



Evaluación Interna 2021

Programas Sociales

ÚTILES Y UNIFORMES ESCOLARES GRATUITOS
2020



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 2021 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 2020.

Ciudad de México, junio 2021

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social



Índice

I. Introducción	4
II. Objetivo	5
III. Descripción del contexto institucional en que se situó la operación del programa durante el ejercicio fiscal 2020	6
IV. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados	8
1. Información de Referencia	9
2. Información Presupuestal	11
3. Resultados	12
V. Módulo de evaluación operativa	17
a. Matriz de Hallazgos	17
b. Matriz de hallazgos y recomendaciones	25
c. Análisis de resultados	27
VI. Fortalecimiento del programa	31
a. Recomendaciones	31
b. Observaciones	33
Referencias	35



I. Introducción

El objetivo principal de la evaluación de un programa social es la mejora en la toma de decisiones del sector público para el uso eficiente y eficaz de los recursos destinadas a enfrentar un problema público. Los programas sociales surgen de una búsqueda constante de la mejora de las condiciones de vida de las personas con el fin de lograr el acceso pleno a sus derechos; por esta razón, la valoración sistemática del cumplimiento de las metas de las intervenciones públicas requiere reconocer las consideraciones políticas y administrativas de las que son parte durante su ciclo de vida para identificar aquellos mecanismos que requieran ajustes, nuevas modelaciones o transformaciones para lograr el cumplimiento de las metas programáticas.

Esta valoración, en la forma más sistemática y objetiva posible, de un proyecto, programa o política (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 2021 de los Programas Sociales de la Ciudad de México* del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México para los programas implementados durante el 2020, un año particularmente retador, en donde la pandemia por SARS-CoV-2 (COVID-19) ha obligado a los gobiernos a reconfigurar prioridades, actuar bajo escenarios de incertidumbre profunda y adecuar su funcionamiento a las medidas internacionales para enfrentar y prevenir el virus. Este proceso ha profundizado importantes crisis ya existentes en el mundo y en América Latina, pero también ha sido una oportunidad para procesar nuevas formas de respuesta ante los retos presentes y futuros en el ámbito administrativo, económico y social.

Frente a este escenario, enfrentar desde el ámbito social la pandemia COVID-19 ha significado reconfigurar las prioridades al enfrentar la profunda desigualdad que ha generado el virus. La producción de bienes y servicios esenciales para la vida, los derechos a la alimentación y el acompañamiento en la participación ciudadana han requerido de nuevas formas de acompañamiento para garantizar el bienestar de las personas, retos en los que la **Secretaría de Inclusión y Bienestar Social** ha tenido presente desde marzo de 2020 cuando las medidas para enfrentar la pandemia dieron pie a un nuevo período en la implementación de los programas sociales de la Secretaría, a través de la adaptación de medidas de atención que permitirán asegurar el cumplimiento de metas de los mismos, en apego totalmente a las medidas de sanidad instauradas por las autoridades de salud del Gobierno de la Ciudad de México.

Bajo este preámbulo, 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 2020 responsable del diseño e implementación de 5 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 a los lineamientos para la Evaluación Interna 2021 de los Programas Sociales de la Ciudad de México del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, corresponde la evaluación interna operativa, con el fin de conocer las estrategias de adaptación que permitieron el cumplimiento de la implementación y de metas de las intervenciones de la Secretaría.



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

1. La información general de referencia del programa social para la identificación de los elementos básicos del mismo;
2. La información presupuestal aprobada y ejercida en 2020, los resultados obtenidos en contraste con los de 2019 y con base en las metas asociadas a los objetivos 2020; y
3. Un módulo de evaluación operativa en el que se identifican las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa de acuerdo con los procesos de planeación, diseño, difusión, entrega de bienes y servicios y monitoreo de actividades de acuerdo al contexto de su implementación durante el 2020.

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, se presentan reflexiones sobre la adecuación de los programas durante el 2020.

En este contexto, el siguiente documento presenta la Evaluación Interna del Programa Social *Útiles y Uniformes Escolares 2020* de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social de la Ciudad de México a través del Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR).

II. Objetivo

El objetivo central de la Evaluación Interna 2021 de los Programas Sociales 2020 es identificar las principales necesidades de adecuación en la implementación de los programas durante su ejercicio anual, frente a la situación mundial por SARS-CoV-2 que implicó el reconocimiento de alternativas de acción para lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planeados inicialmente.

Metodología

El tipo de Evaluación Interna 2021 es acercamiento *ex post* del proceso de implementación y seguimiento de los Programas Sociales 2020 mediante un enfoque cualitativo y cuantitativo a través de dos momentos:

- a. Análisis de los instrumentos asentados en las Reglas de Operación (ROP) 2020.
- b. Diagnóstico de la planeación, implementación y seguimiento del Programa Social.

Para el módulo de diagnóstico se implementaron dos instrumentos de participación por parte de los diferentes involucrados en la implementación y seguimiento del Programa Social con el fin de generar un proceso de reflexión interno que proporcione información para la adecuación de alternativas y propuestas



de mejora que surgieron durante el 2020, identificando hallazgos significativos para las personas tomadoras de decisiones. Para este módulo y su análisis se aplicaron los siguientes instrumentos:

1. Cuestionario de Operación del Programa: con el fin de identificar el desarrollo del mismo durante el año 2020 y sus principales adecuaciones.
2. Cuestionario de Monitoreo y Seguimiento del Programa: enfocado en reconocer cómo los ajustes del programa también permearon en el registro de sus avances.
3. El análisis del modelo de operación del programa social y sus adecuaciones al respecto: retomado de las Reglas de Operación y su funcionamiento planeado.

A través de la evaluación interna del **Programa Útiles y Uniformes Escolares 2020** se espera responder positivamente a los nuevos procesos de atención que se requieren al garantizar los derechos de las personas que habitan o transitan en la Ciudad de México bajo los nuevos retos que la pandemia ha brindado a los gobiernos en todo el mundo.

Objetivos específicos

- Conocer la opinión de los actores clave en las distintas etapas del programa social durante su implementación en el 2020.
- Identificar los principales aspectos que el programa enfrentó durante su operación y seguimiento en el transcurso de 2020.
- Emitir hallazgos y recomendaciones frente a las nuevas áreas de oportunidad surgidas en el 2020 para el programa social.

III. Descripción del contexto institucional en que se situó la operación del programa durante el ejercicio fiscal 2020

El año 2020 representó para el mundo un reto significativo a causa de la pandemia generada por el COVID-19. En México, los primeros casos registrados se dieron a conocer el 28 de febrero de ese año, y a partir de ese momento las medidas para contrarrestar la propagación del virus implicaron diferentes decisiones económicas, políticas y sociales. Dentro de las primeras acciones tomadas se destaca la del 24 de marzo de 2020, fecha en la cual se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el acuerdo por el que se establecían las medidas preventivas a implementar para la mitigación y control de los riesgos para la salud que implica la enfermedad por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19); parte su contenido establecía la suspensión temporal de las actividades del sector público que involucraran la concentración física, tránsito o el desplazamiento de personas.

Las Reglas de Operación (ROP) del Programa **Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos** (UyU) fueron publicadas el día 31 de marzo de 2020, misma fecha en la cual el Gobierno de la Ciudad de México emitió el “Aviso por el que se da a conocer la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo de Salud de la Ciudad de México, en concordancia con la emergencia sanitaria declarada por el



Consejo de Salubridad General, para controlar, mitigar y evitar la propagación del COVID-19”; ambos publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, con el número 314. Derivado de la declaratoria de emergencia sanitaria, las clases presenciales en las escuelas públicas de educación básica de la capital del país fueron suspendidas, para transitar a un formato virtual.

Como consecuencia, Útiles y Uniformes Escolares tuvo dos modificaciones en sus ROP que afectaron principalmente los apartados del objetivo y estrategia general, la programación presupuestal, los requisitos de acceso y los procedimientos de acceso al programa social. En la primera modificación emitida el 2 de junio de 2020, se añadió al objetivo y estrategia general que ante la emergencia sanitaria provocada por la enfermedad COVID-19 se otorgarían apoyos para proteger la economía familiar mediante la garantía de una transferencia segura, periódica y constante, mientras que la programación presupuestal tuvo un cambio que posteriormente fue revertido. En el caso del apartado de procedimiento de acceso al programa, si bien las ROP ya estipulaban el adelanto del apoyo brindado a través del mismo por un monto de \$500.00 M.N. con motivo de la emergencia sanitaria, a través del mismo vale electrónico donde se realiza la transferencia monetaria del apoyo económico del Programa Social “Mi Beca para Empezar”; se añadió que en el mes de junio de 2020 se dispersaría el complemento del depósito anual del programa y se entregaría un monto adicional que daría un total de \$1,000.00 M.N. por beneficiario.

Por su parte, la segunda modificación a las Reglas de Operación de UyU señala que el programa contará con un presupuesto total de \$1,066,410,000.00 M.N. Asimismo, la publicación indica que el vale electrónico recibirá un depósito anual de \$720.00 pesos para el nivel preescolar, \$820.00 para nivel primaria y \$900.00 para nivel secundaria y laboral. Finalmente, el apartado de procedimiento de acceso apunta que en caso de que existan diversas circunstancias durante una contingencia, desastre o emergencia en la Ciudad de México, los procedimientos de acceso al Programa Social pueden variar; en cuyo caso, el Fideicomiso Educación Garantizada de la Ciudad de México (FIDEGAR) emitirá los lineamientos específicos para tal efecto, en colaboración con la Autoridad Educativa Federal en la Ciudad de México.

