

Programa Educación Garantizada

Evaluación Interna 2017



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocialPorTi

JUNTOS POR TU BIENESTAR



EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA DE EDUCACIÓN GARANTIZADA 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	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	32
III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	34
IV. Evaluación de la Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social	37
V. Diseño del Levantamiento de Panel del Programa	43
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	55
VII.3. Cronograma de Implementación	55
VIII. Referencias Documentales	57
ANEXO 1	58
ANEXO 2	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción del Programa Educación Garantizada 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	18
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	32
Tabla 14. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores	34
Tabla 15. Valoración General del Programa	35
Tabla 16. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias	38
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 le 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	55
Tabla 28. Cronograma de Implementación	56

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	41
Gráfico 3. Recomendaciones la programa	42
Gráfico 4. Medios de difusión del programa	42
Gráfico 6. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa	43
Gráfico 7. Calificación general del programa	43
Gráfico 8. Categorías Utilizadas en la Encuesta Edugar	47

EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA EDUCACIÓN GARANTIZADA OPERADO EN 2016

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna, Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa Educación Garantizada 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 México¹, 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 Educación Garantizada, 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 Educación Garantizada presenta la siguiente descripción:

Tabla 1. Descripción del Programa Educación Garantizada 2016

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016)	Educación Garantizada 2016
Año de Creación	2007
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	En 2008 se incorporó un plan de difusión, en el ejercicio 2010 inició la operación de atenciones integrales (servicios de atención psicológica, actividades culturales, recreativas, y servicios de canalización en servicios de salud y asesoría jurídica); en el ejercicio fiscal 2014 se redujo la edad mínima de acceso al programa a tres años para brindar cobertura a la niñez de nivel preescolar. Durante el primer año de operaciones registró 625 derechohabientes, durante 2008 beneficio a 2,125 personas y a partir de este ejercicio el programa registra un incremento gradual de su padrón hasta alcanzar los 9,234 derechohabientes durante el ejercicio 2016; durante la presente administración (2012-2018) el programa registra una tasa de crecimiento promedio del 3.2 por ciento.
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	La deserción escolar en niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, en situación de vulnerabilidad, residentes de la Ciudad de México, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a).

¹ 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 9, 234 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad, residentes de la Ciudad de México de 3 a 18 años, de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), para evitar la deserción escolar, a través de la entrega de una transferencia monetaria y proporcionar servicios de atención integral.
Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016)	<p>a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) con el fin de prevenir que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de educación preescolar, primaria, secundaria y media superior residentes de la Ciudad de México, dejen de estudiar porque han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a) total y permanente, en una fecha no anterior al 25 de julio de 2007.</p> <p>b) Brindar atención de salud a petición de la madre, padre o tutor (a) de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, por medio de canalización a la Subdirección de Promoción a la Salud del DIF-DF.</p> <p>c) Dar atención psicológica a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, así como a sus madres, padres y tutores a petición de ellos en el Módulo de Atención Ciudadana Psicológica de la Subdirección de Programas Especiales del DIF-DF.</p> <p>d) Otorgar atención jurídica a petición de las madres, padres y tutores de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes derechohabientes del Programa, por medio de canalizaciones a la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos del DIF-DF.</p> <p>e) Brindar atención recreativa y cultural a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes por medio de la Subdirección de Programas Especiales del DIF-DF.</p>
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	Está conformada por 10,359 niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	El Programa cuenta con una ejecución coordinada, por parte del Sistema DIF-DF, por medio de la Subdirección de Programas Especiales, dependiendo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, le corresponde la recepción de documentación de los derechohabientes, el registro de ingreso de los nuevos derechohabientes, la administración de la base de datos, así como la organización y realización de la atención integral. Al Fideicomiso de Educación Garantizada a través de la Dirección de Educación Garantizada, le corresponde lo relacionado con la ejecución de la entrega del apoyo monetario.
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	<p>Por parte del Fideicomiso de Educación Garantizada, se otorgará un apoyo monetario mensual de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) a 9,234 derechohabientes, a través de una tarjeta electrónica.</p> <p>El DIF-DF brindará 5,400 atenciones psicológicas, culturales y recreativas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, derechohabientes del Programa.</p>
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de Oportunidad 3. Educación, Objetivo 2, Meta 1, Línea de Acción 6. (pág.101 de las Reglas de Operación)



Aspecto del Programa Social	Descripción
Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018	Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018 Objetivo 2, Meta Sectorial 1, Política Sectorial 5. (pág.101 de las Reglas de Operación)
Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018	Programa de Derechos Humanos en la Ciudad de México 1616. (pág.101-102 de las Reglas de Operación)
Presupuesto del Programa Social en 2016	El Programa contó con un presupuesto de \$92,200,000.00 (Noventa y dos millones, doscientos mil pesos 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar 9,234 apoyos monetarios mensuales..
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	Escuelas públicas del Distrito Federal de nivel preescolar, básico y medio superior.
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 sistema escolarizado ó semi escolarizado; en lo referente al objetivo específico b, c, d, e para el ejercicio 2017 se consolidó en un solo objetivo que tienen por fin otorgar atención integral para crear un ambiente adecuado, fortalecer el desarrollo emocional, de salud y cultural, el cual consta de los servicios enunciados en las ROP 2016.

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 Federal², 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.

² 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.

- 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 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"> 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. 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 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. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017 Sistema Único de Información, DIF CDMX Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013 Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007 Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 	Si
Subdirector Operativo de Seguimiento	Hombre	40	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> 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. 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. Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017 Sistema único de Información, DIF CDMX Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	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"> • 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. • 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. • 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. 	<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 Educación Garantizada 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:



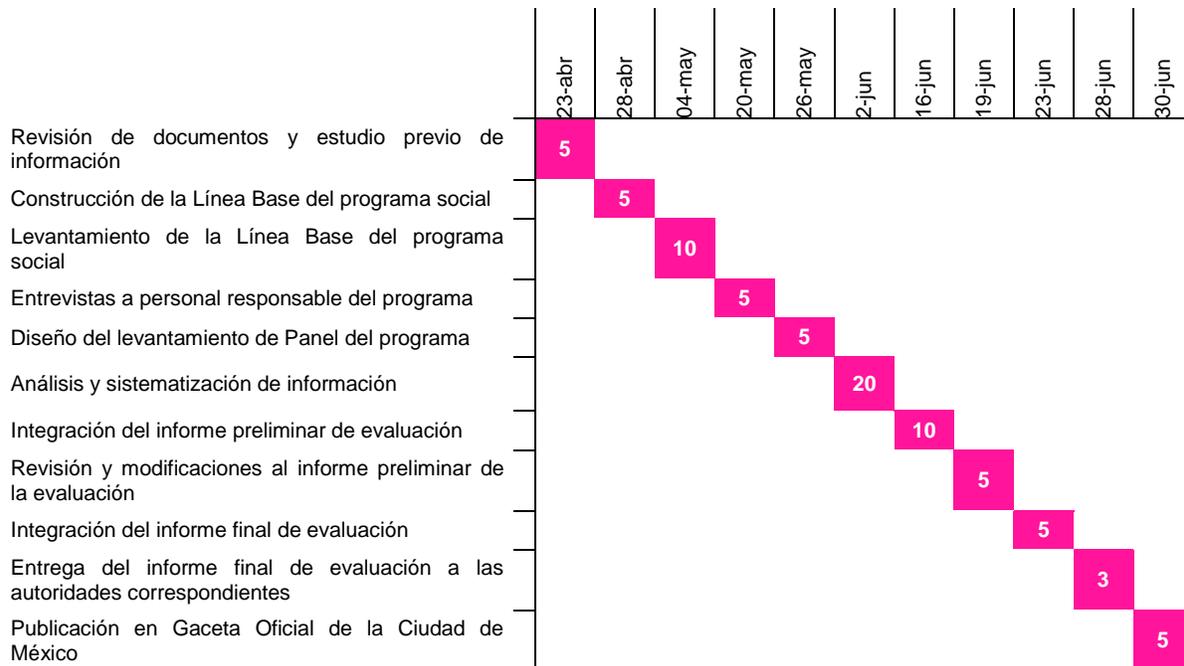
Ruta crítica de la integración de la evaluación Interna

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 Educación Garantizada 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 316 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 316 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado población cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir, pueden ser contactados a través de distintos medios y tienen participación obligatoria en los servicios integrales que brinda el programa). 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 15 personas adscritas a la Subdirección de Programas Especiales, se utilizaron los recursos materiales de dicha subdirección (el módulo de atención del programa, equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo de forma presencial y vía telefónica.
- **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 entre los derechohabientes del programa, las cuales permitieron corroborar si los reactivos provocan 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 con 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 65 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.	Preguntas de la 1.1 a la 1.9 (págs. 62-64 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. 64-66 del Informe Final de Evaluación)
III. Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica cuyo propósito es caracterizar a la población atendida, en cuanto a su vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios con los que cuenta, gasto, apoyos gubernamentales entre otros..	Preguntas de la 3.1 a la 3.7 (págs. 67-71 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 4.12 (págs. 71-73 del Informe Final de Evaluación)



Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
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 5.10 (págs. 73-74 del Informe Final de Evaluación)
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. 74-75 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. 76-77 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_α = 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 niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios.

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de Z_α=1.96, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 937 con periodo de ingreso al

programa social de julio 2016 a marzo de 2017. Con lo cual se obtuvo una muestra de 316 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 a través de su aplicación en papel a derechohabientes del programa. Adicionalmente, se midió la capacidad del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto, y 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 se 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 semiestructuradas con el personal de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. Para ello, se diseñó la Guía de Entrevista Semiestructurada para conocer los procesos sustantivos y específicos de la operación del programa, así 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 habilitó el módulo de atención del programa en el cual fueron citados los tutores de los derechohabientes de acuerdo con las características señaladas en la muestra, asimismo se diseñó un operativo de llamadas telefónicas para aquellas delegaciones que por la lejanía respecto del módulo de atención del programa podrían presentar problemas para el levantamiento de la información.

