



Evaluación Interna 2020

Programas Sociales

Útiles 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	7
a.	Matriz de diagnóstico interno	7
b.	Análisis de resultados.....	9
V.	Fortalecimiento del programa.....	12
a.	Recomendaciones	12
b.	Observaciones	14
	Referencias	15



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 en 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 Útiles 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 Útiles 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:

- a. Información de referencia: nombre, unidad responsable, año de inicio, último año de operación, antecedentes, objetivo general, objetivos específicos y padrón de beneficiarios.
- b. 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

Útiles 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 Útiles Escolares Gratuitos

Tabla 1 Clave presupuestaria del programa

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Aprobado	Ejercido
251441S043	150190	44,121,129.00	278,460,000.00	258,920,700.00

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

1.4 Año de Inicio del Programa

El Programa inició en 2003



1.5 Último Año de Operación

2019

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

1.6 Antecedentes del Programa Social

Este programa inició operaciones en el año 2003 y, a partir del 2004, fue elevado a rango de Ley con lo cual se aseguró el derecho a un paquete de útiles escolares gratuitos a alumnas y alumnos inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en el nivel de educación básica (preescolar, primaria y secundaria). En 2013, el programa de Útiles Escolares Gratuitos tuvo una de las modificaciones más importantes en su operación, ya que pasó de entregar vales físicos a dar vales electrónicos lo que permitió un mejor ejercicio del gasto por parte de las madres y los padres de las y los derechohabientes lo que 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 destaca 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 un paquete de útiles 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 un paquete de útiles 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 mediante el acceso universal al programa.

1.9. Padrón de Beneficiarios

El padrón de beneficiarios del programa Útiles 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>:

- Útiles escolares, preescolar:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padrondebeneficiarios2019_utilesecolares_preescolar.pdf
- Útiles escolares, primaria:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padrondebeneficiarios2019_utilesecolares_primaria.pdf
- Útiles escolares, secundaria:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padrondebeneficiarios2019_utilesecolares_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 ejercicio del período 2018 – 2019 por capítulo de gasto				
Capítulo de Gasto	2018		2019	
	A	E	A	E
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	\$139,230,000	\$118,957,906.32	\$278,460,000	\$258,920,700
5000	0.00	0.00	0.00	0.00
Total	\$139,230,000	\$118,957,906.32	\$278,460,000	\$258,920,700

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

El programa Útiles Escolares Gratuitos para el ejercicio fiscal 2019 tuvo un presupuesto programado de \$278,460,000.00 mientras que el presupuesto ejercido fue de \$258,920,700.00, lo que representa el 93% del total. Entre las principales diferencias con el ejercicio fiscal 2018 es que: 1) el presupuesto destinado para 2019 se duplicó esto significó que el monto por vale electrónico fue de \$120.00 para el nivel preescolar, \$220.00 para nivel primaria y \$300.00 para nivel secundaria y 2) se beneficiaron a 88,815 alumnas y alumnos más comparado con el ejercicio fiscal anterior.

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2019

El programa Útiles Escolares Gratuitos entrega un vale electrónico a la madre, padre o 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 para acudir a la entrega del vale electrónico y, en un segundo momento, para la activación del vale en la página de internet de la empresa dispersora. Una vez activado, se dispersa el recurso una vez por año a cada estudiante beneficiaria (o) del programa para apoyar en la compra de un paquete de útiles 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 continua 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 al siguiente monto por nivel educativo: \$120.00 para el nivel preescolar, \$220.00 para nivel primaria y \$300.00 para nivel secundaria.

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 estudiantes que permanecieron en las aulas en la Ciudad de México en el periodo t respecto al periodo anterior	Tasa de variación 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.	(Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año actual) / (Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año anterior)	Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año actual / Porcentaje de estudiantes que permanecieron en las aulas en el año anterior
3.1.4 Frecuencia de Medición.	Anual	Anual
3.1.5 Sentido del indicador.	Ascendente	Ascendente
3.1.6 Línea Base	2% más de estudiantes que permanecieron en las aulas con respecto al periodo anterior	2% más de estudiantes que permanecieron en las aulas