Ahora bien, la operación del programa Útiles y Uniformes Escolares bajo el contexto de la emergencia sanitaria tuvo distintas repercusiones, adicionales a las modificaciones a las ROP anteriormente mencionadas. Se requirió adaptarse a las circunstancias de la contingencia conforme avanzaba el ejercicio fiscal, así como crear de soluciones para hacer llegar el apoyo a las y los estudiantes de educación pública básica de la Ciudad de México.

Entre los cambios más significativos e innovadores se encuentra la implementación de una aplicación móvil para la incorporación, registro y actualización de beneficiarios al programa social. Asimismo, se empleó una plataforma digital en la página web oficial del programa y un *call center* para la atención a las personas beneficiarias. Como resultado de las nuevas formas de incorporación de beneficiarios al programa UyU, se registró un aumento en la demanda de ingreso al programa.



Por otro lado, el trabajo de manera escalonada por parte del personal encargado de operar el programa, así como la introducción de las medidas sanitarias establecidas por el Gobierno de la Ciudad, fueron esenciales para continuar con la ejecución de UyU aun en el contexto de la contingencia. En cuanto a la comunicación con las personas beneficiarias del programa, la introducción de trámites digitales, las asesorías telefónicas y la programación de citas presenciales fueron sustanciales para continuar brindando una atención permanente. En general, la incorporación de las tecnologías de información y comunicación para el levantamiento y registro de actividades del programa jugaron un papel relevante en la adaptación y mejora de la operación del programa Útiles y Uniformes Escolares.

Los mecanismos de seguimiento y monitoreo de UyU requirieron de la implementación de herramientas en línea como Drive para disponer de archivos e información actualizada, el monitoreo a través de aplicación móvil para conocer el estatus de las personas beneficiarias, el uso de la plataforma digital del programa social, reuniones presenciales programadas y reuniones virtuales institucionales. Sin embargo, entre los obstáculos que se presentaron como resultado de la introducción de las tecnologías de la información para la operación del programa se destacan algunas dificultades para el uso de la aplicación móvil para acceso de los beneficiarios al programa. En adición, las circunstancias complicaban la obtención de algunos documentos solicitados para el cumplimiento de los requisitos de acceso y actualización de los beneficiarios, debido a que los centros escolares no estaban emitiendo o tardaban en emitir la documentación necesaria; en este sentido, también se vio afectada la expedición de identificaciones oficiales por órganos de gobierno y desconcentrados.

En el contexto de la emergencia sanitaria durante el ejercicio fiscal 2020, la operación del programa social Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos se vio obligada a adaptarse a distintas circunstancias que le presentaron diversos retos, tanto al programa como a sus beneficiarios. Entre ellos, el obstáculo más destacado fue la introducción de las tecnologías de la información, que, si bien presentó un avance significativo en términos del monitoreo y seguimiento del programa, las y los beneficiarios llegaron a manifestar algunas dificultades para su uso, específicamente en el caso de la aplicación móvil. Finalmente, la respuesta para mantener la operación y la atención fue fundamental para las personas beneficiarias de este programa social, quienes a través de todos los medios habilitados pudieron recibir el apoyo económico programado.

IV. 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, antecedentes, objetivo general, objetivos específicos y padrón de beneficiarios.



- Información presupuestal del programa: datos de los elementos presupuestales del Programa Social.
- Información de resultados 2020: indicador de fin, indicador de propósito y metas físicas del Programa Social.

1. Información de Referencia

1.1 Nombre del Programa Social.

Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020

1.2 Unidades Responsables.

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (SIBISO), a través de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Estratégicos, y el Fideicomiso de Educación Garantizada de la Ciudad de México (FIDEGAR), a través de la Coordinación de Apoyos Escolares adscrita a la Dirección Operativa de Programas para la Ciudad.

1.3 Clave Presupuestaria.

Tabla 1. Clave presupuestaria del programa

Área Funcional	Fondo	Posición Presupuestal	Aprobado	Ejercido
242209S210	111102	44121177	0.00	533,205,000.00
242209S210	150102	44121177	0.00	489,560,540.00
242209S210	150100	44121177	1,066,410,000.00	0.00

Fuente: SIBISO, FIDEGAR, 2021.

1.4 Año de Inicio del Programa.

El programa comenzó su operación en 2020. Nace de la fusión de los programas Útiles Escolares Gratuitos y Uniformes Escolares Gratuitos, los cuales operaron por separado desde el año 2007 hasta el año 2019.

1.5 Último Año de Operación.

El programa operó en 2020 y continúa en 2021.

1.6 Antecedentes del Programa Social.



La gratuidad de la educación básica es considerada una conquista social que permite a las personas acceder y permanecer en el sistema educativo y es un instrumento privilegiado para remover las barreras económicas que afectan el disfrute de este derecho; el panorama para las madres y padres de familia de la Ciudad de México no ha sido alentador en los últimos años, debido a las externalidades antes mencionadas. Es por ello por lo que las familias deben efectuar desembolsos monetarios importantes al inicio y durante los ciclos escolares para la adquisición de libros complementarios a los de textos gratuitos, en mochilas, útiles escolares diversos, uniformes y para costear el transporte, el alimento y algunas actividades extracurriculares que sus hijas e hijos necesitan.

Entendido esta necesidad de las familias de la Ciudad de México y de los alumnos y alumnas inscritos en las escuelas públicas de la entidad, en 2003 surgió el programa social Útiles y Uniformes (UyU). Para el año siguiente, dicho programa adquirió carácter legal, con lo cual se aseguró la entrega de útiles escolares gratuitos a las alumnas y alumnos inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en los niveles de educación básica: preescolar, primaria y secundaria, así como en los y Centros de Atención Múltiple de nivel preescolar, primaria, secundaria y laboral. Diez años después, en 2014, fue elevado al rango de Ley el derecho a Uniformes Escolares Gratuitos para ese mismo sector de la población.

"Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos" sustenta su pertinencia en que a nivel Federal no existen políticas ni acciones similares que atiendan la problemática antes mencionada. El programa social ha comprobado continuamente su relevancia y la importancia de su continuidad a través de los diferentes ejercicios fiscales. Con base en la "Evaluación interna integral 2016-2018" realizada a los programas sociales, se observó que UyU ha impactado positivamente en las economías de las familias de los derechohabientes, ya que en el 75% de ellos gana hasta tres salarios mínimos. Asimismo, al establecer este programa como parte del marco legal de la Ciudad de México, se ha contribuido a mitigar la deserción escolar y a promover y favorecer la igualdad social.

Durante los diecisiete años que el programa ha tenido continuidad, este no ha sufrido cambios en el diseño, pero sí en los procesos de operación. Al respecto, en el ejercicio fiscal 2013, la entrega de vales pasó de ser físico a electrónico, lo que permitió generar un mejor ejercicio del gasto por parte de las madres y padres de las y los derechohabientes, y un efecto multiplicador hacia los pequeños comercios de la Ciudad.

Según datos de 2016 publicados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL), en la Ciudad de México cerca de 600,000 personas son vulnerables por ingreso. Por lo anterior, este programa en particular apoya de forma directa el ingreso de las familias. La contribución del vale electrónico para la compra de un paquete de útiles escolares disminuye el gasto en educación en hasta 60% en aquellos hogares que se hallan en los deciles de ingreso más desfavorecidos, contribuyendo en el corto plazo al fortalecimiento de la identidad de las personas menores; en el mediano plazo, a la disminución de los gastos educativos de los hogares más vulnerables; y en el largo plazo, a garantizar el acceso a educación con equidad.



1.7 Objetivo General.

Garantizar un ahorro en la economía de las familias con estudiantes de nivel básico. Así mismo, contribuir en el pleno ejercicio del derecho a la educación de las niñas y niños de la Ciudad de México.

1.8 Objetivos Específicos.

1. Entregar gratuitamente al padre, madre de familia o tutor un apoyo económico para la adquisición de un paquete de útiles y uniformes escolares para las alumnas y alumnos y garantizar ahorro en la economía de las familias.
2. 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.
3. Salvaguardar la igualdad de oportunidades y fomentar la no discriminación social por razones socioeconómicas.
4. Desincentivar la deserción escolar por causas económicas.
5. 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 del Programa Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 12 de marzo de 2021, No. 554, Vigésima Primera Época. Y en el Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO) a través de los siguientes enlaces electrónicos:

1. Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, padrón de personas beneficiarias mujeres:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padron_debeneficiarios2020_utilesyuniformescolares_mujeres.pdf
2. Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, padrón de personas beneficiarias hombres:
http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2021/padrones/secretarias/sibiso/sibiso_padron_debeneficiarios2020_utilesyuniformescolares_hombres.pdf

2. Información Presupuestal

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

Presupuesto aprobado y ejercicio del período 2019 - 2020 por capítulo de gasto				
Capítulo de Gasto	2019		2020	
	A	E	A	E
1000	0.00	0.00	0.00	0.00
2000	0.00	0.00	0.00	0.00



Presupuesto aprobado y ejercicio del período 2019 – 2020 por capítulo de gasto				
	2019		2020	
3000	0.00	0.00	0.00	0.00
4000	1,066,410,000.00	984,239,100.00	1,066,410,000.00	1,022,765,540.00
Total	1,066,410,000.00	984,239,100.00	1,066,410,000.00	1,022,765,540.00

Fuente: FIDEGAR, 2021.

