considera su desempeño escolar?</p> <p>5.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora?</p> <p>5.3. ¿Que el o la Derechohabiente cuente con los servicios del programa, le ha permitido que continúe con sus estudios?</p> <p>5.6. Desde que ingreso al programa ¿el tiempo que el o la Derechohabiente utiliza para realizar las siguientes actividades ha aumentado, ha disminuido o permanece igual?</p>	<p>El 61% de los tutores consideran que el desempeño escolar ha mejorado, 32% considera que ha mejorado considerablemente y sólo el 7% considera que ni ha mejorado ni empeorado. Entre los aspectos que han mejorado a partir de la recepción de la beca se mencionaron: la alimentación (85% de los encuestados lo mencionaron), horas de estudio (60% lo mencionaron), los uniformes (13% de los tutores) recreación (13%), conocimiento sobre derechos humanos y equidad de género (6% de los encuestados). En resumen el 99% de los tutores opina que los servicios que otorga el programa ha permitido que el derechohabiente continúe con sus estudios.</p>	<p>De acuerdo con lo señalado por los derechohabientes el diseño de los componentes que entrega el programa (becas escolar mensual, así como las actividades lúdicas y de esparcimiento cultural con enfoque de derechos y equidad de género) influyen en aspectos que permiten que el derechohabiente continúe en la escuela y con ello concluya el ciclo en el que está inscrito.</p> <p>El recurso que entrega el programa de manera mensual es el equivalente al 36% de un salario mínimo vigente (2017), por lo anterior el recursos puede ser destinado a distintos rubros que el derechohabiente requiere.</p> <p>Existe un área de oportunidad para consolidar el enfoque de derechos y equidad de género que se instrumenta en el programa. Para incidir en el enfoque</p>
Contraprestación	<p>5.5 Le vamos a presentar a usted una lista de tipos de actividades a las que el Derechohabiente pudo haber asistido. Indique cuántas veces en promedio asistió mensualmente.</p>	<p>El promedio de asistencia mensual a las Actividades recreativas es de 3.6; de 2.7 para las Actividades culturales, de 0.9 para las actividades de Derechos Humanos y 0.8 para las actividades de Equidad de Género. Se identificó que del total de tutores el 26% menciono que no acudió a ningunas de las actividades del programa.</p>	<p>Los derechohabientes del programa pueden acudir a recibir actividades lúdicas y de esparcimiento cultural con enfoque de derechos y equidad de género; en este sentido se busca que la totalidad de los derechohabientes reciban los servicios, sin embargo se carece de la capacidad instalada para atender a los 25,500 niñas y niños. Aún con la externalidad solo el 26% respondió que no acudió a ninguna de las actividades.</p>
Satisfacción	<p>4.7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las actividades recreativas y de esparcimiento?</p> <p>4.8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?</p> <p>6.3. En general como califica al programa</p>	<p>El programa recibió una calificación de bueno y muy bueno (99.6% de los derechohabientes), sólo el 0.4% lo califico como ni bueno, ni malo.</p>	<p>Debido a que los artículos que entrega el programa se consideran los adecuados, la satisfacción que expresan los derechohabientes es positivo, lo anterior puede interpretarse como un refrendo a las acciones del programa.</p>

**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.



Entre los derechohabientes que tiene una instrucción de nivel básico (68% del total de encuestados) se identificó que la expectativa en relación al máximo nivel académico que esperarían alcance las niñas y niños derechohabientes es de 86% el relación a los estudios de nivel superior (licenciatura, maestría, doctorado), 12% nivel medio superior (bachillerato o carrera técnica) y solo el 2% nivel básico.

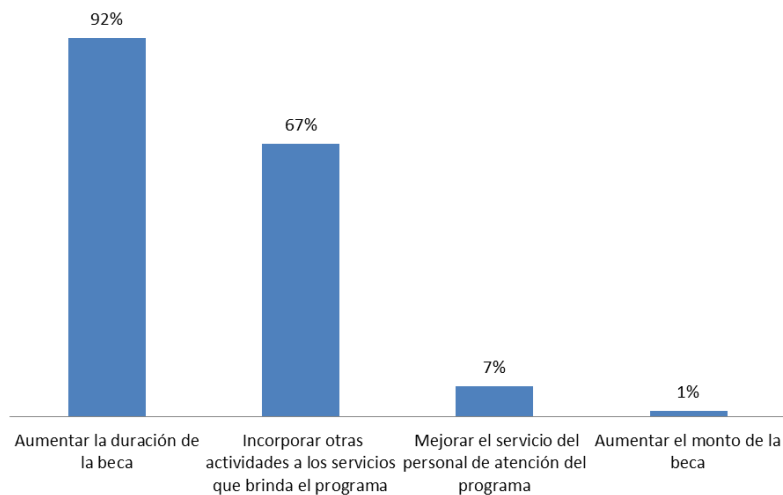
**Gráfico 2. Expectativas de los tutores con instrucción de nivel básico, respecto al máximo nivel educativo a alcanzar por los derechohabientes del programa**



**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

Entre las sugerencias que hacen al programa para mejorar el desempeño se mencionan principalmente: aumentar la duración de la beca y incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa.

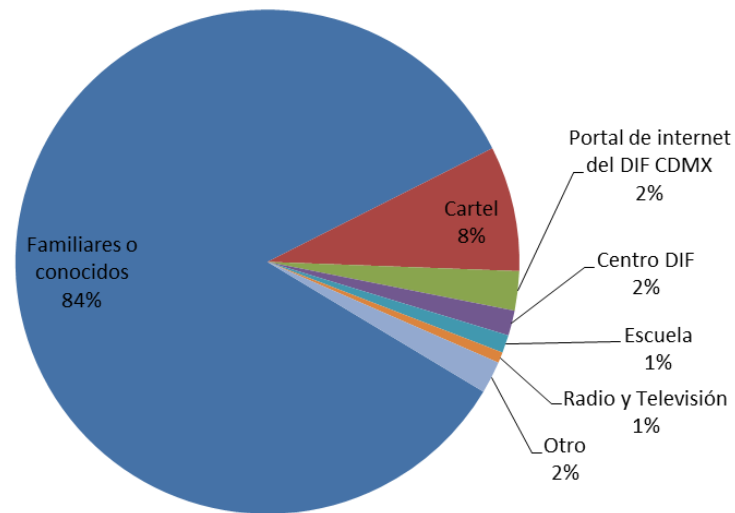
**Gráfico 3. Recomendaciones la programa<sup>12</sup>**



**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

<sup>12</sup> La suma de los porcentajes no tienen como resultado 100%, lo anterior debido a que los derechohabientes podían contestar más de una de las opciones.