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 Niñez en Circunstancias Dificiles	Licenciatura	4	- Implementar de acuerdo a la normatividad y lineamientos establecidos, los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. - Coordinar el cumplimiento de las Reglas de Operación vigentes, lineamientos normas y políticas para la atención, evaluación y seguimiento de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. - Coordinar los informes y reportes del avance y resultados de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva.	Mujer		Lic. Ciencias de la Comunicación	8 años * Subdirectora de atención Ciudadana y Gestión de la Información (Sría. De Ciencia, Tecnología e Innovación CDMX) * Subdirectora de Programación Cultural (Del. Coyoacán)
Subdirección de Programas Especiales	Licenciatura	3	- Informar a la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Dificiles, sobre el resultado de los diferentes programas y sus actividades, mediante reportes diarios, semanales y mensuales. - Programar las actividades de los programas a cargo de la Subdirección. - Supervisar la información contenida en los sistemas de información de los programas para optimizar la calidad, confiabilidad y su actualización. - Diseñar indicadores para obtener un diagnóstico de las necesidades de mejora de los programas. - Implementar los mecanismos de control para el buen funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana. - Supervisar el informe mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo.	Hombre	29	Ing. en Sistemas	* Secretaria de Educación de la CDMX. * Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX.

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Verificación	Licenciatura	1-2	<ul style="list-style-type: none"> - Planear las actividades de los programas a cargo de la Subdirección de Programas Especiales. - Gestiona la logística para la visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF-CDMX. Coordinar el trabajo del personal de campo que opera los programas a cargo de la Subdirección. - Supervisar el buen funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) a cargo de la Subdirección. Diseñar estrategias de evaluación del servicio, para obtener datos de incidencia y mejoramiento. - Elaborar el reporte mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo de la Subdirección. - Administrar la documentación recibida en las AAC para su verificación. 	Hombre	34	Lic. en Comunicación Social	* Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX.
Jefatura de Unidad Departamental de Procesamiento de Información	Licenciatura	1-2	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar los reportes diarios, semanales y mensuales sobre los resultados de los programas a cargo de la Subdirección. - Dar seguimiento a los indicadores para obtener un diagnóstico de las necesidades de crecimiento y desarrollo de programas a cargo de la Subdirección de Programas Especiales. - Coordinar la evaluación de los programas a cargo de la Subdirección. - Operar los Sistemas de Información de los programas a cargo de la Subdirección. 	Hombre	31	Lic. en Administración	DIF-CDMX
Técnico Operativo-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. 	1 Hombre 2 Mujer	20-53 años	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Elaborar oficios de solicitud y respuesta. 	3 Mujer	35-42 años	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios-Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. 	1 Hombre	22	N/D	DIF-CDMX

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	5 Mujer 7 Hombre	22-62 años	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.	2 Mujer 4 Hombre	22-53 años	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Programación de actividades culturales-recreativas.	6 Mujer 2 Hombre	23-36 años	N/D	DIF-CDMX

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales

Nota: N/D: No Disponible

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 38 personas servidoras públicas del Sistema DIF CDMX. Del total, el 13% lo constituye personal de estructura, 16% personal técnico operativo y 71% prestadores de servicios asimilados a salarios (ver ANEXO 2, pág. 62). Se identificó que la subdirección que opera el programa adicionalmente cuenta con 10 prestadores de servicio que se encargan del trámite de Cartillas de 0-6; estos prestadores³ pueden intervenir en la ejecución de distintos procesos del programa debido a las funciones que tienen definidas, sin embargo debido a que su función principal corresponde a la ejecución de otra actividad no se contabiliza en la operación del programa.

Resalta el hecho de que 53% del personal es femenino y el 74% del personal se encuentra entre los 20 y 39 años de edad; además es importante señalar que el 11% del personal tiene edades que oscilan entre los 50 y 64 años. En lo referente a la experiencia y la formación (nivel educativo), existe una limitante para valorar los apartados debido a la información restringida de la que se dispuso en la presente evaluación.

³ De acuerdo con los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales de los 10 puestos, 6 corresponden a mujeres y 4 a hombres. Las edades oscilan entre los 31 y 56 años de edad. Las funciones de estos servidores públicos son las siguientes: Expedición de cartillas y registro de servicios; Operación de módulos de atención ciudadana; Apoyo en brigadas de trabajo; y Trabajo en campo.

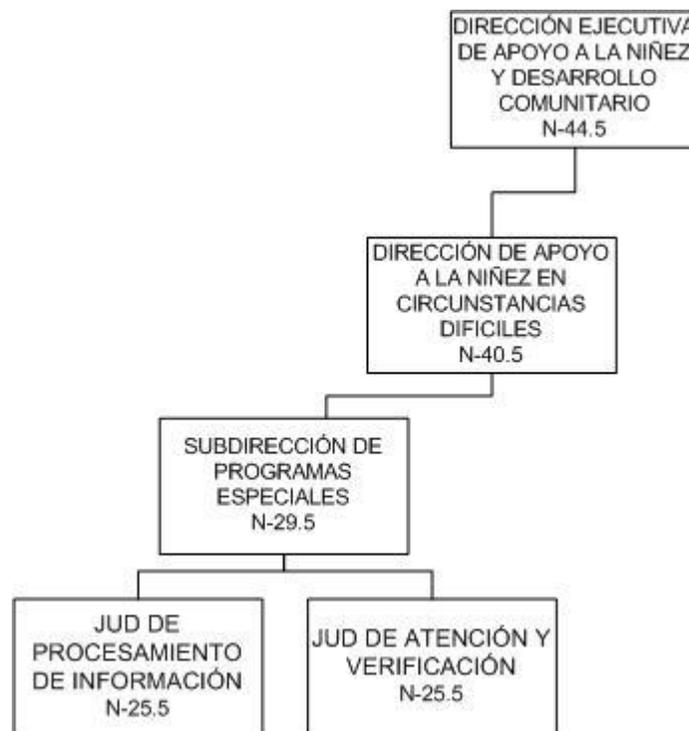


Entre los hallazgos se identificó que el apartado *I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa* de las ROP 2016 se señala una ejecución coordinada entre el DIF y el Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR) en lo referente a la entrega del apoyo monetario, la cual se lleva a cabo a través de la Dirección de Educación Garantizada; sin embargo, en lo correspondiente al personal que opera el programa, sus funciones y perfiles de este fideicomiso, se carece de información que permita valorar la identificar y valorar ejecución del programa en lo que corresponde al FIDEGAR.

Con la información proporcionada por el área encargada de la operación fue imposible determinar la totalidad del perfil de las personas que participan en la operación del programa.

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 Programas Especiales.

El gráfico 1 señala los puestos de estructura que intervienen, en la operación del programa social; asimismo en la operación del programa intervienen 27 prestadores de servicios y 6 técnicos operativos, los mandos que intervienen en los distintos procesos de dirección, supervisión y control representan el 13% 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	En el año de 2007, el Gobierno de la Ciudad de México [...] implementó el Programa Educación Garantizada, que tuvo como objetivo sustentar la permanencia de los estudios de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, de 6 a 18 años de edad, residentes en el Distrito Federal e inscritos en escuelas públicas de la ciudad, en los niveles de primaria, secundaria y nivel medio superior, y que presentan el fallecimiento de alguno de los padres o tutor o bien, la incapacidad permanente del sostén económico.	Se tomaron como base las ROP 2015 actualizando la información correspondiente a los apartados Introducción; III. Metas Físicas; y IV. Programación Presupuestal, asimismo se hizo la revisión y consolidación de las ROP. En este sentido se recuperaron las recomendaciones de la evaluación interna en cuanto al diseño.	Satisfactorio	La Subdirección de Programas Especiales, realizó un trabajo de gabinete que permitió consolidar la información de las ROP; asimismo se actualizó el diagnóstico del programa y con ello la Metodología del Marco Lógico (MML) al recuperarse las recomendaciones de las evaluaciones internas. Asimismo se realizó una valoración del apartado con los requisitos solicitados para la elaboración de Reglas de Operación los cuales se incorporaron satisfactoriamente.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	a) Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: [...] - Subdirección de Programas Especiales (DIF-DF). b) Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR) [...]	El programa fue operado por el DIF-CDMX, a través de la Subdirección de Programas Especiales, dando cumplimiento a las ROP. Asimismo se tiene vinculación interinstitucional con el FIDEGAR para dar cumplimiento a la entrega del apoyo monetario; misma que se señala en los procedimientos incorporados en las reglas de la presente evaluación.	Satisfactorio	Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa y se da cumplimiento a lo señalado por el Manual Administrativo de DIF CDMX.
II. Objetivos y Alcances	II.1. Objetivo General Apoyar a 9, 234 niñas, niños, adolescentes y jóvenes [...] que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), para evitar la deserción	De acuerdo a la MML del programa, la deserción escolar en las niñas, niños y adolescentes que han perdido el sostén económico familiar, debe atenderse a través del otorgamiento de un apoyo monetario y de servicios de atención integral, en este sentido los objetivos general y específicos del programa tienen consistencia	Satisfactorio	El indicador de nivel propósito (tasa de permanencia en el programa), reportó un desempeño del 87.68%, en lo referente al indicador (porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con respecto al total de tarjetas bancarias solicitadas) se mostró un desempeño del 89.18%, y el indicador