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020

Número de modificaciones de presupuesto en 2020 y fecha:

1. Con fecha 26 de julio de 2020, Ampliación líquida por \$533'205,000.00M.N.
- 2.- Con fecha 27 de agosto de 2020, Ampliación líquida por \$533'205,000.00M.N.
- 3.- Con fecha 4 de septiembre de 2020, Afectación compensada, que incluye el monto de \$1,066'410,000.00M.N.

Comentarios sobre las modificaciones 2020:

Se realizaron para la readecuación de la fuente de financiamiento.

3. Resultados

3.1 Indicador de Fin.

3.1.1 Nombre del indicador.

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 de 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)



3.1.4 Frecuencia de Medición.

Anual

3.1.5 Sentido del indicador.

Ascendente

3.1.6 Línea Base.

2% de los estudiantes en escuelas públicas de nivel básico de la Ciudad de México permanecieron en las aulas.

3.1.7. Año de Línea Base.

No definido

3.1.8. Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2020

Resultado indicador nivel fin 2019: 8%

Resultado indicador nivel fin 2020: 1.16 %

En 2019 el valor del indicador de fin fue de 8%, cuya interpretación fue que 8% más de alumnas y alumnos de educación básica permanecieron en las aulas en comparación con el período anterior. Por su parte, en 2020 el valor del indicador de fin ha resultado en que 1.16% menos estudiantes de educación básica permanecieron en las aulas con respecto al período anterior, lo cual significa que, si bien hubo un aumento en la cobertura del programa, se detectó una disminución en la matrícula de 14,336 estudiantes de educación pública básica. Aun cuando no se cuenta con una explicación sobre esta disminución, se puede inferir que la emergencia sanitaria fue un factor influyente.

3.2 Indicador de Propósito.

3.2.1 Nombre del indicador.

Porcentaje de hogares con estudiantes sujetos de derecho que disminuyeron el gasto en útiles y uniformes respecto al año anterior.

3.2.2 Descripción.

Disminuir el gasto en útiles y uniformes escolares de los hogares con estudiantes derechohabientes del Programa inscritos en escuelas de educación básica pública en la CDMX.

3.2.3 Método de cálculo.



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

3.2.4 Frecuencia de Medición.

Anual

3.2.5 Sentido del indicador.

Ascendente

3.2.6 Línea Base.

60% de los hogares con derechohabientes de este programa lograron reducir sus gastos en uniformes y útiles escolares.

3.2.7 Año de Línea Base.

No definido

3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2019 y 2020.

Resultado indicador nivel propósito 2019: 79%

Resultado indicador nivel propósito 2020: 84%

Durante el ejercicio fiscal 2020 se realizó una encuesta a las personas beneficiarias del programa de Social Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos; este instrumento fue aplicado través de la app del programa de mi Beca para Empezar permitiendo que las madres, padres y/o tutores de la población estudiantil beneficiada pudiera responder por vía electrónica.

Se preguntó ¿qué tan satisfecho se encuentra con el apoyo brindado durante la pandemia por COVID-19? y se encontró que 84% de las personas encuestadas respondió encontrarse muy satisfecho y satisfecho. Con base en los resultados, se realizó el siguiente cálculo.

Indicador propósito 2020= $84\% / 79\% = 1.06$

A partir de lo anterior, es posible observar que se presentó un incremento de 6.3% en el número de hogares con derechohabientes de este programa social que manifiestan haber disminuido su gasto en útiles y uniformes escolares durante el 2020.



3.3 Metas Físicas

En 2020, el programa de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos estableció como meta física otorgar apoyos económicos a través de vales electrónicos a 1,250,000 alumnas y alumnos del nivel básico que asistan a escuelas públicas en la Ciudad de México.

3.3.1. Bienes y/o Servicios.

Para 2020 las Reglas de Operación del programa UyU determinaron que se otorgarían 1,250,000 apoyos económicos para la adquisición de un paquete de útiles y uniformes escolares para alumnas y alumnos, con el objetivo de contribuir a garantizar un ahorro en la economía de las familias con estudiantes de nivel básico en la Ciudad de México. Por su parte, la Cuenta Pública 2020 de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social señala que se entregó gratuitamente al padre, madre de familia o tutor un apoyo económico para la adquisición de un paquete de útiles y uniformes escolares para las alumnas y alumnos de educación básica por medio de un vale electrónico, donde se recibieron los apoyos económicos de los programas sociales Mi Beca para Empezar y Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020.

A causa de la emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19, el Gobierno de la Ciudad de México anunció que se otorgaría por adelantado a las y los beneficiarios del programa UyU el monto de \$500.00 M.N. en el mes de abril de 2020, mientras que en el mes de junio se dispersaría el complemento del depósito anual del programa. Además, con motivo de la contingencia sanitaria se entregaría un monto adicional que daría un total de \$1,000.00 M.N. por beneficiario.

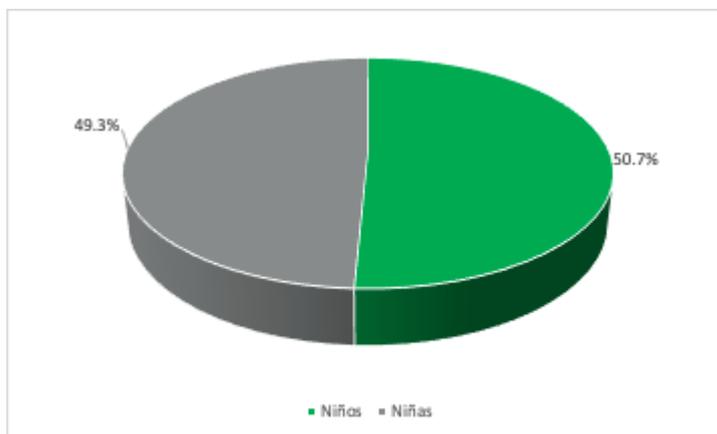
Los apoyos económicos brindados a través del programa Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020 alcanzaron la cobertura del 100% de la meta física programada, con 1,250,000 estudiantes de educación básica beneficiados. Con ello se busca desincentivar la deserción escolar por causas económicas, contribuyendo a la eliminación de los factores, condiciones o situaciones que generan desigualdad o discriminación mediante el acceso universal al programa.

3.3.2 Evolución de la Cobertura.

Las Reglas de Operación del programa Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020 establecen como población beneficiaria/derechohabiente a 1,250,000 estudiantes. En el padrón de personas beneficiarias mujeres se registraron 615,851 estudiantes (50.7%), mientras que en el padrón de personas beneficiarias hombres se registraron 634,149 estudiantes (49.3%), dando un total de 1,250,000 personas beneficiarias (ver gráfica 1). Como resultado, la cobertura del programa fue del 100% de la población beneficiaria/derechohabiente establecida en las ROP.

Gráfica 1

Ciudad de México: porcentaje de beneficiados según sexo, programa de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020.



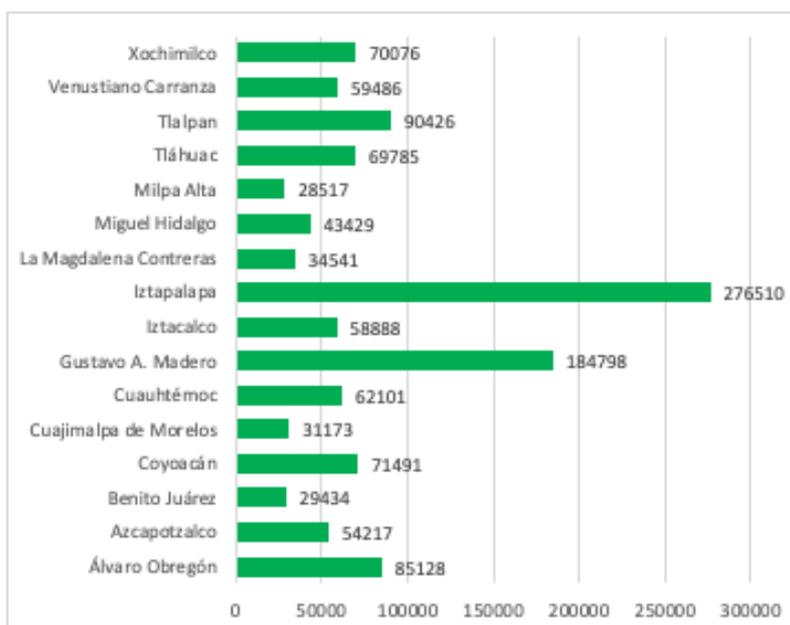
Fuente: SIBISO, FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, 2020

3.3.3 Análisis de la Cobertura.

a) Distribución de beneficiario por alcaldía

Gráfica 2

Ciudad de México: porcentaje de beneficiados según sexo, programa de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020.