**Gráfico 4. Medios de difusión del programa**



**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

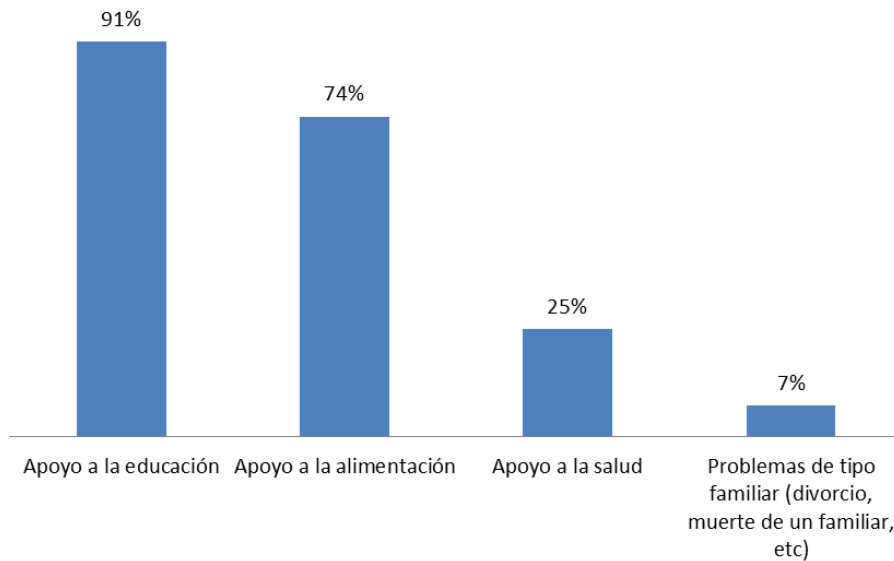
De acuerdo a lo observado en el Gráfico 4 el 84% de los derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, respecto al restante 42% se observa un desempeño variados de los distintos medios de difusión presentados. Esta información nos permite observar que la mejor estrategia en la difusión de boca en boca, por lo cual el programa deberá ajustar la táctica de difusión del programa, y utilizar los 56 CDC con los que cuenta en el DIF CDMX en territorio para lograr la difusión alcance a la población objetivo del programa.

Entre las respuestas que dieron los derechohabientes del o los motivos por los cuales solicitaron el ingreso al programa destacan: *apoyo a la educación, apoyo a la alimentación, y apoyo a la salud*. Se identificó que ninguno de los derechohabientes mencionó la relación del programa a un derecho En este sentido existe un área de oportunidad para consolidar el enfoque de derechos en la operación del programa.





Gráfico 5. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

El programa tuvo una Evaluación Externa de Resultados e Impacto realizada por el Evalúa CDMX, resultados que se publicaron durante 2016. Los resultados sugieren que el programa tiene efectos positivos en la permanencia escolar, la conclusión de estudios y la participación en actividades recreativas y de esparcimiento cultural.<sup>13</sup>

Destaca el hecho de que el 57.6% de los derechohabientes mejoran su promedio, se aumentó la probabilidad de que los derechohabientes concluyan sus estudios en 8.9%. Respecto a la probabilidad de asistir a actividades esta aumentan en 31.2% para las actividades recreativas, 50.1% para las culturales, 37.1% para las pláticas de equidad de género y 45.1% para las pláticas de derechos humanos.

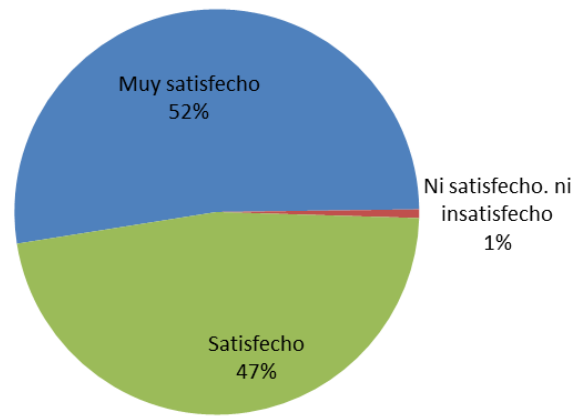
Por último los resultados muestran que el promedio escolar de las niñas y niños que reciben la beca (derechohabientes) es 17% más alto que aquellos que se encuentran en la lista de espera. Además las probabilidades de asistir mensualmente a las clases son más altas para los derechohabientes en 48.9%.

En relación a la satisfacción de los derechohabientes se observa que el 93.21% de los derechohabientes están satisfechos con el desempeño del programa, mientras que solo el 1% no valora de forma positiva ni negativa al programa. Esta valoración es un refrendo a las acciones del programa por parte de los tutores de los derechohabientes.

<sup>13</sup> Los resultados completos pueden consultarse en la página electrónica del Evalúa CDMX. <http://www.evalua.cdmx.gob.mx/principales-atribuciones/evaluacion-de-programas-sociales/evaluaciones-externas/evaluaciones-externas-2015>



**Gráfico 6. Satisfacción de los derechohabientes del programa**



**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

## V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL DEL PROGRAMA

Para dar cumplimiento a la Evaluación Integral 2016-2018 señalada en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, en lo referente a la Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento del panel, a través del cual se determinará 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.

Con tal instrumentó se buscará identificar los cambios que experimentaron los individuos y con ello identificar la evolución de los distintos aspectos preguntados en el cuestionario realizado durante mayo de 2017.<sup>14</sup> El Panel tienen el objetivo abarcar a la muestra de 421 derechohabientes encuestados originalmente.

### V.1. Muestra del Levantamiento de Panel

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social.

**Tabla 17. Población Objetivo del Panel**

Poblaciones	Número de Personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	421
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	421
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	0
<b>Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)</b>	<b>421</b>

**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

Debido a que el levantamiento se realizó a derechohabientes encuentran activos, se tiene el supuesto de que la totalidad de los encuestados originalmente son población objetivo del panel<sup>15</sup>. A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel.

Respecto a las características de los tutores se puede señalar que el 95.6% son mujeres, mientras que el 81% de los padres, madres o tutores se encuentran en un rango que oscila entre los 25 y 44 años de edad. (ver Tabla 18). Se identificó que sólo una persona tiene una relación distinta a la de madre o padre con el derechohabiente.

