



Evaluación Interna Integral 2016 - 2018

Programa Educación Garantizada

EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 PROGRAMA EDUCACIÓN GARANTIZADA

CONTENIDO

| | |
|---|-----|
| Introducción | 4 |
| I. Descripción del Programa Social | 4 |
| II. Metodología de la Evaluación Interna..... | 10 |
| II.1. Área encargada de la Evaluación Interna..... | 10 |
| II.2. Metodología de la Evaluación..... | 16 |
| II.3. Fuentes de Información de la Evaluación..... | 18 |
| II.3.1. Información de Gabinete | 19 |
| II.3.2. Información de Campo | 19 |
| Categorías de Análisis del instrumento Aplicado en la Línea Base y Panel | 20 |
| Aplicación del Instrumento de Línea Base | 26 |
| Levantamiento del Panel..... | 28 |
| Descripción de la Población Participante en el Panel | 28 |
| Actividades de trabajo en Campo para el Levantamiento del Panel | 31 |
| Retos y obstáculos enfrentados durante el levantamiento | 32 |
| III. Evaluación del Diseño del Programa Social | 33 |
| III.1. Consistencia normativa y alineación con la política social de la ciudad de México | 33 |
| III.1.1. Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicable | 33 |
| III.1.2 Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación..... | 37 |
| III.1.3. Análisis del apego del diseño del programa social a la política de desarrollo social de la ciudad de México..... | 40 |
| III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social | 43 |
| III.3. Análisis del marco lógico del programa social | 49 |
| III.3.1. Árbol del problema | 49 |
| III.3.2. Árbol de objetivos..... | 50 |
| III.3.3. Árbol de acciones..... | 51 |
| III.3.4. Resumen narrativo | 52 |
| III.3.5. Matriz de indicadores del programa social | 53 |
| III.3.6. Consistencia interna del programa social (lógica vertical)..... | 62 |
| III.3.7. Valoración del diseño y consistencia de los indicadores para el monitoreo del programa social (lógica horizontal)..... | 65 |
| III.3.8. Análisis de involucrados..... | 69 |
| III.4. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales | 74 |
| III.5. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social de la cdmx | 76 |
| IV. Evaluación de la Operación del Programa Social | 77 |
| IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 y 2017..... | 77 |
| IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 y 2017 con su Diseño | 82 |
| IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social..... | 94 |
| IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social | 101 |
| IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016 y 2017 | 106 |
| V. Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social..... | 109 |
| VI. Evaluación de Resultados | 117 |
| VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social | 117 |
| VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social..... | 120 |
| VI.3. Resultados del Programa Social | 123 |
| VII. Análisis de las Evaluaciones Internas Anteriores | 137 |

| | |
|---|-----|
| VIII. Conclusiones y Estrategias de Mejora | 141 |
| VIII.1. Matriz FODA | 141 |
| VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social..... | 142 |
| VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social..... | 144 |
| VIII.2. Estrategias de Mejora | 147 |
| VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores..... | 147 |
| VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018 | 149 |
| VIII.2.3. Comentarios Finales | 150 |
| IX. Referencias Documentales..... | 151 |
| Anexo 1..... | 154 |
| Anexo 2..... | 163 |
| Anexo 3..... | 173 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Descripción Integral de las Principales Características del Programa Educación Garantizada, 2015-2017..... | 5 |
| Tabla 2. Descripción de la Alineación Programática Educación Garantizada, 2015-2017..... | 8 |
| Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles, periodo 2016-2018..... | 12 |
| Tabla 4. Ruta crítica de la integración del informe de la Evaluación Interna Integral 2016-2018..... | 17 |
| Tabla 5. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2018..... | 18 |
| Tabla 6. Categorías de Análisis en el Instrumento..... | 22 |
| Tabla 7. Derechohabiente por sexo 2016 | 26 |
| Tabla 8. Derechohabientes por delegación 2016..... | 26 |
| Tabla 9. Derechohabientes por edad 2016..... | 27 |
| Tabla 10. Estratificación de la Población de la Línea Base | 27 |
| Tabla 11. Poblaciones del Levantamiento del Panel | 28 |
| Tabla 12. Distribución de los tutores, según sexo y estatus en el programa. | 29 |
| Tabla 13. Distribución de los tutores según edad | 29 |
| Tabla 14. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación | 30 |
| Tabla 15. Actividades de trabajo en campo | 31 |
| Tabla 16. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017 | 31 |
| Tabla 17. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017..... | 32 |
| Tabla 18. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la CDMX | 33 |
| Tabla 19. Contribución del programa social a los 12 principios de la Política Social de la CDMX..... | 35 |
| Tabla 20. Consistencia de las Reglas de Operación 2015-2017 con los lineamientos emitidos por Evaluación CDMX | 38 |
| Tabla 21. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales | 40 |
| Tabla 22. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal | 42 |
| Tabla 23. Problema del Programa Social | 44 |
| Tabla 24. Indicadores relacionados con el problema social..... | 44 |
| Tabla 25. Valoración del Diagnóstico del Programa Social | 47 |
| Tabla 26. Resumen narrativo del equipo evaluador..... | 52 |
| Tabla 27. Matriz de Indicadores del equipo evaluador..... | 53 |
| Tabla 28. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2015 | 55 |
| Tabla 29. Matriz de Indicadores del ejercicio 2016..... | 57 |
| Tabla 30. Matriz de Indicadores del ejercicio 2017 | 60 |
| Tabla 31. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2015, 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador | 63 |
| Tabla 32. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2015, 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador | 65 |
| Tabla 33. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2015..... | 66 |
| Tabla 34. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016..... | 67 |

| | |
|---|-----|
| Tabla 35. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017 | 68 |
| Tabla 36. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta | 68 |
| Tabla 37. Análisis de involucrados del programa..... | 69 |
| Tabla 38. Complementariedades o coincidencias del programa social | 74 |
| Tabla 39. Operadores del programa, funciones y perfiles | 78 |
| Tabla 40. Congruencia de la operación 2016 | 83 |
| Tabla 41. Congruencia de la operación 2017 | 88 |
| Tabla 42. Equivalencia de procesos | 96 |
| Tabla 43. Valoración de los procedimientos del programa | 99 |
| Tabla 44. Resultados de la MIR 2016..... | 101 |
| Tabla 45. Resultados de la MIR 2017..... | 103 |
| Tabla 46. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores 2016-2017 | 105 |
| Tabla 47. Valoración General del Programa 2016-2017..... | 106 |
| Tabla 48. Análisis de evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias..... | 111 |
| Tabla 49. Cobertura del Programa Social 2014-2017..... | 117 |
| Tabla 50. Perfil de los derechohabientes del programa..... | 119 |
| Tabla 51. Resultados de la MIR a nivel Fin y Propósito, 2015-2017..... | 121 |
| Tabla 52. Resultados de la Línea Base y el Panel del Programa | 123 |
| Tabla 53. Consistencia de la evaluación interna 2016..... | 137 |
| Tabla 54. Consistencia de la evaluación interna 2017..... | 139 |
| Tabla 55. Matriz FODA Evaluación Interna 2016..... | 142 |
| Tabla 56. Matriz FODA Evaluación Interna 2017..... | 143 |
| Tabla 57. Matriz FODA Evaluación Interna 2018..... | 145 |
| Tabla 58. Estrategias de Mejora del Programa Social..... | 147 |
| Tabla 59. Estrategias de Mejora del Programa Social 2018 | 149 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| Gráfico 1. Evaluación Interna Integral de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016-2018..... | 16 |
| Gráfico 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Educación Garantizada..... | 21 |
| Gráfico 3. Organigrama de operación..... | 82 |
| Gráfico 4. Alineación de los Procesos del Programa al Modelo General de Procesos | 94 |
| Gráfico 5. Expectativas de los tutores con instrucción de nivel básico, respecto al máximo nivel educativo a alcanzar por los derechohabientes del programa, Línea Base | 134 |
| Gráfico 6. Expectativas de los tutores con instrucción de nivel básico, respecto al máximo nivel educativo a alcanzar por los derechohabientes del programa, Panel..... | 134 |
| Gráfico 7. Recomendaciones la programa..... | 135 |
| Gráfico 8. Medios de difusión del programa | 135 |
| Gráfico 9. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa, Línea Base y Panel | 136 |
| Gráfico 10. Calificación general del programa, Panel..... | 136 |

EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2016-2018 PROGRAMA EDUCACIÓN GARANTIZADA

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna Integral 2016-2018 del Programa Social operado en 2017, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México¹, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora del diseño y la operación del programa mediante la construcción de una evaluación integral que recupera los informes de evaluaciones internas 2016-2017; asimismo da cuenta de los principales resultados de satisfacción, el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa, mediante la realización de un análisis sistemático de gabinete y campo de las principales fuentes de información del programa y de la información levantada en el panel del programa; datos que permiten identificar las principales fortalezas del programa y provee información para una mejora continua de las áreas de oportunidad.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo con las Reglas de Operación (ROP), el Educación Garantizada presenta la siguiente descripción:

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 306. 23 de abril de 2017. Evalúa CDMX.

Tabla 1. Descripción Integral de las Principales Características del Programa Educación Garantizada, 2015-2017

| Aspecto del Programa Social | 2015 | 2016 | 2017 | Justificación en caso de cambios |
|--|--|--|--|---|
| Nombre del Programa Social | Educación Garantizada 2015 | Educación Garantizada 2016 | Educación Garantizada 2017 | No aplica |
| Problema central atendido por el Programa Social | La deserción escolar es el resultado de múltiples factores y causas, sin embargo una de las de mayor preponderancia son las condiciones económicas. El programa contribuye a disminuir la deserción escolar en aquellas familias de la Ciudad de México, que se enfrenten con la muerte o incapacidad total y permanente del proveedor de recursos monetarios del hogar, e incentiva la permanencia en la escuela de las niñas, niños y adolescentes. | La deserción escolar en niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, en situación de vulnerabilidad, residentes de la Ciudad de México, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a). | La deserción escolar en niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, en situación de vulnerabilidad, residentes de la Ciudad de México, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a). | Entre 2015 y 2017 el programa mantuvo el problema central; sin embargo entre las ROP 2016 y 2017 tuvo un proceso de mejora continua de su diagnóstico, con el objeto de fortalecer la causalidad entre las causas del problema y sus efectos. |
| Objetivo General | Apoyar a Niñas y niños en situación de vulnerabilidad, residentes de la Ciudad de México de 3 a 18 años, de nivel básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor/a, a evitar la deserción escolar a través de la entrega de una transferencia monetaria y proporcionar servicios de atención integral | Apoyar a 9,234 niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad, residentes de la Ciudad de México de 3 a 18 años, de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), para evitar la deserción escolar, a través de la entrega de una transferencia monetaria y proporcionar servicios de atención integral. | Apoyar hasta 10,000 niñas, niños y adolescentes, residentes de la Ciudad de México de 3 a 18 años de edad, nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en sistema escolarizado ó semi escolarizado, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), para evitar la deserción escolar, a través de la entrega de una transferencia monetaria y proporcionar servicios de atención integral. | En 2016 el objetivo tuvo un ajuste en su redacción con el objetivo de incorporar la población a atender durante el ejercicio, así mismo se incorporó la caracterización de residencia en la CDMX. En 2017 el programa tuvo un ajuste nuevamente en la población a atender durante el ejercicio, además en la redacción del objetivo se incorporó las escuelas en su sistema escolarizado ó semi escolarizado con el objetivo de brindar cobertura a las niñas y niños que se encuentran inscritos en las diversas modalidades escolares. |
| Objetivos | a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 con el fin de | a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 (Ochocientos | a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 | En 2017 el objetivo específico b, c, d, e se consolidó en un solo |

| Aspecto del Programa Social | 2015 | 2016 | 2017 | Justificación en caso de cambios |
|-----------------------------|---|--|--|---|
| Específicos | <p>prevenir que las niñas y niños de educación preescolar, primaria, secundaria y media superior residentes de la Ciudad de México, dejen de estudiar por que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor/a total y permanente, en una fecha no anterior al 25 de julio de 2007.</p> <p>b) Brindar atención de salud a las niñas y niños por medio de canalización a la Subdirección de Promoción a la Salud.</p> <p>c) Dar atención psicológica a las niñas y niños, así como a sus madres, padres y tutores en el Módulo de Atención Psicológica de la Subdirección de Programas Especiales.</p> <p>d) Otorgar atención jurídica a las madres, padres y tutores de las niñas y niños derechohabientes del Programa, por medio de canalizaciones a la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos.</p> <p>e) Brindar atención recreativa y cultural a las niñas y niños por medio de la Subdirección de Programas Especiales.</p> | <p>treinta y dos pesos 00/100 M.N.) con el fin de prevenir que las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de educación preescolar, primaria, secundaria y media superior residentes de la Ciudad de México, dejen de estudiar porque han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a) total y permanente, en una fecha no anterior al 25 de julio de 2007.</p> <p>b) Brindar atención de salud a petición de la madre, padre o tutor (a) de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes [...]</p> <p>c) Dar atención psicológica a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, así como a sus madres, padres y tutores [...]</p> <p>d) Otorgar atención jurídica a petición de las madres, padres y tutores de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes derechohabientes del Programa, [...].</p> <p>e) Brindar atención recreativa y cultural a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes por medio de la Subdirección de Programas Especiales del DIF-DF.</p> | <p>(OCHOCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS 00/100 M.N.) a través de una tarjeta bancaria para prevenir que las niñas, niños y adolescentes dejen de estudiar debido a que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a).</p> <p>b) Otorgar atención integral a las niñas, niños y adolescentes inscritos en el programa, para crear un ambiente adecuado, fortalecer el desarrollo emocional, de salud y cultural a través de los siguientes servicios: atención psicológica, actividades culturales, recreativas, y servicios de canalización (atención en salud y asesoría jurídica).</p> | <p>objetivo que tienen por fin otorgar atención integral para crear un ambiente adecuado, fortalecer el desarrollo emocional, de salud y cultural, el cual consta de los servicios enunciados en las ROP 2016</p> |