Fuente: SIBISO, FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, 2020



Del total de 1,250,000 estudiantes beneficiados del programa de Útiles y Uniformes Escolares en 2020, el 22.1% corresponde a la alcaldía de Iztapalapa, mientras que el 14.8% pertenece a la alcaldía Gustavo A. Madero. Esto se debe a que, según el censo de población y Vivienda 2020, estas dos alcaldías son las más pobladas, concentrando en conjunto casi una tercera parte del total de habitantes de la Ciudad de México (poco más de 3,000,000 de personas).

Las demarcaciones de Tlalpan con 90,426 estudiantes y Álvaro Obregón con 85,128 estudiantes ocupan el tercero y cuarto lugar, respectivamente, en cuanto a número de personas beneficiadas. Por otro lado, la alcaldía de Milpa Alta, que cuenta con el menor número de habitantes en la ciudad, a su vez fue la que menos beneficiarios tuvo en el programa de Útiles y Uniformes Escolares 2020 concentrando el 2.3% del total de estudiantes de educación pública a nivel básico en la Ciudad de México.

V. Módulo de evaluación operativa

a. Matriz de Hallazgos

Los resultados del Módulo de Evaluación Operativa se encuentran en las siguientes tablas, integradas con la información obtenida de los instrumentos presentados a continuación¹:

1. Encuesta de evaluación de la operación del Programa Social 2020.
2. Encuesta de evaluación del monitoreo y seguimiento de los Programas Sociales 2020.

A partir de la información recabada con las respuestas obtenidas en ambas encuestas, fue elaborado breve un análisis que se desglosa en cada tabla, dependiendo de la categoría y temáticas a tratar con relación a la operación del programa Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos durante el 2020.

Planeación y diseño	
Temáticas	Resultados
1. De los siguientes elementos de diseño del programa, ¿en cuáles se realizaron modificaciones durante el ejercicio fiscal 2020?	Diecinueve personas servidoras públicas contestaron esta interrogante. Cuatro de ellas afirmaron que sí se realizaron modificaciones al programa durante el ejercicio fiscal 2020. Las quince restantes, respondieron lo contrario.
2. De los siguientes elementos de diseño del programa, ¿en cuáles se realizaron modificaciones durante el ejercicio fiscal 2020?	De las diecinueve personas que comenzaron el ejercicio, únicamente cuatro atendieron esta y las siguientes preguntas. Respecto de los objetivos , una persona servidora pública aseguró que sí se realizaron modificaciones, mientras que las tres restantes puntualizaron lo contrario.

¹ La aplicación de estos instrumentos se realizó del 24 de mayo al 9 de junio de 2020 a través del área de la Coordinación de Evaluación Interna y Monitoreo de la SIBISO. Cabe destacar que en este año 2021, 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 (Google Forms).



Planeación y diseño	
Temáticas	Resultados
modificaciones durante el ejercicio fiscal 2020?	Asimismo, respecto de los siguientes elementos, las respuestas fueron unánimes, asegurando que no sufrieron modificaciones: Definición de poblaciones potencial, objetivo o beneficiaria; cobertura; metas físicas; programación presupuestal/presupuesto; difusión; requisitos de acceso; procedimientos de acceso; requisitos de permanencia, causas de baja o suspensión temporal; criterios de selección de la población beneficiaria; procedimientos de instrumentación; indicadores.
3. Describa brevemente las modificaciones indicadas en la pregunta 1.1, acompañe de datos y fechas los cambios mencionados.	La persona servidora pública que afirmó la existencia de modificaciones en los objetivos, manifestó que describió la situación y problemática de la pandemia por COVID-19 y las estrategias a implementar por el Gobierno de la Ciudad de México.
4. ¿Las modificaciones realizadas al programa en 2020 fueron aprobadas por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE)?	La persona servidora pública que afirmó la existencia de modificaciones respondió que estas sí fueron aprobadas por el COPLADE.
5. ¿Las modificaciones realizadas al programa en 2020 fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México?	La persona servidora pública que afirmó la existencia de modificaciones respondió que estas sí fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.
6. ¿Se efectuaron cambios en los procesos de planeación del programa relacionados con alguno de los elementos enlistados?	Se solicitó esta información para los reportes enlistados a continuación. Las respuestas fueron unánimes. <ul style="list-style-type: none"> • Definición de estrategias: Sí • Elaboración de planes: No • Conformación de equipos de trabajo: No • Calendarización de entregas: Sí • Calendarización de actividades: No • Cancelación de eventos o entregas: No
7. ¿Se realizaron cambios o acciones adicionales en el programa en materia de difusión?	Las cuatro personas servidoras públicas que atendieron esta interrogante, respondieron que no se realizaron cambios adicionales en el programa en materia de difusión.
8. ¿Cuáles fueron los cambios o acciones adicionales realizados en materia de difusión?	Al no existir una respuesta afirmativa en la pregunta condicionante, no se cuenta con información respecto a los cambios o acciones en materia de difusión.



Difusión, incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios

Temáticas	Resultados
1. ¿Se realizaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante las medidas de distanciamiento?	Las cuatro personas servidoras públicas que atendieron esta interrogante, respondieron que sí se realizaron cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios.
2. ¿Cuáles fueron los cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios y/o usuarios durante la contingencia?	Al respecto, las respuestas obtenidas arrojaron que se implementó una aplicación en los dispositivos para el registro y actualización de beneficiarios del programa social. Asimismo, se programaron citas para la atención presencial.
3. ¿Qué plataformas o mecanismos fueron utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?	Dos personas servidoras públicas aseguraron que se utilizó una Plataforma digital en la página web oficial del programa social y la APP en dispositivos móviles (celular) mediante la aplicación Obtén Mas. Por otro lado, las siguientes dos respuestas indicaron también el uso de la aplicación, pero añadieron la implementación de un <i>call center</i> con 16 líneas.
4. Como resultado de los cambios en el proceso de incorporación, ¿la demanda de ingreso al programa...?	De forma unánime se respondió que la demanda de ingreso al programa aumentó.
5. Indique con datos verificables en qué medida aumentó, decreció o se mantuvo estable la demanda	Las personas que participaron en este ejercicio aseguraron que se cumplió con la meta programada de 1,250,000 beneficiarios, como se estableció en las reglas de operación de UyU.
6. ¿Los cambios realizados al proceso de incorporación implicaron costos adicionales?	Con base en las respuestas obtenidas se observó que los cambios realizados en el proceso de incorporación no implicaron costos adicionales.
7. Una vez que sea superada la contingencia sanitaria ¿el proceso de incorporación de beneficiarios...?	Las cuatro personas servidoras públicas que respondieron la interrogante, afirmaron que, una vez superada la contingencia sanitaria, se mantendrán los cambios realizados en el proceso de incorporación de beneficiarios.



Producción y entrega de bienes y servicios	
Temáticas	Resultados
1. ¿Qué componentes (bienes o servicios) o actividades del programa se dejaron de realizar?	Las personas servidoras públicas establecieron que el programa continuó operando conforme a lo establecido en las reglas de operación. Es decir, todos los componentes o actividades mantuvieron su ejecución.
2. ¿Cómo fueron reemplazados los componentes (bienes o servicios) o actividades que se dejaron de realizar?	Al respecto, se puntualizó que no hubo reemplazo pues se continuó entregando el apoyo económico como el bien y servicio y las actividades se realizaron de acuerdo con lo programado en las Reglas de Operación.
3. ¿Cómo repercutió la contingencia por el COVID-19 en la disponibilidad del personal para operar el programa?	Las personas servidoras públicas indicaron que se trabajó de forma escalonada y se tomaron las medidas correspondientes indicadas en cada semáforo establecido tanto por el Gobierno de la Ciudad como el Gobierno Federal.
4. ¿Qué recursos materiales se dejaron de utilizar por la contingencia por el COVID-19?	Se indicó de forma unánime que el uso de los recursos durante la contingencia sanitaria se mantuvo indiferenciado.
5. ¿Qué recursos materiales e infraestructura fueron introducidos en la contingencia por el COVID-19?	Con base en las respuestas obtenidas, puede establecerse que derivado de la contingencia por COVID-19 los recursos materiales introducidos se orientan a materiales e insumos preventivos para la mitigación de los contagios, tales como señalamientos, gel antibacterial, micas protectoras en módulos de atención, cubrebocas, caretas y toma de temperatura.
6. ¿Qué cambios se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades para proporcionar los bienes y servicios del programa?	Las cuatro respuestas proporcionadas hacen referencia a la programación de citas en horarios reducidos de atención para la entrega de tarjetas, así como el uso de la aplicación Obtén Más.
7. ¿Qué cambios se realizaron en la forma de relacionarse y comunicarse con los beneficiarios y/o promotores del programa?	Se manifestó de forma unánime que dichos cambios correspondieron a: asesorías telefónicas (call center), programación de citas presenciales y trámites digitales.
8. ¿Qué transformaciones se realizaron para mantener la producción	Las cuatro personas servidoras públicas respondieron en el mismo sentido de la pregunta anterior, puntualizando que las transformaciones realizadas fueron:



y/o distribución de los bienes y/o servicios del programa?	asesorías telefónicas (call center), programación de citas presenciales y trámites digitales.
--	---

Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
1. ¿Cuál fue el área encargada de monitorear y dar seguimiento a las actividades del programa?	Doce personas servidoras públicas respondieron el instrumento. Once de ellas afirmaron que las áreas encargadas del monitoreo y seguimiento fueron la Coordinación de Apoyos Escolares y la Subdirección de Vinculación y Apoyos. Una más, además de lo anterior añadió la JUD de Atención Escolar.
2. ¿El personal encargado de la parte operativa del programa social es el mismo que realiza el monitoreo y seguimiento?	Todas las respuestas recibidas sobre esta interrogante fueron afirmativas.
3. ¿El programa social contó en 2020 con la sistematización de información que permitió realizar el monitoreo y seguimiento de las actividades?	Al respecto, las doce personas servidoras públicas manifestaron que el programa social en 2020 sí contó con la sistematización de información para realizar el proceso de seguimiento y monitoreo de actividades.
4. Describa brevemente los pasos para el levantamiento de datos de los beneficiarios del programa social.	Las respuestas proporcionadas difirieron moderadamente; unas incorporando más pasos que otras. La afirmación más completa enlistó los siguientes: 1) Registro, incorporación y actualización al programa por el beneficiario en la plataforma digital y pagina web y APP digital en dispositivos móviles; 2) Integración de documentación comprobatoria de estar inscrito en escuela pública de educación básica en la CDMX; 3) Validaciones del padrón de beneficiarios; 4) Entrega de vale electrónico y apoyo económico; 5) Atención de incidencias generales a beneficiarios sobre la problemática de su vale electrónico; 6) Dispersiones económicas de acuerdo al calendario de las reglas de operación; 7) Integración de informes mensuales y trimestrales presupuestarios y matriz de indicadores de evaluación; 8) Seguimiento operativo.
5. Describa brevemente los pasos para el proceso de integración de los expedientes de los beneficiarios del programa social.	Las respuestas proporcionadas difirieron moderadamente; unas incorporando más pasos que otras. La afirmación más completa enlistó los siguientes: 1) Registro en las plataformas digitales y APP en dispositivos móviles del beneficiario y Tutor al programa social de acuerdo con el nivel educativo de educación básica de la CDMX; 2) Documentación oficial comprobatoria en original y copia en la que hizo constar que la o el menor de edad se encontraba inscrito en una escuela pública de educación básica de la Ciudad de México de acuerdo al ciclo escolar.



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
6. Describa brevemente cómo es el proceso de vaciado y actualización de los datos de los beneficiarios en las bases internas de información.	Para esta interrogante se obtuvieron distintas respuestas, la mayoría de ellas se limitaron a especificar quién realiza el proceso de vaciado (realizado por los padres o tutores) y la actualización de datos (a través de la plataforma digital). Sin embargo, una persona servidora pública respondió de forma más extensa lo siguiente: a) consulta de beneficiarios; b) actualización de datos del beneficiario (comprobante de inscripción, constancia de estudios); c) actualización de datos del Tutor; d) cambio de status; e) asignación de Monedero Electrónico (tarjeta física); f) incidencias generales.
7. Describa brevemente cómo es el proceso para la elaboración de los informes trimestrales.	Las personas servidoras públicas enfatizaron que, según el tipo de informe, los datos se solicitan a las áreas correspondientes para proceder a su integración.
8. Describa brevemente cómo es el proceso interno para lograr el cierre a tiempo del programa social en el ejercicio fiscal correspondiente (aviso a los beneficiarios, informes de conclusión, evidencias, etc).	Once personas servidoras públicas respondieron que se da aviso a las personas beneficiarias a través de redes sociales y con base en los plazos establecidos en las reglas de operación. Una persona más estableció una serie de pasos más específicos: 1) Reuniones mensuales y trimestrales con las áreas involucradas del FIDEGAR, Dirección de Administración y Finanzas y la Subdirección de Evaluación de Programas; 2) Aviso a beneficiarios mediante los medios de difusión establecidos, página web, redes sociales y APP, de acuerdo con el calendario de las Reglas de Operación del programa social; y 3) Informe final (anual) que integra la planeación, operación, ejecución y resultados (evidencias).
9. Describa los cambios realizados dada la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19) a los mecanismos de levantamiento y registro de las actividades del programa implementados en el ejercicio fiscal 2020.	Una persona servidora pública afirmó que se introdujeron TICs para las reuniones digitales institucionales, así como la integración de la herramienta Drive para la disposición de información actualizada de acuerdo con la actividad realizada. El resto de quienes respondieron esta interrogante, manifestaron que los cambios fueron la implementación de la aplicación Obtén Más.
10. Describa los ajustes realizados dada la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19) a los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa	Se detectaron dos respuestas diferentes para esta interrogante, en la primera de ellas las personas servidoras públicas afirmaron que los ajustes se basaron en la elaboración de reportes y bitácoras de atención. Una de ellas mencionó además la incorporación de TICs. La segunda respuesta detalló lo siguiente: 1) Comunicación y uso intensivo de TIC'S mediante reuniones digitales institucionales; 2) Integración de DRIVE para la disposición de información actualizada de acuerdo con la actividad realizada del programa social; 3) Reuniones presenciales programadas; y 4) Monitoreo digital de la APP y en Plataforma digital.



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
implementados en el ejercicio fiscal 2020.	
11. ¿Los formatos de registro y seguimiento de actividades sufrieron cambios durante el ejercicio fiscal 2020?	De forma unánime se respondió que los formatos de registro y seguimiento no sufrieron cambios.
12. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa favor de explicar de forma breve los cambios.	Al ser negativa la pregunta anterior, no se obtuvo explicación sobre los cambios.
13. ¿Cuál es la periodicidad con la que se actualizan los siguientes reportes de monitoreo y seguimiento?	Se solicitó la información de los siguientes reportes, obteniendo las siguientes respuestas respecto de la periodicidad: <ul style="list-style-type: none"> • Padrón de beneficiarios: mensual (12). • Expediente de beneficiarios: diaria/semanal (1); anual (11) • Informe de gastos y metas: Mensual, Trimestral, Semestral, Anual (12) • Reporte interno de avance de metas: mensual (12) • Cuenta pública: trimestral (12)
14. ¿Cuáles considera que fueron los mayores obstáculos que se presentaron en el monitoreo y seguimiento del programa social durante el ejercicio fiscal 2020 dada la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19)?	Todas las personas servidoras públicas contestaron en el mismo sentido, aunque con ligeras discrepancias: Las respuestas obtenidas en esta interrogante, de manera general fueron: <ul style="list-style-type: none"> • No se pudo llevar a cabo la validación con la entidad educativa federal ya que no hay un canal directo de coordinación. • Dificultades de algunas personas para entender el uso de la aplicación móvil. • Cumplimiento de los requisitos de acceso y actualización de los beneficiarios, respecto a la disponibilidad de constancia de inscripción y constancia de estudios, que emiten los centros escolares, ya que derivado de la pandemia, los mismos centros escolares no emitían o tardaban en emitir dicha documentación. • Expedición de identificaciones oficiales por órganos de gobierno y desconcentrados.
15. Durante el periodo de contingencia por SARS-CoV2 (COVID-19), ¿surgió algún elemento innovador que podría ser retomado para el monitoreo y seguimiento del programa?	Las personas servidoras públicas manifestaron que sí hubo un elemento innovador que podría ser retomado para el monitoreo y seguimiento.



Seguimiento y monitoreo de las actividades	
Temáticas	Resultados
16. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa por favor explicar de forma breve los elementos innovadores que fueron retomados para el monitoreo y seguimiento del programa social durante el año en curso.	Se manifestó que dicho elemento fue la aplicación móvil Obtén Más, la cual permitió monitorear el status actual del beneficiario como su inscripción, actualización y transferencias del apoyo económico.
17. ¿Las medidas de distanciamiento social por la Contingencia Sanitaria por SARS-CoV2 (COVID-19) involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa?	Las doce personas servidoras públicas que participaron en el cuestionario manifestaron que las medidas de distanciamiento social derivadas de la contingencia sanitaria, sí involucraron cambios en el desarrollo y operación.
18. Si la respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa favor de explicar de forma breve los cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa.	Las personas servidoras públicas afirmaron que el cambio radicó en la difusión del programa social, la respuesta brindada a los beneficiarios a través del sitio web, así como las citas programadas para atención presencial.
19. ¿Los siguientes informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social son de acceso público a la ciudadanía?	La pregunta fue contestada por las doce personas servidoras públicas. Se solicitó la información de los siguientes informes. Las respuestas fueron unánimes: <ul style="list-style-type: none"> • Padrón de beneficiarios: Sí. • Evaluaciones internas: Sí • Informes trimestrales de gasto: No. • Cuenta Pública: Sí
20. ¿En cuál de los siguientes espacios se publican los informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social?	La pregunta fue contestada por las doce personas servidoras públicas. Se solicitó la información de los siguientes informes. Las respuestas fueron unánimes: <ul style="list-style-type: none"> • Padrón de beneficiarios: Gaceta Oficial de la Ciudad de México. • Evaluaciones internas: Gaceta Oficial de la Ciudad de México. • Informes trimestrales de gasto: No se publica. • Cuenta Pública: Gaceta Oficial de la Ciudad de México.



