



Evaluación Interna 2020

Programas Sociales

Uniformes Escolares Gratuitos
2019



Atendiendo el mandato del artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y de los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, se presenta la Evaluación Interna de los Programas Sociales implementados por la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) de la Ciudad de México durante el 2019.

Ciudad de México, junio 2020

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social



Índice

I.	Introducción	4
II.	Objetivo	5
III.	Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados	6
1.	Información de Referencia	6
2.	Información Presupuestal	1
3.	Resultados	2
IV.	Módulo de Autodiagnóstico	10
a.	Matriz de diagnóstico interno	11
b.	Análisis de resultados	12
V.	Fortalecimiento del programa	12
a.	Recomendaciones	13
b.	Observaciones	16
	Referencias	17



I. Introducción

El objetivo principal de las evaluaciones de programas sociales es la mejora en la toma de decisiones del sector público para el uso eficiente y eficaz de los recursos destinadas para la atención de las personas beneficiarias. Esta valoración, en la forma más sistemática y objetiva posible, de un proyecto, programa o política en marcha o terminado, incluyendo su diseño, ejecución y resultados (OCDE,1986), se encuentra establecida el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF) y determinada por los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México.

La **Secretaría de Inclusión y Bienestar Social** (SIBISO), como una dependencia de la Administración Pública centralizada del Gobierno de la Ciudad de México, a la cual le corresponde el despacho de las materias relativas a desarrollo social, alimentación, promoción de la equidad y servicios sociales comunitarios, fue en 2019 responsable del diseño e implementación de 11 programas sociales aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE). En este sentido, en apego a la normatividad de la Ciudad de México y al Acuerdo SE/IV/03/2020 del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Evalúa, le corresponde una evaluación *ex post* de los programas sociales correspondientes.

La presente evaluación interna es un ejercicio realizado con recursos presupuestales y humanos propios de la SIBISO. En esta evaluación interna se incluye:

- a. La información general del programa para la identificación de los elementos básicos del mismo;
- b. La información presupuestal aprobada y ejercida, los resultados obtenidos en contraste con los de 2018 y con base en las metas asociadas a los objetivos 2019; y
- c. Un autodiagnóstico en el que se identifican las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa.

A partir de la información cualitativa y cuantitativa obtenida se han desarrollado una serie de recomendaciones y observaciones consideradas relevantes para impulsar el mejoramiento de cada uno de los programas evaluados y, con ello, de la política social de la Ciudad de México. Asimismo, en el caso de los programas sociales que culminaron su implementación en 2019, se exponen reflexiones que, no se descarta, pueden ser de gran utilidad para futuros programas o servicios sociales que permitan fortalecer sus objetivos y mejorar la atención en las poblaciones objetivo. En este contexto se realiza la Evaluación Interna 2020 del **Programa Uniformes Escolares Gratuitos 2019**.



II. Objetivo

El objetivo central de la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales 2019 es identificar los principales resultados, así como las áreas de oportunidad, fortalezas y aprendizajes del programa en el ejercicio fiscal 2019, con el propósito de contribuir a la mejora del diseño, planeación e implementación.

Metodología

El tipo de Evaluación Interna 2020 es acercamiento *ex post* de los resultados y el proceso de implementación de los Programas Sociales 2019 mediante un acercamiento cualitativo y cuantitativo a través de dos momentos:

1. Análisis de los instrumentos asentados en las Reglas de Operación (ROP).
2. Autodiagnóstico de la planeación, implementación y operación del Programa Social.

Para el módulo de autodiagnóstico se implementaron tres instrumentos de participación por parte de los diferentes involucrados en el diseño e implementación del Programa Social con el fin de generar un proceso de reflexión interno que proporcione información para la formulación de alternativas y propuestas de mejora; identificando aciertos, fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad.; para este análisis se aplicaron los siguientes instrumentos:

- i. Una entrevista semi-estructurada realizada a los responsables de los Programas Sociales.
- ii. Una encuesta de autodiagnóstico para mandos medios y el staff de los Programas Sociales.
- iii. Un grupo focal dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales.

A través de la evaluación interna del **Programa Social Uniformes Escolares Gratuitos** se reconoce el proceso de implementación de uno de los programas con el más amplio número de beneficiarios en la Ciudad de México que fortalece la economía familiar y brinda igualdad en el marco educativo a las niñas y niños beneficiados.

Objetivos específicos

1. Conocer la opinión de los actores clave en las distintas etapas del programa social.
2. Identificar fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa social.
3. Emitir recomendaciones para la mejora del programa social.



III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados

Este apartado se desprende de la información que los Programas Sociales presentan en sus principales instrumentos de operación como son las Reglas de Operación (ROP), el Padrón de Beneficiarios y/o la Matriz de Indicadores. El apartado se compone de las siguientes secciones:

- Información de referencia: nombre, unidad responsable, año de inicio, último año de operación, antecedentes, objetivo general, objetivos específicos y padrón de beneficiarios.
- Información presupuestal del programa: datos de los elementos presupuestales del Programa Social.
- Información de resultados 2019: indicador de fin, indicador de propósito y metas físicas del Programa Social.

1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social

Uniformes Escolares Gratuitos

1.2 Unidades Responsables

La Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO), a través de la Subdirección de útiles y uniformes escolares de la Dirección de Acción Barrial y Comunitaria de acuerdo con las Reglas de Operación, en coordinación con el Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR).

1.3 Clave Presupuestaria

Descripción de la Modalidad: Sujeto a Reglas de Operación

Programa Presupuestario Clave: S043 Uniformes Escolares Gratuitos

Tabla 1 Clave presupuestaria del programa

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Aprobado	Ejercido
251440S043	150190	44121129	787,950,000.00	481,832,700.00
251440S043	150192	44121129	0.00	243,485,700.00

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2020.