| Aspecto del Programa Social | 2015 | 2016 | 2017 | Justificación en caso de cambios |
|---|---|---|---|---|
| Población Objetivo del Programa Social (descripción y cuantificación) | Se refiere a los 10,359 niñas y niños de 3 a 18 años , residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor/a, han continuado con sus estudios. | Está conformada por 10,359 niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. | Está conformada por 12,929 niñas, niños y adolescentes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, inscritos en escuelas públicas de sistema escolarizado o semi escolarizado de la Ciudad de México, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente de la madre, padre o tutor (a). (DIF-CDMX. | La caracterización de la población objetivo del programa se ha armonizado con la definición del objetivo general del programa; es importante señalar que la cuantificación se ha ajustado conforme a estimaciones realizadas por el DIF CDMX. |
| Área encargada de la operación del Programa Social | El Programa cuenta con una ejecución coordinada, por parte del Sistema DIF CDMX, por medio de la Subdirección de Programas Especiales, dependiendo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, le corresponde la recepción de documentación de los derechohabientes, el registro de ingreso de los nuevos derechohabientes, la administración de la base de datos, así como la organización y realización de la atención integral. Al Fideicomiso de Educación Garantizada a través de la Dirección de Educación Garantizada, le corresponde lo relacionado con la ejecución de la entrega del apoyo monetario. | El Programa cuenta con una ejecución coordinada, por parte del Sistema DIF CDMX, por medio de la Subdirección de Programas Especiales, dependiendo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, le corresponde la recepción de documentación de los derechohabientes, el registro de ingreso de los nuevos derechohabientes, la administración de la base de datos, así como la organización y realización de la atención integral. Al Fideicomiso de Educación Garantizada a través de la Dirección de Educación Garantizada, le corresponde lo relacionado con la ejecución de la entrega del apoyo monetario. | El Programa cuenta con una ejecución coordinada, por parte del Sistema DIF CDMX, por medio de la Subdirección de Programas Especiales, dependiendo de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, le corresponde la recepción de documentación de los derechohabientes, el registro de ingreso de los nuevos derechohabientes, la administración de la base de datos, así como la organización y realización de la atención integral. Al Fideicomiso de Educación Garantizada a través de la Dirección de Educación Garantizada, le corresponde lo relacionado con la ejecución de la entrega del apoyo monetario. | Sin cambios entre los ejercicios 2015-2017. |

| Aspecto del Programa Social | 2015 | 2016 | 2017 | Justificación en caso de cambios |
|---|--|--|---|--|
| Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad | Por parte del Fideicomiso de Educación Garantizada, se otorgará apoyo monetario mensual a 9,146 derechohabientes en 2015 con un monto mensual de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.). El DIF-DF brindará atención psicológica, cultural y recreativa a 5,400 niñas, niños y adolescentes, derechohabientes del Programa Educación Garantizada. | Por parte del Fideicomiso de Educación Garantizada, se otorgará un apoyo monetario mensual de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) a 9,234 derechohabientes, a través de una tarjeta electrónica. El DIF CDMX brindará 5,400 atenciones psicológicas, culturales y recreativas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, derechohabientes del Programa. | Por parte del Fideicomiso de Educación Garantizada, se otorgará un apoyo monetario mensual de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) a hasta para 10,000 derechohabientes. El DIF CDMX brindará 6,000 atenciones psicológicas, culturales y recreativas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, derechohabientes del Programa. | Los bienes no han sufrido modificaciones en el periodo 2015-2017. |
| Presupuesto del Programa Social en 2016 | El Programa contó con un presupuesto de \$87'084,042.00 (Ochenta y siete millones, ochenta y cuatro mil, cuarenta y dos pesos 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar 9,146 apoyos monetarios mensuales. | El Programa contó con un presupuesto de \$92'200,000.00 (Noventa y dos millones, doscientos mil pesos 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar 9,234 apoyos monetarios mensuales. | El Programa contó con un presupuesto de \$94'000,000.00 (Noventa y cuatro millones de pesos 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar hasta 10,000 apoyos monetarios mensuales. | Las asignaciones presupuestales en el periodo evaluado se ha ajustado para brindar la cobertura a la población programada. |
| Cobertura Geográfica del Programa Social | Escuelas públicas de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior. | Escuelas públicas de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior. | Escuelas públicas de sistema de nivel preescolar, básico y medio superior del sistema escolarizado o semi escolarizado de la Ciudad de México. | En la redacción se incorporó las escuelas en su sistema escolarizado ó semi escolarizado con el objetivo de brindar cobertura a las niñas y niños que se encuentran inscritos en las diversas modalidades escolares. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada años 2015, 2016 y 2017, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015; No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; y Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.

Tabla 2. Descripción de la Alineación Programática Educación Garantizada, 2015-2017

| Aspecto del Programa Social | Descripción |
|-----------------------------|-------------|
| Año de Creación | 2007 |

| Aspecto del Programa Social | Descripción |
|--|---|
| Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018 | Eje 1, Área de Oportunidad 3. Educación, Objetivo 2, Meta 1, Línea de Acción 6 |
| Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018 | <p>Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018 Objetivo 2, Meta Sectorial 1, Política Sectorial 5</p> <p>Programa de Derechos Humanos en la Ciudad de México Capítulo 9. Derecho a la educación, Objetivo específico 9.1, Estrategia 137.</p> |
| Programa Institucional | <p>El programa institucional del DIF CDMX fue publicado en el 13 de febrero de 2017, en la GOCDMX No. 6, motivo por el cual las ROP del programa para el ejercicio fiscal carecen de la alineación. Sin embargo, una vez hecha la publicación el programa de manera interna presentó la siguiente alineación:</p> <p>Área de oportunidad 3 “Educación”. Objetivo 2. Meta Sectorial: Incrementar en los próximos cuatro años en al menos un 10% la cobertura de las acciones destinadas a que las personas en edad típica de ingreso al sistema escolar -especialmente aquellas en situación de vulnerabilidad, puedan acceder a una educación de calidad, con énfasis en la educación básica y media superior de calidad. Meta Institucional: Contribuir a la cobertura de personas en edad típica de ingreso al sistema escolar y que presentan condiciones de vulnerabilidad, a través del incremento de niñas, niños y adolescentes derechohabientes de los programas [...]</p> |
| Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2017 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.) | <p>En 2008 se incorporó un plan de difusión, en el ejercicio 2010 inició la operación de atenciones integrales (servicios de atención psicológica, actividades culturales, recreativas, y servicios de canalización en servicios de salud y asesoría jurídica); en el ejercicio fiscal 2014 se redujo la edad mínima de acceso al programa a tres años para brindar cobertura a la niñez de nivel preescolar.</p> <p>Durante el primer año de operaciones registró 625 derechohabientes, durante 2008 beneficio a 2,125 personas y a partir de este ejercicio el programa registra un incremento gradual de su padrón hasta alcanzar los 9,234 derechohabientes durante el ejercicio 2016; durante la presente administración (2012-2018) el programa registra una tasa de crecimiento promedio del 3.2 por ciento.</p> <p>En 2017 el objetivo general del programa incorporó la característica de sistema escolarizado ó semi escolarizado; en lo referente al objetivo específico b, c, d, e para el ejercicio 2017 se consolidó en un solo objetivo que tienen por fin otorgar atención integral para crear un ambiente adecuado, fortalecer el desarrollo emocional, de salud y cultural, el cual consta de los servicios enunciados en las ROP 2016.</p> |
| Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018 | El nombre del programa se modificó a Educación Garantizada de la Ciudad de México; a nivel del objetivo general sufre un decremento la población que se pretende atender; los bienes y servicios que otorga el programa se mantienen para 2018. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada años 2015, 2016 y 2017, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015; No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; y Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El presente apartado muestra la planeación, diseño, recopilación y construcción de la Evaluación Interna 2018 del Programa Educación Garantizada; asimismo se muestran los mecanismos, la metodología, las fuentes de información y el personal participante en esta evaluación.

II.1. ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El área encargada de la evaluación interna de los años 2016, 2017 y 2018 es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. Las funciones generales, conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal², son

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

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

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

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

² Las funciones se toman del Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016. Que sustituyó al Manual administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.



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

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

Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles, periodo 2016-2018

| Evaluación Interna | Puesto | Sexo | Edad | Formación profesional | Funciones | Experiencia en M&E | Exclusivo M&E |
|--------------------|--------------------------------------|--------|------|------------------------------------|--|---|---------------|
| 2016 | Director de Planeación | Hombre | 42 | Especialidad Matemáticas Aplicadas | <p>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</p> <p>Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.</p> | <p>Evaluación de programas sociales del DIF DF 2014-2016</p> <p>Reglas de operación del DIF DF 2015-2016</p> <p>Sistema único de Información, DIF DF</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP. Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP, Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009</p> <p>Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007</p> <p>Evaluación del Premio Nacional de Calidad. 2006-2007</p> <p>Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007</p> <p>Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006</p> <p>Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005</p> | Si |
| | Subdirector Operativo de Seguimiento | Hombre | 40 | Lic. Economía Agrícola | <p>Objetivo 1. Supervisar las acciones que se lleven a cabo para la obtención de la evaluación y resultados concretos de los programas sociales del Organismo.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1.</p> <p>Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas.</p> <p>Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población.</p> <p>Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.</p> <p>Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.</p> | <p>Evaluación de Programas Sociales del DIF-DF 2015-2016</p> <p>Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF-DF 2016</p> <p>Sistema único de Información, DIF DF</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> | Si |

| Evaluación Interna | Puesto | Sexo | Edad | Formación profesional | Funciones | Experiencia en M&E | Exclusivo M&E |
|--------------------|--|--------|------|---------------------------------------|--|--|---------------|
| | Prestador de Servicios en la Dirección de Planeación | Hombre | 26 | Especialidad en Desarrollo Social | <p>Realizar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme lo programado, de las actividades institucionales, metas de desglose y metas operativas de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo.</p> <p>Cuantificar el avance de las metas y realizar la evaluación de los resultados, determinando, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Apoyar en la recaudación de la información sobre el desarrollo y resultado que guardan los programas sustantivos en relación con lo programado y, de ser necesario, proponer las operaciones de reprogramación acordes con la realidad.</p> | Reglas de Operación del DIF.DF, 2016. Sistema Único de Información, DIF.DF, 2016 | Si |
| 2017 | Director de Planeación | Hombre | 44 | Especialidad en Matemáticas Aplicadas | <p>Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.</p> <p>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</p> <p>Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.</p> | <p>Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017</p> <p>Sistema Único de Información, DIF CDMX</p> <p>Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009</p> <p>Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007</p> <p>Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007</p> <p>Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006</p> <p>Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005</p> | Si |
| | Subdirector Operativo de Seguimiento | Hombre | 41 | Lic. Economía Agrícola | <p>Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas.</p> <p>Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población.</p> <p>Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de</p> | <p>Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017</p> <p>Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017</p> <p>Sistema único de Información, DIF CDMX</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</p> | Si |

| Evaluación Interna | Puesto | Sexo | Edad | Formación profesional | Funciones | Experiencia en M&E | Exclusivo M&E |
|--------------------|---|--------|------|-----------------------------------|---|---|---------------|
| | | | | | <p>resultados del Organismo.</p> <p>Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.</p> | <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> | |
| | Líder Coordinador de Proyectos de Análisis y Diagnósticos | Hombre | 27 | Especialidad en Desarrollo Social | <p>Objetivo 1: Contribuir en la instrumentación de políticas, programas y servicios que consoliden la operación de los programas sociales del Organismo, a través de la recopilación de la información del avance y los resultados de las actividades de la Institución.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica conjuntamente con la Dirección de Planeación para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Dar apoyo en el seguimiento a las actividades operativas de las instituciones gubernamentales y los organismos de la sociedad civil, con el fin de instrumentar políticas, programas y servicios que garanticen que los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México procuren la atención de familias en vulnerabilidad que incluye principalmente a los niños, adolescentes y adultos, así como a los menores víctimas de abusos y explotaciones. • Apoyar en la elaboración del plan de trabajo, responsable de atender los programas prioritarios establecidos por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales. | <p>Evaluación de Programas Sociales del DIF CDMX 2016-2017</p> <p>Reglas de Operación del DIF CDMX, 2016-2017.</p> <p>Sistema Único de Información, DIF.CDMX.</p> | Si |
| 2018 | Director de Planeación | Hombre | 42 | Lic. Economía Agrícola | <p>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</p> <p>Diseñar, desarrollar y coordinar los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.</p> <p>Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.</p> | <p>Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2018</p> <p>Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017</p> <p>Sistema único de Información, DIF CDMX</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> | Si |

| Evaluación Interna | Puesto | Sexo | Edad | Formación profesional | Funciones | Experiencia en M&E | Exclusivo M&E |
|--------------------|---|--------|------|---|---|---|---------------|
| | Líder Coordinador de Proyectos de Análisis y Diagnósticos | Hombre | 28 | Especialidad en Desarrollo Social | <p>Objetivo 1: Contribuir en la instrumentación de políticas, programas y servicios que consoliden la operación de los programas sociales del Organismo, a través de la recopilación de la información del avance y los resultados de las actividades de la Institución.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica conjuntamente con la Dirección de Planeación para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Dar apoyo en el seguimiento a las actividades operativas de las instituciones gubernamentales y los organismos de la sociedad civil, con el fin de instrumentar políticas, programas y servicios que garanticen que los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México procuren la atención de familias en vulnerabilidad que incluye principalmente a los niños, adolescentes y adultos, así como a los menores víctimas de abusos y explotaciones. • Apoyar en la elaboración del plan de trabajo, responsable de atender los programas prioritarios establecidos por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales. | <p>Evaluación de Programas Sociales del DIF CDMX 2016-2018</p> <p>Reglas de Operación del DIF CDMX, 2016-2017.</p> <p>Sistema Único de Información, DIF.CDMX.</p> | Si |

Fuente: Elaboración propia con información de las Evaluaciones Internas 2016, 2017 e información de la Dirección de Planeación 2018.