Identificación de estrategias y fortalezas del programa	
Temáticas	Resultados
1. ¿Qué cambios fueron considerados necesarios para el programa en el contexto de la contingencia, pero no fue posible realizarlos? (Breve descripción de las expectativas de cambio y las razones por las que no fue posible ejecutarlas).	Tres de las personas servidoras públicas que participaron en el ejercicio, afirmaron que se consideró la validación con la entidad educativa federal de los beneficiarios registrados en el programa, misma que no pudo consolidarse. Asimismo, la persona restante respondió la pregunta en un sentido diferente: Continuaron las establecidas del procedimiento normal y el adicional de acuerdo con los protocolos sanitarios, con atención telefónica, digital y presencial programada.
2. ¿Qué aspecto del programa fue puesto a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria, con resultados favorables en el cumplimiento de objetivos?	Al respecto, las cuatro personas servidoras públicas puntualizaron que la atención a personas beneficiarias del programa fue el aspecto puesto a prueba. Asimismo, una de ellas agregó la programación de citas ordenadas, asesorías telefónicas, validaciones de beneficiarios en la plataforma digital, así como el trabajo de continuidad del personal durante toda la pandemia de la Coordinación de Apoyos Escolares.
3. Durante el periodo de contingencia, ¿surgió algún elemento innovador que podría ser retomado por el programa de forma más sostenible?	La implementación y uso de tecnología fue el elemento innovador implementado; las personas servidoras públicas identificaron la integración de la aplicación en dispositivos móviles y la tarjeta virtual de apoyo económico con el uso del código QR por los beneficiarios y en los comercios afiliados al programa social.

Partiendo de la información cuantitativa y cualitativa recopilada de los instrumentos previamente mencionados, es posible integrar los hallazgos y recomendaciones en la siguiente matriz:

b. Matriz de hallazgos y recomendaciones

Matriz de hallazgos y recomendaciones		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
1. Planeación y diseño	1.1 Existe una discrepancia significativa en cuanto a si el programa tuvo cambios durante el ejercicio fiscal 2020. 1.2 La participación de las personas servidoras públicas disminuyó a partir de la segunda pregunta.	1.1.1 Fortalecer el conocimiento respecto de los cambios realizados en el programa. 1.2.1 Incentivar la participación de las personas servidoras públicas en las dinámicas implementadas para los



Matriz de hallazgos y recomendaciones

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
		procesos de evaluación establecidos en el marco legal de la Ciudad de México.
2. Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios	<p>2.1 Se observa que la implementación de tecnologías fue un elemento que permitió solventar las modificaciones y suspensiones requeridas en virtud de la contingencia sanitaria por COVID-19.</p> <p>2.1 Las adaptaciones realizadas tuvieron resultados positivos, por lo cual se mantendrá su implementación en ejercicios posteriores.</p>	2.1 Promover el uso de tecnologías para favorecer la operación del programa y eficientar el uso de recursos.
3. Producción y entrega de bienes y servicios	<p>3.1 No obstante de la contingencia sanitaria, la operación del programa no se vio afectada negativamente en su proceso de entrega de bienes y servicios, así como en términos presupuestales por la necesidad de incorporar determinados recursos.</p> <p>3.2 La implementación de atenciones telefónicas a través de un <i>call center</i>, así como la digitalización de trámites mediante el uso de la aplicación, permitieron cumplir adecuadamente con este proceso.</p>	<p>3.1.1. Mantener la entrega continua y pertinente de los vales haciendo uso de un ejercicio de planeación puntual en el ámbito de los recursos humanos y materiales disponibles.</p> <p>3.2.1 Continuar con el uso de la aplicación móvil. De ser necesario, buscar la mejora de la misma para favorecer tanto a las personas beneficiarias como a los procesos internos de la Secretaría.</p>
4. Seguimiento y monitoreo	<p>4.1 Aunque algunas respuestas proporcionadas contaron con más elementos que otras, se observa que las personas servidoras públicas que participan en la operación del programa de UyU, tienen pleno conocimiento de las actividades relacionadas con el seguimiento y monitoreo, en cuanto a la temporalidad de la generación de datos, los pasos a seguir y los medios a través de los cuales se hace pública determinada información.</p> <p>4.2 Las medidas para la procuración del distanciamiento social tales como la generación de citas en horarios acotados y el uso e implementación de la aplicación Obtén Más son fueron elementos cruciales</p>	<p>4.1.1 Mantener el trabajo en equipo y la participación de las personas servidoras públicas en el proceso, con el fin de que todas ellas sigan manteniendo pleno conocimiento sobre las etapas y pormenores del programa.</p> <p>4.2 Seguir con una planeación eficaz y eficiente basada en la experiencia de 2020, con el fin de realizar todos los procesos establecidos en tiempo y forma.</p> <p>4.1.3 Defender el uso permanente de Obtén Más como parte de un nuevo elemento incorporado al programa. En caso necesario, modificar el manual operativo</p>

Matriz de hallazgos y recomendaciones		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
	para dar adecuado cumplimiento al programa. 4.3 La aplicación Obtén Más fue identificada como un instrumento cuyo uso debería conservarse en 2021 y posterior.	para adecuarlo a la implementación de esta aplicación.
5. Identificación de estrategias y fortalezas	5.1 La comunicación interinstitucional fue un elemento que no favoreció la ejecución del programa ya que derivado de esta área de oportunidad, no pudo ser consolidada la validación de beneficiarios con la entidad educativa federal. 5.2 El uso de tecnologías facilitó en su totalidad la operación del programa, en contraste con otros donde los procesos a través de medios electrónicos representaron ciertos obstáculos. En el caso de UyU, no solamente se el intercambio con los beneficiarios, sino que permitió de forma interna sistematizar la información para un mejor manejo de la misma.	5.1.1 Fortalecer el acompañamiento con otras instancias gubernamentales y buscar medios alternativos para asegurar la comunicación con la autoridad educativa federal, tales como el nombramiento de alguna persona servidora pública que funja como enlace entre ambas instituciones. 5.2.1 Se recomienda mantener la facilidad en el uso de la aplicación Obtén Más, con el fin de que esta continúe siendo amigable al uso de los beneficiarios. Asimismo, podría ser de utilidad la creación de material visual, como alguna infografía o video tutorial, explicando el uso y ventajas de esta herramienta.

c. Análisis de resultados

Para la evaluación operativa del programa social Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos se aplicaron dos instrumentos de sondeo a las personas servidoras públicas involucradas en la operación de UyU. El primero fue la Encuesta de evaluación de la operación del Programa Social 2020, la cual fue respondida inicialmente por diecinueve personas servidoras públicas; sin embargo, a partir de la segunda pregunta hubo una deserción y únicamente cuatro personas concluyeron el ejercicio. El segundo instrumento, la Encuesta de evaluación del monitoreo y seguimiento de los Programas Sociales 2020, fue respondido por doce personas servidoras públicas. Los cuestionarios aplicados revelaron los siguientes hallazgos:

- Conocimiento de la realización de modificaciones al programa: 78.9% de las personas encuestadas dudaron sobre los cambios realizados, 21.05% tiene conocimiento sobre los cambios.
- Conocimiento sobre cambios a los objetivos del programa: 25% de las personas servidoras encuestadas tienen conocimiento de los cambios realizados, 75% dudaron de los cambios.
- Conocimiento de cambios en los procesos de planeación del programa: 100% de las personas encuestadas coincide en la realización de cambios en la definición de estrategias y calendarización de entregas del programa social.



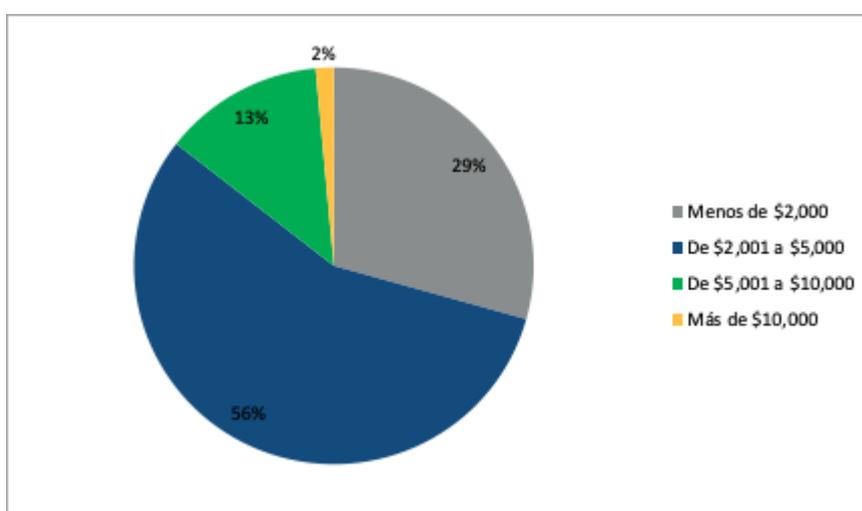
- Conocimiento de cambios en el proceso de incorporación de beneficiarios al programa: 100% de los servidores encuestados conoce sobre los cambios.
- Conocimiento sobre las plataformas o mecanismos utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios:
 - Plataforma digital en la página web oficial del programa social: 50% de las personas servidoras públicas encuestadas.
 - Aplicación en dispositivos móviles “Obtén Más”: 100% de las personas encuestadas.
 - *Call center* con 16 líneas: 50% de las personas encuestadas.
- Conocimiento sobre los cambios realizados en la forma de relacionarse y comunicarse con los beneficiarios del programa: 100% de las personas encuestadas coincide en que los cambios consistieron en brindar asesorías telefónicas a través del *call center*, programación de citas presenciales y realización de trámites digitales.
- Conocimiento sobre el área encargada de monitorear y dar seguimiento a las actividades del programa: 91.6% de las personas encuestadas reconoce a la Coordinación de Apoyos Escolares y la Subdirección de Vinculación y Apoyos como el área encargada, 8.3% de los encuestados menciona también a la JUD de Atención Escolar.
- Conocimiento de los cambios realizados dada la Contingencia Sanitaria por COVID-19 a los mecanismos de levantamiento y registro de las actividades del programa:
 - Introducción de las TICs: 8.3% de las personas operadoras del programa encuestadas.
 - Uso de la herramienta Drive: 8.3% de las personas encuestadas.
 - Implementación de la aplicación móvil “Obtén Más”: 91.6% de las personas encuestadas.
- Conocimiento de la periodicidad con la que se actualizan los siguientes reportes de monitoreo y seguimiento:
 - Padrón de beneficiarios: 100% de las personas encuestadas coincide con que se actualiza mensualmente.
 - Expediente de beneficiarios: 8.3% de las personas encuestadas manifiesta que se actualiza diaria/semanalmente, 91.6% sostiene que se actualiza anualmente.
 - Informe de gastos y metas: 100% de las personas encuestadas coincide en que se actualiza mensual, trimestral y anualmente.
 - Reporte interno de avance de metas: 100% de los encuestados manifiesta que se actualiza mensualmente.
 - Cuenta pública: 100% de las personas encuestadas coincide en que se actualiza trimestralmente.
- Conocimiento sobre los informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social que son de acceso público a la ciudadanía: 100% de las personas servidoras públicas encuestadas sostiene que el padrón de beneficiarios, las evaluaciones internas y la cuenta pública son documentos de acceso público.
- Conocimiento sobre los espacios donde se publican los informes de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa social: 100% de las personas encuestadas coincidieron en que el padrón de beneficiarios, las evaluaciones internas y la cuenta pública son publicados en la Gaceta