1.4 Año de Inicio del Programa

El Programa inició en 2007

1.5 Último Año de Operación

2019

Para el ejercicio fiscal 2020, el programa de Uniformes Escolares Gratuitos se fusiona con el programa Útiles Escolares Gratuitos para dar origen a un solo programa, con la emisión de un único documento de reglas de operación y un solo presupuesto. Asimismo, el programa social Uniformes Escolares Gratuitos se transfirió completamente a FIDEGAR.

1.6 Antecedentes del Programa Social

El Programa Uniformes Escolares Gratuitos inició sus operaciones el año 2007 y a partir del 2014 fue elevado a rango de Ley con lo cual se logra asegurar el derecho a Uniformes Escolares Gratuitos de las alumnas y alumnos inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en el nivel de educación básica (preescolar, primaria y secundaria) apoyando, principalmente, a la economía familiar.

A partir del ejercicio fiscal 2013, el programa Uniformes Escolares Gratuitos presentó modificaciones en su implementación, ya que pasó de entregar vales físicos a dar vales electrónicos lo que permitió mejorar el ejercicio del gasto por parte de las madres y los padres de las y los derechohabientes y, a su vez, generó un efecto multiplicador hacia los pequeños comercios de la Ciudad.

Asimismo, en la “Evaluación interna integral 2016-2018” realizada a los programas de útiles y uniformes escolares se destacó que: [...] los programas han contribuido con un efecto positivo en el gasto de la mayoría de los hogares de los derechohabientes, ya que el 75% de ellos gana hasta 3 salarios mínimos. Las madres y padres de familia califican muy bien al programa, por lo que existe una alta tasa de satisfacción, sobre todo por la disminución de los gastos en útiles y uniformes pues, el 80.65% se siente muy satisfecho y satisfecho con el programa.

1.7 Objetivo General

Garantizar un ahorro en la economía de las familias que cuentan con integrantes que cursan la educación básica, mediante la entrega de un vale electrónico para el apoyo en la compra de dos uniformes escolares a todas y todos los niños y jóvenes inscritos en escuelas públicas de nivel básico en la Ciudad de México.

1.8 Objetivos Específicos



- Entregar gratuitamente un vale electrónico para la adquisición de dos uniformes escolares al padre, madre de familia o tutor y, en su caso, a las alumnas y alumnos, para garantizar un ahorro en la economía de las familias.
- Contribuir al fortalecimiento de la identidad de las niñas y los niños de educación básica sin diferencias, promoviendo la equidad, y cohesión e integración social.
- Salvaguardar la igualdad de oportunidades y fomentar la no discriminación social por razones socioeconómicas.
- Desincentivar la deserción escolar por causas económicas.
- Contribuir a la eliminación de los factores, condiciones o situaciones que generan desigualdad o discriminación en distintos grupos de población, mediante el acceso universal al Programa.

1.9. Padrón de Beneficiarios

El padrón de beneficiarios del programa Uniformes Escolares Gratuitos se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 11 de marzo de 2020, No. 301, Vigésima Primera Época. Y en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) en el siguiente enlace electrónico: <http://www.sideso.cdmx.gob.mx/index.php?id=800>:

- Uniformes escolares, preescolar:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padronbeneficiarios2019_uniformescolares_preescolar.pdf
- Uniformes escolares, primaria:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padronbeneficiarios2019_uniformescolares_primaria.pdf
- Uniformes escolares, secundaria:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padronbeneficiarios2019_uniformescolares_secundaria.pdf



2. Información Presupuestal

2.1 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018-2019 por capítulo de gasto

Tabla 2 Presupuesto aprobado y ejercido 2018-2019

Presupuesto aprobado y ejercido del período 2018-2019 por capítulo de gasto				
Capítulo de Gasto	2018		2019	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	0.00	0.00	0.00	0.00
2000	0.00	0.00	0.00	0.00
3000	0.00	0.00	0.00	0.00
4000	\$393,975,000.00	\$333,965,532.02	\$787,950,000.00	\$725,318,400.00
5000	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	\$393,975,000.00	\$333,965,532.02	\$787,950,000.00	\$725,318,400.00

Fuente: SIBISO, Dirección General de Administración y Finanzas, 2020.

El programa Uniformes Escolares Gratuitos en 2019 tuvo un presupuesto aprobado de \$787,950,000.00 del cual se ejercieron \$725,318,400.00 que representan el 92% del total y que corresponde al capítulo 4000. Comparado con 2018, los principales cambios son: 1) se incrementó en 100% el presupuesto del programa, 2) se duplicó el monto por vale electrónico ya que pasó de \$300 en 2018 a \$600 en 2019, este último monto permite la compra de dos uniformes y 3) se benefició a 88,815 alumnas y alumnos más que en el ejercicio fiscal anterior.

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2019

El programa Uniformes Escolares Gratuitos entrega un vale electrónico a la madre, al padre o al tutor (a) de alumnas y alumnos que asisten a escuelas públicas en el nivel básico en la Ciudad de México. Se requiere de la participación del padre o madre de familia en dos momentos: el primero al acudir al plantel educativo para la entrega del vale electrónico y, un segundo momento, para la activación del vale en la página de internet de la empresa dispersora. Una vez activado, se realiza una dispersión al año a cada estudiante beneficiaria (o) para apoyar en la compra de dos uniformes escolares.



El operativo de entrega de los vales electrónicos se realizaba a través del establecimiento de un periodo determinado para su entrega donde las personas servidoras públicas asistían a los planteles educativos y, en caso de que los padres o madres de familia no pudieran asistir, se establecían periodos extraordinarios; exceptuando años electorales donde la entrega de vales se hacía antes de llevarse a cabo éstas. Sin embargo, en 2019 se implementó una estrategia de entrega continúa a través de dos acciones: 1) las personas servidoras públicas de FIDEGAR acudían a los planteles educativos para entregar los vales y 2) en caso de que los padres o las madres de familia no pudieran acudir a la entrega, podían ir a las oficinas de FIDEGAR cualquier día para recoger el vale. Este cambio en la estrategia logró un incremento en el número de beneficiarias y beneficiarios de 2019 comparado con 2018.