La SEGUNDA ETAPA, correspondió en 2017 a la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó el análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: <http://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas> o en la Gaceta Oficial número 304 publicada el 30 de Junio de 2017.

La TERCERA ETAPA y última, en 2018, corresponde a la presente Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

Tabla 4. Ruta crítica de la integración del informe de la Evaluación Interna Integral 2016-2018

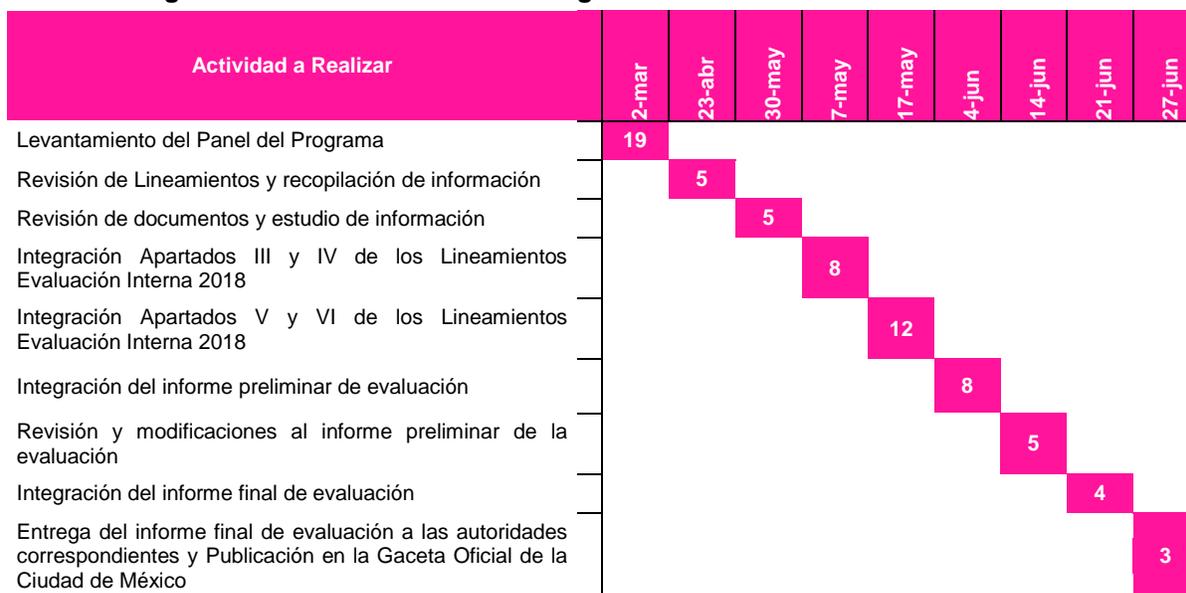
| Apartado de la Evaluación Interna de Diseño 2016 | | Periodo de análisis |
|---|---|---------------------|
| 1 | Asistencia al taller de apoyo para la elaboración de evaluaciones internas ³ | 5 días |
| 2 | Acopio y Organización de la información | 6 días |
| 3 | Valoración y procesamiento de la información | 6 días |
| 4 | Elaboración de la versión preliminar | 10 días |
| 5 | Revisión y modificaciones a la versión preliminar | 6 días |
| 6 | Aprobación y/o modificación de la versión preliminar | 6 días |
| 7 | Integración de la versión final | 5 días |
| 8 | Entrega del informe a las autoridades correspondientes | 5 días |
| 9 | Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México | 9 días |
| Subtotal | | 58 días |
| Apartado de la Evaluación Interna de Operación 2017 | | Periodo de análisis |
| 1 | Revisión de documentos y estudio previo de información | 5 días |
| 2 | Construcción de la Línea Base del programa social | 5 días |
| 3 | Levantamiento de la Línea Base del programa social | 10 días |
| 4 | Entrevistas a personal responsable del programa | 5 días |
| 5 | Diseño del levantamiento de Panel del programa | 5 días |
| 6 | Análisis y sistematización de información | 20 días |
| 7 | Integración del informe preliminar de evaluación | 10 días |

³ Los días contemplados para la evaluación no son sumados al tiempo total, debido a que el taller se realiza durante las distintas fases de la elaboración de las evaluaciones internas 2016.

| | | |
|---|--|----------------------------|
| 8 | Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación | 5 días |
| 9 | Integración del informe final de evaluación | 5 días |
| 10 | Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes | 3 días |
| 11 | Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México | 5 días |
| | Subtotal | 78 días |
| Apartado de la Evaluación de Resultados 2018 | | Periodo de Análisis |
| 1 | Levantamiento del Panel del Programa | 19 días |
| 2 | Revisión de Lineamientos y recopilación de información | 5 días |
| 3 | Revisión de documentos y estudio de información | 5 días |
| 4 | Integración Apartados III y IV de los Lineamientos Evaluación Interna 2018 | 8 días |
| 5 | Integración Apartados V y VI de los Lineamientos Evaluación Interna 2018 | 12 días |
| 6 | Integración del informe preliminar de evaluación | 8 días |
| 7 | Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación | 5 días |
| 8 | Integración del informe final de evaluación | 4 días |
| 9 | Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes | 3 días |
| | Subtotal | 69 días |
| | Total | 205 días |

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

Tabla 5. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2018⁴



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

II.3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones internas, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, bases de datos, padrones de

⁴ El diagrama de la ruta crítica de la integración de las Evaluaciones Internas 2016 y 2017, puede verse en Evaluación Interna 2016 Programa Educación Garantizada; y Evaluación Interna 2017 Programa Educación Garantizada operado en 2016. Las evaluaciones pueden consultarse en <http://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>.

beneficiarios y documentos relacionados con el programa; información que es generada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, la Dirección de Planeación, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción de la Línea Base y el Panel con el objetivo de integrar la Evaluación Interna Integral 2018.

II.3.1. INFORMACIÓN DE GABINETE

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos⁵:

- Diversos documentos e informes del Consejo de Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).
- Diversos lineamientos (Lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación; Lineamientos para la Elaboración de Evaluaciones Internas) del Evalúa CDMX.
- Diversos manuales de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL).
- Evaluaciones Internas 2016 y 2017 del Programa Educación Garantizada.
- Informes Trimestrales 2016 y 2017.
- Diversa información del Sistema Nacional de Información Estadística Educativa, de la Secretaría de Educación Pública (SEP); que se puede consultar en
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016 y 2017.
- Normativa (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, Ley de participación ciudadana, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente, Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuelas Públicas en el Distrito Federal, Manuales Administrativos del DIF CDMX).
- Padrón de Derechohabientes
- Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada.
- Sistema Único de Información del DIF CDMX.

II.3.2. INFORMACIÓN DE CAMPO

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

- Encuesta para el levantamiento de la Línea Base del programa Educación Garantizada.
- Encuesta para el levantamiento del Panel del programa Educación Garantizada.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 316 encuestas⁶ en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a tutores de los derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los derechohabientes y cohesión social. Esto con la finalidad

⁵ La totalidad de referencias documentales pueden consultarse en el apartado XI.

⁶ La totalidad de encuestas realizadas para el levantamiento de la Línea Base fueron 316, este número tienen una diferencia con respecto a las reportadas en la presente evaluación interna, debido a que solo a los derechohabientes que contestaron el panel. Con el objetivo de recopilar la información el Panel se dirigió a la totalidad de personas que participaron en la construcción de la Línea Base.

de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- **Aplicabilidad.** Una muestra de 316 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado población cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas están se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- **Capacidad de instrumentación.** La encuesta se realizó a través de 15 personas adscritas a la Subdirección de Programas Especiales, se utilizaron los recursos materiales de dicha subdirección (el módulo de atención del programa, equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo de forma presencial y vía telefónica.
- **Calidad Intrínseca.** El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- **Relevancia y Validez.** La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
- **Fiabilidad.** La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
- **Disponibilidad de tiempo.** El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo con los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
- **Costos.** La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO APLICADO EN LA LÍNEA BASE Y PANEL

De acuerdo a la problemática del programa, los objetivos y efectos a corto, mediano y largo plazo identificados en la Evaluación Interna del 2016, las categorías de análisis que se utilizaron tanto para el levantamiento de la Línea Base fueron: I. Identificación del tutor, II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales, III. Características Socioeconómicas, IV. Desempeño del Programa, V. Efectos del Programa, VI. Expectativas de los Derechohabientes y VII Cohesión Social.

En lo relativo a las categorías utilizadas en el Panel se utilizaron las siguientes: I. Identificación del tutor, II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales, III. Características Socioeconómicas, IV. Expectativas, V. Imagen del Programa, VI. Cohesión Social, VII. Calidad de la Gestión, VIII. Calidad del Beneficio, IX.

Contraprestación y X. Satisfacción. Se debe señalar que para el diseño de las preguntas del instrumento de Panel aplicado se consideró las categorías sugeridas en los Lineamientos para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México (Ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**). En este sentido, para el análisis hecho en el Levantamiento de la Línea Base 2017 se hizo una redistribución de las preguntas levantadas originalmente con el objeto de dar cobertura a todas las categorías sugeridas por el Evalúa CDMX en 2017. Por otro lado, es de relevancia señalar que en el Levantamiento del Panel se incluyeron trece preguntas adicionales.

La selección de categorías incluidas en la Línea Base y en el Panel nos permite acercarnos a los objetivos de corto y mediano plazo definidos por el programa social, particularmente en lo relativo a la conclusión del ciclo en el que están inscritos los derechohabientes, el aumento de ingresos destinados a la educación y el otorgamiento de servicios recreativos y culturales de calidad. Es importante señalar que respecto a los objetivos de largo plazo las categorías seleccionadas no permiten identificar resultados identificados como de largo plazo, debido a que los efectos esperados corresponden a objetivos de fin donde interviene la política pública de educación en su conjunto.

Gráfico 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Educación Garantizada



Fuente: Elaboración propias con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017.

La encuesta de Levantamiento de Línea Base consistió de 54 preguntas en total, distribuidas en siete categorías de análisis. Respecto a la encuesta de Levantamiento de Panel esta incluyó un total de 62 preguntas distribuidas en diez categorías de análisis.