<sup>14</sup> El panel se aplicará cuando menos pasados seis meses del levantamiento del primer cuestionario. Se estima aplicarlo en enero de 2018.

<sup>15</sup> Se debe mencionar que los derechohabientes pueden incurrir en distintas causales de baja que pueden disminuir la muestra final del panel.

**Tabla 18. Distribución de los tutores según edad**

Rango de edad	Hombre	Mujer	Total
15-19	0%	0%	0%
20-24	0%	0%	0%
25-29	0%	11%	11%
30-34	1%	22%	23%
35-39	0%	23%	23%
40-44	1%	22%	24%
45-49	1%	13%	14%
Más de 50	1%	4%	5%
<b>Total</b>	<b>4%</b>	<b>96%</b>	<b>100%</b>

**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

De acuerdo a los datos obtenidos en el levantamiento de la Línea Base el 48.9% de los derechohabientes viven en delegaciones con Índice de Desarrollo Social muy bajo, y bajo); el 42.7% se ubica dentro de un IDS Medio; y sólo el 2.8% reside en unidades con un IDS alto.<sup>16</sup> Respecto a su ubicación territorial cinco delegaciones (Coyoacán, Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Tláhuac y Xochimilco) concentran el 58.3% de los beneficiarios, en las restantes once delegaciones habita el 41.7% de los derechohabientes (ver Tabla 19).

**Tabla 19. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación**

Delegación	Masculino	Femenino	Porcentaje Delegación
Álvaro Obregón	0.5%	4.1%	4.6%
Azcapotzalco	1.1%	3.4%	4.6%
Benito Juárez	0.0%	0.9%	0.9%
Coyoacan	0.2%	10.3%	10.6%
Cuajimalpa	0.0%	2.5%	2.5%
Cuauhtémoc	0.2%	2.1%	2.3%
Gustavo A Madero	0.5%	13.5%	14.0%
Iztacalco	0.2%	6.4%	6.7%
Iztapalapa	0.0%	17.4%	17.4%
Magdalena Contreras	0.2%	2.1%	2.3%
Miguel Hidalgo	0.5%	1.4%	1.8%
Milpa Alta	0.0%	6.2%	6.2%
Tláhuac	0.2%	7.8%	8.0%
Tlalpan	0.2%	3.9%	4.1%
Venustiano Carranza	0.2%	5.5%	5.7%
Xochimilco	0.2%	8.0%	8.3%
<b>TOTAL</b>	<b>0.5%</b>	<b>4.1%</b>	<b>4.6%</b>

**Fuente.** Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

<sup>16</sup> Para realizar el cálculo se utilizaron los datos referente a la delegación de residencia de los derechohabientes contenidos en la Línea Base y el documento *Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015*, publicado por Evalua CDMX, 2016.

En lo referente a los derechohabientes el 100% de los tutores refieren que han recibido la beca y de estos el 99.31% considera que la recibió puntualmente. Respecto a la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, más del 48% de los derechohabientes encuestados recibió el componente. Mientras que del total de los derechohabientes de la muestra, el 82% cursa el nivel primaria y 18% el nivel secundaria.

En lo que se refiere a la escolaridad de los tutores el 2.1% tiene estudios de nivel superior, el 30.3 % tiene estudios de nivel medio superior, el 66.7% cuenta con instrucción básica, mientras que el 0.9% no cuenta con ningún tipo de educación.

En relación al estado civil el 47.94% de los encuestados se encuentra casado o en unión libre, lo cual supone que cohabitan con alguna pareja. Mientras el 52.06% de los tutores respondieron que se encontraban solteros (17.43%), separados (13.53%), viudos (0.46%), divorciados (1.38%) o eran madres o padres solos (19.27%).

*Adecuaciones al Instrumento que se aplicará en el Panel*

Con la finalidad de contar con los reactivos suficientes para la evaluación de satisfacción y cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar de la población, como resultado de la intervención, se tendrán los siguientes reactivos adicionales:

**Tabla 20. Reactivos adicionales a incluir en el levantamiento de Panel**

Categoría	Reactivos Adicionales en el Instrumento 2017	Justificación de su inclusión
	¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.	En el instrumento realizado en mayo de 2017 se tienen solo una pregunta relacionada con la contraprestación, por lo cual es necesario ampliar las preguntas para identificar otros aspectos de los sugeridos por el Evalúa CDMX.
	¿Considera que los requisitos para permanecer en el programa son adecuados?	En el instrumento aplicado en mayo debe complementarse con preguntas que identifiquen si los documentos que se solicitan y el proceso de renovación son los adecuados para que los derechohabientes permanezcan en el programa. Se busca identificar posibles cuellos de botella que hacen que el 87.58% de los derechohabientes cumplan con los requisitos de permanencia.
	¿Cómo califica el proceso (renovación de documentos) para permanecer en el programa?	Se busca validar si el proceso de renovación de documentos es el adecuado. Lo anterior debido a que parte del procedimiento se automatizó en el SUI para el ejercicio 2017.

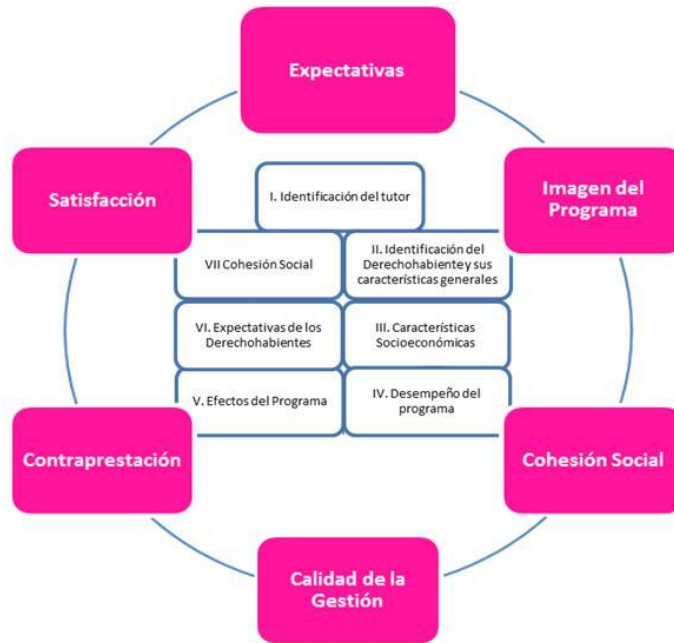
Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

De acuerdo al problemática, objetivos y efectos a corto, mediano y largo plazo, las categorías de análisis que se utilizaron tanto para el levantamiento de la Línea Base como para el panel son: I. Identificación del tutor, II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales, III. Características Socioeconómicas, IV. Desempeño del



Programa, V. Efectos del Programa, VI. Expectativas de los Derechohabientes y VII Cohesión Social. Se debe señalar que para el diseño de las preguntas del instrumento aplicado se consideró las categorías sugeridas en los *Lineamiento para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* (Ver Gráfico 7)

**Gráfico 7. Categorías Utilizadas en la Encuesta Becas Escolares**



## V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de panel del programa social se describen a continuación:

**Tabla 21. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel**

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	8 al 12 de enero de 2018	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances del instrumento de recolección de la información y método de aplicación
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	16 al 21 de enero de 2018	Medir la eficiencia de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	15 de enero de 2018	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	6 al 24 de febrero de 2018	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos de campo por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	1 al 15 de marzo de 2018	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xls”.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.