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>escolar [...]</p> <p>II.2. Objetivos Específicos</p> <p>a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 [...]</p> <p>b) [...], c) [...], d) [...], y e) [...]</p>	<p>con el árbol de problemas y árbol de objetivos.</p>		<p>porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes 159.42%. Estos resultados reflejan la contribución del programa a la atención y consecución de los objetivos general y específicos.</p> <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>
III. Metas Físicas	<p>Por parte del Fideicomiso [...] se otorgará un apoyo monetario mensual a 9,234 derechohabientes [...]</p> <p>El DIF-DF brindará 5,400 atenciones psicológicas, culturales y recreativas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, derechohabientes [...]</p>	<p>Para el otorgamiento de los 9,234 apoyos monetarios, y tomando como base las ROP, se mantuvieron en el padrón los beneficiarios que cumplían con los requisitos, también se recibieron nuevas solicitudes y se asignaron tomando como base el procedimiento de registro y verificación establecido en ROP. Asimismo, se realizaron las bajas que de acuerdo con el procedimiento correspondieron.</p> <p>Para prestar las atenciones integrales, mediante oficios y otras gestiones, se consiguieron los espacios para los talleres y actividades recreativas y se llevó a cabo la convocatoria telefónica para que asistieran los derechohabientes.</p>	Satisfactorio	<p>Se presenta un avance del 100% en la entrega de las apoyos monetarios y se proporcionaron 14,721 atenciones integrales de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.</p>
IV. Programación Presupuestal	<p>[...] autorizó [...] \$92'200,000.00 (Noventa y dos millones, doscientos mil pesos 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar a 9,234 apoyos monetarios mensuales. [...] a través de una tarjeta electrónica un monto de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) [...]</p>	<p>La operación del Programa se sujeta al presupuesto otorgado por la Asamblea Legislativa. Para el ejercicio 2016 se autorizó 92'200,000.00 para coberturar a 9,234 derechohabientes. Respecto a los derechohabientes el programa cumplió la meta establecida.</p>	Satisfactorio	<p>Se presenta un avance del 100% en la meta de derechohabientes del programa de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.</p> <p>Existe un área de oportunidad para identificar la meta financiera alcanzada por el programa de acuerdo a los datos proporcionados por el FIDEGAR. Lo anterior, debido a que corresponde al fideicomiso la transferencia del recurso.</p>
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>La difusión del Programa se realiza a través de la página www.dif.df.gob.mx, así como en material impreso que se podrá consultar en los diferentes Centros de Desarrollo Comunitario del Sistema DIF-DF.</p>	<p>Los requisitos del programa se encuentran detallados en ROP, así como en la página de Trámites CDMX, el programa se limita a solicitar los requisitos estipulados.</p> <p>El primer filtro es el pre-registro en línea, el cual cuenta con validadores en algunas de las celdas para evitar que se emita el ACUSE el sistema si</p>	Satisfactorio	<p>El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP 2016; procedimiento que se encuentra enunciado en forma de tabla donde se le da claridad a los actores, tiempos y actividades.</p> <p>Debe señalarse que de acuerdo con lo enunciado en las ROP solo se realiza un</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>V.2. Requisitos de acceso</p> <p>a) Tener de 3 hasta 18 años de edad cumplidos.</p> <p>b) [...]</p> <p>c) [...]</p> <p>d) [...]</p> <p>V.3. Procedimiento de acceso</p>	<p>el solicitante no cumple con los requisitos de ROP.</p> <p>Posteriormente con base en la cita emitida por el SUI en el Módulo se revisa que los solicitantes cumplan con lo siguiente:</p> <p>a) Tener de 3 hasta 18 años de edad cumplidos.</p> <p>b) Estar inscritos en escuelas públicas en el Distrito Federal, de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, bajo un sistema escolarizado.</p> <p>c) Residir permanentemente en el Distrito Federal.</p> <p>d) Que la madre, padre, o tutor (a), responsable del principal sostén económico de las y los estudiantes, fallezca o bien caiga en un estado de incapacidad total y permanente, tendrán que presentar los comprobantes correspondientes, con fecha no anterior al 25 de julio de 2007.</p> <p>Posteriormente, se validan los documentos y se capturan en el SUI en donde nuevamente se realiza una validación.</p> <p>Una vez que el derechohabiente ha cumplido con todos los requisitos y se llevo a cabo el procedimiento de acceso se notifica al Fideicomiso sobre el alta del derechohabiente, a través del procedimiento establecido para ello y que se señala en las ROP en el apartado <i>Instrumentación</i>.</p> <p>Dentro de las obligaciones de los derechohabientes se encuentra la renovación del comprobante de domicilio de manera semestral de conformidad con el calendario establecido en las ROP. Fechas que se cumplieron durante la operación del programa en 2016.</p>		<p>registro en el SUI. Sin embargo se hace una realiza una nueva captura en el sistema por parte del personal de la subdirección.</p> <p>En las ROP 2017 se consolidaron los procedimientos enunciados en las ROP 2016. 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. Procedimiento de Instrumentación</p> <p>VI.1 Operación</p> <p>- Nombre: Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas</p> <p>- Nombre: Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas</p>	<p>Para la instrumentación del programa se realiza tres procedimientos de acuerdo con las ROP señaladas en 2016; uno para la entrega de la tarjeta bancaria y la dispersión de los recursos; uno para la instrumentación de las canalizaciones y atenciones psicológicas; y uno para las actividades culturales y recreativas. Se tienen coordinación con el FIDEGAR para la entrega de la tarjeta y la dispersión mensual de los recursos económicos.</p> <p>Para tener control de las actividades la información se captura en el SUI; sistema que suministra la información necesaria para el seguimiento y monitoreo del programa.</p>	Satisfactorio	<p>Se identifica que existe una consistencia entre lo realizado por el programa y lo señalado en las ROP, para instrumentar los bienes y servicios que entrega.</p> <p>En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que cuentan con claridad y de estandarización, mismos que se incluyen en las ROP 2016.</p> <p>En los procedimientos revisados se señala de manera general las actividades que realiza el FIDEGAR para la gestión y entrega del apoyo monetario. Existe un área de oportunidad para que se mencione o se documente si existe algún procedimiento específico a través del cual se gestione la tarjeta bancaria y el recurso monetario por parte del fideicomiso.</p>
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	<p>En caso de que el interesado considere que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito:</p> <p>a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención [...]</p> <p>b) Ante la Contraloría Interna [...]</p> <p>c) Ante la Contraloría General [...]</p> <p>Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:</p>	<p>Durante el ejercicio 2016 el programa no tuvo quejas ni inconformidades ciudadanas. Sin embargo en caso de existir casos el procedimiento para presentarla es el que se señala en las ROP del programa en el apartado <i>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</i>.</p> <p>Para ello el derechohabiente cuenta con diferentes instancias a las que podrá recurrir: el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención Ciudadana; la Contraloría Interna en el Sistema DIF; y ante la Contraloría General. También pueden acudir a la Procuraduría Social (PROSOC) del Distrito Federal o realizar el trámite a los teléfonos: 5592- 7990 y 5592-8351; y en línea, a través de la dirección electrónica de la PROSOC: www.prosoc.df.gob.mx/atencion/queja_adm.html</p>	Parcial	<p>De acuerdo a lo señalado por el programa el mecanismo para la resolución de las quejas o las inconformidades es el descrito en las ROP, sin embargo en el ejercicio fiscal 2016 no existieron quejas.</p> <p>Al respecto existe un área de oportunidad para incluir el tiempo esperado o estimado para la resolución de las quejas o inconformidades. Debe valorarse la inclusión del procedimiento en el formato establecido en los procedimientos de los apartados V y VI de las ROP con el objetivo de estandarizar el proceso.</p>



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	<p>Los solicitantes para obtener información sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes, así como los plazos para la entrega de documentación, podrán acudir al Módulo de Atención Ciudadana del Programa Educación Garantizada, bajo la responsabilidad de la Subdirección de Programas Especiales [...]</p> <p>Las personas que estimen haber cumplido con los requisitos y criterios de selección para acceder al beneficio que otorguen las presentes Reglas y que no lo hayan obtenido, tendrán derecho a solicitar que la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario funde y motive las razones por las cuales no se le otorgó el beneficio. Para lo cual se podrán dirigir con documento por escrito ante la Contraloría Interna del DIF-DF.</p>	<p>El programa lleva a cabo consultas con la Contraloría Interna a fin de verificar la información.</p>	<p>Parcial</p>	<p>El programa muestra información soporte sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes, así como los plazos para la entrega de documentación. Sin embargo existe un área de oportunidad para documentar el cruce de información que se realiza con la Contraloría Interna a fin de identificar si existen solicitantes que han hecho valor su derecho de exigibilidad con la finalidad de garantizarle el derecho.</p>
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 [...]. [...] 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) y se realizó el monitoreo de los distintos niveles de objetivos del programa social en coordinación con la Dirección de Planeación</p>	<p>Satisfactorio</p>	<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. Asimismo la Dirección de Planeación dio cumplimiento a la evaluación interna del programa para el ejercicio 2016.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
X. Formas de Participación Social	Las derechohabientes contribuyen [...] informando todo lo relacionado al Programa. Además pueden participar en los talleres informativos y/o capacitación [...] Aunado a lo anterior, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa existe un buzón donde la derechohabiente puede depositar sus comentarios [...]	El programa realiza encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, asimismo realiza talleres que implementa el área de atención integral.	Satisfactorio	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa existen mecanismo de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa.
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	En los casos donde las y los solicitantes no cubran con el perfil para ingresar al Programa de Educación Garantizada 2016, se canalizarán a otros Programas que puedan atender su problemática [...]	Durante el ejercicio fiscal 2016 se realizó el análisis de los Programas del DIF CDMX, que pueden tener relación alguna por medio de la canalización o de la colaboración mutua con el Programa Educación Garantizada. En los casos donde existió la posibilidad de canalización o de colaboración se llevo a cabo.	Satisfactorio	De acuerdo a la información soporte presentada por el programa se llevaron a cabo canalizaciones internas entre los Programas estipulados en el apartado (Becas Escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social (Más Becas Mejor Educación) 2016, Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016, Programa de Entrega de Despensas (Apoyos Alimentarios) a Población en Condiciones de Vulnerabilidad 2016). Asimismo el programa puede ser completado con los programas "Uniformes Escolares Gratuitos" y "Útiles Escolares Gratuitos" que opera la SEDESO, siempre que el derechohabiente realice el trámite correspondiente

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales.

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. En este sentido se destaca que en el 83% de los apartados tuvo una calificación satisfactoria y el 17% 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: *VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* y *VIII. Mecanismos de Exigibilidad*. Destaca el hecho que el programa para el ejercicio 2017 hizo una revisión y consolidación de los procedimientos incluidos en las ROP de 2016.⁴

⁴ Para mayor información consultar las Reglas de Operación 2017 del Programa Educación Garantizada, 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 $\frac{B}{A} \times 100$	Observaciones
Descripción	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios.	Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y han continuado con sus estudios y que se les brindará el apoyo monetario y atención integral.		
Cifra 2014	10,359 ⁶	9,146	88.3%	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	10,359 ⁷	9,146	88.3%	Ninguno
Cifra 2016	10,359	9,234	89.1%	Ninguno

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales.

La cobertura que logró el programa se observa como insuficiente debido a la magnitud de la población objetivo, pese a que tiene un desempeño mayor al 88%. Por otro lado es importante mencionar que el programa ha logrado en cada ejercicio fiscal atender el número de niñas, niños y adolescentes que se ha establecido como meta, sin embargo no se ha podido lograr la universalidad⁸.