Tabla 6. Categorías de Análisis en el Instrumento

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivos del Instrumento Línea Base | Reactivos del Instrumento Panel | Justificación de su Inclusión en Panel |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------------|---|
| I. Identificación del Tutor | Este apartado obtiene información sobre el tutor(a) relacionada con sus características generales, como son: edad, escolaridad, empleo, servicios médicos, entre otro; con estas preguntas se busca identificar el perfil de ingreso al programa, así como posibles características que inciden en el desempeño del programa | Preguntas de la 1 a la 9 | Preguntas de la 1 a la 9 | Se requieren variables que permitan la identificación del tutor y sus principales características. |
| II. Identificación y sus Características Generales | Se obtienen variables relacionadas con el perfil del derechohabiente y sus características generales (se incluyen preguntas que identifican la situación escolar del derechohabiente) | Preguntas de la 2.1 a la 2.10 | Preguntas de la 2.1 a la 2.10 | Se requieren variables que permitan la identificación de algunas características del derechohabiente |
| III. Características Socioeconómicas | Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales. | Preguntas de la 3.1 a la 3.7 | Preguntas de la 3.1 a la 3.7 | Se requieren variables que permitan la identificación de algunas características socioeconómicas de la familia del derechohabiente. |
| IV. Expectativas ⁷ | | | Preguntas de la 4.1 a la 4.8 | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye las preguntas 4,3, 4.4, 4.9, 5.4, 5.7, 5.8 y 6.1 del instrumento aplicado en la Línea base. Adicionalmente se incluye la pregunta 4.8 de Panel con el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben. |

⁷ Los apartados IV. Expectativas; V. Imagen del Programa; VII. Calidad de la Gestión; VIII. Calidad del Beneficio; y IX. Contraprestación se incluyeron como categorías de análisis de conformidad con la propuesta hecha por Evalúa CDMX en la *Figura 4 Categorías de la Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales*, de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivos del Instrumento Línea Base | Reactivos del Instrumento Panel | Justificación de su Inclusión en Panel |
|---|--|--------------------------------------|---------------------------------|---|
| V. Imagen del Programa ⁴ | | | Preguntas de la 5.1 a la 5.3 | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye las preguntas 4.1 y 4.2 del instrumento aplicado en la Línea base. Adicionalmente se incluye la pregunta 5.3 de Panel con el objetivo de calificar la información que existe acerca del programa. |
| VI Cohesión Social. Anteriormente (Evaluación 2017) Apartado VII. Cohesión Social | Los programas sociales que instrumenta el DIF CDMX tienen un enfoque de derechos, por lo cual es necesario identificar la incidencia que tienen el programa en la participación e integración de los derechohabiente en el contexto social en el que se desarrollan (familia y comunidad) para lograr Cohesión Social. | Preguntas de la 7.1 a la 7.3 | Preguntas de la 6.1 a la 6.3 | Se retoman las preguntas del apartado VII de la Evaluación 2017, sin ningún cambio. |
| VII. Calidad de la Gestión | | | Preguntas de la 7.1 a la 7.5 | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye las preguntas 4.5, 4.6, 4.7, 4.10 y 4.12 del instrumento aplicado en la Línea base. |
| VIII. Calidad del Beneficio | | | Preguntas de la 8.1 a la 8.9 | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye las preguntas 4.8, 4.11, 5.1, 5.2, 5.3, 5.9 y 5.10 del instrumento aplicado en la Línea base. Adicionalmente se incluyen las preguntas 8.8 y 8.9 de Panel con el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. |
| IX. Contraprestación | | | Preguntas de la 9.1 a la 9.5 | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye la pregunta 5.5 y 5.6 del instrumento aplicado en la Línea base. Adicionalmente se incluyen las preguntas 9.3 y 9.4 de Panel para identificar la opinión de los derechohabientes acerca de las acciones que tienen que realizar para permanecer en el programa. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivos del Instrumento Línea Base | Reactivos del Instrumento Panel | Justificación de su Inclusión en Panel |
|--|--|--------------------------------------|---------------------------------|--|
| X. Satisfacción. Anteriormente (Evaluación 2017) Apartado VI. Expectativas de los Derechohabientes | Las preguntas en este apartado recuperan información relacionada a las expectativas de los derechohabientes respecto a los bienes y servicios a los que tienen derecho, asimismo se busca una retroalimentación por parte de los encuestados con la finalidad de mejorar la calidad de la Gestión, la Calidad del Beneficio y las Contraprestaciones que contempla el programa. | Preguntas de la 6.1 a la 6.3 | Preguntas de la 10.1 a la 10.3 | Se retoma la pregunta 6.3 de la encuesta para el Levantamiento de la Línea Base. Adicionalmente se incluyen las preguntas 10.1 y 10.2 con el objetivo de identificar el grado de satisfacción que tienen los derechohabientes con distintos aspectos del programa. |
| IV. Desempeño del Programa | Se identifican distintos aspectos que buscan calificar el desempeño del programa, y su operación. Se contemplan preguntas relaciones con la entrega y calidad de los beneficios; las preguntas en este apartado se alinean a las categorías Imagen del Programa, Calidad de la Gestión, Calidad del Beneficio, Contraprestación, Expectativas y adicionalmente se incluyen algunas preguntas relacionadas con la Satisfacción. | Preguntas de la 4.1 a la 4.12 | | Las preguntas del apartado se redistribuyeron en las categorías de Análisis utilizadas en el Levantamiento de Panel. |
| V. Efectos del Programa | En este apartado recupera información para realizar un análisis de los efectos que ha tenido el programa social, respecto a los objetivos generales y específicos. Las preguntas se apegan a las categorías Calidad del Beneficio y Satisfacción. | Preguntas de la 5.1 a la 5.10 | | Las preguntas del apartado se redistribuyeron en las categorías de Análisis utilizadas en el Levantamiento de Panel. |

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Evaluación Interna del Programa 2017 y datos del Levantamiento del Panel del Programa. Dirección de Planeación.

Los instrumentos utilizados para el Levantamiento de la Línea base y para el Levantamiento del Panel puede verse en el Anexo 1 y Anexo 2 respectivamente.

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

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

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

Dónde:

n= tamaño de la muestra
N = Total de la población en estudio
 Z_{α} = nivel de confianza de la muestra
p = proporción esperada
q = 1-p
d = probabilidad de error

La población objetivo de la encuesta son los tutores de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios.

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de $Z_{\alpha}=1.96$, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 937 con periodo de ingreso al programa social de julio 2016 a marzo de 2017. Con lo cual se obtuvo una muestra de 316 derechohabientes.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos que en este caso fueron el sexo y delegaciones. El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de derechohabientes atendidos por el programa en cada delegación por sexo.

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

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

APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE LÍNEA BASE

De acuerdo con los datos del padrón del programa al cierre de mayo de 2016 la distribución de los derechohabientes era la que se muestra a continuación; al respecto esta información fue utilizada como insumo para identificar la desagregación o estratificación que se utilizaría para llevar a cabo el Levantamiento de la Línea:

Tabla 7. Derechohabiente por sexo 2016

| Sexo | Número | Porcentaje |
|-----------|--------|------------|
| Masculino | 4,565 | 49.74% |
| Femenino | 4,613 | 50.26% |
| Total | 9,178 | 100% |

Fuente. Elaboración propia con base en el padrón de derechohabientes del programa.

Tabla 8. Derechohabientes por delegación 2016

| Delegación | Masculino | Porcentaje Delegación | Femenino | Porcentaje Delegación | Total |
|------------------------|-----------|-----------------------|----------|-----------------------|-------|
| Álvaro obregón | 256 | 2.79% | 298 | 3.25% | 554 |
| Azcapotzalco | 160 | 1.74% | 179 | 1.95% | 339 |
| Benito Juárez | 82 | .89% | 65 | 0.71% | 147 |
| Coyoacán | 314 | 3.42% | 254 | 2.77% | 568 |
| Cuajimalpa de Morelos | 78 | .85% | 89 | .97% | 167 |
| Cuauhtémoc | 207 | 2.26% | 205 | 2.23% | 412 |
| Gustavo A. Madero | 630 | 6.86% | 656 | 7.15% | 1286 |
| Iztacalco | 243 | 2.65% | 236 | 2.57% | 479 |
| Iztapalapa | 1,302 | 14.19% | 1,330 | 14.49% | 2,632 |
| La Magdalena Contreras | 94 | 1.02% | 89 | .97% | 183 |
| Miguel Hidalgo | 115 | 1.25% | 108 | 1.18% | 223 |
| Milpa Alta | 133 | 1.45% | 106 | 1.15% | 239 |
| Tláhuac | 268 | 2.92% | 255 | 2.78% | 523 |
| Tlalpan | 260 | 2.83% | 290 | 3.16% | 550 |
| Venustiano Carranza | 211 | 2.30% | 224 | 2.44% | 435 |
| Xochimilco | 210 | 2.29% | 220 | 2.40% | 430 |
| Sin dato | 2 | .02% | 9 | .10% | 11 |
| Total | 4,565 | 49.73% | 4,613 | 50.27% | 9,178 |

Fuente. Elaboración propia con base en el padrón de derechohabientes del programa, diciembre 2016.

Tabla 9. Derechohabientes por edad 2016

| Edad | Masculino | Femenino | Total | Porcentaje |
|-------|-----------|----------|-------|------------|
| 3 | 1 | 5 | 6 | .07% |
| 4 | 29 | 37 | 66 | .72% |
| 5 | 59 | 60 | 119 | 1.30% |
| 6 | 81 | 103 | 184 | 2% |
| 7 | 173 | 157 | 330 | 3.60% |
| 8 | 204 | 198 | 402 | 4.38% |
| 9 | 280 | 291 | 571 | 6.22% |
| 10 | 357 | 323 | 680 | 7.41% |
| 11 | 441 | 403 | 844 | 9.20% |
| 12 | 500 | 520 | 1,020 | 11.11% |
| 13 | 554 | 567 | 1,121 | 12.21% |
| 14 | 566 | 582 | 1,148 | 12.51% |
| 15 | 535 | 558 | 1,093 | 11.91% |
| 16 | 445 | 434 | 879 | 9.58% |
| 17 | 338 | 373 | 711 | 7.75% |
| 18 | 2 | 1 | 3 | .03% |
| 19 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| 20 | 0 | 1 | 1 | .01% |
| Total | 4,565 | 4,613 | 9,178 | 100% |

Fuente. Elaboración propia con base en el padrón de derechohabientes del programa.

Con base en los datos observados se construyó una muestra representativa según sexo y delegación:

Tabla 10. Estratificación de la Población de la Línea Base

| Desagregación o Estratificación | Número de Personas de la Muestra | | | Número de personas efectivas | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--------|-------|------------------------------|--------|-------|-------|
| | Delegación | Hombre | Mujer | Total | Hombre | Mujer | Total |
| Álvaro obregón | | 9 | 6 | 15 | 11 | 5 | 16 |
| Azcapotzalco | | 10 | 6 | 16 | 7 | 8 | 15 |
| Benito Juárez | | 3 | 3 | 6 | 3 | 2 | 5 |
| Coyoacán | | 10 | 10 | 20 | 9 | 9 | 18 |
| Cuajimalpa de Morelos | | 5 | 3 | 8 | 5 | 3 | 8 |
| Cuauhtémoc | | 6 | 7 | 13 | 6 | 7 | 13 |
| Gustavo A. Madero | | 29 | 24 | 53 | 30 | 22 | 52 |
| Iztacalco | | 9 | 7 | 16 | 9 | 7 | 16 |
| Iztapalapa | | 43 | 44 | 87 | 40 | 42 | 82 |
| La Magdalena Contreras | | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| Miguel Hidalgo | | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Milpa Alta | | 3 | 3 | 6 | 2 | 3 | 5 |
| Tláhuac | | 9 | 10 | 19 | 8 | 10 | 18 |

| Desagregación o Estratificación | Número de Personas de la Muestra | | | Número de personas efectivas | | | |
|---------------------------------|----------------------------------|--------|-------|------------------------------|--------|-------|------------------|
| | Delegación | Hombre | Mujer | Total | Hombre | Mujer | Total |
| Tlalpan | | 12 | 7 | 19 | 14 | 6 | 20 |
| Venustiano Carranza | | 8 | 8 | 16 | 9 | 5 | 14 |
| Xochimilco | | 8 | 7 | 15 | 7 | 9 | 16 |
| Total | | 167 | 149 | 316 | 163 | 142 | 316 ⁸ |

Fuente. Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2016 e información de la Línea Base del Programa.

LEVANTAMIENTO DEL PANEL

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, se buscó aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social. El levantamiento se realizó a un total de 384 derechohabientes conforme a la tabla siguiente:

Tabla 11. Poblaciones del Levantamiento del Panel

| Poblaciones | Número de Personas |
|---|--------------------|
| Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea base | 316 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A) | 288 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B) | 28 ⁹ |
| Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B) | 316 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (a) | 248 |
| Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel b) | 14 |
| Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b) | 262 |

Fuente. Elaboración propia con base en la información del Panel del Programa.

En el caso del Panel, se debe señalar que participaron 14 personas que habían causado baja durante el segundo semestre de 2017 y primer trimestre 2018 (Tabla 11).

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE EN EL PANEL

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, según el estatus del o la derechohabiente (activo y no activo).

⁸ En la base de la Línea Base se identificaron 11 registros en los cuales la delegación y el sexo del derechohabiente no se tenía identificado; los 305 registros identificados más los 11 registros que se tienen en la base nos da como total la muestra de 316 que se planteó en la Evaluación Interna 2016.

⁹ Durante el segundo semestre de 2017 y primer trimestre 2018 causaron baja del programa 28 derechohabientes, los cuales se consideraban localizables para la aplicación de la encuesta de Panel.

Tabla 12. Distribución de los tutores, según sexo y estatus en el programa.

| Sexo | Activo | Baja | Total |
|--------|--------|------|--------|
| Hombre | 6.5% | 0.4% | 6.9% |
| Mujer | 88.2% | 5.0% | 93.1% |
| Total | 94.7% | 5.3% | 100.0% |

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento del Panel.