**Tabla 22. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017**

N°	Fase de Aplicación	Periodo de análisis
1	Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	5 días
2	Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	7 días
3	Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 días
4	Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	19 días
5	Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 días
Total		47 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

**Tabla 23. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017**

Actividad a Realizar	8-nov	16-enero	15-enero	6-febrero	1-marzo
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	5				
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento		7			
Capacitación del personal para el trabajo de campo		1			
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel				19	
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos					15

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

## VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2016

En el presente apartado se recupera la información de las evaluaciones internas del ejercicio 2016, con el fin de valorar el grado de cumplimiento de los programas sociales respecto a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX y el estatus de las recomendaciones hechas en evaluaciones pasadas.

### VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX, para la Evaluación Interna 2016 del programa social.



**Tabla 24. Consistencia de le evaluación interna 2016**

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Introducción	Satisfactorio	Se cumple con una breve descripción de la puesta en marcha del programa social, se especifican el objetivo general, los objetivos específicos, se describen las características generales del programa social y su vigencia durante el ejercicio 2016.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2016	Satisfactorio	Se incluye la descripción del área encargada de la evaluación interna, el personal que realizó la evaluación, la metodología de la evaluación y las fuentes de información para la evaluación.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se describe el área encargada de la evaluación sus objetivos y funciones principales en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones internas.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se señala que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018) y que la metodología utilizada para llevar a cabo la valoración del diseño es la Metodología del Marco Lógico (MML).
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se señalan las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna y el cronograma de integración e la evaluación interna.
III. Evaluación del Diseño del Programa Social	Satisfactorio	Se incluyen todos los apartados y tablas de contingencia sugeridas por los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.
III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Se realiza un análisis del apego del programa a la normatividad aplicable, se incluye la Ley de Desarrollo Social, la Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuela Públicas en el Distrito Federal, etc. Asimismo se incluye la contribución del programa a los principios de la política social, el apego del diseño a los lineamientos de Evalúa, y el apego del programa al marco programático de la CDMX.
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	La evaluación incluye la definición del problema que atiende el programa social, la cuantificación y ubicación de la población que padece la problemática.
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se indica la población potencial, la población objetivo y la población atendida, así como el comportamiento de la cobertura durante los tres ejercicios fiscales anteriores.
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	A través de la MML se realiza un análisis de la situación ideal del programa y del marco lógico con el cual fue construido la intervención de política para el ejercicio 2015. En este sentido se incluyen todos los sub-apartados sugeridos por Evalúa (árbol del problema, árbol de objetivos, árbol de acciones, resumen narrativo, valoración de la MIR, consistencia del programa y el análisis de los involucrados.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Se realiza un análisis de las complementariedades que tienen el programa con otros programas u acciones dirigidas a la población objetivo del programa o que tienen objetivos similares.
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Con base en los lineamientos emitidos por Evalúa y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales se valoró la congruencia de Becas Escolares como programa social.
IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social	Satisfactorio	Aparece el diseño metodológico para el levantamiento de la Línea base del programa, la descripción de la técnica seleccionada, el diseño del instrumento del programa y la ruta crítica de aplicación.
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Se definen los objetivos del programa al corto, mediano y largo plazo, así como sus efectos sociales, culturales y económicos con base en los objetivos del programa.
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	Se incorpora el análisis de las distintas técnicas y la justificación de la técnica seleccionada por el programa (encuesta).
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Satisfactorio	En una tabla se incorpora el instrumento con los reactivos y las categorías a evaluar. Para ello se tomó en consideración los apartados sugeridos por Evalúa CDMX.
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se realizó la descripción de la población del programa, por sexo, delegación y edad, tanto del total de derechohabientes, como de los que ingresaron al programa hasta el mes de mayo
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se incorpora el cronograma de aplicación y procesamiento de la información.
V. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se realiza un análisis a través de una tabla de contingencias para describir y valorar la evaluación interna 2015, así como sus recomendaciones.
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Incluye la valoración de la consistencia de la evaluación interna 2015 contra los lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX.
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	A través de una tabla de consistencias se brinda información relativa al estatus y acciones emprendidas para instrumentar las recomendaciones realizadas en la Evaluación 2015.
VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Cumple con los contenidos mínimos señalados por Evalúa CDMX en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México..
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye una Matriz FODA.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye cronograma de implementación.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Incorpora todas las referencias.

Fuente: Elaboración propia con base en la *Evaluación Interna 2016 Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social, "Más Becas, Mejor Educación" operado en 2015.*

## VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

Retomando las medidas correctivas o de reorientación identificadas en la Evaluación Interna 2016 del Programa de Becas Escolares a Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social operado en 2015, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

**Tabla 25. Seguimiento a las recomendaciones 2016**

Estrategia de Mejora	Etapa de Implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio 2017	Justificación y retos enfrentados
Revisar y actualizar los procedimientos para la operación, seguimiento y control del programa social	Operación y control	Mediano	Dirección de Planeación	En referencia a los procedimientos para la operación del programa se incluyó en las ROP 2017 los procedimientos a través de los cuales se implementa el acceso, la instrumentación, la supervisión y control, así como las quejas o sugerencias.	La operación del programa dejó poco tiempo para el trabajo de gabinete y definición de los procedimientos, actualmente sólo hace falta la construcción y revisión del proceso de instrumentación. Para el 2017, apoyados de las TIC con las que cuenta el DIF CDMX, el registro al programa será a través del portal DIF CDMX.
Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2016	Diseño	Corto <sup>17</sup>	Dirección de Planeación	Se revisó y reformuló el marco lógico del programa para las reglas de operación del año 2016. A partir de la valoración realizada se instrumentaron mejoras en las ROP y en la MIR del programa.	Se tomaron las recomendaciones de la evaluación y el diseño propuesto del Marco Lógico del Programa. Se enfrentó el reto de adaptar las propuestas de la evaluación, particularmente es el caso de las recomendaciones a la MIR.