	2018	2019
		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 de 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 útiles 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 útiles 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 útiles 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 útiles escolares del ciclo escolar actual)/(Porcentaje de hogares con derechohabientes del Programa que disminuyeron el gasto en útiles escolares del ciclo escolar anterior)	(Porcentaje de hogares con derechohabientes del Programa que disminuyeron el gasto en uniformes escolares del ciclo escolar 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



	2018	2019
3.2.5 Sentido del indicador.	Anual	Anual
3.2.6 Línea Base.	60% de los hogares con derechohabientes de este programa disminuyeron sus gastos en la compra de útiles escolares.	60% de los hogares con derechohabientes de este programa disminuyeron sus gastos en la compra de útiles escolares.
3.2.7 Año de Línea Base.	No definido	No definido

3.3.8 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 útiles escolares.

3.3 Metas Físicas

Para 2019, el programa de Útiles 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

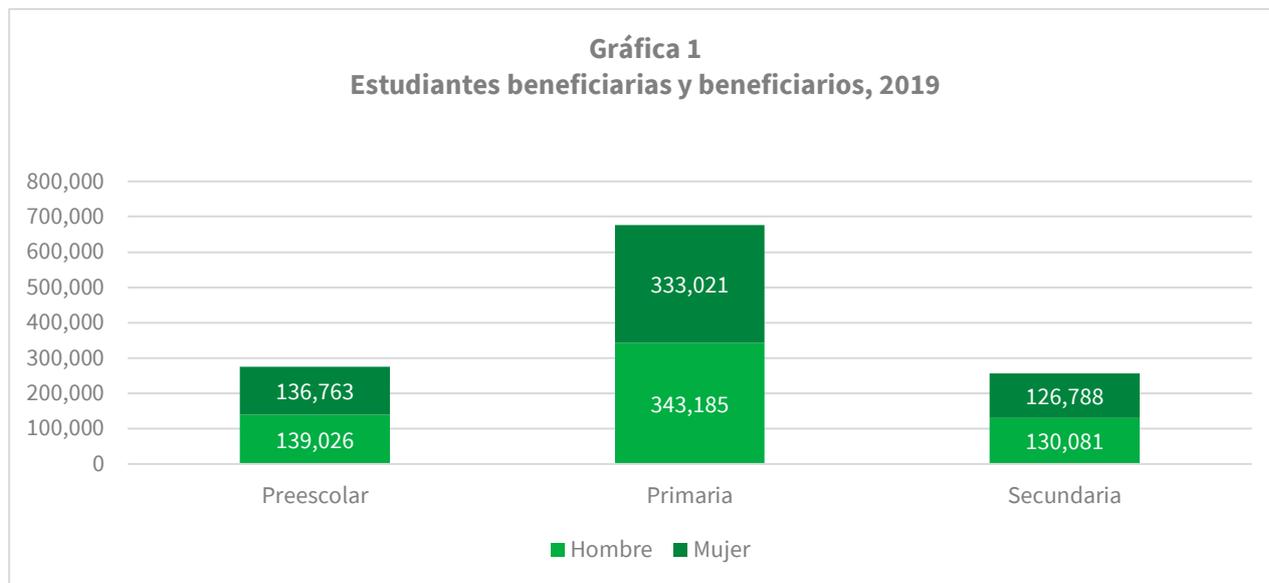
En 2019, se entregaron 1, 208,864 vales electrónicos que beneficiaron al mismo número de estudiantes logrando así el 96.7% de cobertura de la meta física programada, mientras que en 2018 se tuvo un alcance de 1, 120,049 vales electrónicos, es decir, en 2019 se tuvo un aumento del 7.9% de beneficiarios.