Destaca el hecho que de los tutores mujeres inactivas en el programa estas se encuentra en el rango de los 27 a los 59 años de edad; mientras que solo existe un tutor hombre dado de baja del programa de 38 años. En total las mujeres inactivas representan el 5% de los tutores.

Respecto a las características de los tutores que participaron en el Panel del programa el 93.1% son mujeres, mientras que el 64.1% de los padres, madres o tutores se encuentran en un rango que oscila entre los 20 y 44 años de edad. (ver Tabla 13). Se identificó que el 9.9% de los tutores tiene una relación distinta a la de madre o padre con el derechohabiente (abuelo (a), hermano (a) y tío (a)).

Tabla 13. Distribución de los tutores según edad

| Rango de edad | Hombre | Mujer | Total |
|---------------|--------|-------|-------|
| 15-19 | 0.0% | 0.0% | 0.0% |
| 20-24 | 0.0% | 0.4% | 0.4% |
| 25-29 | 0.0% | 6.5% | 6.5% |
| 30-34 | 0.0% | 19.5% | 19.5% |
| 35-39 | 3.1% | 17.2% | 20.2% |
| 40-44 | 1.1% | 16.4% | 17.6% |
| 45-49 | 1.5% | 18.3% | 19.8% |
| Más de 50 | 1.1% | 14.9% | 16.0% |
| Total | 6.9% | 93.1% | 100% |

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento del Panel.

De acuerdo a los datos obtenidos en el levantamiento del Panel el 48.9% de los derechohabientes viven en delegaciones con Índice de Desarrollo Social muy bajo, y bajo); el 48.1% se ubica dentro de un IDS Medio; y sólo el 3.1% reside en unidades con un IDS alto.¹⁰ Respecto a su ubicación territorial cinco delegaciones (Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Iztacalco, Tláhuac y Tlalpan) concentran el 63.4% de los beneficiarios, en las restantes once delegaciones habita el 36.6% de los derechohabientes (ver

¹⁰ Para realizar el cálculo se utilizaron los datos referente a la delegación de residencia de los derechohabientes contenidos en el Panel y el documento *Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015*, publicado por Evalua CDMX, 2016.



Tabla 14. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación

| Delegación | Masculino | | Femenino | | Porcentaje Delegación |
|---------------------|-----------|----------|----------|----------|-----------------------|
| | Activo | Inactivo | Activo | Inactivo | |
| Álvaro Obregón | 0.8% | 0.0% | 4.2% | 0.0% | 5.0% |
| Azcapotzalco | 0.0% | 0.0% | 3.4% | 0.4% | 3.8% |
| Benito Juárez | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.4% | 1.9% |
| Coyoacán | 0.8% | 0.0% | 4.6% | 0.4% | 5.7% |
| Cuajimalpa | 0.0% | 0.0% | 1.9% | 0.0% | 1.9% |
| Cuauhtémoc | 0.4% | 0.0% | 4.2% | 0.4% | 5.0% |
| Gustavo A Madero | 2.3% | 0.4% | 14.5% | 1.1% | 18.3% |
| Iztacalco | 0.0% | 0.0% | 6.1% | 0.0% | 6.1% |
| Iztapalapa | 0.8% | 0.0% | 25.6% | 0.0% | 26.3% |
| Magdalena Contreras | 0.0% | 0.0% | 0.8% | 0.0% | 0.8% |
| Miguel Hidalgo | 0.4% | 0.0% | 0.8% | 0.0% | 1.1% |
| Milpa Alta | 0.0% | 0.0% | 1.5% | 0.0% | 1.5% |
| Tláhuac | 0.8% | 0.0% | 5.0% | 0.8% | 6.5% |
| Tlalpan | 0.4% | 0.0% | 5.3% | 0.4% | 6.1% |
| Venustiano Carranza | 0.0% | 0.0% | 3.4% | 0.8% | 4.2% |
| Xochimilco | 0.0% | 0.0% | 5.3% | 0.4% | 5.7% |
| Total | 6.5% | 0.4% | 88.2% | 5.0% | 100% |

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Panel.

Destaca el hecho que de los derechohabientes inactivos que contestaron el panel del programa el 3.8% viven en unidades territoriales con un IDS medio y alto.

En lo referente a los derechohabientes el 100% de los tutores refieren que han recibido la beca; respecto a la realización de actividades recreativas y de esparcimiento, más del 72% de los derechohabientes encuestados respondió que antes de ingresar al programa no recibió servicios integrales de manera gratuita.

Del total de los derechohabientes de la muestra, el 2% cursa preescolar, 47.3% cursa el nivel primaria, el 30.5% el nivel secundaria y el 20.2% el nivel medio superior; de los derechohabientes inactivos el 28.6% corresponde a secundaria y el 71.4% a secundaria, en términos absolutos los inactivos representan el 5.3% de la muestra (1.5% secundaria y 3.8% nivel medio superior).

En lo que se refiere a la escolaridad de los tutores el 5.3% tiene estudios de nivel superior, el 30.2 % tiene estudios de nivel medio superior, el 64.1% cuenta con educación básica, mientras que el 0.4% no cuenta con ningún tipo de educación. De los derechohabientes dados de baja del programa el 0.8% tiene estudios de nivel superior, el 2.4% tiene estudios de nivel medio superior y el 2.3% cuenta con instrucción básica.

En relación al estado civil el 89.7% de los encuestados sigue estando viudo (a) o soltero, el 10.3% se encuentra casado o en unión libre, lo cual supone que cohabitan con alguna pareja. De los derechohabientes inactivos solo 2 se encuentran nuevamente casados.

ACTIVIDADES DE TRABAJO EN CAMPO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PANEL

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

Tabla 15. Actividades de trabajo en campo

| Actividades | Periodo | Descripción | Personal Participante |
|--|---------------------|---|--|
| Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma | 5 al 16 de febrero | Adecuación de los instrumentos y carga en la plataforma electrónica conforme a lo establecido en la Evaluación Interna 2017 del Programa. | 4 personas de la Dirección de Planeación |
| Reunión de trabajo con Áreas Operativas | 20 de febrero | Establecimiento de las directrices para el Levantamiento del Panel y establecimiento de plazos para la capacitación y definición de logística. | 6 Personas Dirección de Planeación. 15 Enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social) |
| Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea | 21 al 28 de febrero | Establecimiento de la logística de levantamiento de la encuesta por cada una de las áreas operativas; puesta en marcha de la encuesta en Línea con validación del SUI del DIF CDMX. | 6 Personas Dirección de Planeación. 15 Enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social) |
| Capacitación del personal para el trabajo de campo | 1 marzo | Capacitación de los equipos de trabajo según logística. | 3 Personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales |
| Levantamiento de la encuesta | 2 al 29 de marzo | Aplicación del instrumento. | 2 Personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales |

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 16. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

| N° | Fase de Aplicación | Periodo de análisis |
|--------------|--|---------------------|
| 1 | Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma | 10 días |
| 2 | Reunión de trabajo con Áreas Operativas | 1 días |
| 3 | Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea | 6 días |
| 4 | Capacitación del personal para el trabajo de campo | 1 día |
| 5 | Levantamiento de la encuesta | 19 días |
| Total | | 37 días |

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

Tabla 17. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

| Actividad a Realizar | 5-feb | 20-feb | 21-feb | 1-mar | 2-marzo |
|--|-------|--------|--------|-------|---------|
| Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma | 10 | | | | |
| Reunión de trabajo con Áreas Operativas | | 1 | | | |
| Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea | | | 6 | | |
| Capacitación del personal para el trabajo de campo | | | | 1 | |
| Levantamiento de la encuesta | | | | | 19 |

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

RETOS Y OBSTÁCULOS ENFRENTADOS DURANTE EL LEVANTAMIENTO

Durante la instrumentación del cuestionario de Línea Base se enfrentaron los siguientes retos:

Se enfrentó el reto de lograr una logística que pudiera abarcar las 16 delegaciones y realizar el levantamiento de la Información del programa, dadas las características solicitadas por la muestra (sexo y delegación), para ello se habilitó el módulo de atención del programa en el cual fueron citados los tutores de los derechohabientes de acuerdo con las características señaladas en la muestra.

Asimismo se diseñó un operativo de llamadas telefónicas para aquellas delegaciones que por la lejanía respecto del módulo de atención del programa podrían presentar problemas para el levantamiento de la información.

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

Durante la instrumentación del cuestionario de Panel se enfrentaron los siguientes retos y obstáculos:

La localización del 100% de los derechohabientes encuestados durante 2017, principalmente de aquellos que se dieron de baja. Además se enfrentó el reto de convencer a los tutores para que dispusieran de tiempo para realizar la encuesta vía telefónica, así mismo se identificó que los números telefónicos registrados en la base de datos ya no eran los mismos, por lo cual se dificultó la localización de algunos derechohabientes.

Para afrontar el reto la Subdirección de Programas Especiales instrumento un operativo de llamadas telefónicas periódicas durante dos semanas, realizada por el diferente personal y en diferentes horarios para incrementar la probabilidad de localización. Se puso énfasis en derechohabientes que causaron baja del programa.

III.1. CONSISTENCIA NORMATIVA Y ALINEACIÓN CON LA POLÍTICA SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

III.1.1. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA NORMATIVIDAD APLICABLE

Tabla 18. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la CDMX

| Ley o Reglamento | Artículo | Apego del diseño del Programa Social |
|---|----------|--|
| Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal | 5 | El programa contempla la participación de las madres, padres y/o tutores, así como de los derechohabientes, a través de procesos de participación social, enmarcados en tres ejes: perspectiva de género; derechos humanos; e igualdad social. Además menciona que en los casos donde los solicitantes que no cubren el perfil de ingreso al programa, se canalizarán a otros Programas que puedan atender su problemática. En las ROP 2017 se señalan las formas de participación de los derechohabientes en talleres informativos y/o capacitación, con el objetivo de impulsar acciones para el desarrollo de sus comunidades. |
| | 7 | El programa social se enmarca dentro del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, y el Programa Sectorial de Educación y Cultura. Tiene una población potencial de 1'718,201 en 2017 que representa la totalidad de niñas y niños residentes de la Ciudad de México e inscritos en escuelas públicas. El programa además pretende incidir con el modelo de atención integral desde una perspectiva de género, igualdad, no discriminación, derechos humanos y conciencia ambiental. |
| | 8 | El programa social establece requisitos claros (requisitos de acceso). Además se incorpora un apartado con los casos de excepción del programa, procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; y mecanismos de exigibilidad, donde se establecen los mecanismos, procedimientos, requisitos y plazos para beneficiarse del programa, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en las reglas de operación. Por otra parte el programa atiende todas las solicitudes sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño que cumpla con los requisitos de ingreso. |
| | 33 | El programa cuenta con reglas de operación. Es importante señalar que las ROP 2017 dan cumplimiento a la Ley de Desarrollo previo a las Reformas del 28 de noviembre de 2016 y a los Lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX. En este sentido los apartados de las ROP no coinciden con exactitud con lo señalado en los incisos a) al n). Las ROP 2018 se apegan en lo enunciado en este artículo y a los Lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX. |
| | 34 | Se enuncia que los solicitantes del programa formarán parte de un padrón de derechohabientes que será de carácter público, siendo reservados sus derechos personales. Es importante señalar que las ROP 2017 dan cumplimiento a la Ley de Desarrollo previo a las Reformas del 28 de noviembre de 2016 y a los Lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX. La ROP 2018 dan cumplimiento a lo señalado en el artículo 34 reformado. |
| | 36 | El programa expresa que los datos que brinden los derechohabientes, está sujeta a la protección de datos personales. Menciona que el padrón de derechohabientes, está sujeto a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. En las ROP 2017 el programa da cumplimiento a lo señalado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. |

| Ley o Reglamento | Artículo | Apego del diseño del Programa Social |
|---|----------|---|
| | 38 | El programa expresa que a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal todos los formatos contiene la leyenda: "Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente." |
| | 42 | Se señala que la evaluación del programa será anual y estará a cargo de la Dirección de Planeación en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez ¹¹ . En lo que respecta la evaluación interna se menciona que la Dirección de Planeación del Sistema DIF-DF es la encargada de realizar la Evaluación Interna del Programa de acuerdo a los criterios establecidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALUA-DF) y solicitar la información necesaria de acuerdo con su Plan de Trabajo. |
| | 44 | Se establece un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, así como la forma en la que se debe presentar y los lugares a los cuales pueden acudir. |
| | 45 | Establece a la Contraloría Interna del Sistema como la facultada de conocer las quejas o inconformidades ciudadanas, y como el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. |
| Reglamento de la Ley de Desarrollo Social | 5 | El programa pretende incidir con el modelo de atención integral desde una perspectiva de género, igualdad, no discriminación, derechos humanos y conciencia ambiental. El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; y mecanismos de exigibilidad, donde se establecen los mecanismos, procedimientos, requisitos y plazos para beneficiarse del programa, siempre y cuando cumpla con los requisitos establecidos en las reglas de operación. Se atienden todas las solicitudes sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño que cumpla con los requisitos. |
| | 45 | El programa declara que se encuentra enmarcado dentro de la línea de acción 1616 del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. En 2017 el programa incorporó el nuevo Programa de Derechos Humanos con el Capítulo 9, Objetivo específico 9.1, Estrategia 137. |
| | 47 | El programa incluye en el apartado referente a metas físicas la leyenda "cuando por razones presupuestales un programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del programa específico". |
| Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente | 11 | El programa enuncia que está alineado a la acción 1616 del Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal. En 2017 el programa incorporó el nuevo Programa de Derechos Humanos con el Capítulo 9, Objetivo específico 9.1, Estrategia 137. Además el modelo específico de atención pretende incidir desde una perspectiva de género, igualdad, no discriminación, derechos humanos y conciencia ambiental, que implica generar una ciudadanía comprometida y participativa. |
| | 21 | El programa declara una programación presupuestal anual autorizada por la Secretaría de Finanzas de la CDMX, que en 2017 ascendió a 94'000,000. |

¹¹ Ahora Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario

| Ley o Reglamento | Artículo | Apego del diseño del Programa Social |
|--|----------------|--|
| | 97 | El Programa tiene reglas de operación que cumplen con los requisitos señalados en las fracciones I a la XII. |
| Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuelas Públicas en el Distrito Federal | 2 | El programa está a cargo del DIF CDMX que es un Organismo Público Descentralizado de la Administración pública de la Ciudad con personalidad jurídica y patrimonio propio. |
| | 5 | El programa tiene su población objetivo a 10,359 niñas y niños residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor/a. En 2017 se actualiza la población objetivo a 12,929 y se incorpora las modalidades semiescolarizado, para brindar cobertura a las niñas y niños de la CDMX. |
| | 6 fracción III | El programa en sí mismo es parte de la normativa y se mantuvo vigente durante 2015, 2016 y 2017. |
| Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal | 5 inciso D | El programa busca garantizar el derecho a la educación. El diagnóstico del programa, su objetivo y el marco lógico busca atender este problema. |

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018, Dirección de Planeación, y Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015, 2016 y 2017.