<sup>17</sup> De acuerdo a la tabla 24. Efectos y plazos del programa, el corto plazo para el programa está definido de 0 meses a un año.

Estrategia de Mejora	Etapas de Implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio 2017	Justificación y retos enfrentados
Concluir con la elaboración de un documento de diagnóstico del programa social	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se llevaron a cabo reuniones para fortalecer el diagnóstico incluido en las ROP. Para ello se tomó en cuenta las recomendaciones de la evaluación interna.	Identificación puntual del problema a atender con el programa social y su contribución a los derechos sociales, así como la cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta la problemática a atender. Se enfrentó el reto de realizar una adecuada lógica vertical y horizontal.
Establecer supuestos y medios de verificación en las reglas de operación de 2016.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se revisó y reformuló el marco lógico del programa para las reglas de operación del año 2016. A partir de la valoración realizada se instrumentaron mejoras en las ROP y en la MIR del programa.	Se tomaron las recomendaciones de la evaluación y el diseño propuesto del Marco Lógico del Programa. Se enfrentó el reto de identificar los supuestos adecuados para cada nivel de la MML.
Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se programaron reuniones con la dirección de planeación para iniciar los trabajos de identificación de las complementariedades con programas federales y locales.	Se estableció la ruta crítica y las bases conceptuales para llevar a cabo la identificación de las complementariedades o coincidencias con acciones o programas federales y locales.

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

## VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

A partir de la información descrita en los apartados anteriores presentamos las siguientes conclusiones y recomendaciones:

### VII.1. Matriz FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

**Tabla 26. Matriz FODA**

		Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
		<b>Factores Internos</b>	<p>F1. El programa cuenta con 6 procedimientos equivalentes a todos los procesos del modelo general, elaborados conforme a la metodología emitida por CGMA.</p> <p>F2. El personal que participa en la operación del programa cuenta con la experiencia e información necesaria para instrumentar los procesos conforme a la estandarización (algunos sistematizados en el SUI).</p> <p>F3. El programa tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo con la opinión de los derechohabientes.</p> <p>F4. Cuenta con productos, servicios y procesos que inciden en el cumplimiento del objetivo y en la percepción del derechohabiente.</p> <p>F5. En la operación da cumplimiento a lo señalado en las ROP (apartados Introducción, Introducción, I, II, III, IV, VIII, IX, X y XI).</p>
<b>Factores Externos</b>			
<b>Oportunidades (Externas)</b>	<p>O1. El programa cuenta con una evaluación externa de resultados e Impacto que puede ser utilizada por el programa para identificar las consecuencias del programa.</p> <p>O2. La Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) adscrita a la Oficialía Mayor cuenta con un Manual específico para la realización de Manuales Administrativos, en este se describe los elementos que debe contener un procedimiento.</p> <p>O3. El DIF CDMX tiene en todas sus actividades un enfoque de garantía de derechos.</p> <p>O4. El DIF tiene 56 centros de desarrollo que coberturan las 16 delegaciones.</p>	<p>-. Debe aprovecharse la experiencia e información con la que cuentan los operadores para potenciar los resultados de la evaluación externa y aprovechar las áreas de oportunidad.</p> <p>-. Los procedimientos pueden ser consolidados con la utilización del Manual específico para la realización de Manuales Administrativos emitido por CGMA.</p> <p>-. Debe utilizarse el enfoque de la garantía de derechos del DIF y la experiencia del personal que opera el programa para consolidar el desempeño del programa, así como los productos, servicios y procesos del programa.</p>	<p>-. Se debe mejorar la difusión aprovechando el impulso comunitario que tienen los 56 centros DIF.</p> <p>-. Las actividades que instrumenta el DIF tienen un enfoque de derechos lo cual puede ser utilizado para posicionar un discurso de derechos entre los derechohabientes del programa.</p> <p>-. Utilizar la información externa para consolidar la consistencia de lo señalado en las ROP con lo operado por el personal.</p> <p>-. Recuperar la información de la evaluación externa para identificar posibles cuellos de botella en la operación del programa.</p>

Factores Internos		Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Amenazas (Externas)	<p>A1. Los recursos asignados son insuficientes para lograr la cobertura y universalidad de la población con la problemática a atender.</p> <p>A2. Se cuenta con recursos escasos que dificultan la consolidación de la operación en lo referente al personal e infraestructura (la ampliación de estos apartados se encuentra restringido).</p> <p>A3. Una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación limita la capacidad de respuesta por parte del programa.</p> <p>A4. La percepción del programa desvinculada de la esfera de cumplimiento o garantía de derechos resta credibilidad al programa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los recursos escasos asignados se eficientan a través de la estandarización y sistematización de recursos (humanos, materiales e infraestructura).</li> <li>- La incorrecta focalización de los recursos disminuye el desempeño de los indicadores asociados al programa.</li> <li>- La experiencia de los operadores del programa puede permitir posicionar un discurso de derechos entre los derechohabientes operación para disminuir el riesgo de disminución de la credibilidad del programa.</li> <li>- La sistematización de los procedimientos y procesos permiten enfrentar contingencias ante una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La falta de recursos impide atender a toda la población objetivo del programa, se vuelve importante una difusión adecuada para llegar a la población objetivo.</li> <li>- La imposibilidad de sistematizar todas las etapas de los procesos en el SUI.</li> <li>- La carencia de un posicionamiento de los derechos puede limitar el posicionamiento de un enfoque de derechos y con ello disminuir la credibilidad y el impulso de la política social de la CDMX, por lo que es importante utilizar la experiencia para posicionar un enfoque de derechos.</li> <li>- La operación debe superar los recursos escasos a través de la experiencia y coordinación de los encargados de operar el programa.</li> </ul>

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

## VII.2 Estrategias de Mejora

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:

**Tabla 27. Estrategias de Mejora del Programa Social**

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapas de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
D1-D3-F1-O2-	Realizar una revisión de los procedimientos conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación.	Operación	Se pretende consolidar los distintos procedimientos con los que cuenta el programa y valorar la pertinencia de incorporar los recursos financieros utilizados para cada uno de los procedimientos.
D4-D5-O3-A4	Hacer una revisión de los indicadores y de los resultados de la línea base para identificar cuellos de botella que afectan la satisfacción.	Seguimiento y Monitoreo	Se pretende identificar cuellos de botella que afectan el desempeño del programa y que inciden en la percepción de los derechohabientes (calidad de los componentes).