Otra de las diferencias más importante con respecto a 2018 es el aumento del 100% del recurso entregado a las y los estudiantes; en 2019 la transferencia monetaria corresponde a un depósito anual con valor de \$600 para la adquisición de dos uniformes escolares.

3. Resultados

3.1 Indicador de Fin

Tabla 3 Evolución del indicador de Fin

	2018	2019
3.1.1 Nombre del indicador.	Tasa de variación de estudiantes que permanecieron en las aulas en la Ciudad de México en el periodo t respecto al periodo anterior	Tasa de variación de estudiantes que permanecieron en las aulas en la Ciudad de México en el periodo respecto al periodo anterior
3.1.2 Descripción.	Contribuir al aumento de la permanencia educativa en escuelas públicas del nivel básico en la Ciudad de México.	Contribuir al aumento de la permanencia educativa en escuelas públicas del nivel básico en la Ciudad de México.
3.1.3 Método de cálculo.	$(\text{Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año actual}) / (\text{Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año anterior})$	$\text{Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año actual} / \text{Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año anterior}$
3.1.4 Frecuencia de Medición.	Anual	Anual
	Ascendente	Ascendente



	2018	2019
3.1.5 Sentido del indicador.		
3.1.6 Línea Base	2% más de estudiantes permanecieron en las aulas con respecto al periodo anterior.	2% más de estudiantes permanecieron en las aulas con respecto al periodo anterior.
3.1.7. Año de Línea Base.	No definido	No definido

3.1.8. Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019, en caso de que el programa haya operado también el primer año.

En 2019, el valor del indicador Fin es de 8% que se interpreta como:

Ocho por ciento más alumnos y alumnas permanecieron en las aulas comparado con el año anterior, es decir que 88,815 niñas, niños y/o adolescentes más se beneficiaron de este programa.

3.2 Indicador de Propósito

Tabla 4 Evolución del indicador de Propósito

	2018	2019
3.2.1 Nombre del indicador.	Porcentaje de hogares con estudiantes sujetos de derecho que disminuyeron el gasto en uniformes respecto al año anterior	Porcentaje de hogares con estudiantes sujetos de derecho que disminuyeron el gasto en uniformes respecto al año anterior.
3.2.2 Descripción	Han disminuido los gastos en uniformes escolares de los hogares con estudiantes derechohabientes del Programa inscritos en escuelas de educación básica, públicas en la Ciudad de México.	Han disminuido los gastos en uniformes escolares de los hogares con estudiantes derechohabientes del Programa inscritos en escuelas de educación básica, públicas en la Ciudad de México.
3.2.3 Método de cálculo.	(Porcentaje de hogares con derechohabientes del Programa que disminuyeron el gasto en uniformes escolares del ciclo escolar	(Porcentaje de hogares con derechohabientes del Programa que disminuyeron el gasto en uniformes escolares del ciclo escolar



	2018	2019
	actual)/(Porcentaje de hogares con derechohabientes del Programa que disminuyeron el gasto en uniformes escolares del ciclo escolar anterior)	actual)/(Porcentaje de hogares con habientes del Programa que disminuyeron el gasto en uniformes escolares del ciclo escolar anterior)
3.2.4 Frecuencia de Medición.	Ascendente	Ascendente
3.2.5 Sentido del indicador.	Anual	Anual
3.2.6 Línea Base.	60% de los hogares con derechohabientes de este programa lograron reducir sus gastos en uniformes escolares.	60% de los hogares con derechohabientes de este programa lograron reducir sus gastos en uniformes escolares.
3.2.7 Año de Línea Base.	No definido	No definido

III.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019, en caso de que el programa haya operado también el primer año.

El indicador de Propósito para 2019 tuvo un valor de 79% que significa que: El 79% de los hogares que tienen derechohabientes de este programa observaron una disminución de sus gastos en uniformes escolares.

3.3 Metas Físicas

Para 2019, el programa de Uniformes Escolares Gratuitos tiene como meta física entregar 1,250,000 vales electrónicos a alumnas y alumnos del nivel básico que asistan a escuelas públicas en la Ciudad de México, dadas las características de este programa social se atiende únicamente a beneficiarios directos.

3.3.1. Bienes y/o Servicios

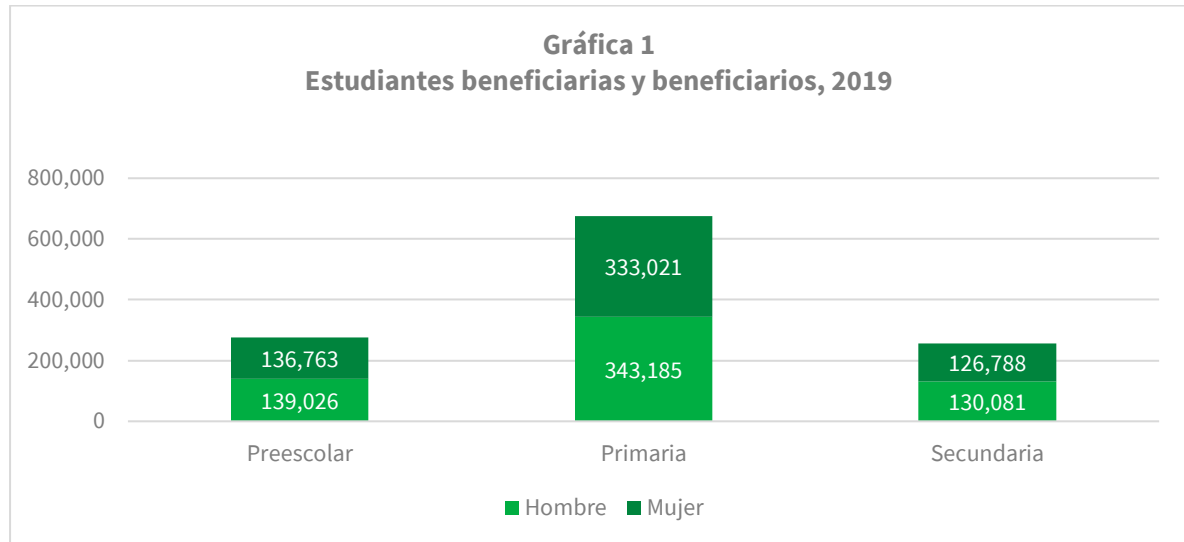
En 2019, se entregaron 1, 208,864 vales electrónicos que beneficiaron al mismo número de estudiantes logrando así el 96.7% de cobertura de la meta física programada, mientras que en 2018 se tuvo un alcance de 1, 120,049 vales electrónicos, es decir, en 2019 se tuvo un aumento del 7.9% de beneficiarios.