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

⁵ La cobertura del programa es variable debido a que el programa cuenta con altas y bajas que le permiten ampliar la cobertura.

⁶ De acuerdo a las ROP 2014 la población que el programa atenderá son las niñas, niños y adolescentes de 3 hasta 18 años de edad cumplidos; inscritos en escuelas públicas ubicadas dentro de la Ciudad de México de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior; y que comprueben residencia permanente en el Distrito Federal, en el caso exclusivo de que el contribuidor de recursos monetarios a la familia (madre, padre o tutor/a) haya fallecido o haya caído en estado de incapacidad total y permanente, en una fecha no anterior al 25 de julio de 2007.

⁷ La población objetivo se estimó a través de una regresión lineal con base al histórico de la población atendida en el periodo 2007-2014, ya que no existe fuentes estadísticas para cuantificar a la población objetivo.

⁸ Para el ejercicio 2017 se hizo una reestimación de la población, con lo cual la población objetivo aumentó.



información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales, mismo que se presenta a continuación:

Tabla 10. Perfil de los derechohabientes del programa

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México.	100%	Todos los derechohabientes se encuentran en una edad entre los 3 y los 18 años, como lo establecen las ROP.
Inscritos en nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal	100%	Todos los derechohabientes están inscritos en escuelas públicas de la CDMX.
Que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios.	100%	Todos los derechohabientes que ingresan al programa han perdido al sostén económico familiar por fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. Esta característica es fundamental para el programa.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales.

Con base en lo observado en el perfil de ingreso al programa, puede señalarse que el programa social cuenta con mecanismos que le permiten garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos, los cuales se describen a continuación:

- La Subdirección de Programas Especiales realiza una difusión permanente a través de los distintos medios de comunicación que existen en la CDMX, como la página de internet, carteles, folletos y difusión en eventos en los que participa el personal del programa.
- El registro de los derechohabientes se hace en el módulo de atención del programa o desde cualquier punto de la CDMX ingresando a la página del DIF donde se puede llevar a cabo la solicitud.
- Debido a las características del programa la totalidad de las personas solicitantes que cumplen con los requisitos señalados en las ROP 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 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, se identifica que el formato y las validaciones que se tienen en el SUI permiten realizar una adecuada selección del perfil requerido, posteriormente se hace un cotejo documental para validar la situación del solicitante e integrarlo al programa. El registro también puede llevarse a cabo en el módulo de atención del programa.

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 integran 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 Acceso: El solicitante ingresa al portal del DIF-CDMX o acude al módulo de atención del programa para realizar la solicitud, posteriormente acude en día y horario señalado por la solicitud para entregar la documentación correspondiente; si los documentos cumplen con los requisitos señalados por las ROP se requisita la *Cédula de Incorporación al Programa* (previo cotejo del personal de la subdirección). Posteriormente se le entrega Estudio Socioeconómico, Cédula de Incorporación al programa, Carta Compromiso y Cartilla de Actividades, para revisión y firma. Para finalizar el personal del programa entrega al solicitante copia de la Carta Compromiso y Cartilla de Actividades como comprobante de haber completado su registro al programa social, e informa que formará parte de un padrón de derechohabientes conforme a Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Procedimiento de operación: Personal del programa revisa la documentación del o la derechohabiente para captura en el SUI y apertura de expediente, posteriormente se elabora oficio de solicitud de tarjeta bancaria y recurso monetario, para su envío al FIDEGAR. El fideicomiso gestiona la entrega de la tarjeta y el recurso monetario, misma que informa al DIF para su entrega al derechohabiente. El Director Ejecutivo de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario envía oficio con las incidencias a la Dirección de Educación Garantizada del FIDEGAR correspondiente al mes de entrega del recurso monetario, el fideicomiso recibe y contesta oficio con la confirmación de la entrega del recurso monetario.

Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas: El padre, madre o tutor solicita la atención integral del programa en el módulo de atención del programa o vía telefónica, la solicitud se registra en el SUI para su atención. El derechohabiente acude a recibir la atención, en caso de ser necesario se programa nueva sesión. La atención se registra en bitácora de atención y posteriormente se captura en el SUI.

Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas: Personal de la Subdirección de Programas Especiales realiza programa calendario de actividades culturales y recreativas; posteriormente se realiza la convocatoria para la asistencia de los

derechohabientes a la actividad; una vez confirmada la asistencia de los derechohabientes, personal de la subdirección realiza lista para gestionar la logística a la visita o taller. Se realiza la actividad, se registra en una bitácora la visita para su captura en el SUI.

Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes: Los tutores de los derechohabientes deben entregar de manera semestral el comprobante de asistencia y permanencia en la escuela, así como el comprobante de domicilio de acuerdo con el calendario establecido por la Subdirección de Programas Especiales. La documentación es revisada y validada (en caso de existir alguna inconsistencia el derechohabiente debe subsanarla). Posteriormente se captura en el SUI y se escanea, para la integración de reportes solicitados a la Subdirección de Programas Especiales.

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana: Si alguna persona considera que, la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito en: a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención Ciudadana; b) Ante la Contraloría Interna en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal; c) Ante la Contraloría General del Distrito Federal; y d) en la Procuraduría Social (PROSOC) del Distrito Federal. Los requisitos que debe contener la queja son: a) Nombre, domicilio y número telefónico del quejoso; b) Motivo de la queja; c) Nombre de la o el servidor público o área administrativa que origina el motivo de la queja.

Debe señalarse que adicionalmente a los procedimientos descritos que son competencia exclusiva de la Subdirección de Programas Especiales 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.

Para ver los procedimientos completos se sugiere remitirse a las ROP 2016. Asimismo en las ROP 2017 se hizo una revisión de los procedimientos para su consolidación, de igual forma se definió un nombre para cada uno de los procesos y se incorporó el procedimiento Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes, que en las ROP 2016 se mencionó de manera narrativa.

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos⁹, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

⁹ 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 ¹⁰	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Difusión	Procedimiento de Acceso	2	Si	No ¹¹	Si	Si	No	Si	Si	No	No
Solicitud	Procedimiento de Acceso	3	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incorporación	Procedimiento de Acceso	4	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Obtención de bienes y servicios ¹²	Procedimiento de Operación	5	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Entrega	Procedimiento de Operación	6	Si	Si	Si ¹³	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas	7	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas	8	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incidencias	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	10	Si	No	No	No	No	Si	Si	Si	Si
Seguimiento y monitoreo	Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes	9	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Seguimiento a la MIR	11	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales 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

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, en el caso del proceso entrega se identificaron 3 procedimientos equivalentes. 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 y el

¹⁰ 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.

¹¹ La difusión se realiza de manera permanente, así como la incorporación al programa.

¹² El programa obtiene los bienes y servicios a través del procedimiento de operación; sin embargo existe un área de oportunidad para documentar si el FIDEGAR tiene un procedimiento específico para la adquisición de los bienes (tarjeta).

¹³ La entrega de la tarjeta puede realizarse en un evento masivo, por lo que puede variar el tiempo en el que se cite a la derechohabiente para recibirlo.

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, el cual tiene áreas de oportunidad en lo referente a la definición de los tiempos y los servidores públicos que participan. 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	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.						
Procedimiento de Acceso		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	Las actividades, los tiempos y los actores que intervienen en el procedimiento están descritos en los procedimientos de las ROP. Sin embargo de acuerdo a la información proporcionada En lo referente a la experiencia y la formación (nivel educativo), existe una limitante para valorar los apartados debido a la información restringida de la que se dispuso en la presente evaluación en lo referente al perfil y capacitación de los operadores del programa. Se debe destacar que de acuerdo a lo observado el personal conoce las ROP y las distintas etapas de los procedimientos de operación. El proceso de acceso permite al programa contar con los derechohabientes.						
Procedimiento de Operación		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	Se considera que existe una adecuada coordinación entre la Subdirección de Programas Especiales y el FIDEGAR debido a que existe un tiempo definido y actividades de coordinación claras, ambos aspectos se señalan en los procedimientos (1 mes 28 días); asimismo parte de las actividades están estandarizadas y el SUI proporciona insumos para la operación del proceso.						
Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza en un tiempo máximo de 2 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI.						
Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza en un tiempo máximo de 14 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI, con el cual se genera información para medir el desempeño del programa.						
Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes		Si	Si	Si	Parcial	No	Si	El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza dos veces en el año, de acuerdo a un calendario definido en las ROP), parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI. Sin embargo se recomienda valorar su incorporación en las ROP, en tabla como los demás procedimientos del programa.						

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana		Si	Si	Si	No	No	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. Sin embargo existe un área de oportunidad para incluir el tiempo máximo en el que se puede llevar a cabo.						
Seguimiento a la MIR		Si	Si	Si	Si	No	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 Programas Especiales 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, 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. El apartado D muestra valoración distintas (no, parcial, si) debido a que la información proporcionada fue insuficiente para realizar una valoración de todos los aspectos que señala Evalúa CDMX (personal suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones).

De manera general el programa tiene una calificación de **si** en el 85% de los apartados valorados, el 5% tienen una valoración de **parcial**, y el 9% tienen una valoración de **no**. 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 y el SUI se encuentra presente en casi todos los procesos como una herramienta de monitoreo y recopilación de información del programa. Sin embargo se identificó un área de oportunidad para identificar los recursos financieros destinados a la operación del proceso, el perfil de los operadores y su capacitación.