Oficial de la Ciudad de México, mientras que sostienen que los informes trimestrales de gastos no se publican.

Por otra parte, en 2020 se aplicó una encuesta a los beneficiarios y beneficiarias del programa de Social Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, dicha encuesta fue realizada a través de la *app* del programa mi Beca para Empezar permitiendo que las madres, padres y /o acudientes de los estudiantes pudieran responder vía electrónica.

Gráfica 3

Ciudad de México: ingreso mensual aproximado del hogar de beneficiarios, programa de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020.



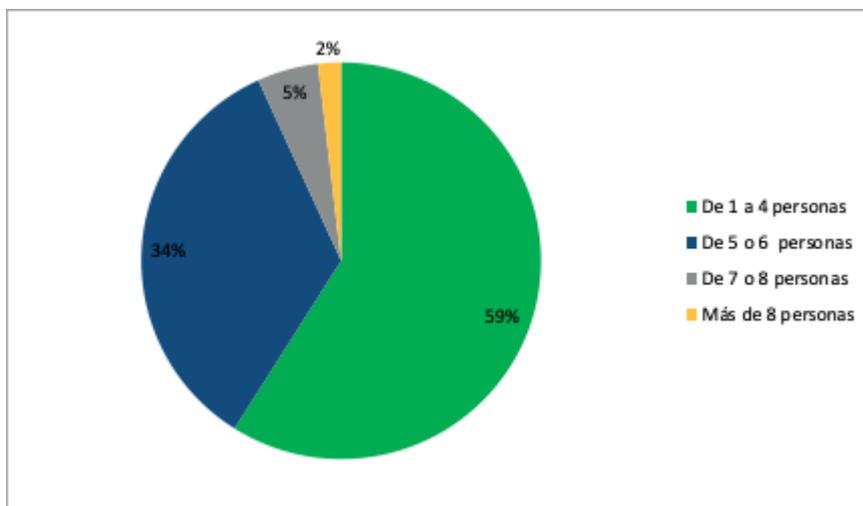
Fuente: FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, 2020

Más de un cuarto del total de las beneficiarias y beneficiarios del programa de Útiles y Uniformes Escolares 2020 vivía en hogares que contaban con un ingreso familiar mensual inferior a \$2,000 pesos, de esta forma se puede evidenciar que este programa social contribuye de manera positiva con el gasto de los hogares de los derechohabientes al proporcionar recursos económicos para la compra de los útiles y uniformes de niñas y niños que se encuentran estudiando. Se encontró que el 56% de los hogares percibía un ingreso mensual que oscilaba entre los entre los \$2,001 a \$5,000 pesos mensuales, además, el 2% de los hogares de los beneficiarios contaba con ingresos familiares superiores de los \$10,000 (ver gráfica 3).

El 59% de los hogares de los beneficiarios está integrado por un máximo de hasta 4 personas, es decir, se trata de hogares relativamente pequeños si se compara con el promedio de personas por hogar en la ciudad que según el censo de población 2020 se encuentra en 3.3. Se destaca que más de la tercera parte de los hogares de las y los estudiantes beneficiados están integrados por 5 o 6 personas (ver gráfica 4). En resumen, se podría asumir que parte de la población beneficiada vive en hogares con ingresos familiares mensuales bajos e integrando por más de 5 personas, situación que dificulta la capacidad de gasto de estas familias y pone en riesgo el acceso a servicios y bienes básicos, de esta forma el programa de Útiles y Uniformes representa un apoyo a estas familias.

Gráfica 4

Ciudad de México: integrantes por hogar de beneficiarios, programa de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020.

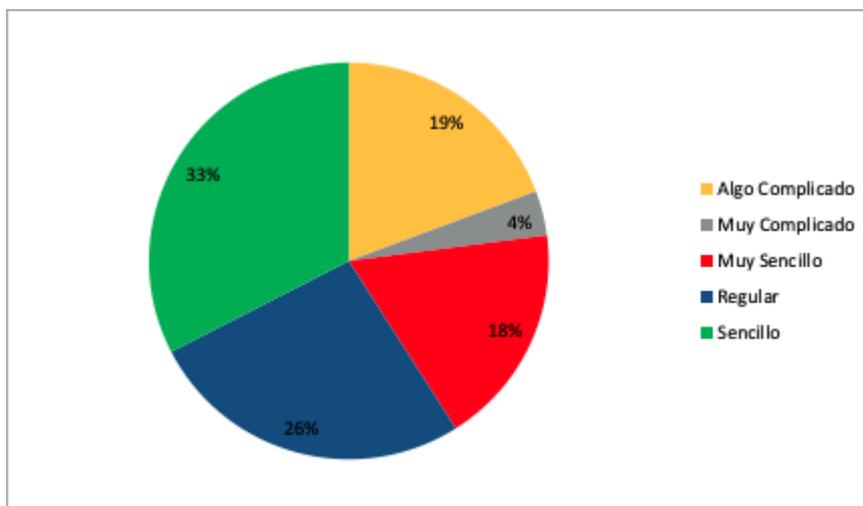


Fuente: FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, 2020

El 93% de las personas encuestadas considera que el apoyo brindado a través de este programa social garantiza la igualdad entre la población estudiantil para poder adquirir útiles y uniformes. Al indagarse sobre la complejidad que tuvieron para la activación en línea del vale electrónico, se evidencia que para el 21% de los encuestados el proceso resulta muy complicado y algo complicado y para el 26% regular (ver gráfica 5), aspectos relacionados con el rezago tecnológico por la falta de acceso y la brecha generacional plantean un reto para este programa social que permitan facilitar los procesos a la comunidad de la forma más exequible que se pueda.

Gráfica 5

Ciudad de México: percepción sobre la complejidad de la activación en línea del vale electrónico programa de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020.

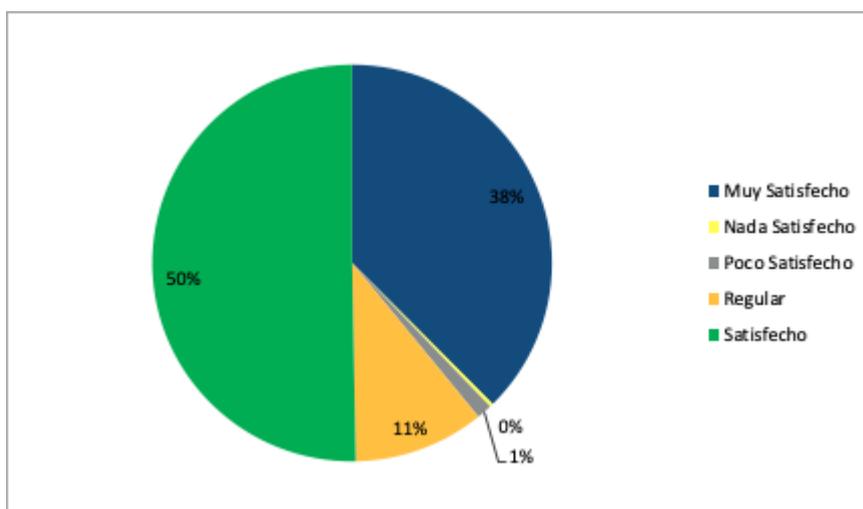


Fuente: FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, 2020

Finalmente, a la pregunta ¿qué tan satisfecho está con el desempeño del programa de Útiles y Uniformes Escolares? 88% de los encuestados respondió estar satisfecho y muy satisfecho, mientras que 12% manifiesta estar regular y poco satisfecho (ver gráfica 6), en ese sentido, se sugiere que en posteriores encuestas respecto al programa social se pueda desglosar una sección de preguntas a quienes muestran algún grado de insatisfacción para detectar en qué procesos se perciben fallas y de esta forma implementar planes de mejoramiento continuo.