D6-O4-A1-A4	Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las niñas o niños derechohabientes.	Operación	Se busca posicionar el enfoque de garantía de derechos que el programa otorga a través de una adecuada comunicación del mensaje que otorga ser derechohabiente del programa.
D5-O3	Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF y las dependencias del gobierno de la CDMX.	Operación	Es importante mejorar la estrategia de difusión del programa que permita lograr la cobertura de los derechohabientes que cuentan con las características de ingreso. Con ello se estaría logrando los propósitos del programa.

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

### VII.3. Cronograma de Implementación

Con la finalidad de dar seguimiento a la instrumentación de las estrategias de mejora derivadas de la evaluación interna se presenta el siguiente cronograma:

**Tabla 28. Cronograma de Implementación**

Estrategia de Mejora	Plazo	Área (s) de instrumentación	Área (s) de seguimiento
Realizar una revisión de los procedimientos conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación.	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Hacer una revisión de los indicadores y de los resultados de la línea base para identificar cuellos de botella que afectan la satisfacción.	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las niñas o niños derechohabientes.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF y las dependencias del gobierno de la CDMX.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación

**Fuente:** Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.



## VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

DIF-CDMX, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017.

DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización

DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016

DIF-DF, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09

Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Evalúa DF, Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015.

Evaluación Externa de Resultados e Impacto del Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social “Más Becas, Mejor Educación”, 2009-2014

Evaluación Interna del Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social “Más Becas, Mejor Educación” operado en 2015

Informe de Gestión 2016

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016

Morales Vallejo, Pedro, 2012, estadística aplicada a las ciencias sociales, electrónico.

Nota aclaratoria al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio Fiscal 2016, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, Tomo III, el 29 de enero de 2016

Padrón de Derechohabientes

Reglas de Operación del Programa Becas Escolares para Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social “Más Becas, Mejor Educación” 2016

Rodríguez Osuma, Jacinto y et al, Inferencia estadística, niveles de precisión y diseño muestral, electrónico.

## ANEXO 1

### Personal y Perfil que Opera el Programa Becas Escolares

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	34	Secundaria	14 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	56	Lic. en Derecho	13 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	45	Secundaria	25 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	40	Secretaria Ejecutiva	13 años (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	45	Secretaria Ejecutiva	24 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	58	Técnica en Trabajo Social	26 años (DIF CDMX)
Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	33	Bachillerato	2 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	35	Carrera Técnica en Turismo	6 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	61	Secundaria	13 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	62	Lic. Médico General	35 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	25	Bachillerato	2 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	49	Ing. Civil	15 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	20	Carrera Técnica en Trabajo Social	2 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	26	Secundaria	5 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.</li> <li>* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.</li> <li>* Integrar los expedientes de los derechohabientes.</li> <li>* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.</li> </ul>	Hombre	55	Secundaria	14 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.</li> <li>* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.</li> <li>* Integrar los expedientes de los derechohabientes.</li> <li>* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.</li> </ul>	Hombre	35	Secundaria	8 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.</li> <li>* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.</li> <li>* Integrar los expedientes de los derechohabientes.</li> <li>* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.</li> </ul>	Hombre	45	Ing. en Sistemas	25 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Elaborar oficios de solicitud y respuesta.</li> <li>* Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva.</li> <li>* Integrar los expedientes de los derechohabientes.</li> <li>* Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes.</li> </ul>	Mujer	36	Lic. en Diseño y Comunicación Visual	1 año (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.</li> <li>* Verificar los registros de los solicitantes.</li> <li>* Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.</li> </ul>	Mujer	44	Lic. en Trabajo Social	25 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.</li> <li>* Verificar los registros de los solicitantes.</li> <li>* Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico.</li> </ul>	Mujer	48	Carrera Técnica en Trabajo Social	30 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	26	Preparatoria	2 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	54	Lic. en Administración de Empresas	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	36	Carrera Técnica en Administración de Empresas	6 meses (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	22	Bachillerato Técnico en Trabajo Social	9 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	18	Técnico en Trabajo Social	6 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	35	Bachillerato	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	29	Carrera Técnica en Informática	1 año (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	39	Técnico Profesional en Trabajo Social,	2 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Hombre	20	Preparatoria	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	18	Técnico en Trabajo Social	6 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	48	Técnico en Trabajo Social y Lic. en Pedagogia	15 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	29	Preparatoria	7 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	19	Bacchillerato Técnico en Trabajo Social	9 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	20	Bacchillerato Técnico en Trabajo Social	3 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	24	Secundaria	2 años (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	42	Bachillerato	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	41	Técnico Profesional	11 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	28	Bachillerato	8 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	63	Carrera Técnica en Comercio	10 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	28	Carrera Técnica en Trabajo Social	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	43	Secretariado	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	49	Técnico Contador Provado	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	36	Bachillerato	10 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	39	Bachillerato	7 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	28	Técnico Profesional en Trabajo Social	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	34	Bacchillerato Tecnológico en Trabajo Social	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	42	Lic. en Promocion de la Salud	7 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	34	Lic. en Trabajo Social	7 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	23	Lic en Relaciones Internacionales	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	58	Lic. en Psicología	13 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	34	Profesionista Técnica en Trabajo Social	2 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	22	Bachillerato	1 (DIF CDMX) año
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	40	Secundaria	10 (DIF CDMX) años
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.</li> <li>* Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa.</li> <li>* Recabar la documentación de los solicitantes.</li> <li>* Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información.</li> <li>* Realizar estudios socioeconomicos</li> <li>* Realizar visitas domiciliarias</li> </ul>	Mujer	50	Lic. en Trabajo Social	10 (DIF CDMX) años

**Fuente:** Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad



## ANEXO 2

### Cuestionario aplicado para el levantamiento de la Línea Base



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia  
Ciudad de México



Fecha:     
DD MM AA

### Encuesta al Programa Becas Escolares a Niños en condición de

### Vulnerabilidad Social "Más becas, Mejor Educación"

Folio:      
Folio:

#### Presentación

Buenos días (tardes), el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, está realizando una encuesta para conocer algunos aspectos generales sobre el Programa "Becas Escolares". Queremos pedir su ayuda para contestar algunas preguntas referentes al Programa y conocer su opinión sobre el apoyo económico y los servicios que recibe el becario. No llevarán mucho tiempo, simplemente queremos conocer su opinión personal. Muchas gracias por su colaboración.