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	Tasa anual de abandono escolar del programa en relación con el total de abandono en educación preescolar, básica y media.	$(\text{Total de abandono escolar básico y media superior de los derechohabientes del programa del año} / \text{Total de niñas, niños, adolescentes y jóvenes que abandonan la escuela en educación básica y media superior}) * 100$	0.72%	El sentido del indicador es a la baja; es decir entre más cercano se encuentre del 0% el programa tienen un mejor desempeño; en este caso las deserciones de derechohabientes del programa representaron menos del 1% del abandono escolar para el nivel básico y medio superior.
Propósito	Tasa de permanencia en el Programa	$(\text{Derechohabientes activos de EByMS que egresaron como cohorte escolar en el año } t / \text{Derechohabientes de EByMS que ingresaron como cohorte escolar en el año } t-2) * 100$	87.68%	El desempeño del programa se debe a que el 12.32% de los derechohabientes incumplieron con algunos de los requisitos de permanencia del programa. En este sentido se debe mencionar que el programa cuenta con los mecanismos necesarios para que los derechohabientes regularicen su situación.
Componentes	Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con respecto al total de tarjetas bancarias solicitadas	$(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias solicitadas por los derechohabientes}) * 100$	89.18%	Se observa el cumplimiento del supuesto que los derechohabientes acudan a recoger la tarjeta bancaria solicitada; lo cual se encuentra fuera del ámbito de gestión del programa.
Componentes	Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes	$(\text{Total de atenciones integrales brindadas} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$	159.42%	Los Derechohabientes mostraron mayor interés en tomar las atenciones.
Actividades	Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes	$(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes estimadas}) * 100$	124.81%	La claridad de las ROP permite que las solicitudes sean procedentes.
Actividades	Porcentaje de expedientes verificados	$(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados al mes}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de actualización de la base de datos	$[(\text{Derechohabientes activos} + \text{derechohabientes dados de alta} + \text{reactivaciones-derechohabientes dados de baja al periodo}) / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}] * 100$	100.00%	
Actividades	Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado	$(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias programadas}) * 100$	111.30%	Se Incrementó en proporción al incremento de derechohabientes.

Nivel	Indicador de desempeño	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Actividades	Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados	$(\text{Depósitos de recurso realizadas} / \text{Depósitos de recurso programados}) * 100$	99.90%	
Actividades	Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas	$(\text{Atenciones psicológicas proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados	$(\text{Servicios de salud otorgados} / \text{Servicios de salud solicitados}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas	$(\text{Asesorías jurídicas brindadas} / \text{Asesorías jurídicas solicitadas}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos	$(\text{Talleres implementados} / \text{Talleres programados}) * 100$	194.12%	Se logra ofertar un número mayor de talleres.
Actividades	Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales	$(\text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas} / \text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas}) * 100$	272.61%	Derivado de algunos convenios, se logran ofertar mayor número de actividades.

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 Educación Garantizada, 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades se debe señalar que los 10 indicadores alcanzaron un desempeño mayor o igual al 100%; 4 indicadores con un desempeño superior al 100. A nivel de componente un indicador tuvo un desempeño mayor al 100%, mientras que el segundo indicador presentó un desempeño cercano al 90%, en su consecución incidió el supuesto planteado en la MIR del programa. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó un desempeño del 87.68%, lo anterior como resultado del incumplimiento de los requisitos de permanencia por el 12.32% de los derechohabientes. A nivel de Fin, el indicador tuvo un desempeño del 0.72%.

Respecto a la valoración de los indicadores y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo con 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. De acuerdo a la información presentada por el programa se realizó el seguimiento de acuerdo a la periodicidad establecida.
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, recolectó y registró la información relacionada a todos los indicadores, a través de diversas actividades en los distintos procesos del programa social. El SUI sirve como la herramienta principal de recolección de información.
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 mismo. El SUI 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 Programas Especiales.
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, se identifica que una de las fortalezas del programa es el monitoreo de las actividades clave 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; e información del programa social.

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	De acuerdo a la información proporcionada por el programa el personal con el que se opera es suficiente. Sin embargo debido a la información limitada de la que se dispuso en lo relativo al perfil de los operados se emite una calificación parcial.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Si	De acuerdo a la evidencia proporcionada por el programa la operación se realizó conforme a lo señalado en ROP. En este sentido debe destacarse que el programa incluyó los procedimientos a través de los que se opera en forma de cuadro (procedimientos normados por la Coordinación General de Modernización Administrativa), donde se da claridad a los actores, las actividades que se realizan y los tiempos que máximos para su instrumentación. Además el personal encargado de operar el programa conoce las ROP. Asimismo en las ROP 2017 se hizo una revisión de los procedimientos para su consolidación, de igual forma se definió un nombre para cada uno de los procesos y se incorporó el procedimiento de Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes, que en las ROP 2016 se menciona de manera narrativa.
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 DIF CDMX, el encargado de realizar la entrega del apoyo económico es el FIDEGAR. Sin embargo se considera que los recursos con los que contó el área fueron los suficientes para alcanzar las metas establecidas para el ejercicio 2016, lo anterior debido que se cumplió con las metas físicas del programa 9,234 derechohabientes.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	De acuerdo a los registros de la base de datos del programa la totalidad de los derechohabientes que se encuentran en el programa cumplen con el perfil establecido en las ROP del programa.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Si	De acuerdo con lo señalado por el programa, el programa cuenta con la infraestructura física y equipos necesarios para la operación del mismo. 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	Se 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.
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, procedimientos estandarizados para cada una de las etapas de operación, el SUI sirve como sistema de recopilación y suministro de información en todas las etapas del programa.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	De acuerdo con 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.
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, las cuales incluyen los procedimientos claros y estandarizados para las distintas actividades de operación del programa.
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 un calendario para la renovación de documentos.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Se tiene una adecuada coordinación entre con el personal del FIDEGAR. 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. Asimismo existe supervisión en las distintas etapas del programa, realizadas por el personal de estructura del programa.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	La evaluación interna, las encuestas internas y las auditorías realizadas al programa sirven 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	De acuerdo con la evidencia mostrada por el programa existen mecanismo de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa, como son las encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, la realización talleres que implementa el área de atención integral, existe un buzón de sugerencias en la cual puede depositar sus opiniones acerca de los bienes y servicios a los que son derechohabientes. 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 con los resultados de la valoración general de programa, se identificó que el 93% de los apartados fueron valorados con *Sí*, mientras que el restante 7% tuvo una valoración parcial. 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. Existe un área de oportunidad para documentar de manera completa cual es el perfil que tiene el personal que opera el programa (formación profesional y experiencia), con el objetivo de identificar fortalezas o debilidades, y que permitan fortalecer la operación 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 Educación Garantizada 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 316 tutores de los derechohabientes, de los cuales 91.67% son mujeres y 8.33% hombres. Entre los encuestados, el 17.3% tiene un ingreso menor de un salario mínimo mensual, el 77.4% se ubica entre los 2 y 3 salarios y, el 5.2% tiene un ingreso superior a los 3 salarios mínimos. Del 24.7% habita en casa propia y el 75.3% en casa rentada o prestada; mientras que el 30.25% de los encuestado declaro que recibe otro programa de tipo escolar.

El promedio de personas por hogar es de 4.6. Las niñas y niños derechohabientes del programa, registran una edad promedio de 10 años. Mientras que solo el 4% de los derechohabientes ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad, siendo la de mayor frecuencia la intelectual.

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. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?</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. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa ha ayudado a que el Derechohabiente permanezca en la escuela?</p> <p>5.8. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente?</p> <p>6.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, el derechohabiente dejaría la escuela?</p>	<p>El 58.3% de los tutores que contestaron la encuesta respondieron que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades del derechohabiente. Entre las razones que mencionaron los que consideran que el monto del apoyo no es suficiente, destaca que el monto insuficiente para cubrir los costos de útiles y materiales escolares.</p> <p>En lo referente a la contribución del programa a la permanencia del derechohabiente en la escuela el 77.5% está de acuerdo en que el programa ha ayudado al derechohabiente a permanecer en la escuela. Sin embargo el 94.1% de los tutores esperan que si el derechohabiente continua en el programa pueda alcanzar el nivel de estudios superior.</p> <p>Respecto de los servicios que se brinda como parte de las atenciones integrales, el 90.4% respondió que no los recibía de manera gratuita por alguna otra institución.</p>	<p>Puede observarse que la valoración de los tutores respecto al monto de la beca tiene una valoración positiva de casi el 60%, en este sentido si bien el monto de la beca representa el 37.5% de un salario mínimo vigente (2015) algunos tutores consideran que el monto es insuficiente para cubrir las necesidades escolares del derechohabiente; en este sentido se debe mencionar que ante el impacto de la pérdida del sostén económico el programa busca contribuir con los componentes a la permanencia del derechohabiente en la escuela.</p> <p>Debe reconocerse que ante las limitaciones externas que tienen el programa más del 77% de los tutores reconocen la contribución del programa al objetivo general enunciado en las ROP; porcentaje que se eleva al 94% si se considera la expectativa del máximo grado de estudios que puede alcanzar el derechohabiente. Lo anterior es resultado del trabajo que tiene el programa con los derechohabientes en las área de atención psicológica, actividades recreativas, servicios de salud y atenciones jurídicas. Existe un área de oportunidad para difundir entre los derechohabientes los beneficios de los servicios que proporciona el programa.</p>
Imagen del Programa	<p>4.1. ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el apoyo monetario?</p>	<p>Entre los encuestados el 68.5% de los tutores se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, el 4% se enteró a través de un medio distinto al DIF, en lo que respecta a los medios del sistema el 27.5% se enteró a través de los medios propios del programa.</p> <p>Si bien el programa está dirigido a contribuir a la educación de los derechohabientes (el 66.4% lo menciona entre los motivos por los que solicito el apoyo), como parte de las causales para solicitar el ingreso al programa se encuentra la alimentación, la salud y por el mismo problema que representa haber perdido un familiar.</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 72.5% de los derechohabientes se enteraron del programa por medios distintos al programa. 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</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>El 86.7% de los encuestados consideran que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su familia; el 52.5% señala que el programa tiene contribución sobre la comunidad y el 76.9% señaló que existe una probabilidad para que participen en actividades para la mejora de su comunidad.</p>	<p>De acuerdo con 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 76.9% de los tutores 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 actividades y talleres en los 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. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)?</p> <p>4.7. Los servicios adicionales que brinda el Programa "Educación Garantizada" son: servicios de salud, psicológicos, jurídicos, culturales y recreativos ¿Usted los utilizaría?</p> <p>4.10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?</p> <p>4.12. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del Programa?</p>	<p>El 96.3% de los derechohabientes declaró haber recibido el apoyo en tiempo, mientras que el 68.5% conoce los servicios de atención integral que entrega el programa. De los que no conocían los servicios el 77.5% contestó que si los utilizaría. Respecto al trato del personal el 100% de los derechohabientes considera que es bueno o muy bueno, mientras que el 97.2% de los tutores están satisfechos con el desempeño del 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 así como el trato que brinda el personal de la subdirección incide en la percepción que tienen los derechohabientes acerca de la gestión del programa.</p> <p>De acuerdo con los resultados se identifica un área de oportunidad para revisar y consolidar la estrategia de difusión de los distintos derechos que tienen el derechohabiente respecto del programa, así como sus obligaciones.</p>