3.3.2 Evolución de la Cobertura

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

3.3.3 Análisis de la Cobertura.

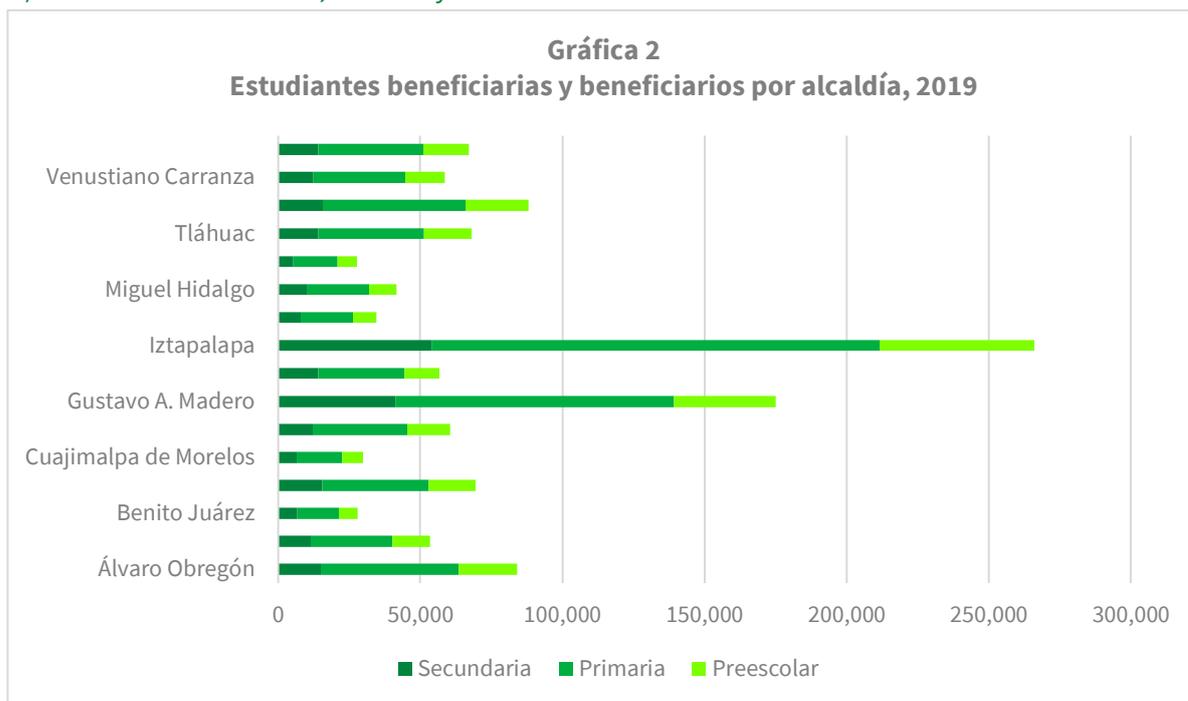
a) Distribución por sexo y por nivel de escolaridad



Fuente: SIBISO, FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Útiles Escolares Gratuitos, 2019.

En 2019, el 22.8% de las y los beneficiarios del programa Útiles 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 Útiles 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 Útiles 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 Útiles Escolares Gratuitos así como para Uniformes Escolares Gratuitos. Lo anterior responde a que operativamente ambos programas sociales se implementaron 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 a partir de los 3 instrumentos llevados a cabo, es posible integrar una síntesis en la siguiente matriz:

a. Matriz de diagnóstico interno

Matriz de Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	1.1 Firma de convenio entre FIDEGAR y SIBISO para definir las responsabilidades de cada una de las instancias.	Recomendaciones 1.1.1 Seguir con la entrega continúa de los vales haciendo

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.



Matriz de Diagnóstico Interno

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
	<p>1.2 Firma de convenio con la autoridad educativa de la Ciudad de México para el uso de su 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.</p> <p>1.5 Coordinación interinstitucional.</p> <p>1.6 Entrega de vales electrónicos continúa y no en periodos.</p>	<p>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 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 bajo 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>2.2.1 3. 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	<p>3.1 Mantener la comunicación con las beneficiarias y los beneficiarios</p> <p>3.2 Elaboración de evaluaciones de impacto</p> <p>3.3 Registro previo de madres y padres de familia para la entrega de vale.</p> <p>3.4 Establecer tiempos razonables de entrega</p> <p>3.5 Digitalización de trámites.</p>	<p>Recomendaciones</p> <p>3.1.1 Uso de plataformas digitales para el registro previo de las madres y los padres de familia.</p> <p>Observaciones</p> <p>3.2.1 Establecer comunicación con la instancia gubernamental encargada de la creación de las plataformas digitales</p>
4. Satisfacción de beneficiarios	<p>4.1 El 97.5% de las personas encuestadas considera que el programa Útiles Escolares Gratuitos genera un ahorro en la economía familiar.</p> <p>4.2 El 96.2% de las personas encuestadas considera que fue valiosa la información sobre la activación de vales electrónicos.</p> <p>4.3 El 90.1% de las personas encuestadas se encuentran Muy satisfechas y satisfechas con el programa.</p>	<p>Recomendaciones</p> <p>4.1.1 Continuar con la implementación de la encuesta de satisfacción.</p>

b. Análisis de resultados

En 2019, se aplicó una encuesta de satisfacción de beneficiarios y beneficiarias del programa Útiles Escolares Gratuitos. Dicha encuesta fue realizada a través de la página de la empresa dispensora al momento de realizar la activación del vale electrónico entregado a las madres y padres de familia, de esta forma se facilitó el levantamiento de la encuesta.