#### Folio

Ingrese otra vez el número de Folio, respetando la misma nomenclatura \_\_\_\_\_

#### I.- Identificación de la tutor(a)

1.1. Sexo

Hombre

Mujer

1.2. ¿Cuál es su edad? \_\_\_\_\_

1.3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero/a

Casado/a

Madre sola

Padre solo


Viudo/a  
Unión libre

Otro: \_\_\_\_\_

1.4. ¿Cuál es la relación con el o la Derechohabiente?


Mamá  
Papá  
Tutor  
Abuela/o


Tía/o  
Hermana/o  
Amiga  
Otro (Especifique)

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?


Doctorado  
Maestría  
Licenciatura  
Carrera Técnica


Bachillerato o Preparatoria  
Secundaria  
Primaria  
No estudió

1.6. En que delegación vive


Álvaro Obregón  
Azcapotzalco  
Benito Juárez  
Coyoacán  
Cuajimalpa  
Cuauhtémoc


Gustavo A. Madero  
Iztacalco  
Iztapalapa  
Magdalena Contreras  
Miguel Hidalgo  
Milpa Alta


Tláhuac  
Tlalpan  
Venustiano Carranza  
Xochimilco

1.7. ¿Habla una lengua indígena?

Si

No

1.8. ¿Qué tipo de empleo tuvo el mes pasado?


Fué empleado  
Trabajó por su cuenta/se autoempleo


Tuvo personal a su cargo  
Tuvo contrato  
No tuvo empleo



1.9. Cuando tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende?

- Seguro Popular
- IMSS
- ISSSTE
- Hospitales PEMEX
- Centro de Salud (CDMX)
- Médico particular

**II. Identificación y sus características generales**

2.1. ¿Cuál es la edad del Derechohabiente? \_\_\_\_\_

2.2. ¿El o la Derechohabiente ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad?

- Sí (Pasa a la pregunta 2.3.)
- No (pase a la pregunta 2.4.)

**Discapacidades**

2.3. ¿De la siguiente lista, con cuál ha sido diagnosticado?

- Hiperactividad
- Dificultad para vestirse, bañarse o comer
- Dificultad para caminar, moverse, subir o bajar
- Tiene alguna discapacidad intelectual
- Disturbio emocional (ansiedad, depresión, trastornos de conducta, trastorno de bipolaridad, etc.)
- Dificultad para ver, aún usando lentes
- Dificultad para hablar, comunicarse o conversar
- Dificultad para poner atención o aprender cosas sencillas
- Déficit de atención
- Dificultad para oír, aún usando aparato auditivo
- Otro: \_\_\_\_\_



**Nivel Grado**

2.4. ¿En qué nivel y grado está inscrito el o la Derechohabiente?


- 1er. año Primaria
- 2o.. año Primaria
- 3er. año Primaria
- 4o. año Primaria
- 5o. año Primaria


- 6o. año Primaria
- 1er. año Secundaria
- 2o. año Secundaria
- 3er. año Secundaria

¿Durante el presente ciclo escolar,  
cuál es el promedio de la o el

2.5. Derechohabiente?

**Ingrese un valor entero o con punto decimal** \_\_\_\_\_

2.6. En el último mes, ¿cuántos días faltó a la escuela?


- Entre 1 y 3
- Entre 3 y 6
- Entre 6 y 10


- Más de 10
- No faltó (Pasa a la pregunta 2.8.)

**Razones de las inasistencias**

2.7. ¿Cuál fue la principal razón por la que faltó a la escuela?


- Enfermedad del o la Derechohabiente
- Enfermedad de otro miembro de la familia
- Problemas familiares
- Trabajo

**Complemento Sección II.- "Identificación y sus características generales"**

2.8. En 2015, ¿Qué tan seguido usted...?

	<b>Nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Frecuentemente</b>
Revisa que el Derechohabiente haya terminado sus deberes escolares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discute las calificaciones del Derechohabiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sabe en dónde está cuando no está en casa o en la escuela	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Trabaja con el Derechohabiente en tareas y proyectos escolares

Va con el Derechohabiente a actividades escolares (deportes, juegos, museos, etc.)

2.9. ¿Cómo se transporta el Derechohabiente a la escuela?

- |                       |                    |                       |           |
|-----------------------|--------------------|-----------------------|-----------|
| <input type="radio"/> | Metro              | <input type="radio"/> | Caminando |
| <input type="radio"/> | Metrobus           | <input type="radio"/> | Taxi      |
| <input type="radio"/> | Microbús           | <input type="radio"/> | Bicicleta |
| <input type="radio"/> | Carro Particular   | <input type="radio"/> | Bici taxi |
| <input type="radio"/> | Transporte Escolar | <input type="radio"/> | Trolebús  |

2.10. ¿Cuánto tiempo invierte por día de ida y vuelta en el transporte?

- 0 a 15 mins.
- 15 a 30 mins.
- 30 a 60 mins.
- Más de 60 mins.

### III. Características Socioeconómicas

3.1. Incluyéndose usted ¿cuántas personas habitan en este hogar? **Incluya adultos mayores y menores de 18 años**

\_\_\_\_\_

3.2. ¿Su vivienda es?

- |                       |                              |                       |             |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-------------|
| <input type="radio"/> | Propia pagada                | <input type="radio"/> | Prestada    |
| <input type="radio"/> | Propia, pero se esta pagando | <input type="radio"/> | Otro: _____ |
| <input type="radio"/> | Rentada                      |                       |             |

3.3. Aparte de la o el Derechohabiente, ¿otro miembro de la familia menor de 15 años recibe algún apoyo?

- Si (Pasa a la pregunta 3.4.)
- No (Pase a la pregunta 3.5.)

3.4. ¿Qué otro programa recibe?