Categorías	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Calidad del Beneficio	<p>4.8. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? (Puede marcar más de una opción)</p> <p>4.11. 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. ¿Qué el o la Derechohabiente cuenta con los servicios del programa, le ha permitido que continúe con sus estudios?</p> <p>5.8. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente?</p> <p>5.10. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de servicios adicionales del Programa?</p>	<p>El 86.1% de los tutores consideran que los bienes y servicios que otorga el programa son los adecuados para atender las necesidades de los derechohabientes.</p> <p>Con relación al desempeño escolar, de manera global el 86.4% de los encuestados considera que ha mejorado, incluso entre los derechohabientes que opinaron que los bienes y servicios no son adecuados se declaró una mejora en el desempeño escolar en el 73.3% de los sujetos.</p> <p>En términos generales de acuerdo al 97.8% de los tutores considera que el programa ha permitido que los derechohabientes continúen sus estudios.</p>	<p>De acuerdo con lo señalado por los derechohabientes puede interpretarse que el diseño de los componentes que entrega el programa (apoyo monetario, así como las atenciones integrales) influye 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 37.5%% de un salario mínimo vigente (2017), por lo anterior el recursos puede ser destinado a distintos rubros que el derechohabiente requiere.</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>5.6. Desde que ingresó al Programa ¿el tiempo que el Derechohabiente utiliza para realizar las siguientes actividades ha aumentado, ha disminuido o permanece igual?</p>	<p>El promedio de asistencia mensual a las actividades recreativas es de una; culturales 0.88; atenciones de salud 0.21; atenciones psicológicas 0.18; y atención jurídica 0.03. Sin embargo en todas las actividades se registró un incremento en el tiempo que le dedican los derechohabientes a las actividades; para el caso de las actividades recreativas el 45.1% de los derechohabientes contesto que aumentó; para las culturales en el 45.4%; atenciones de salud 9.9%; atenciones psicológicas 6.8%; y en la atención jurídica 4.6%. De manera global se registró un aumento en el 22% de las actividades.</p>	<p>La participación en las atenciones integrales es a petición del solicitante, con la excepción de las actividades recreativas y culturales que se hacen a invitación de la Subdirección. Sin embargo se carece de la capacidad instalada para atender a la totalidad de los derechohabientes. Aún con la externalidad solo el 31.5% respondió que no conoce los servicios que brinda el programa.</p>
Satisfacción	<p>4.10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?</p> <p>6.3. En general como califica al programa</p>	<p>El 97.2% de los derechohabientes considero estar satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa. En este sentido el programa recibió una calificación de bueno y muy bueno por el 99.4% de los derechohabientes.</p>	<p>La satisfacción del desempeño del programa y la calificación global son el resultado de la instrumentación de un programa con base en procedimientos estandarizados; en lo que se refiere a los componentes del programa la calificación es el resultado de servicios pensados para las necesidades de los derechohabientes. En este sentido se considera un refrendo a las acciones del programa.</p>

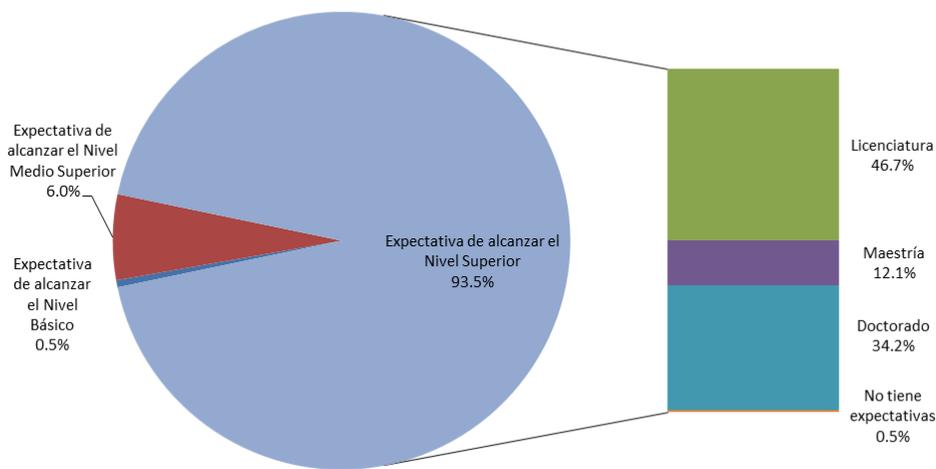
Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.



Entre los derechohabientes que tiene una instrucción de nivel básico o carecen de instrucción (64.4% del total de encuestados) se identificó que la expectativa en relación al máximo nivel académico que esperarían alcanzar las niñas y niños derechohabientes es de 93.5% para el nivel superior (licenciatura, maestría, doctorado), 6% nivel medio superior (bachillerato o carrera técnica) y solo el 0.5% nivel básico.

Con base en lo anterior se puede observar que el programa tiene efectos positivos en la expectativa del máximo grado que pueden alcanzar los derechohabientes, entre tutores con los niveles de escolaridad más bajos.

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

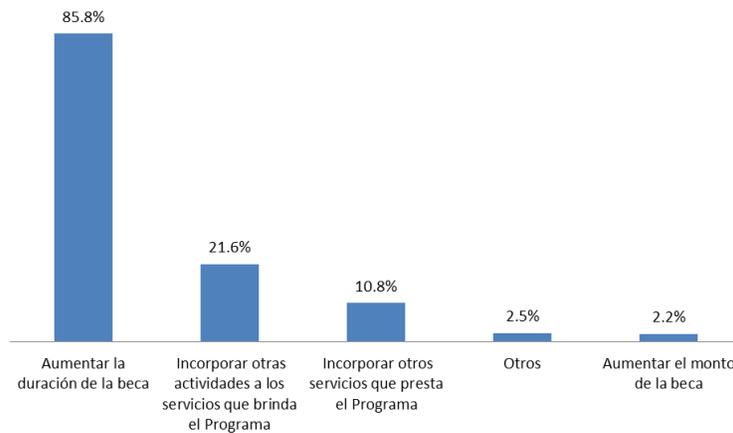


Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

Entre las sugerencias que hacen al programa para mejorar el desempeño se mencionan principalmente: aumentar la duración de la beca e incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa. En este sentido se observa que una de las principales sugerencias hechas al programa, se encuentra fuera de control del DIF CDMX.

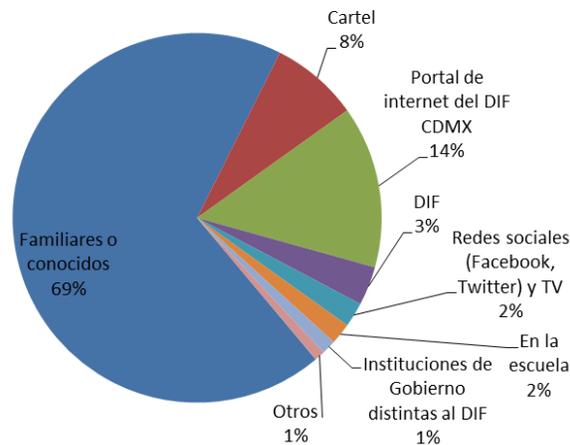


Gráfico 3. Recomendaciones la programa¹⁴



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

Gráfico 4. Medios de difusión del programa



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

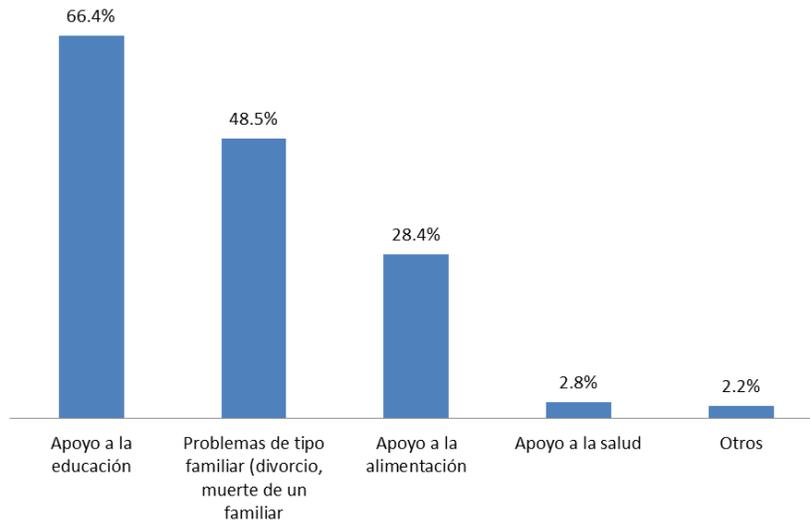
De acuerdo con lo observado en el Gráfico 4 el 69% de los derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, respecto al restante 31% se observa un desempeño variados de los distintos medios de difusión presentados. Esta información nos permite observar que la mejor estrategia es la difusión de boca en boca, por lo que se sugiere que el programa haga una revisión de la estrategia de difusión del programa con el objetivo de alcanzar 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 con un derecho En este sentido existe un área de oportunidad para consolidar el enfoque de derechos en la operación del programa.

¹⁴ 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.



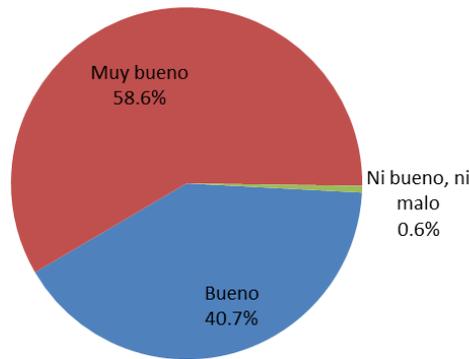
Gráfico 5. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa



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

En relación a la calificación que se le otorga al programa se observa que el 99.3% de los derechohabientes están satisfechos con el desempeño del programa, mientras que solo el 0.6% no valora de forma positiva ni negativa al programa. Esta valoración es un refrendo a las componentes y desempeño del programa por parte de los tutores de los derechohabientes.

Gráfico 6. Calificación general 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 instrumento 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 2017.¹⁵ El Panel tienen el objetivo abarcar a la muestra de 316 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	316
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	316
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
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	316

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 panel¹⁶. 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 91.67% son mujeres, mientras que el 68% de los padres, madres o tutores se encuentran en un rango que oscila entre los 30 y 44 años de edad, además el 12% de los tutores tienen más de 50 años. (ver Tabla 18). Se identificó que el 4.9% de los tutores son los abuelos o tíos de los derechohabientes.