3.3.2 Evolución de la Cobertura

En las reglas de operación del programa Uniformes Escolares Gratuitos se estableció como población beneficiaria a 1,250,000 niñas, niños y/o adolescentes. En el padrón de beneficiarios se registraron 1,208,864 niñas y niños, la cobertura fue de un 96.7% de la población beneficiaria establecida en las reglas de operación.

3.3.3 Análisis de la Cobertura.

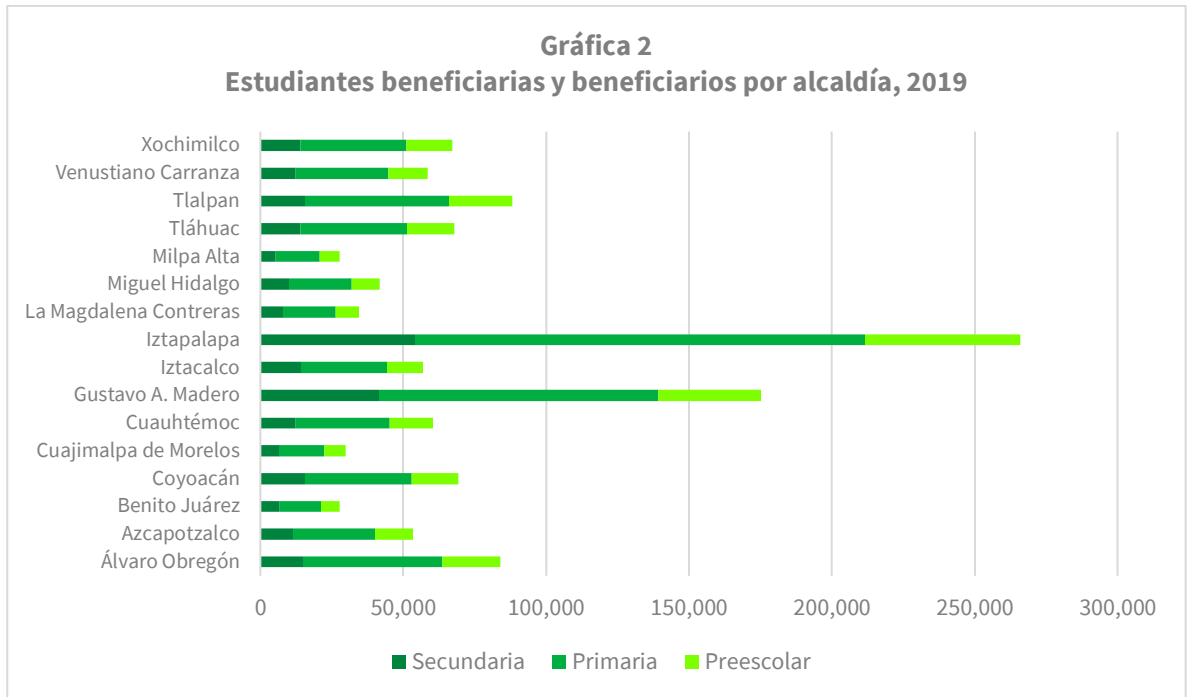
a) Distribución por sexo y por nivel de escolaridad



Fuente: SIBISO, FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Uniformes Escolares Gratuitos, 2019

En 2019, el 22.8% de las y los beneficiarios del programa Uniformes Escolares Gratuitos corresponden al nivel educativo preescolar, el 55.9% de nivel educativo primaria y el 21.2% de nivel educativo secundaria. Cuando se compara esta distribución con 2018, se tiene que a nivel primaria fue donde se experimentó un incremento en el número de beneficiarias y beneficiarios al pasar de 633,145 en 2018 a 676,206 en 2019, mientras que para el nivel preescolar y secundaria se dio una disminución en el número absoluto de personas beneficiarias de este programa (Gráfica 1). Asimismo, la distribución por sexo de las y los beneficiarios muestra que el 50.7% son hombres y el 49.3% son mujeres.

b) Distribución territorial, alcaldía y colonia.



Fuente: SIBISO, FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Uniformes Escolares Gratuitos, 2019

En cuestión de distribución territorial se observa que la alcaldía Iztapalapa es la que tiene el mayor número de beneficiarios con 265,987 que representa el 22% de la meta física alcanzada, esto responde a que es la alcaldía más poblada, le sigue la alcaldía Gustavo A. Madero con un total de beneficiarios de 175,106 que representa 14.4% del total. Las alcaldías con el menor número de beneficiarios son Milpa Alta con 27,763 (2.2% del total) y Benito Juárez con 27,854 (2.3% del total) alumnas y alumnos beneficiarios. Asimismo, se refuerza lo encontrado anteriormente, que a nivel primaria es donde se concentra la mayor proporción de beneficiarios en cada una de las alcaldías (Gráfica 2).