- PROSPERA  Seguro de desempleo

- |                       |   |                       |   |
|-----------------------|---|-----------------------|---|
| <input type="radio"/> | Niños Talento                             | <input type="radio"/> | Pensión para adultos mayores                              |
| <input type="radio"/> | Programa de uniformes escolares gratuitos | <input type="radio"/> | Cunas CDMX  |
| <input type="radio"/> | Programa de desayunos escolares           | <input type="radio"/> | Entrega de despensas                                      |
| <input type="radio"/> | Va seguro                                 | <input type="radio"/> | Prepa Si  |
| <input type="radio"/> | Educación Garantizada                     | <input type="radio"/> | Programa de comedores populares del DIF-CDMX              |
| <input type="radio"/> | Programa de transporte escolar            | <input type="radio"/> | Programa exención de pago de tarifa en transporte público |
| <input type="radio"/> | Programa de comedores públicos            | <input type="radio"/> |   |

**Bienes y Servicios**

3.5. ¿Con cuáles de los siguientes los bienes y servicios cuenta? **(Marque una opción por cada Bien o Servicio).**

	Lo tiene	No lo tiene		Lo tiene	No lo tiene
Agua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Computadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Celular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tinaco Cisterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Linea Telefónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TV de paga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

3.6. ¿En cuáles de los siguientes rubros gastó la Beca y que porcentaje representa? **(La suma de todos los conceptos no debe exceder el 100%)**

3.6.1 Alimentación %	_____	3.6.5 Diversión %	_____
3.6.2 Salud %	_____	3.6.6 Transporte %	_____
3.6.3 Educación %	_____	3.6.7 ¿Otras cosas? %	_____
3.6.4 Vestido %	_____		

3.7. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar, ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia en un mes? \_\_\_\_\_

**IV. Desempeño del Programa**

4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

<input type="radio"/>	Portal de internet del DIF CDMX	<input type="radio"/>	Carteles
<input type="radio"/>	Redes sociales (Facebook, Twitter)	<input type="radio"/>	Por familiares o conocidos

- Radio  Otro:
- Televisión

4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó la beca? **Puede señalar más de uno. Selecciona todos los que correspondan**

- Apoyo a la educación
- Apoyo a la alimentación
- Apoyo a la salud
- Problemas de tipo familiar (divorcio, muerte de un familiar, etc.)
- Otro: \_\_\_\_\_

4.3. ¿Considera que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?

- Sí (pase a la pregunta 4.5.)
- No (pase a la pregunta 4.4.)

#### Monto insuficiente de Beca

4.4. ¿Cuál es la razón por la que el monto de la beca no es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?

- No es suficiente para cubrir los costos de útiles y materiales escolares
- No es suficiente para cubrir los costos de transporte
- No es suficiente para cubrir las necesidades recreativas
- No alcanza para los desayunos escolares
- Otro: \_\_\_\_\_

#### Apoyo Económico

4.5. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria? **Marca solo un óvalo.**

- Siempre
- La mayoría de las veces
- Ni pocas, ni muchas veces
- Pocas veces
- Nunca

4.6. ¿El Derechohabiente ha recibido actividades recreativas y de esparcimiento?





- Si (pase a la pregunta 4.7.)
- No (pase a la pregunta 4.8.)

**Actividades Recreativas**

4.7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las actividades recreativas y de esparcimiento?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho. ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

**Satisfacción con el desempeño del programa**

4.8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho. ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

4.9. Considera que los bienes y servicios que entrega el programa son los adecuados para atender sus necesidades.

- Si
- No

4.10. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del programa?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

**V.- Efectos del Programa**

5.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Cómo considera su desempeño escolar?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- No ha mejorado
- Ha empeorado

5.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora?

- |                       |                  |                       |                                      |
|-----------------------|------------------|-----------------------|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> | Uniformes        | <input type="radio"/> | Salud                                |
| <input type="radio"/> | Alimentación     | <input type="radio"/> | Transporte                           |
| <input type="radio"/> | Horas de estudio | <input type="radio"/> | Conocimiento de Derechos Humanos     |
| <input type="radio"/> | Recreación       | <input type="radio"/> | Conocimiento de la Equidad de Género |
|                       |                  | <input type="radio"/> | Otro: _____                          |

5.3. ¿Que el o la Derechohabiente cuente con los servicios del programa, le ha permitido que continúe con sus estudios?

- Muy buenas
- Buenas
- Ni buenas, ni males
- Malas
- Muy malas

5.4. ¿En lo que se refiere al nivel educativo, si el o la Derechohabiente continuara en el programa, cuál espera que sea el mejor logro académico

- |                       |                 |                       |   |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|---|
| <input type="radio"/> | Doctorado       | <input type="radio"/> | Bachillerato o Preparatoria                   |
| <input type="radio"/> | Maestría        | <input type="radio"/> | Secundaria                                    |
| <input type="radio"/> | Licenciatura    | <input type="radio"/> | Primaria                                      |
| <input type="radio"/> | Carrera Técnica | <input type="radio"/> | No tiene expectativas Pasa a la pregunta 5.5. |

5.5 Le vamos a presentar a usted una lista de tipos de actividades a las que el Derechohabiente pudo haber asistido. Indique cuántas veces en promedio asistió mensualmente.

- 5.5.1. Actividades recreativas \_\_\_\_\_
- 5.5.2. Actividades culturales \_\_\_\_\_
- 5.5.3. Pláticas de Derechos Humanos \_\_\_\_\_
- 5.5.4. Pláticas de Equidad de Género \_\_\_\_\_

**Continuación de la Sección V "Efectos del Programa"**

5.6. Desde que ingreso al programa ¿el tiempo que el o la Derechohabiente utiliza para realizar las siguientes actividades ha aumentado, ha disminuido o permanece igual?

	Ha aumentado	Ha disminuido	Parece igual
Actividades recreativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades culturales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pláticas de Derechos Humanos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pláticas de Equidad de Género	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.7. ¿Si no tuviera el apoyo económico que brinda el Programa el o la Derechohabiente permanecería en la escuela?

- Si
- Probablemente
- Ni probablemente, ni poco probable
- Poco probable
- No

**VI. Expectativas de los Derechohabientes**

6.1. ¿Considera que de contar con el apoyo económico que brinda el programa, el o la Derechohabiente continuaría la escuela?

- Si
- Probablemente
- Ni probablemente, ni poco probable



- Poco probable
- No

6.2. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del programa? Puede seleccionar más de uno). **Selecciona todos los que correspondan**

- Aumentar la duración de la beca
- Incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa
- Incorporar otros servicios que presta el programa
- Mejorar el servicio del personal de atención del programa
- Otro: \_\_\_\_\_

6.3. En general como califica al programa

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

## VII. Cohesión Social

7.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- Ha empeorado considerablemente

7.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado

Ha empeorado

Ha empeorado considerablemente

7.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?

Muy probable

Probablemente

Ni probable, ni improbable

Improbable

Muy improbable

**Terminar Registro**



**CDMX**  
CIUDAD DE MÉXICO



2017