Tabla 19. Contribución del programa social a los principios de la Política Social de la CDMX

| No | Principios de la Ley de Desarrollo Social | Apego del diseño del Programa Social |
|----|---|--|
| 1 | Universalidad | El programa no puede lograr la plena universalidad por una cuestión presupuestal. En este sentido hace mención del cumplimiento con el Art. 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el cual establece “Cuando por razones presupuestales un Programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho Programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del Programa específico”. Así mismo, el programa tiene características de acceso plenamente identificadas. Por otra parte desde el 2016 se establecen casos de excepción que permiten dar cobertura a la población que se encuentra en una situación que amerita el apoyo social. |
| 2 | Igualdad | El programa contribuye al abatimiento de la deserción escolar en niñas y niños que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad y que perdieron el sostén económico familiar por fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre y/o tutor, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México. Lo anterior contribuye al acceso y garantía del derecho a la educación de las niñas y niños que sufren las condiciones enunciadas anteriormente. |

| No | Principios de la Ley de Desarrollo Social | Apego del diseño del Programa Social |
|----|---|---|
| 3 | Equidad de Género | El programa atiende por igual a niñas y niños que cumplen con los requisitos señalados en las Reglas de Operación. Además pretende incidir con el modelo de atención integral desde una perspectiva de género, igualdad, no discriminación, derechos humanos y conciencia ambiental. |
| 4 | Equidad Social | El programa establece un apartado con los casos de excepción del programa, procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; y mecanismos de exigibilidad, donde se establecen los mecanismos, procedimientos, requisitos y plazos para beneficiarse del programa. El programa además pretende incidir con el modelo de atención integral desde una perspectiva de género, igual, no discriminación, derechos humanos y conciencia ambiental. En los procedimientos no se discrimina ni excluye a ninguna niña o niño, o a sus padres por su sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica o condición física, y que no |
| 5 | Justicia Distributiva | El programa tiene como población objetivo a las niñas, niños y adolescentes residentes en la Ciudad de México, de 3 a 18 años de edad, inscritos escuelas públicas de la Ciudad de México y que perdieron el sostén económico familiar por fallecimiento o incapacidad del padre, madre o tutor. . Es preciso mencionar que criterio de delimitación socioespacial son las escuelas públicas. Lo anterior aplica para las ROP 2015,2016 y 2017. |
| 6 | Diversidad | El programa tiene como población objetivo a las niñas, niños y adolescentes, a los cuales se les reconoce su igualdad de acceso al derecho a la educación. Sin embargo, de acuerdo a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal no se reconoce la condición pluricultural de la Ciudad de México y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades. |
| 7 | Integralidad | El programa contempla dentro de sus objetivos específicos la aplicación de un modelo de atención integral, el cual brinda distintos servicios a los derechohabientes, además canaliza a sus derechohabientes a otros programas del DIF-CDMX siempre y cuando no se contrapongan a los lineamientos de las Reglas de Operación de los demás programas. El programa canaliza a sus derechohabientes a otros servicios y programas del DIF CDMX. El programa se alinea a la política de desarrollo de la CDMX, tanto en el Programa General de Desarrollo, como en el Sectorial de Educación y Cultura. Por otra parte en las ROP 2017 se identifican complementariedades con programas que coberturan el derecho a la educación y que forman parte de la oferta de programas del gobierno de la CDMX. |
| 8 | Territorialidad | El criterio de delimitación socioespacial es la inscripción a escuelas públicas, y no se menciona el Índice de Desarrollo Social (IDS) como método de focalización. Desde la perspectiva de la Ley de Desarrollo Social, la planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socioespacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano. En este sentido existe un área de oportunidad para que el programa social valore ubicarse en unidades territoriales de IDS muy bajo, bajo o medio; lo anterior debido a la problemática particular que tiene el programa. Sin embargo es importante mencionar que el programa obedece a una condición que puede tener efectos negativos en el desarrollo de las niñas, niños y adolescentes, lo cual sumado a la inexistencia de estadísticas socio espaciales sobre el tema, dificulta la atención focalizada territorialmente. |
| 9 | Exigibilidad | El programa presenta el derecho de los derechohabientes a través del conjunto de situaciones, requisitos y procedimientos en el marco normativo y de la disposición |

| No | Principios de la Ley de Desarrollo Social | Apego del diseño del Programa Social |
|----|---|---|
| | | presupuestal con que se cuenta. Además enuncia los mecanismos e instituciones para ser exigibles sus derechos. En este sentido es importante señalar que se menciona de manera expresa el papel de la Contraloría y la Procuraduría Social como mecanismos de exigibilidad de derechos. Durante las ROP 2018 se incluyó un procedimiento estandarizado (actividades, tiempos y actores) para hacer exigibles los derechos de los derechohabientes. |
| 10 | Participación | Se plantea la participación de las madres, padres, tutores y derechohabientes en el programa para su buen funcionamiento, a través de procesos de participación social enmarcados en tres ejes: perspectiva de género; derechos humanos; e igualdad social. En las ROP 2017 se señala que existe un buzón de quejas y sugerencias donde los derechohabientes pueden emitir recomendaciones al programa; adicionalmente se definen de manera más específica las formas y mecanismos de participación, incorporando el cuadro sugerido por el Evalúa CDMX, por otra parte se menciona que al finalizar cada actividad de atención integral brindada a los derechohabientes del Programa, los asistentes contestan una encuesta de evaluación, en la cual dan a conocer su opinión sobre dichas atenciones. |
| 11 | Transparencia | El programa especifica que la información brindada por los derechohabientes, está sujeta a la protección de datos personales, los cuales no podrán ser utilizados para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. Se declara dentro del apartado de mecanismo de evaluación e indicadores que el programa se encuentra en la cultura de la Gestión por Resultados (GpR). La MIR puede ser consultada en los Informes de Gestión del DIF CDMX, mientras que los padrones son públicos en términos de la Ley de Desarrollo Social y se publican durante la primera quincena del mes de marzo. En las ROP 2017 el programa da cumplimiento a lo señalado en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. |
| 12 | Efectividad | El programa es objeto de revisión por parte de órganos fiscalizadores internos y externos. Además cuenta con una Matriz de indicadores (MML) que permite medir el cumplimiento de los objetivos del programa. Existen mecanismos de evaluación interna realizadas desde el año 2011. Por otra parte el programa tienen una Evaluación Externa por parte de Evalúa CDMX que se encuentra en proceso de dictamen. |
| 13 | Protección de Datos personales | El programa realiza la protección de datos personales en los términos señalados por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y la Ley de Protección de Datos Personales. En este sentido el programa incluye una leyenda de Protección de datos personales y tiene un documento de seguridad para el padrón de derechohabientes. |

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018, Dirección de Planeación, y Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017.

III.1.2 ANÁLISIS DEL APEGO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN

En el siguiente cuadro se muestra un análisis histórico para el periodo 2015-2017 del apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX; el apego se califica a través del grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó); adicionalmente se incluye la justificación argumentativa que da pie a la valoración hecha:

Tabla 20. Consistencia de las Reglas de Operación 2015-2017 con los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX

| Apartado | Nivel de cumplimiento | | | Justificación | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------|---------------|---------------|--|--|------|------|------|-------------------------|-----------------|--------------|--------------|-------------------|-------|-------|-------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | |
| Introducción | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se incluyen todos los elementos que determinan los lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017, ya que se incluyen: antecedentes, alineación programática, y un diagnóstico en los términos solicitados. A partir de 2016 se fortaleció el diagnóstico de la problemática que atiende el programa, especificando las poblaciones que atiende el programa, asimismo se identifican las causas y efectos; por otro lado en las ROP 2017 se realizó la alineación al Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México publicado en 2016. | | | | | | | | | | | | |
| Dependencia o Entidad Responsable del Programa | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa enuncia de forma clara la dependencia que es directamente responsable de la ejecución del programa y las unidades administrativas involucradas en la operación. | | | | | | | | | | | | |
| Objetivos y Alcances | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El objetivo general y los específicos son concretos y medibles; se señala el derecho social al cual busca contribuir, así como los alcances y estrategias para fomentar la equidad social y de género. | | | | | | | | | | | | |
| Metas Físicas | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>Durante los tres periodos de estudio el programa las metas del programa se han incrementado tanto en derechohabientes, como atenciones integrales (atención psicológica, de salud, cultural y recreativa) que se pretenden otorgar.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Derechohabientes</td> <td>9,146</td> <td>9,234</td> <td>Hasta 10,000</td> </tr> <tr> <td>Atenciones</td> <td>5,400</td> <td>5,400</td> <td>6,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>El FIDEGAR es la dependencia que aporta los recursos para otorgar un apoyo monetario mensual por un monto de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.), durante los doce meses del año fiscal, a través de una tarjeta electrónica siempre y cuando cumpla con los requisitos de las presentes Reglas de Operación. Además señala que no puede alcanzar la universalidad en términos de lo que marca el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social.</p> | | 2015 | 2016 | 2017 | Derechohabientes | 9,146 | 9,234 | Hasta 10,000 | Atenciones | 5,400 | 5,400 | 6,000 |
| | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | |
| Derechohabientes | 9,146 | 9,234 | Hasta 10,000 | | | | | | | | | | | | | |
| Atenciones | 5,400 | 5,400 | 6,000 | | | | | | | | | | | | | |
| Programación Presupuestal | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | <p>Se menciona el monto total a ejercer por el programa, el número de derechohabientes y el monto mensual del apoyo monetario, el cual fue autorizado por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal. El monto del apoyo es de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) que se deposita de manera mensual siempre y cuando cumpla con los requisitos de las presentes Reglas de Operación</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2015</th> <th>2016</th> <th>2017</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Monto</td> <td>\$87'084,042.00</td> <td>\$92'200,000</td> <td>\$94'000,000</td> </tr> </tbody> </table> | | 2015 | 2016 | 2017 | Monto | \$87'084,042.00 | \$92'200,000 | \$94'000,000 | | | | |
| | 2015 | 2016 | 2017 | | | | | | | | | | | | | |
| Monto | \$87'084,042.00 | \$92'200,000 | \$94'000,000 | | | | | | | | | | | | | |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | | | Justificación |
|--|-----------------------|---------------|---------------|--|
| | 2015 | 2016 | 2017 | |
| Requisitos y Procedimientos de Acceso | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se precisa con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del programa, acordes con el tipo de población objetivo. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que se deberá realizarse y se precisa las áreas técnico-operativas y, lugar y horarios de atención. Aunque no se menciona de manera expresa el programa menciona que los padres o tutores de los solicitantes tienen que acudir al Módulo de Atención del Programa para solicitar su ingreso, por lo que el programa es a demanda. Se encuentran establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluirá a los derechohabientes y/o personas beneficiarias y las áreas responsables de la inclusión, los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas beneficiarias (lista de espera) y los casos de excepción. A partir de las ROP 2016 el procedimiento (en forma narrativa) se adecuó en una tabla conforme a lo establecido por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA); con lo cual se dio mayor claridad a las actividades, tiempos y responsables de cada actividad; por otro lado se menciona la forma en la que se puede verificar el estatus. |
| Procedimientos de Instrumentación | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa cumple los temas sugeridos en los lineamientos para la elaboración de reglas de operación, respecto a la forma como el Programa se da a conocer a la población, se incluyen los mecanismos, las unidades administrativas, los horarios y teléfonos para la inclusión de los beneficiarios o derechohabientes. Durante 2016 y 2017 se incorporaron los procedimientos (en forma de cuadro) con el objetivo de dar claridad a las actividades, tiempos y responsables de cada actividad, Asimismo se dio cumplimiento a los rubros que contempla el lineamiento como: la mención de que los datos personales de los derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa Social se registrarán de acuerdo a lo establecido en las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales del Distrito Federal; la mención de que acerca de la gratuidad de los trámites y formatos. Por otra parte se incorporó un procedimiento de supervisión y control. |
| Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa define los procesos, requisitos para interponer las quejas, así como las áreas de recepción, atención de las quejas, los medios para recibir las quejas y la dirección con que cuenta la dependencia. También hace mención de que las personas beneficiarias pueden interponer su queja ante la Procuraduría Social y la Contraloría Interna. Durante 2018 se estandarizó el proceso de conformidad con la Guía de CGMA. |
| Mecanismos de Exigibilidad | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Para este apartado en las Reglas de Operación se incluyeron los lugares, requisitos y plazos para acceder al disfrute de los beneficios de cada programa; también se incluyen los procedimientos de exigibilidad para el beneficiario y/o derechohabiente. Se incluyen los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos y se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno de la CDMX es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. |