Gráfica 6

Ciudad de México: satisfacción del desempeño programa de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020.



Fuente: FIDEGAR, Padrón de beneficiarios de Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos, 2020

VI. Fortalecimiento del programa

a. Recomendaciones

1. Mantener el uso de la aplicación **Obtén Más**.

Con base en las afirmaciones establecidas por parte de las personas servidoras públicas, la contingencia sanitaria por COVID-19 afectó la operación del programa en cuanto a la reconfiguración de mecanismos tanto para la generación y recopilación de información, como para la atención y proporción de servicios a las personas beneficiarias. En este sentido, entre la implementación de medidas entre ellas el uso de la aplicación móvil **Obtén Más** fueron crucial para dar adecuado cumplimiento a todos los procesos que componen el programa. La herramienta no sólo permitió proporcionar el bien o servicio, sino que fungió como una plataforma para la generación y sistematización de información, facilitando los procesos internos del área.

En 2019 la entrega de los vales electrónicos se dio de manera continua, es decir, una primera etapa se realizó en los planteles escolares y la segunda consistió en que aquellos padres o madres de familia que



no pudieron acudir por el vale electrónico en las escuelas podían hacerlo en las oficinas de FIDEGAR. Este cambio en los tiempos de entrega permitió aumentar la entrega de 88,815 vales electrónicos comparado con el año 2018. Si bien el distanciamiento social tuvo como consecuencia la suspensión presencial de esta actividad, la implementación de Obtén Más favoreció la entrega continua y satisfacción de la demanda.

Por ello, se recomienda mantener este elemento como parte del programa, y, en caso necesario, hacer las modificaciones o adaptaciones correspondientes en los documentos donde se establezcan el diseño y operación del programa y el impacto que esta tecnología pueda tener. Asimismo, considerando que más del 20% de la población beneficiaria manifestó que la activación en línea del vale electrónico resultaba complicada, sería relevante considerar hacer este proceso más amigable, al tiempo que mediante videos tutoriales y demás material gráfico se hace llegar a los beneficiarios una explicación detallada de los pasos a seguir.

2. Fortalecer la comunicación interinstitucional y mantener el trabajo en equipo y la coordinación dentro del área

Por un lado, es visible una óptima coordinación entre las áreas encargadas del programa. El equipo de trabajo labora y ejecuta de forma cohesionada, de tal manera que permiten un buen funcionamiento del programa y el cumplimiento de las metas.

No obstante, por otro lado, también se detecta como una importante área de oportunidad la comunicación con instancias federales ya que esto si representa un obstáculo para la innovación y la operación del programa. Asegurar la cooperación entre instituciones a través de convenios o instrumentos vinculantes podría ser una alternativa para evitar la falta de participación de alguna de las entidades con las que se comparte alguna de las etapas del programa.

En 2019, 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. Dicho esto, si bien durante el 2020 las actividades presenciales debieron ser suspendidas en razón de la contingencia sanitaria por COVID-19, es recomendable que para ejercicios posteriores, además de las herramientas e instrumentos implementados, se mantenga esa coordinación con distintas entidades, pues corresponde a una fortaleza crucial para la entrega de los vales electrónicos.

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

Para 2019, se identificó como fortaleza la implementación del programa social Útiles Escolares Gratuitos 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 favoreció la entrega de vales electrónica mucho más fluida que en ejercicios fiscales anteriores. Para 2020, con base en los instrumentos para la evaluación, no se puede determinar si se dio o no continuidad a dicho convenio; sin embargo, se recomienda mantenerlo con la finalidad de continuar con la entrega adecuada de vales.



4. Realizar una depuración y revisión del padrón de beneficiarios

Se detectó que existen inconsistencias en el padrón de beneficiarios respecto de los datos personales, ya que en ciertos casos las madres, padres o tutores registran al registrar la información en la plataforma ingresar sus datos personales y no la de la alumna o el alumno beneficiado. Del mismo modo, los rangos de edad no son claros pues también hay inconsistencias por errores de captura.

En este sentido, es importante implementar planes de mejoramiento en el proceso interno de captura, validación y seguimiento de la información que permita minimizar errores que pudieran afectar en la consolidación de los datos. Respecto al ingreso de la información por parte de la comunidad es necesario perfeccionar la aplicación limitando ciertos rubros del formato y solicitando información complementaria que permita constatar qué identidad es la que se está incorporando al padrón procurando que prevalezcan los datos de las niñas y niños beneficiados.

5. Mantener la aplicación de encuestas a través de la aplicación Mi Beca para Empezar

El desarrollo e implementación de instrumentos que permitan conocer la percepción de los derechohabientes es un ejercicio que permite la generación de información valiosa para establecer mejoras en el diseño y operación del programa. Sin embargo, se recomienda que al momento de realizar la formulación de las interrogantes que compondrán estos cuestionarios, se pregunte de manera explícita si considera que el apoyo otorgado ha disminuido en sus hogares el gasto en uniformes y útiles escolares. Lo anterior con el fin de contar con los datos necesarios para el cálculo de los indicadores, y con ello realizar un análisis adecuado y una evaluación interna objetiva y oportuna en un contexto en el que no se cuente con la Matriz de Indicadores, como ha sucedido en el ejercicio fiscal 2020.

b. Observaciones

Entre las observaciones a destacar sobre los hallazgos realizados en la Evaluación Interna del programa Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos 2020, se encuentran las siguientes:

1. En 2019 Uniformes Escolares Gratuitos y Útiles Escolares Gratuitos eran programas sociales individuales; sin embargo, para 2020 fueron fusionados para crear el programa que concierne a la presente evaluación interna debido a que en esencia su única diferencia era el bien o servicio que proporcionaban a su población beneficiaria.
2. En el contexto de la emergencia sanitaria, las Reglas de Operación de UyU fueron publicadas el mismo día que la Declaratoria de Emergencia Sanitaria por causa de fuerza mayor del Consejo de Salud de la Ciudad de México. Desde un inicio las ROP de Útiles y Uniformes Escolares ya estipulaban el adelanto del apoyo brindado a través del mismo por un monto de \$500.00 M.N. con motivo de la emergencia sanitaria, a través del mismo vale electrónico donde se realiza la transferencia monetaria del apoyo económico del Programa Social “Mi Beca para Empezar”; sin embargo, se añadió que en el mes de junio de 2020 se dispersaría el complemento del depósito anual del programa y se entregaría un monto adicional que daría un total de \$1,000.00 M.N. por beneficiario.



3. Se registró un aumento en la demanda de ingreso al programa social como resultado de los cambios e innovaciones implementadas para la incorporación de las y los beneficiarios al programa, como los son la aplicación móvil “Obtén más”, la plataforma digital en la página web oficial del programa y un *call center* con 16 líneas. Sin embargo, la introducción de las tecnologías de la información presentó algunos obstáculos como el uso de la aplicación móvil, principalmente para las personas beneficiarias del programa UyU.
4. En general se observó que los cambios implementados para la incorporación de beneficiarios brindaron resultados positivos, pues se alcanzó la totalidad de la población beneficiaria programada, por lo cual se planea mantener su implementación para ejercicios posteriores. Adicionalmente, las medidas empleadas para mantener la operación del programa social en un formato híbrido, en términos tanto de la atención a los beneficiarios como del monitoreo y seguimiento de las actividades del mismo, fueron esenciales para darle un cumplimiento adecuado.
5. Con base en la encuesta realizada a través de la aplicación móvil de Mi Beca para Empezar, y al no contar con la Matriz de Indicadores 2020, se obtuvo una aproximación sobre el porcentaje de los hogares con derechohabientes del Programa que disminuyeron el gasto en uniformes escolares del ciclo escolar actual para dicho ejercicio fiscal.
6. Finalmente, se observó como área de oportunidad comunicación interinstitucional en la implementación del programa, pues no fue posible consolidar la validación de los beneficiarios registrados en el programa con la entidad educativa federal, como se tenía considerado en un inicio.



Referencias

EVALÚA – CDMX (2021). *Lineamientos para la Evaluación Interna 2021 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 21 de abril de 2021.

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.

Secretaría de Finanzas (2021). *Cuenta Pública 2020 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 15 de junio de 2021.

Secretaría de Inclusión y Bienestar Social (2021). *Padrón de Beneficiarios del Programa Social Útiles y Uniformes 2020*, México, SIBISO.

_____ (2019). *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 15 de junio de 2021.

_____ (2020a). *Reglas de Operación del Programa “Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos” 2020*, Gaceta Oficial de la Ciudad de México, Vigésima Primera Época, No. 314, 31 de marzo de 2020, México, pp. 28-51.



La Evaluación Interna 2021 del Programa Útiles y Uniformes Escolares Gratuitos se realizó a través de la Coordinación de Evaluación Interna y Monitoreo de la Secretaría de Inclusión y Bienestar Social con el acompañamiento y la participación del equipo del Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR), responsables de la implementación del Programa en el ejercicio fiscal 2020.