IV. Módulo de Autodiagnóstico

Los resultados del Módulo de Autodiagnóstico se encuentran en la *Matriz de Diagnóstico Interno* integrada con la información obtenida de los siguientes instrumentos¹:

- i. Una entrevista semi-estructurada realizada a los responsables de los Programas Sociales.
- ii. Una encuesta de autodiagnóstico para mandos medios y el staff de los Programas Sociales.
- iii. Un grupo focal dirigido a mandos medios y staff de los Programas Sociales que intervienen en el proceso de operación.

El 2019 fue un año de transición para el programa de Uniformes Escolares Gratuitos dado que fueron dos las instancias gubernamentales encargadas de su implementación: la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) y el Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR). En este contexto, la SIBISO fue responsable de la planeación y la dispersión del recurso monetario a los vales electrónicos entregados mientras que el FIDEGAR fue responsable de la entrega de los vales, así como del resguardo de toda la documentación de las beneficiarias y los beneficiarios.

Los instrumentos elaborados e implementados para el módulo de autodiagnóstico fueron tanto para el programa social de Uniformes Escolares Gratuitos, así como para Útiles Escolares Gratuitos. Lo anterior responde a que operativamente ambos programas sociales se implementan simultáneamente debido a que tienen la misma población objetivo. Esto se corroboró en el cuestionario aplicado a los actores clave de FIDEGAR, ya que las 24 personas servidoras públicas respondieron que participaron en la implementación de ambos programas sociales durante el ejercicio fiscal 2019. Aunado a esto, en la entrevista semi-estructurada con los directivos del área responsable de los programas se mencionó que los programas sociales Útiles Escolares Gratuitos y Uniformes Escolares Gratuitos operaban de la misma manera.

A partir de la información cuantitativa y cualitativa recopilada por los 3 instrumentos implementados, es posible integrar una síntesis en la siguiente matriz:

¹ La aplicación de estos instrumentos se realizó del 1 al 19 de junio de 2020 a través del área de la Dirección del Sistema, Control, Monitoreo y Evaluación Interna de la SIBISO. Cabe destacar que, en este año 2020, debido a la contingencia por el COVID-19 y respetando las medidas de sana distancia, los instrumentos antes mencionados se realizaron a distancia con el uso de herramientas tecnológicas.



a. Matriz de diagnóstico interno

Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	<p>1.1 Firma de convenio entre FIDEGAR y SIBISO donde se establecieron las responsabilidades de cada una de las instancias.</p> <p>1.2 Firma de convenio con la autoridad educativa de la Ciudad de México para el uso de la información del número de planteles y matrícula.</p> <p>1.3 Comunicación interinstitucional constante entre la SIBISO y el FIDEGAR.</p> <p>1.4 Comunicación constante al interior de cada instancia gubernamental responsable.</p> <p>1.5 Coordinación interinstitucional.</p> <p>1.6 Entrega de vales electrónicos continúa y no en periodos.</p>	<p>Recomendaciones</p> <p>1.1.1 Seguir con la entrega continúa de los vales haciendo uso de un ejercicio de planeación puntual en el ámbito de los recursos humanos y materiales disponibles.</p> <p>1.1.2 Continuar con la coordinación intersectorial de las instancias responsables de los programas.</p> <p>Observaciones</p> <p>1.2.1 Mantener el convenio con la autoridad educativa de la Ciudad de México.</p>
2. Obstáculos y brechas	<p>2.1 Personal insuficiente para la entrega de vales.</p> <p>2.2 Falta de claridad en los tipos de escuelas que entran en el programa, por ejemplo, en el nivel preescolar o los tipos de CAM.</p> <p>2.3 Validación oportuna de las escuelas previa a la entrega de vales.</p> <p>2.4 Planeación en los calendarios de entrega.</p> <p>2.5 Falta de especificidad en los requisitos necesarios en situaciones atípicas para determinar a quién y en qué condiciones entregar los vales.</p> <p>2.6 Asegurar que las madres y padres de familia hagan uso de las plataformas con las que cuenta el programa.</p>	<p>Recomendaciones</p> <p>2.1.1 Mejorar la planeación de los calendarios de entrega de vales.</p> <p>2.1.2 Modificar el manual operativo para adecuarlo a las necesidades específicas del programa.</p> <p>Observaciones</p> <p>2.2.13. Fortalecer el acompañamiento con otras instancias gubernamentales para el apoyo de la entrega de vales.</p> <p>2.2.2 Comunicación con las escuelas previa a la entrega de vales.</p>



Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
3. Áreas de oportunidad	3.1 Mantener la comunicación con las beneficiarias y los beneficiarios 3.2 Elaboración de evaluaciones de impacto 3.3 Registro previo de madres y padres de familia para la entrega de vale 3.4 Establecer tiempos razonables de entrega 3.5 Digitalización de trámites.	Recomendaciones 3.1.1 Uso de plataformas digitales para el registro previo de las madres y los padres de familia. Observaciones 3.2.1 Establecer comunicación con la instancia gubernamental encargada de la creación de las plataformas digitales
4. Satisfacción de beneficiarios	4.1 El 97.5% de las personas encuestadas considera que el programa Uniformes Escolares Gratuitos genera un ahorro en la economía familiar. 4.2 El 96.2% de las personas encuestadas considera que fue valiosa la información sobre la activación de vales electrónicos. 4.3 El 90.1% de las personas encuestadas se encuentran Muy satisfechas y satisfechas con el programa.	Recomendaciones 4.1.1 Continuar con la implementación de la encuesta de satisfacción.