| Apartado | Nivel de cumplimiento | | | Justificación |
|---|-----------------------|---------------|---------------|---|
| | 2015 | 2016 | 2017 | |
| Mecanismos de Evaluación e Indicadores | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa menciona en el apartado los elementos requeridos en los lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación. Se establece la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna (en este caso la Dirección de Planeación del DIF) y que se hará en apego a los lineamientos emitidos por Evalúa DF, así como la metodología del marco lógico como el sustento metodológico para la construcción de indicadores a través de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se menciona la congruencia que se tiene con la Gestión Basada en Resultados (GpR) y su seguimiento, se incluyen las fuentes de información de gabinete y una matriz de indicadores (MIR) en los términos solicitados por los lineamientos. Se debe destacar que para cada uno de los ejercicios se hizo una revisión de la MIR del programa y de su lógica horizontal y vertical, por lo cual la MIR ha sufrido un ejercicio sistemático de fortalecimiento. |
| Formas de Participación Social | Parcial | Parcial | Satisfactorio | El programa indica que las madres, padres, tutores y los derechohabientes podrán participar en el modelo de intervención comunitaria, a través del cual se generan procesos de participación social, enmarcado en tres ejes: perspectiva de género, derechos humanos, e igualdad social. La modalidad de participación es de información. Sin embargo, en las ROP 2016 y 2017 se incorpora la tabla sugerida por el Evalúa CDMX con el objetivo de dar claridad a las modalidades de participación social. |
| Articulación con Otros Programas Sociales | Parcial | Parcial | Satisfactorio | El programa menciona los nombres de los programas del DIF CDMX con los cuales se articula y canaliza a sus derechohabientes. En 2016 se incorporan como una medida de fortalecimiento las complementariedades que tienen el programa con de otras dependencias o entidades, como puede ser el caso del programa de útiles escolares. En 2017 se realiza una revisión de las complementariedades con otros programas y se presentan en el cuadro sugerido por el Evalúa CDMX. |

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016, 2017, 2018; Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017. Dirección de Planeación

III.1.3. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Tabla 21. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales

| Derecho Social (Referente normativo) | Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social | Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 |
|---|--|---|
| Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 3° y 4° párrafo noveno) | El programa busca que la obligación del estado de impartir educación preescolar, primaria, secundaria y media superior sea cumplida, al apoyar con una transferencia monetaria a las niñas y niños inscritos en escuelas públicas, vulnerables por | El derecho si se incluyó en las ROP 2015,2016 y 2017. |

| Derecho Social (Referente normativo) | Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social | Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 |
|--|--|--|
| Derecho a la Educación | <p>carencia social y que perdieron el sostén económico familiar, con el objetivo de que continúen sus estudios.</p> <p>Además brinda un modelo de atención integral que busca contribuir con un enfoque de género, igualdad, no discriminación, derechos humanos y conciencia ambiental. En este sentido el programa velará por el interés superior de la niñez, garantizando de manera plena sus derechos. Ya que de acuerdo con el párrafo noveno del artículo 4° constitucional los niños y las niñas tienen derecho a la satisfacción de sus necesidades de alimentación, salud, educación y sano esparcimiento para su desarrollo integral.</p> | |
| <p>Convención sobre los Derechos de los Niños (artículo 12 numeral 1, y artículo 28 numeral 1, inciso e)</p> <p>Derecho a la Educación</p> | <p>El programa contribuye con lo señalado en el artículo 12 numeral 1, porque brinda a las niñas y niños herramientas a través del modelo de atención integral (atenciones de salud, psicológicas, jurídicas y servicios recreativos y culturales), las cuales favorecen a la formación de un juicio propio, les permite reconocer su derecho de expresar su opinión libremente en todos los asuntos que los afectan.</p> <p>En lo que respecta al artículo 28 numeral 1, inciso e) el programa busca generar condiciones de igualdad de oportunidad para cumplir el derecho a la educación a través del apoyo monetario y el modelo de atención integral que brinda el programa, para garantizar la continuidad de los estudios de las niñas y niños y disminuir con ello las tasas de deserción.</p> | El derecho si se incluyó en las ROP 2015,2016 y 2017. |
| <p>Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal (Capítulo II De los Derechos, artículo 5 inciso D))</p> <p>Derecho a la Educación</p> | El programa contribuye a garantizar el derecho a la educación a través una transferencia monetaria a las niñas y niños inscritos en escuelas públicas y que perdieron el sostén económico familiar con el objetivo de que continúen sus estudios. | El derecho si se incluyó en las ROP 2015, 2016 y 2017. Sin embargo es importante mencionar que la mención 2017 se armoniza con la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México. Por tal motivo el articulado cambia por el Capítulo XI del Derecho a la Educación, Artículo 58, fracción XIV. |
| <p>Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuelas Públicas en el Distrito Federal (Artículo 6° fracción III)</p> <p>Derecho a la Educación</p> | El programa responde en sí mismo a la ley, debido a que forma parte del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuelas Públicas en el Distrito Federal (ahora Ciudad de México). | El derecho no se menciona de manera expresa en las ROP 2016 y 2017. Sin embargo el programa busca dar cumplimiento a la normativa |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017. Dirección de Planeación

Tabla 22. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal

| Programa | Alineación | Justificación | Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 |
|--|---|--|---|
| <p>Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</p> | <p><i>Eje 1.</i> Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano Área de oportunidad 3.Educación <i>Objetivo 2.</i> Aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional, con estándares de calidad y abatir la deserción escolar, con especial atención hacia las personas en desventaja y condiciones de vulnerabilidad. <i>Meta 1.</i> Generar mecanismos e instrumentos para que las personas en edad de estudiar a lo largo de su ciclo de vida, así como las personas en situación de vulnerabilidad por su origen étnico, condición jurídica, social o económica, condición migratoria, estado de salud, edad, sexo, capacidades, apariencia física, orientación o preferencia sexual, forma de pensar, situación de calle u otra, accedan a una educación con calidad, con énfasis en la educación básica y media-superior. <i>Línea de acción 6.</i> Brindar protección a niñas, niños y jóvenes ante cualquier accidente que sufran durante el desarrollo de sus actividades escolares, así como apoyar su continuidad educativa aunque se presenten situaciones familiares que pongan en riesgo su permanencia escolar.</p> | <p>El programa social tiene como población objetivo a las niñas y niños residentes de la Ciudad de México, de 3 a 18 años de edad, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México (en sistema escolarizado y semiescolarizado), y que, continúen sus estudios a nivel básico y medio superior, a través de la entrega de un apoyo monetario y la implementación de un modelo de atención integral que pretende incidir en la visualización de alternativas que permitan la reconstrucción de los lazos familiares y comunitarios desde una perspectiva de género, igualdad, no discriminación, derechos humanos y conciencia ambiental que implica generar una ciudadanía comprometida y participativa. En este sentido, el programa busca que la obligación del estado de impartir educación preescolar, primaria, secundaria y medio superior sea cumplida, brindando elementos adicionales para la formación de las niñas y niños del programa (atenciones de salud, psicológicas, jurídicas y servicios recreativos y culturales).</p> | <p>Si, permanece en las ROP 2015, 2016 y 2017.</p> |
| <p>Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018</p> | <p><i>Objetivo 2.</i> Aumentar la equidad en el acceso a una educación formal, consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional, con estándares de calidad y abatir la deserción escolar, con especial atención hacia las personas en desventaja y condiciones de vulnerabilidad. <i>Meta sectorial 1.</i> Incrementar en los próximos cuatro años en al menos un 10% la cobertura de las acciones destinadas a que las personas en edad típica de ingreso al sistema escolar -especialmente aquellas en situación de</p> | <p>En programa social al no poder alcanzar la plena universalidad se focaliza a las niñas y niños de 3 a 18 años de edad, residentes en la Ciudad de México, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México y que perdieron el sostén económico familiar por fallecimiento o incapacidad total o permanente del padre, madre o tutor. El programa beneficia a hasta 10,000 niñas, niños y adolescentes que cumplan con los requisitos de ingreso marcados por las</p> | <p>Si, permanece en las ROP 2015, 2016 y 2017.</p> |

| Programa | Alineación | Justificación | Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2015, 2016 y 2017 |
|----------|--|----------------------|---|
| | <p>vulnerabilidad–, puedan acceder a una educación de calidad, con énfasis en la educación básica y media superior de calidad</p> <p><i>Política Sectorial 5.</i> El Fideicomiso Educación Garantizada en coordinación con la Secretaría de Educación y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia brindará protección a niños y jóvenes ante cualquier accidente que sufran en el desarrollo de sus actividades escolares, así como para apoyar su permanencia en el sistema educativo local, en los casos en que situaciones familiares pongan en riesgo su permanencia en el sistema escolar, al menos hasta que alcancen su mayoría de edad.</p> | reglas de operación. | |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015, 2016 y 2017. Dirección de Planeación

Es importante señalar que el programa en las ROP 2018 se alinea al programa institucional del DIF CDMX, de conformidad con su publicación en la Gaceta Oficial de la CDMX durante 2017.

III.2. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo al diagnóstico del programa (años 2015-2017), existe deserción escolar en niñas, niños y adolescentes de entre 3 y 18 años, que tienen familias con ingresos económicos insuficientes, situación que se agrava cuando se pierde el sostén económico familiar (padre, madre o tutor). La problemática señalada genera elevados costos sociales y privados, siendo los más preocupantes, el costo de una fuerza de trabajo menos competente y más difícil de calificar y su efecto en el crecimiento económico; el desequilibrio en la estructura familiar de la niña, niño y adolescente que puede ocasionar alteraciones en los roles que juegan los diversos miembros del hogar; y por otro lado, el de un capital social incapacitado para colaborar activamente en el equilibrio entre deberes y derechos ciudadanos.

| Aspecto | Descripción y datos estadísticos 2015 | Descripción y datos estadísticos 2016 | Descripción y datos estadísticos 2017 |
|-----------------------------------|--|---|---|
| Problema social identificado | Niñas, niños y adolescentes de entre 3 y 18 años que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor desertan de sus estudios por tener ingresos económicos insuficientes. | Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor desertan de sus estudios por tener ingresos económicos insuficientes. | Niñas, niños y adolescentes de 3 a 18 años de edad que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente de la madre, padre o tutor desertan de sus estudios por tener ingresos económicos insuficientes. |
| Población que padece el problema | Niñas y niños de 3 a 18 años, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar (10,359). | Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar (10,359). | Niñas, niños y adolescentes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, inscritos en escuelas públicas de sistema escolarizado o semi escolarizado de la Ciudad de México, que han perdido el sostén económico familiar (12,929). |
| Ubicación geográfica del problema | Escuelas públicas de la CDMX de nivel básico (preescolar, primaria y secundaria) y medio superior, ubicadas en las 16 delegaciones de la CDMX. | Escuelas públicas de la CDMX de nivel básico (preescolar, primaria y secundaria) y medio superior, ubicadas en las 16 delegaciones de la CDMX. | Escuelas públicas (sistema escolarizado y semiescolarizado) de la CDMX de nivel básico (preescolar, primaria y secundaria) y medio superior, ubicadas en las 16 delegaciones de la CDMX. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017. Dirección de Planeación