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	1%	8%	8%

¹⁵ El panel se aplicará cuando menos pasados seis meses del levantamiento del primer cuestionario. Se estima aplicarlo en enero de 2018.

¹⁶ Se debe mencionar que los derechohabientes pueden incurrir en distintas causales de baja que pueden disminuir la muestra final del panel.

30-34	1%	26%	27%
35-39	3%	19%	21%
40-44	1%	18%	19%
45-49	1%	10%	11%
Más de 50	1%	11%	12%
Total	8%	92%	100%

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

De acuerdo con los datos obtenidos en el levantamiento de la Línea Base el 50% de los derechohabientes viven en delegaciones con Índice de Desarrollo Social muy bajo, y bajo); el 47.2% se ubica dentro de un IDS Medio; y sólo el 2.8% reside en unidades con un IDS alto.¹⁷ Respecto a su ubicación territorial tres delegaciones (Coyoacán, Gustavo A. Madero e Iztapalapa) concentran el 50.3% de los beneficiarios, en las restantes trece delegaciones habita el 49.7% de los derechohabientes (ver Tabla 19).

Tabla 19. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación

Delegación	Hombre	Mujer	Porcentaje Delegación
Álvaro Obregón	0.6%	4.3%	4.9%
Azcapotzalco	1.5%	3.7%	5.2%
Benito Juárez	0.0%	1.9%	1.9%
Coyoacán	0.3%	5.9%	6.2%
Cuajimalpa	0.3%	2.2%	2.5%
Cuauhtémoc	0.3%	3.7%	4.0%
Gustavo A Madero	2.2%	14.2%	16.4%
Iztacalco	0.3%	4.9%	5.2%
Iztapalapa	1.2%	26.5%	27.8%
Magdalena Contreras	0.3%	0.9%	1.2%
Miguel Hidalgo	0.3%	0.6%	0.9%
Milpa Alta	0.0%	1.9%	1.9%
Tláhuac	0.3%	5.6%	5.9%
Tlalpan	0.3%	5.6%	5.9%
Venustiano Carranza	0.0%	5.2%	5.2%
Xochimilco	0.3%	4.6%	4.9%
TOTAL	8%	92%	100%

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

En lo referente a los derechohabientes el 96.3% de los tutores refieren que han recibido el apoyo monetario puntualmente. Respecto a las atenciones integrales destaca que el 68.5% de los tutores declararon conocer los servicios adicionales que proporciona el programa; sin embargo el 17.3% de los derechohabiente mencionó que no ocuparía ninguno de los servicios del programa. Mientras que del total de la muestra, el 61.4% cursa el nivel primaria, el 29.3% el nivel secundaria, y el 9.3% el nivel medio superior.

¹⁷ 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 Evalúa CDMX, 2016.

En lo que se refiere a la escolaridad de los tutores el 7% tiene estudios de nivel superior, el 31.4 % tiene estudios de nivel medio superior, el 60.5% cuenta con instrucción básica, mientras que el 0.9% no cuenta con ningún tipo de educación.

En relación al estado civil solo el 6.48% declaró estar casado o en unión libre, mientras que el restante 93.52% declaró que se encontraban viudos (72.53%), solteros (16.98%), son madres o padres solos (3.70%) o divorciados (0.31%).

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
Contraprestación	¿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 carece de alguna pregunta que mida la dimensión contraprestación sugerida por el Evalúa CDMX.
	¿Considera que los requisitos para permanecer en el programa son adecuados?	Se busca identificar 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 87.68% de los derechohabientes cumplan con las 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.
Expectativas	¿En qué medida podría cambiar sus condiciones de vida?	La identificación de las expectativas generales del derechohabiente es importante, para medir los efectos secundarios que el programa puede tener (el efecto esperado es la continuidad de los estudios).
Imagen del Programa	¿Cómo calificaría la claridad de la información de los medios sobre los cuales se enteró del programa?	Se pretende identificar la claridad de la información que se proporciona por los distintos medios de comunicación del DIF.
Satisfacción	¿Qué tan satisfecho se encuentra con las atenciones integrales?	Se quiere tener información respecto a la satisfacción de los derechohabientes respecto de las atenciones integrales.
Calidad del Beneficio	Considera que los bienes y servicios que entrega el programa son los adecuados para atender sus necesidades.	Se busca tener información respecto a la satisfacción a lo opinión de los derechohabientes respecto a las atenciones integrales (calidad).

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

De acuerdo con la 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 Edugar



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	La evaluación incluye 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 describe el área encargada de la evaluación interna, el personal que realizó la evaluación, la metodología y las fuentes de información para la evaluación.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación, así mismo se describen sus objetivos y funciones principales en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones.
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 incluyen 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 observa la inclusión de 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 y la cuantificación de la población que padece la problemática. Se explica el cálculo de las poblaciones.
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.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
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. Asimismo se incluyen recomendaciones para mejorar la Matriz del Marco Lógico del Programa.
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	Se incluye en un atabla de contingencias 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 del Programa Educación Garantizada 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. El instrumento elegido fue la encuesta.
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	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 incluyeron tablas con 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; asimismo se realiza un análisis de los derechohabientes del programa.
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se anexa 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.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
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. Las conclusiones se realizaron tomando como base el análisis FODA del diseño del programa.
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye una Matriz FODA.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA.
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye cronograma de implementación.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Incorpora todas las referencias utilizadas para realizar la evaluación de diseño del programa social..

Fuente: Elaboración propia con base en la *Evaluación Interna 2016 Programa Educación Garantizada 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 Educación Garantizada operado en 2015, se reporta el avance de su instrumentación en el cuadro siguiente:

Tabla 25. Seguimiento a las recomendaciones 2016

Estrategia de Mejora	Etapas de Implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio 2017	Justificación y retos enfrentados
Elaborar un diagnóstico específico para el programa, utilizando como un medio de acercamiento los indicadores establecidos (SEP) para la deserción escolar.	Diseño	Mediano	Dirección de Planeación	Se encuentra en proceso de diseño.	A la fecha se están llevando a cabo acciones necesarias para la identificación de los factores que inciden en la deserción escolar.
Incorporar para las reglas de operación 2016 supuestos y medios de verificación	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se encuentra incluido en ROP 2017.	Se tomaron las recomendaciones hechas en la evaluación interna del año 2015.

Estrategia de Mejora	Etapas de Implementación dentro del programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio 2017	Justificación y retos enfrentados
Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se incluyeron las complementariedades con programas locales en las ROP 2017.	Se encuentra pendiente la incorporación de las complementariedades que existen con programas federales.

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; e información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales.

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)
		Factores Internos	<p>F1. El programa cuenta con 5 procedimientos que son equivalentes a todos los procesos del modelo general, elaborados conforme a la metodología emitida por CGMA.; además se tienen 4 procesos de forma narrativa.</p> <p>F2. En la operación se da cumplimiento a lo señalado en las ROP (apartados Introducción, Introducción, I, II, III, IV, V, VI, IX, X y XI).</p> <p>F3. El programa cuenta con productos, servicios y procesos estandarizados, que inciden en el cumplimiento del objetivo y en la percepción del derechohabiente.</p> <p>F4. El programa tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo con la opinión de los derechohabientes.</p> <p>F5. El programa utiliza el SUI como sistema de captura y monitoreo en los procesos clave del programa.</p> <p>F6. Se tiene un desempeño satisfactorio de los indicadores de la MIR.</p>
Factores Externos			



Factores Internos		Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	<p>O1. 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, el cual se puede utilizar para consolidar los procesos que se encuentra de forma narrativa.</p> <p>O2. Existen agrupaciones de la sociedad civil interesadas en la difusión y garantía de los derechos humanos.</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>O5. Coordinación interinstitucional adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consolidar la operación y la consistencia a través de la totalidad de procedimientos estandarizados. Para ello se puede utilizar el Manual específico para la realización de Manuales Administrativos emitido por CGMA. - Debe utilizarse el enfoque de la garantía de derechos del DIF para consolidar el desempeño del programa, a través de los productos, servicios y procesos que entrega. - Puede consolidarse la percepción del programa a través del respaldo de las agrupaciones de la sociedad civil, basado en la transparencia que puede brindar el SUI. 	<ul style="list-style-type: none"> - Se debe mejorar la difusión aprovechando el impulso comunitario que tienen los 56 centros DIF y el interés de agrupaciones de la sociedad civil por promover la garantía de derechos. - 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. - Sistematizar los procesos parciales utilizando el Manual específico de CGMA. - Se debe aprovechar la sólida coordinación institucional que se tienen con las instituciones de la CDMX, para documentar los procesos y recursos utilizados por FIDEGAR, para la instrumentación del programa.
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 reste credibilidad al programa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Los recursos escasos asignados se utilizan eficientemente a través de la estandarización y sistematización de recursos (humanos, materiales e infraestructura). - La incorrecta operación de los procesos y focalización de los recursos disminuya el desempeño de los indicadores asociados al programa. - La sistematización de los procedimientos y procesos permiten enfrentan contingencias ante una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. - La carencia de un posicionamiento de los derechos en el desarrollo del programa, limita el posicionamiento de un enfoque de derechos y disminuye la credibilidad de la política social de la CDMX, por lo que es importante utilizar la experiencia para posicionar un enfoque de derechos. - La operación debe superar los recursos escasos a través de la coordinación de los encargados de operar el 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 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	Etapa de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
D1-O2-	Realizar una revisión de los procedimientos que se encuentran en formato narrativo para integrarlos 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.
D6-D7-O2-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 al derechohabiente del programa EDUGAR.
D5-O5	Documentar a través de la vinculación interinstitucional, los procesos y recursos utilizados por FIDEGAR, para la instrumentación del programa.	Operación	Se pretende identificar los procesos y recursos utilizados por FIDEGAR, para tener claridad de los procesos que instrumenta el fideicomiso y valorar su incorporación a las ROP.
D7-O2-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.