b. Análisis de resultados

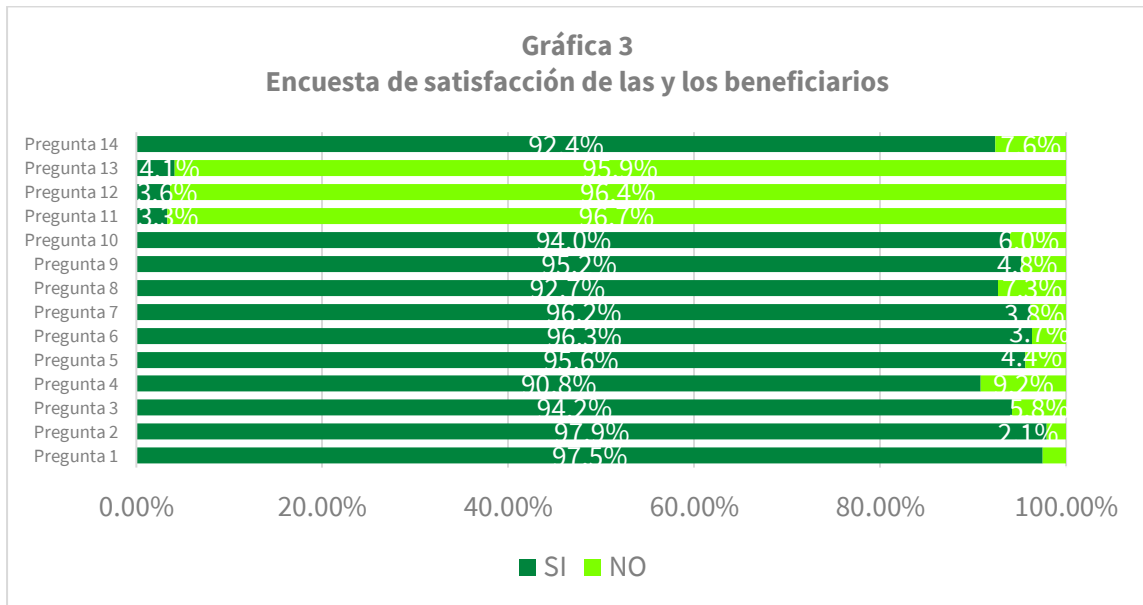
El programa de Uniformes Escolares Gratuitos implementó una encuesta de satisfacción para las beneficiarias y los beneficiarios, la cual se aplicó en el momento en que los padres y las madres de familia activaron el vale electrónico, de esta forma se tiene la certeza de que todos los padres y madres de familia con derechohabientes de este programa la contestaron.

La encuesta aplicada consta de 15 preguntas que tocan varios aspectos generales de la implementación y uso del vale electrónico del programa. Los resultados muestran que el 97.5% de los encuestados consideran que el monto del vale electrónico contribuyó a generar un ahorro en la economía familiar, el 92.7% cree que la activación del vale fue fácil, 95.2% piensa que la atención de los promotores fue buena y 92.4% considera que esta es la mejor forma para realizar la dispersión. Por el otro lado, resalta que el 4.1% de las personas encuestadas se les cobró una comisión por el uso del vale y a 3.3% le negaron el canje del mismo (ver gráfica 3).



Lista 1 Preguntas aplicadas a la encuesta de satisfacción de los programas sociales Útiles Escolares Gratuitos y Uniformes Escolares Gratuitos

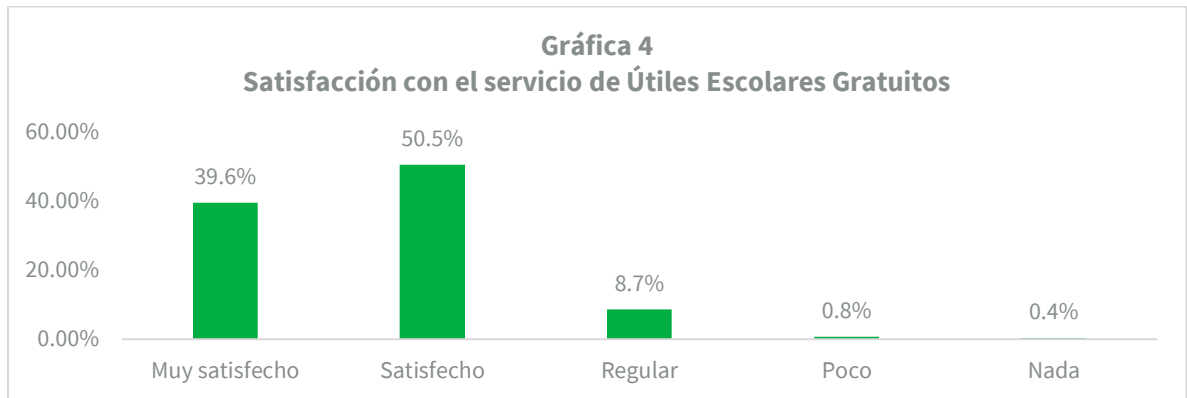
- **Pregunta 1** ¿Considera usted que el monto del vale electrónico contribuirá a generarle un ahorro en la economía de su familia?
- **Pregunta 2** ¿La entrega del vale se llevó a cabo de manera oportuna en los plazos establecidos?
- **Pregunta 3** ¿Considera usted que la difusión del Programa fue adecuada?
- **Pregunta 4** ¿Considera usted que fueron suficientes las mantas, carteles y/o volantes con los lugares, fechas y horarios de entrega de vales electrónicos?
- **Pregunta 5** Considera usted que fue clara y valiosa la información sobre los lugares, fechas, horarios y requisitos para la entrega del vale
- **Pregunta 6** ¿Se cumplió, con los lugares, fechas y horarios establecidos en los carteles?
- **Pregunta 7** ¿La información en los carteles sobre la activación del vale electrónico fue clara?
- **Pregunta 8** ¿La activación del vale le resultó fácil?
- **Pregunta 9** ¿Considera usted que la atención de los promotores del programa fue buena?
- **Pregunta 10** ¿Considera usted que las formas de acceso y horarios de los centros de canje de vales fueron fáciles de localizar y suficientes para una atención de calidad?
- **Pregunta 11** ¿Le negaron el canje del vale electrónico?
- **Pregunta 12** ¿Estuvo usted obligado a pagar alguna cantidad adicional?
- **Pregunta 13** ¿Le cobraron alguna comisión por hacer uso del vale electrónico?
- **Pregunta 14** ¿Cree usted que esta es la mejor forma para realizar la dispersión?
- **Pregunta 15** ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio en general?