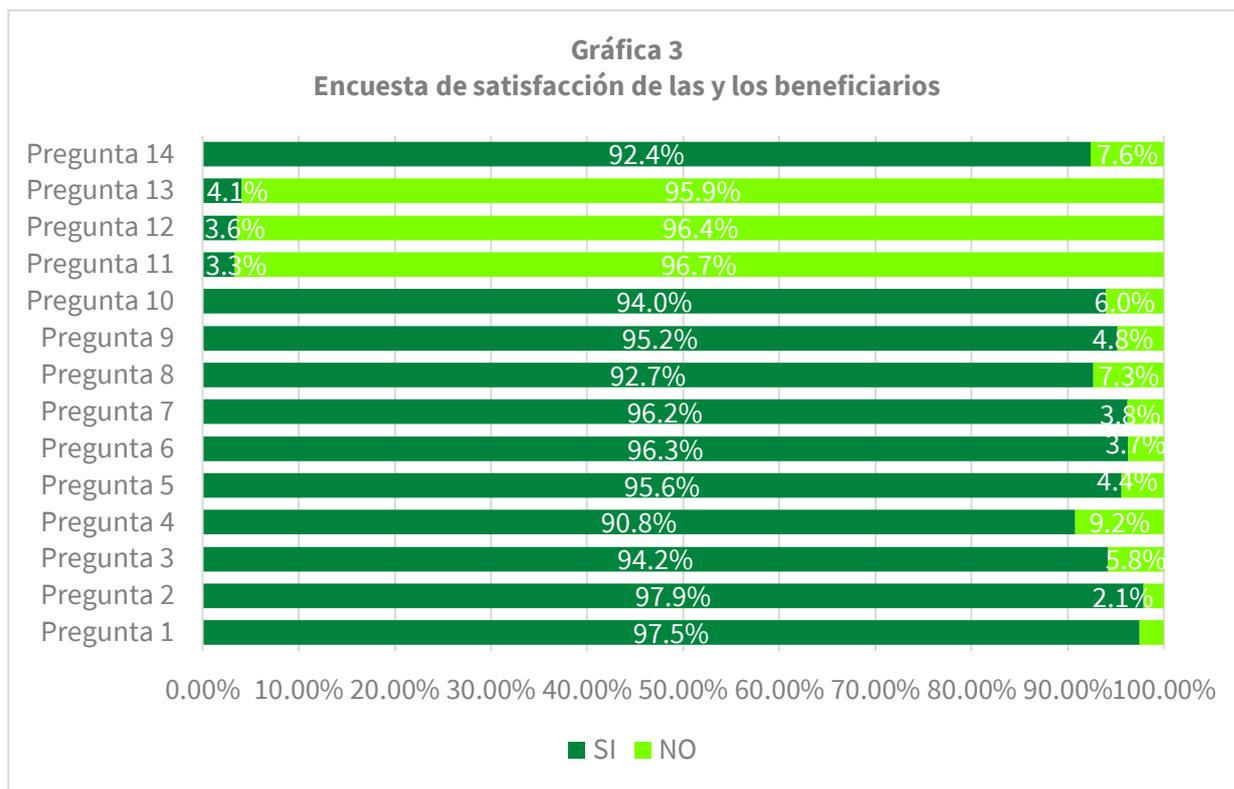
La encuesta de satisfacción estuvo conformada por 14 preguntas de opción binaria (SI o NO) y una pregunta con respuestas en una escala de Likert, donde se preguntaba sobre aspectos generales del programa. A continuación, se muestran las preguntas que se aplicaron en el instrumento:



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

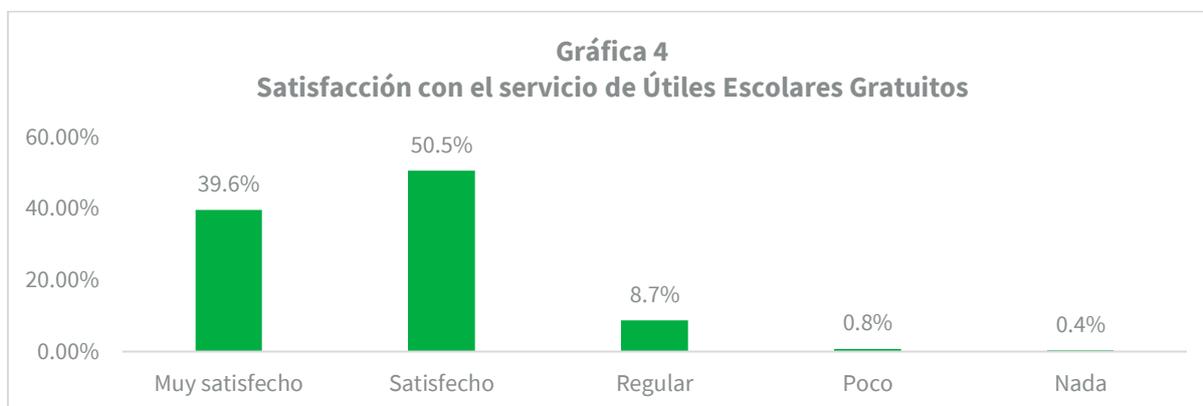
- Pregunta 1** ¿Considera usted que el monto del vale electrónico contribuirá a generarle un ahorro en la economía de su familia?
- Pregunta 2** ¿La entrega del vale se llevó a cabo de manera oportuna en los plazos establecidos?
- Pregunta 3** ¿Considera usted que la difusión del Programa fue adecuada?
- 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?

La gráfica 3 muestra el porcentaje de respuesta de las preguntas de la 1 a la 14. Destaca que el 97.5% de las madres y los padres de familia consideran que el programa contribuye a generar un ahorro en la economía del hogar, el 95.2% de las y los encuestados consideran que la activación del vale fue útil y el 92.4% cree que esta es la mejor forma para realizar la dispersión. Asimismo, resalta que el 3.3% de las familias que cuentan con derechohabientes del programa Útiles Escolares Gratuitos le negaron el canje del vale electrónico, el 3.6% de las y los usuarios fueron obligados a pagar alguna cantidad adicional y 4.1% le cobraron alguna comisión por el uso del vale electrónico.



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

La gráfica 4 muestra las opciones de respuesta que se plantearon para la pregunta: ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio en general? El 39.6% respondió que muy satisfecho, el 50.5% contestó satisfecho, el 8.7% regular y 1.2% poco o nada satisfecho. En general, la satisfacción de las madres y padres de familia de las y los beneficiarios del programa de Útiles Escolares Gratuitos es alta, lo que implica que dicho programa es bien recibido por la ciudadanía.



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

Una de las grandes fortalezas en la implementación del programa de Útiles Escolares Gratuitos en 2019 fue el proceso de entrega de los vales, la cual se realizó de manera continua. En una primera etapa se visitaron los planteles escolares para ahí hacer la entrega y, en otra etapa, para aquellos padres o madres de familia que no pudieron ir por el vale electrónico en las escuelas podían acudir a las oficinas de FIDEGAR en cualquier día para recogerlo. Este cambio en los tiempos de entrega permitió aumentar la entrega de 88,815 vales electrónicos comparado con el año 2018. Dado el resultado de esta estrategia de entrega se recomienda que la instancia responsable del programa social de Útiles Escolares Gratuitos para el ejercicio fiscal 2020 continúe con esos tiempos de entrega, ya que permite que más niñas, niños y adolescentes cuenten con el vale electrónico.

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

En los instrumentos que se utilizaron para la recolección de información se encontró frecuentemente que la planeación de los calendarios para la entrega de vales, en ocasiones no era la adecuada por lo que dificultaba dicha actividad. De acuerdo con esto, se recomienda que la (s) instancia (s) responsable (s) elabore (n) calendarios de entrega que permitan solventar aquellas situaciones adversas a las que se enfrentó FIDEGAR.