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 Educación Garantizada 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 Educación Garantizada

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	42	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	35	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	39	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.	Hombre	20	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.	Mujer	53	N/D	DIF-CDMX
Técnico Operativo- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.	Mujer	38	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios- Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información.	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	-. Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	25	N/D	DIF-CDMX



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	48	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Hombre	33	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Hombre	35	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Hombre	26	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Hombre	24	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Hombre	62	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	26	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	27	N/D	DIF-CDMX



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Elaborar oficios de solicitud y respuesta.	Mujer	27	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.	Hombre	45	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.	Hombre	53	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.	Hombre	21	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.	Hombre	22	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.	Mujer	41	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales.	Mujer	64	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Programación de actividades culturales-recreativas.	Mujer	27	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Programación de actividades culturales-recreativas.	Mujer	25	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- . Programación de actividades culturales-recreativas.	Mujer	25	N/D	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 Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Programación de actividades culturales-recreativas.	Mujer	23	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Programación de actividades culturales-recreativas.	Mujer	28	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Programación de actividades culturales-recreativas.	Mujer	36	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Programación de actividades culturales-recreativas.	Hombre	27	N/D	DIF-CDMX
Prestador de Servicios de Atención Integral	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	- Programación de actividades culturales-recreativas.	Hombre	26	N/D	DIF-CDMX

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Programas Especiales

Nota: N/D: No Disponible

Con la información proporcionada por el área encargada de la operación fue imposible determinar la formación de las personas ocupantes de los puestos, así como su experiencia en años, por lo cual el perfil de los operadores del programa tiene una construcción parcial.

ANEXO 2

Cuestionario aplicado para el levantamiento de la Línea Base



Fecha:
DD MM AA

Encuesta al Programa "Educación Garantizada"

Folio:
DD MM AA

Presentación

Buenos días/tardes, mi nombre es : _____ y trabajo para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), estamos llevando a cabo una encuesta sobre el programa de "Educación Garantizada", y nos gustaría contar su colaboración. ¿Me permitiría hacerle unas preguntas?

1. Ingrese otra vez el número de Folio, respetando la misma nomenclatura.

I. Identificación del Tutor

1.1. Sexo

Hombre

Mujer

1.2. ¿Cuál es su edad?

1.3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero/a

Casado/a

Viudo/a

Unión libre

Madre sola

Padre solo



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

<input type="radio"/>	Mamá	<input type="radio"/>	Otro:
<input type="radio"/>	Papá	<input type="radio"/>	Tía/o
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	Hermana/o
<input type="radio"/>	Tutor	<input type="radio"/>	Amiga/o
	Abuelo/a	<input type="radio"/>	Otro:

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

<input type="radio"/>	No estudió	<input type="radio"/>	Carrera Técnica
<input type="radio"/>	Primaria	<input type="radio"/>	Licenciatura
<input type="radio"/>	Secundaria	<input type="radio"/>	Maestría
<input type="radio"/>	Bachillerato o Preparatoria	<input type="radio"/>	Doctorado

1.6. En que delegación vive

<input type="radio"/>	Álvaro Obregón	<input type="radio"/>	Gustavo A. Madero	<input type="radio"/>	Tláhuac
<input type="radio"/>	Azcapotzalco	<input type="radio"/>	Iztacalco	<input type="radio"/>	Tlalpan
<input type="radio"/>	Benito Juárez	<input type="radio"/>	Iztapalapa	<input type="radio"/>	Venustiano Carranza
<input type="radio"/>	Coyoacán	<input type="radio"/>	Magdalena Contreras	<input type="radio"/>	Xochimilco
<input type="radio"/>	Cuajimalpa	<input type="radio"/>	Miguel Hidalgo		
<input type="radio"/>	Cuauhtémoc	<input type="radio"/>	Milpa Alta		

1.7. ¿Habla una lengua indígena?

<input type="radio"/>	Si	<input type="radio"/>	No
-----------------------	----	-----------------------	----

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

<input type="radio"/>	Fué empleado
<input type="radio"/>	Trabajó por su cuenta/se autoempleo
<input type="radio"/>	Recibio apoyos de gobierno
<input type="radio"/>	No tuvo empleo

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



Seguro Popular
IMSS
ISSSTE
Hospitales PEMEX

Hospitales PEMEX
Médico Particular
No cuenta con servicios de salud

II. Identificación del Derechohabiente y sus características generales

2.1. ¿Cuál es la edad del derechohabiente?

2.2. ¿El 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 de causas, con cuál ha sido diagnosticado?

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

Nivel Grado

2.4. ¿En qué nivel y grado está inscrito el Derechohabiente? **Especifique el grado, según la respuesta**

1er. Preescolar
2er. Preescolar

6o. año Primaria
1er. año Secundaria



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

- 2o. año Secundaria
- 3er. año Secundaria
- Bachillerato 1er. año
- Bachillerato 2o. año
- Bachillerato 3er. año

¿Durante el presente ciclo escolar, cuál es el promedio del

2.5. Derechohabiente?

Ingrese un valor entero o con punto decimal

2.6.

En el último mes, ¿cuántos días faltó a la escuela? **Si no faltó ningún día a clases, seleccione "No faltó" para**

pasar a la pregunta 2.8.

- 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 becario/a
- Enfermedad de otro miembro de la familia
- Problemas familiares
- Trabajo
- Otro: _____



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

2.8. En 2016, ¿Qué tan seguido usted...?

	Nunca	A veces	Frecuentemente
Revisa que el becario hubiera terminado sus deberes escolares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Discutió las calificaciones del becario	<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"/>
Trabajó con el becario en tareas y proyectos escolares	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fué con el becario a actividades escolares (deportes, juegos, museos, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

<input type="radio"/>	Metro	<input type="radio"/>	Caminando
<input type="radio"/>	Metrobús	<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?

<input type="radio"/>	0 a 15 mins.
<input type="radio"/>	15 a 30 mins.
<input type="radio"/>	30 a 60 mins.
<input type="radio"/>	Más de 60 mins.

III. Características Socioeconómicas

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



3.2. ¿Su vivienda es?

- Propia pagada
- Propia, pero se esta pagando
- Rentada
- Prestada
- Otro: _____

3.3. Aparte del Derechohabiente, ¿otro miembro de la familia menor de 15 años recibe algún apoyo de tipo escolar?

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

Otro Programa

3.4. ¿Qué otro Programa recibe?

- PROSPERA
- De su escuela pública o de gobierno
- Un organismo de gobierno
- Una institución privada
- Niños Talento
- Programa de Desayunos Escolares
- Programa de uniformes escolares gratuitos
- Educación inicial y preescolar

- Va Seguro
- Educación Garantizada
- Programa de Transporte Escolar
- Programa de Comedores Públicos
- Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX
- Escuela sin Violencia
- Programa de Exención de pago de tarifa de niños menores de 5 años
- Otro: _____

Bienes y Servicios

3.5. Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta (marcar una opción para cada bien o servicio)

	Lo tiene	No lo tiene
Agua entubada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



- Tinaco Cisterna
- Internet
- Televisión de paga
- Personal de servicio
- Línea Telefónica

-
-
-
-
-

3.6. Aproximadamente ¿cuánto gastó el mes pasado en los siguientes rubros? Expréselo en porcentaje. **(La suma de todos los conceptos no debe exceder el 100%).**

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

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"/> | Televisión |
| <input type="radio"/> | Plantel Escolar | <input type="radio"/> | Carteles |
| <input type="radio"/> | Redes sociales (Facebook, Twitter) | <input type="radio"/> | Por familiares o conocidos |
| <input type="radio"/> | Radio | <input type="radio"/> | Otro: _____ |

4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario? **(Puede señalar más de uno).**

- 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?

- Si, (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?

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

4.6. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)?

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

Actividades Recreativas

4.7. Los servicios adicionales que brinda el Programa "Educación Garantizada" son: servicios de salud, psicológicos, jurídicos, culturales y recreativos ¿Usted los utilizaría?

- Si (Pasa a la pregunta 4.9.)



No sabe (Pasa a la pregunta 4.9.)

No, ¿porqué? (Pasa a la pregunta 4.9.)

4.8. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? **(Puede marcar más de una opción)**

Atención en Salud

Atención Psicológica

Asesoría Jurídica

Actividades culturales y recreativas

Ninguno, ¿porqué?

Complemento Satisfacción con el desempeño del Programa

4.9. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa

"Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?

Si

No

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

Muy satisfecho

Satisfecho

Ni satisfecho. ni insatisfecho

Insatisfecho

Muy insatisfecho

4.11. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades.

Si

No

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

5.3. ¿Que el niño o niña Derechohabiente cuente con los servicios del Programa (apoyo monetario y servicios integrales), le ha permitido que continúe con sus estudios?

- Si
- No

5.4. ¿En lo que se refiere al nivel educativo, si el 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 |

Carrera Técnica

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 _____

5.5.4. Atenciones Psicológicas _____

5.5.2. Actividades culturales _____

5.5.5. Atención Jurídica _____

5.5.3. Atenciones de salud _____

Continuación de la Sección V "Efectos del Programa".

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

Marca solo un óvalo por fila.

	Ha aumentado	Ha disminuido	Permanece igual
Actividades recreativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Actividades culturales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atenciones de salud	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atenciones psicológicas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Atención jurídica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.7. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa ha ayudado a que el Derechohabiente permanezca en la escuela?

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo , ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

5.8. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente?

En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.

5.9. ¿Los servicios adicionales del Programa le han representado beneficios adicionales?

- Sí, (pase a la pregunta 5.10.)
 No, (pase a la pregunta 6.1.)

Continuación de la Sección V "Efectos del Programa".

5.10. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de servicios adicionales del Programa?

- Económico (porque ya no gasta en los servicios proporcionados por el Programa)
 Cultural
 Social
 Político
 Autoestima
 Otro: _____

VI. Expectativa de los Derechohabientes

6.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, el derechohabiente dejaría la escuela?

- Sí
 Probablemente
 Ni probablemente, no poco probable
 Poco probable
 No

6.2. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del Programa?

- 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, cómo califica el 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 a 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 a 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

Muchas gracias por el tiempo dedicado al llenado de esta encuesta!

Por último, les suplicamos cerrar la aplicación completamente y volver a ingresar utilizando la página del DIF-CDMX. ¡¡¡NO REFRESQUE!!! ¡¡¡NO ACTUALICE!!!

Es importante seguir las instrucciones para salir de la página, de lo contrario, la información no se registrará en la base de datos y se tendrá que volver a capturar



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



2017