Fuente: SIBISO, FIDEGAR, Encuesta de satisfacción de los usuarios de Útiles Escolares Gratuitos y Uniformes Escolares Gratuitos, 2019.

La gráfica 4 muestra las respuestas de la pregunta 15 sobre la percepción que tienen las personas que contestaron la encuesta sobre el programa de Uniformes Escolares Gratuitos. Particularmente, el 39.6% de ellas se encuentran muy satisfechos con el servicio del programa, el 50.5% se encuentra satisfecho, el 8.7% tiene una satisfacción regular con el servicio mientras que el 1.2% está poco o nada satisfecho con el servicio general del programa.

A grandes rasgos, el programa Uniformes Escolares Gratuitos tiene una buena recepción en los hogares que cuentan con niñas, niños y adolescentes que asisten a escuelas públicas del nivel básico en la Ciudad de México. Se tiene la percepción de que el programa logra contribuir al ahorro en el gasto de uniformes escolares y que el trato de los promotores, así como la información que se proporciona tiene la claridad suficiente para llevar a cabo una entrega de vales adecuada.



Fuente: SIBISO, FIDEGAR, Encuesta de satisfacción de los usuarios de Útiles Escolares Gratuitos y Uniformes Escolares Gratuitos

V. Fortalecimiento del programa

a. Recomendaciones

1. Seguir con la entrega de vales continúa

La elaboración del módulo de autodiagnóstico permitió encontrar que uno de los grandes cambios en la implementación del programa de Uniformes Escolares fue la entrega de vales. En años anteriores, la entrega se realizaba en determinados meses del año y se programaban algunas entregas extemporáneas para las madres y los padres de familia que no pudieron asistir a recoger el vale en las escuelas. En 2019, el proceso de entrega se modificó, de tal manera que FIDEGAR en una primera instancia asistió a los planteles para dar los vales electrónicos y, en un segundo momento, los padres y madres que no pudieron asistir tenían la oportunidad de ir a las oficinas de FIDEGAR cuando lo consideraran oportuno para solicitar el vale. Esta entrega continúa permitió que se entregaran 88,815 más vales comparado con 2018. Dado lo anterior, se recomienda a la(s) instancia(s) responsable(s) que mantengan esta buena práctica en la entrega de vales para el ejercicio fiscal 2020.

2. Mejorar la planeación de los calendarios de entrega de vales

Durante la entrega de vales electrónicos en las escuelas, los calendarios de entrega en ocasiones no eran los adecuados para realizar dicha tarea. Se recomienda a la (s) instancia(s) responsable(s) la reconfiguración de esta actividad de tal forma que permita revertir y/o solventar estas situaciones adversas a las que se enfrentaron.

La planeación de los calendarios de entrega puede considerar:



- a) Aquellas escuelas que son de doble turno, para que las personas servidoras públicas en un solo traslado realicen la entrega de los vales electrónicos.
- b) Considerar en un día cuántas entregas en promedio se tiene que llevar a cabo para realizar una distribución de las escuelas de acuerdo con los turnos. Es decir, se recomienda que se dé prioridad en la mañana a las escuelas que únicamente son de turno matutino o en la tarde aquellas que son de turno vespertino y en horario de entre 12:00 y 14:00 horas en los planteles que cuenten con ambos turnos.
- c) En caso de ser posible, programar que las personas servidoras públicas encargadas de la entrega de vale vayan a escuelas que no estén muy alejadas del lugar donde viven.

3. Modificar el manual operativo para adecuarlo a las necesidades específicas del programa.

Se identificó que uno de los principales obstáculos para implementar el programa era la falta de claridad en los requisitos para realizar la entrega de los vales en situaciones consideradas como atípicas, por ejemplo, cuando una persona diferente al papá o a la mamá solicitaba la entrega del vale expresando ser el tutor o tutora del niño o la niña. O bien, al momento de enfrentarse a la entrega de vales en diferentes tipos de escuela cómo los CAM, surgiendo la pregunta ¿en qué nivel educativo se considera al CAM laboral?

Se recomienda a la(s) instancia (s) responsable (s) realizar adecuaciones al manual operativo del programa para elaborar un catálogo de posibles situaciones a presentar y cómo solventarlas. Es decir, con base en las buenas prácticas que ha realizado la instancia responsable es importante formalizarlas para asegurar su aplicación en próximos ejercicios fiscales.

Las modificaciones o adecuaciones en el manual operativo podrían contemplar los siguientes apartados:

1. Escenario(s) donde familiares diferentes a padres o madres de familia reclaman la entrega de vale. Planteamiento del o los documentos que se deben solicitar para asegurar que el vale electrónico llegue a la niña o el niño quien es beneficiario.
2. Catálogo los diferentes tipos de escuelas por nivel escolar que se contemplan en la entrega de vales, así como sus posibles dudas y las soluciones para cada caso.

Es importante señalar que estas adecuaciones al manual operativo del programa tendrían que actualizarse en cada ejercicio fiscal cuando se identifiquen nuevos casos o situaciones con la finalidad de formalizar las buenas prácticas.



4. Continuar con la coordinación intersectorial de las instancias responsables de los programas.

La coordinación entre dependencias fue una de las fortalezas identificadas en la implementación del programa de Uniformes Escolares Gratuitos. Esto fue importante ya que, a pesar de que el programa se implementó a través de dos instancias gubernamentales, el trabajo en equipo permitió una buena coordinación para el cumplimiento de metas.