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 tienen 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 únicamente de turno vespertino y en horario de entre 12:00 y 14:00 horas a los planteles que cuenten con ambos turnos.
- c) En caso de ser posible, programar que las personas servidoras públicas encargadas de la entrega del vale vayan a escuelas que no estén muy alejadas del lugar donde viven o transitan.

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

Uno de los principales obstáculos en la implementación de este programa fue la falta de claridad en los requisitos necesarios para la entrega de vales en situaciones atípicas, por ejemplo cuando otros familiares



diferentes a los padres y madres de familia son los tutores de las niñas o los niños o cuando existen situaciones de conflicto entre los padres de familia y ambos reclaman la entrega de vale. También se mencionó falta de claridad relacionada con los tipos de escuelas que se contemplan para la entrega de vales, por ejemplo, en los CAM ¿en qué nivel educativo se clasifica el CAM laboral al momento de otorgar los vales electrónicos?

Dadas estas situaciones se recomienda a la(s) instancia (s) responsable (s) realizar adecuaciones al manual operativo del programa de tal manera que se pueda 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 poder 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 para 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

Se encontró que en ocasiones la entrega de los vales no podía ser tan fluida como se esperaba o cómo se había planeado, de tal manera que a veces se dificultaba la revisión de la documentación de las y los beneficiarios. Con la finalidad de solventar esta situación se recomienda la implementación de un registro previo para las y los alumnos de los planteles educativos, de tal manera que se genere un comprobante que sirva de acuse a la instancia responsable del programa y agilice el proceso de entrega de los vales.

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 almacenado en algún dispositivo móvil o computadora o bien imprimirse para presentarlo en el día de la entrega.

6. Continuar con la implementación de la encuesta de satisfacción

La implementación de la encuesta de satisfacción de beneficiarias y beneficiarios del programa de Útiles Escolares Gratuitos es una buena práctica, resalta el hecho de haberse aplicado a través de la página de la empresa dispersora al realizarse la activación del vale electrónico. Con la finalidad de obtener un mejor panorama de la percepción de las madres y los padres de familia y el impacto del vale electrónico en la economía familiar se recomienda a la(s) instancia (s) responsable (s) del programa una reconfiguración de las preguntas de tal forma que las respuestas se muestren en la escala de Likert para obtener una visión con más detalle.

b. Observaciones

1. Reconfiguración del programa Útiles 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 Útiles Escolares Gratuitos se reconfigura con el programa de Uniformes 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.

Otra de las fortalezas que se identificaron en la implementación del programa social Útiles Escolares Gratuitos fue la firma del convenio con la autoridad educativa de la Ciudad de México que permitió a las instancias responsables contar con información oportuna del número de planteles de educación básica, así como el número de alumnas y alumnos lo que permitió una entrega de vales electrónica mucho más fluida que en ejercicios fiscales anteriores. Asimismo, permitió establecer contacto con los directivos de las escuelas abriendo las puertas de los planteles a las personas servidoras públicas encargadas de la entrega de vales. Se propone que la instancia responsable para el programa en el ejercicio fiscal 2020 continúe con la comunicación y coordinación con la autoridad educativa de la Ciudad de México con la finalidad de seguir mejorando en la entrega de vales.



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

La colaboración interinstitucional permitió la entrega de vales electrónicos en tiempo y forma. No solo con el apoyo de las personas servidoras públicas de otras instancias gubernamentales sino también con el uso de módulos de información en las alcaldías, de tal forma que permitían a la instancia responsable de la entrega de vales tener lugares físicos donde las madres y los padres de familia pudieran acercarse para solventar dudas o recoger el vale electrónico si es que no pudieron realizar 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 con otras instancias gubernamentales.

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

Entre los obstáculos que se identificaron en la implementación del programa Útiles Escolares Gratuitos fueron las inconsistencias o la falta de información relacionada a cada plantel educativo que complicaban en cierta medida la entrega de vales, por ejemplo, el número de alumnas y alumnos. Con la finalidad de cerrar esa brecha se propone que la instancia responsable de este programa implemente un canal de comunicación con las escuelas para minimizar la probabilidad de problemas en la entrega de los vales.

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

Dadas 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 Útiles 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.

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.

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

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



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.



La Evaluación Interna 2020 del Programa Útiles 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.