5. Uso de plataformas digitales para el registro previo de las madres y los padres de familia

Uno de los obstáculos que se encontraron en los procesos relacionados con la entrega de vales electrónicos es el tiempo reducido con los que contaban los promotores para la revisión de los documentos de cada uno de los beneficiarios y las beneficiarias del programa. Con el objetivo de agilizar y facilitar la recepción de documentación, se recomienda implementar un registro previo para las alumnas y alumnos de los planteles educativos, de tal forma que se cuente con un comprobante de registro y sea el único documento que se tenga que revisar al momento de la entrega del vale.

Dicha plataforma puede estar alojada en la página oficial de la instancia responsable y ser un formulario breve que contenga principalmente la clave del plantel educativo, el nombre completo del o la beneficiaria del programa y el nombre del padre, madre o tutor encargado de recoger el vale. El comprobante de registro podría descargarse en formato PDF para ser guardado en algún dispositivo móvil o computadora o imprimirse para presentarlo en el día de la entrega.

6. Continuar con la implementación de la encuesta de satisfacción

Aplicar una encuesta de satisfacción de los beneficiarios y las beneficiarias del programa permite conocer de qué manera se percibe y se recibe el programa social, dado que es una buena práctica vale la pena seguir realizándola en futuros ejercicios fiscales. Sin embargo, se recomienda adecuar la encuesta de tal manera que las preguntas puedan ser respondidas a través de una escala Likert que muestre un panorama con más detalle.

b. Observaciones

1. Reconfiguración del programa Uniformes Escolares Gratuitos

Es importante destacar que 2019 este programa sufrió algunos cambios y se tomó la decisión de que fuera implementado por la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO) en coordinación con el Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR). Mediante la firma de un convenio el 29 de abril de 2019 se establecieron las responsabilidades de cada una de las



instancias responsables de la operación del programa de tal forma que: 1) SIBISO quedó como responsable del padrón de beneficiarios y beneficiarias, así como de la dispersión del recurso en los vales electrónicos una vez activados y 2) FIDEGAR fue el responsable de resguardar la documentación probatoria de cada una de las beneficiarias y beneficiarios del programa, así como la entrega de los vales electrónicos. Para el ejercicio fiscal 2020, el programa de Uniformes Escolares Gratuitos se reconfigura con el programa de Útiles Escolares Gratuitos para dar lugar a un solo programa social operado en su totalidad por el Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR).

2. Mantener el convenio con la autoridad educativa de la Ciudad de México.

Entre las fortalezas identificadas durante la implementación del programa de Uniformes Escolares Gratuitos se identificó que la firma del convenio con la autoridad educativa de la Ciudad de México jugó un papel crucial en el proceso de entrega de vales electrónicos, ya que permitió contar con información de cuántas escuelas hay, la matrícula de cada una y relacionar a la(s) instancia(s) responsable(s) con los directivos de las escuelas que facilitaban el proceso de entrega. Dado los buenos resultados que se obtuvieron con el convenio se propone que la(s) instancia(s) responsable(s) continúe(n) con este en los próximos ejercicios fiscales.

3. Fortalecer el acompañamiento con otras instancias gubernamentales para el apoyo de la entrega de vales.

La coordinación interinstitucional fue una de las características principales de la implementación del programa en el ejercicio fiscal 2019, especialmente en los procesos relacionados con la entrega de los vales electrónicos en las escuelas. Se identificó que esta coordinación interinstitucional no solo contribuyó con el número de personas servidoras públicas para la entrega de vales sino también permitió que a las y los promotores el uso de infraestructura como módulos donde: 1) se resguardaban los vales electrónicos en lugares cercanos a las escuelas programadas en las entregas y 2) permitió a las madres y padres de familia contar con lugares físicos para solicitar información del programa o recoger el vale electrónico si es que no pudieron asistir a la entrega en los planteles. Esta es una fortaleza crucial para la entrega de los vales electrónicos por lo que se recomienda seguir fortaleciendo el acompañamiento en este proceso de otras instancias gubernamentales

4. Comunicación con las escuelas previa a la entrega de vales

Uno de los obstáculos identificados fueron las inconsistencias o la discrepancia de información de los planteles educativos que dificultaban los procesos de entrega de vales electrónicos, por ejemplo, el número de alumnas y alumnos del plantel. Con el objetivo de mejorar la planeación y la implementación de la entrega de vales se propone a la instancia



responsable de este programa que implemente un canal de comunicación con las escuelas para minimizar la probabilidad de problemas o dificultades.

5. Establecer comunicación con la instancia gubernamental encargada de la creación de las plataformas digitales

De acuerdo con las responsabilidades y atribuciones de cada una de las instancias del gobierno de la Ciudad de México, se propone que la instancia responsable de la implementación del programa social Uniformes Escolares Gratuitos se acerque a la instancia gubernamental responsable de la creación y resguardo de plataformas. De esta manera, ambas instancias pueden comenzar a delinear los rubros, tiempos y formatos que se requieren para implementar digitalización de trámites.

VI. Anexos

Referencias

Cuenta Pública 2019 de la Ciudad de México. Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México. Rescatado de: https://data.finanzas.cdmx.gob.mx/egresos/cp2018_19/ el día 19 de junio de 2020.

EVALÚA – CDMX (2020). *Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 15 de mayo de 2020.

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF). Rescatada del Prontuario Normativo de la Secretaría de la Contraloría General.

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (1986). *Development Cooperation Report*. París.



La Evaluación Interna 2020 del Programa Uniformes Escolares Gratuitos 2019 se realizó a través de la Dirección del Sistema, Control, Monitoreo y Evaluación Interna de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social con el acompañamiento y participación de la Coordinación de Inclusión y Bienestar Social de la SIBISO y el equipo del Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR), responsables de la implementación del Programa en el ejercicio fiscal 2019.