Tabla 24. Indicadores relacionados con el problema social

| Fuente | Indicador | Resultados | | | |
|--|---|------------|-----------|-----------|--------------------|
| | | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | Nacional 2016-2017 |
| SEP, Principales Cifras del Sistema Educativo Nacional | Atención de 3, 4 y 5 años de edad (Tasa Neta de Escolarización Preescolar): Número de alumnos inscritos en un nivel educativo al inicio de un ciclo escolar del rango de edad típico correspondiente al nivel educativo, por cada cien en el mismo grupo de edad de la población. | 77.9 | 79.8 | 81.4 | 74.3 |
| | Cobertura 3 a 5 años de edad (Tasa Bruta de Escolarización Preescolar): Número total de alumnos inscritos en un nivel educativo al inicio del ciclo escolar, por cada cien del grupo de población con la edad reglamentaria para cursar eses nivel. | 78.3 | 80.2 | 81.8 | 74.5 |

| Fuente | Indicador | Resultados | | | |
|--|--|------------|-----------|--------------------|--------------------|
| | | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | Nacional 2016-2017 |
| SEP, Principales Cifras del Sistema Educativo Nacional | Abandono Escolar (Educación Primaria): Número de alumnos que dejan la escuela de un ciclo escolar a otro, por cada cien alumnos que se matricularon al inicio de cursos de un mismo nivel educativo. | 1.0 | 1.3 | 1.3 | 0.7 |
| | Eficiencia Terminal (Educación Primaria): Número de alumnos que egresan de un determinado nivel educativo en un ciclo escolar, por cada cien alumnos de la cohorte escolar inicial del mismo nivel. | 96.2 | 99 | 99 | 98.2 |
| | Tasa de Terminación (Educación Primaria): Número de alumnos egresados de un nivel educativo, por cada cien de la población en la edad teórica de terminación del nivel. | 110.3 | 113.7 | 112.1 ^a | 103.8 ^a |
| SEP, Principales Cifras del Sistema Educativo Nacional | Abandono Escolar (Educación Secundaria): Número de alumnos que dejan la escuela de un ciclo escolar a otro, por cada cien alumnos que se matricularon al inicio de cursos de un mismo nivel educativo. | 2.2 | -1.2 | -1.2 | 4.4 |
| | Eficiencia Terminal (Educación Secundaria): Número de alumnos que egresan de un determinado nivel educativo en un ciclo escolar, por cada cien alumnos de la cohorte escolar inicial del mismo nivel. | 91.5 | 104.8 | 104.8 | 87.7 |
| | Tasa de Terminación (Educación Secundaria): Número de alumnos egresados de un nivel educativo, por cada cien de la población en la edad teórica de terminación del nivel. | 116.5 | 133.2 | 124.7 ^a | 95.3 ^a |
| SEP, Principales Cifras del Sistema Educativo Nacional | Abandono Escolar (Educación Media Superior): Número de alumnos que dejan la escuela de un ciclo escolar a otro, por cada cien alumnos que se matricularon al inicio de cursos de un mismo nivel educativo. | 16.3 | 17 | 17 | 13.3 |
| | Eficiencia Terminal (Educación Media Superior): Número de alumnos que egresan de un determinado nivel educativo en un ciclo escolar, por cada cien alumnos de la cohorte escolar inicial del mismo nivel. | 54.3 | 54.3 | 54.3 | 64.8 |
| | Tasa de Terminación (Educación Media Superior): Número de alumnos egresados de un nivel educativo, por cada cien de la población en la edad teórica de terminación del nivel. | 68.4 | 75.2 | 72.1 | 57.4 |

| Fuente | Indicador | Resultados | | | |
|---|--|-------------------------|-------------------------|-----------|--------------------|
| | | 2014-2015 | 2015-2016 | 2016-2017 | Nacional 2016-2017 |
| Fuente | Indicador | 2012 | 2014 | 2016 | |
| CONEVAL, Medición multidimensional de la pobreza | Vulnerabilidad por carencia social: Población que presenta una o más carencias sociales, pero cuyo ingreso es superior a la Línea de Bienestar ¹² . | 2'872,107 ¹³ | 2'465,456 ¹⁴ | 2,548,613 | |
| Nombre del Indicador | | 2010 | | | |
| INEGI, Las personas con discapacidad en México, una visión a 2010 | Población con Discapacidad en el Distrito Federal (12 años de edad en adelante) | 456,075 | | | |
| | Población con Discapacidad en el Distrito Federal (12 años de edad en adelante) que forma parte de la Población Económicamente Activa (PEA) | 138,424 | | | |
| | Población con Discapacidad en el Distrito Federal (12 años de edad en adelante) que forma parte de la Población No Económicamente Activa (PNEA) | 315,222 | | | |
| | Población con Discapacidad en el Distrito Federal (12 años de edad en adelante) que no especifico su condición de ocupación | 2,429 | | | |

Fuente: Elaboración propia con base en SEP. Principales Cifras del Sistema Educativo Nacional, Cifras de Bolsillo, año 2016-2017; y Principales Cifras Ciclo Escolar 2016-2017; que se pueden consultar en <http://planeacion.sep.gob.mx/estadisticaeindicadores.aspx>. Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Metodología para la medición multidimensional de la pobreza, segunda edición, 2014. http://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/MEDICION_MULTIDIMENSIONAL_SEGUNDA_EDICION.pdf

De acuerdo con lo establecido en las reglas de Operación las principales causas que dan origen al problema social son:

- Las condiciones económicas y sociales adversas.
- Un ingreso económico insuficiente en las familias, destinado a la educación; situación que se agrava cuando se pierde el sostén económico familiar.
- Las insuficiencias del propio sistema educativo.
- Apoyos gubernamentales insuficientes para la continuidad de los estudios.
- En la publicación Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud del INEGI(2014), señala que en México solo el 79% de la población de 15 a 19 años de edad asiste a la escuela, y que dentro de la multiplicidad de factores que explican esta problemática la más preponderante, es la falta de dinero en el hogar.

¹² Solo se toman en cuenta las niñas y niños de 6 a 14 años, vulnerables por carencia social y que habitan el Distrito Federal.

¹³ La medición se realiza cada dos años, con base en el Modulo de Condiciones Socioeconómicas (MCS) que levanta Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI).

¹⁴ La medición 2014, fue publicada durante el transcurso del año 2015, motivo por el cual no se incluye el dato en las reglas de operación del programa año 2015.

- De acuerdo a la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares levantada en 2012 (ENIGH 2012), se estima que el 72.4% de los adolescentes de 15 a 19 años de edad que viven en los hogares con el decil más alto de ingresos asisten a la escuela y disminuye a 39.2% en los adolescentes que viven en los hogares con el decil de ingreso más bajo.

Lo anterior provoca que:

- Se generen elevados costos sociales y privados, siendo los más preocupantes, el costo de una fuerza de trabajo menos competente y más difícil de calificar y su efecto en el crecimiento económico
- Un desequilibrio en la estructura familiar de la niña, niño y adolescente que puede ocasionar alteraciones en los roles que juegan los diversos miembros del hogar.
- Un capital social incapacitado para colaborar activamente en el equilibrio entre deberes y derechos ciudadanos.
- La deserción tiene efectos en la eficiencia terminal de estudios en el nivel básico y medio superior.
- La incorporación de las niñas, niños y adolescentes al trabajo infantil
- Incluso un ambiente inadecuado para el sano desarrollo de las niñas, niños y adolescentes.

Tabla 25. Valoración del Diagnóstico del Programa Social

| Aspectos de las ROP valorado | Valoración 2015 | Valoración 2016 | Valoración 2017 | Justificación |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|--|
| Descripción del problema social atendido por el Programa Social | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa social identifica el problema y se utilizan datos que revelan su intensidad, existe una oportunidad para consolidar en el programa abundando en las características del problema, los factores que lo provocan y las repercusiones que tiene (aspecto que se abordó en las ROP 2016 y se fortaleció en las ROP 2017). |
| Datos Estadísticos del problema social atendido | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El programa incluye datos que nos acercan a la descripción de la problemática, y con bases en los registros administrativos del programa se hizo una estimación de la población objetivo del programa (actualizada en 2017). Se debe señalar que los datos nos permiten de manera proxy cuantificar la magnitud de la problemática |
| Identificación de la población que padece la problemática | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se establece como población las niñas, niños y adolescentes de 3 a 18 años de edad inscritos en escuelas públicas y que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, la madre o tutor. El rango de edad del programa da cumplimiento a la Ley de Atención a las Niñas y Niños en Primera Infancia, así como a la Ley de los Derechos de las Niñas y los Niños en el Distrito Federal. Es importante mencionar que debido a la carencia de datos para identificar a la población que padece el problema se utiliza una regresión lineal con base en el histórico de la población atendida en el periodo 2007-2014. En 2017 se suma a la caracterización de la población los sistemas escolarizados y semiescolarizado. |
| Ubicación geográfica del problema | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se mencionan que el espacio de ubicación del problema son las escuelas públicas de la Ciudad de México. Esto abarca las 16 delegaciones. |

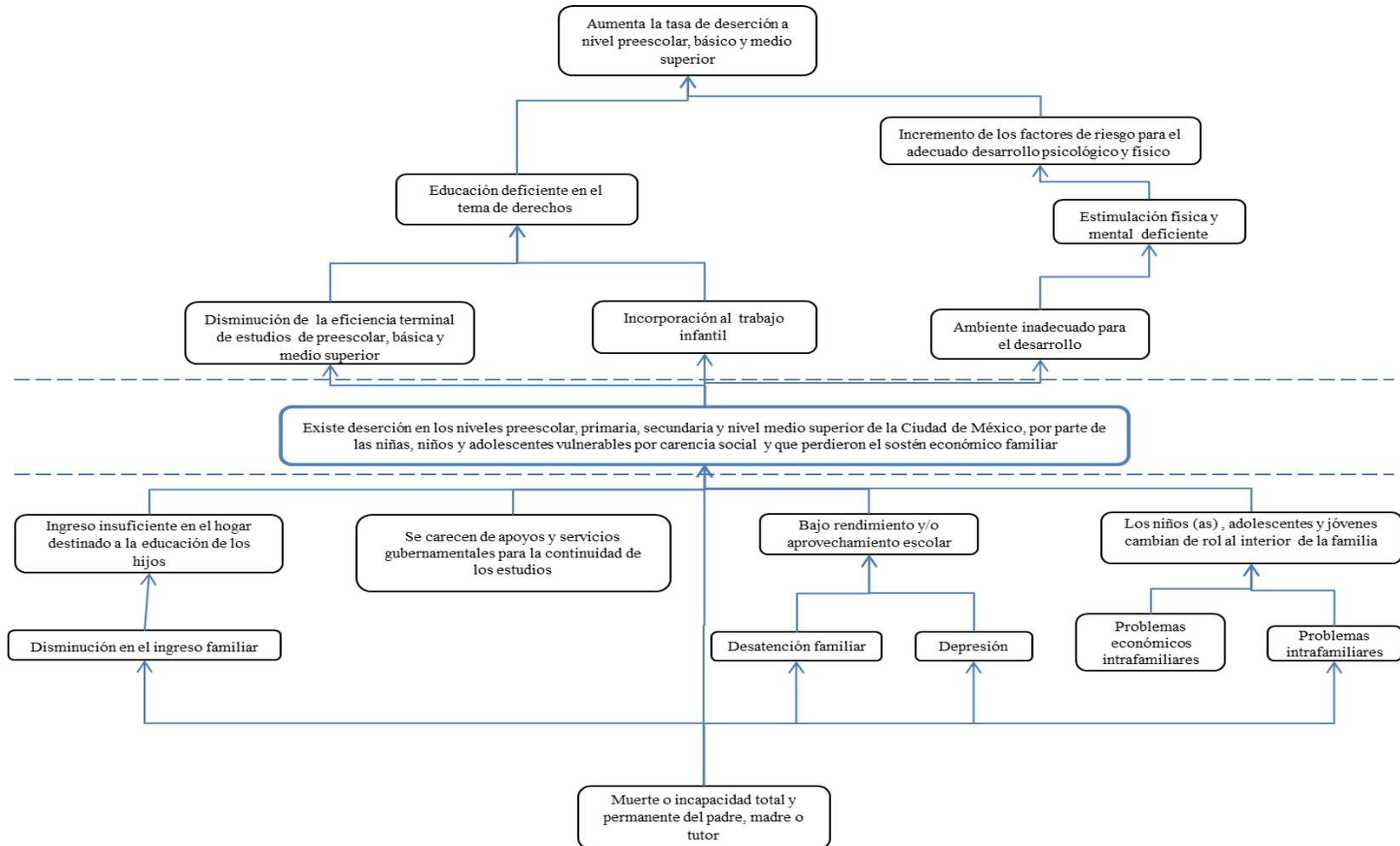
| Aspectos de las ROP valorado | Valoración 2015 | Valoración 2016 | Valoración 2017 | Justificación |
|---|-----------------|-----------------|-----------------|---|
| Descripción de las causas del problema | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El diagnóstico en 2015 contenía una descripción breve de las causas del problema; sin embargo en las ROP 2016 y principalmente en 2017 se fortalece la descripción de las causas con referentes teóricos y estadísticos. |
| Descripción de los efectos del problema | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Los efectos que tiene la problemática se describen de manera parcial en el diagnóstico del problema. Durante 2016 y 2017 el apartado se fortalece con la inclusión puntual de los efectos que tienen el problema sobre la población objetivo con sus referencias. |
| Línea base | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se establece una línea base, que es un indicador de propósito del programa. En este sentido es importante mencionar que la línea base es adecuada. Es importante señalar que esta Línea Base se ha mantenido durante el periodo evaluado. |

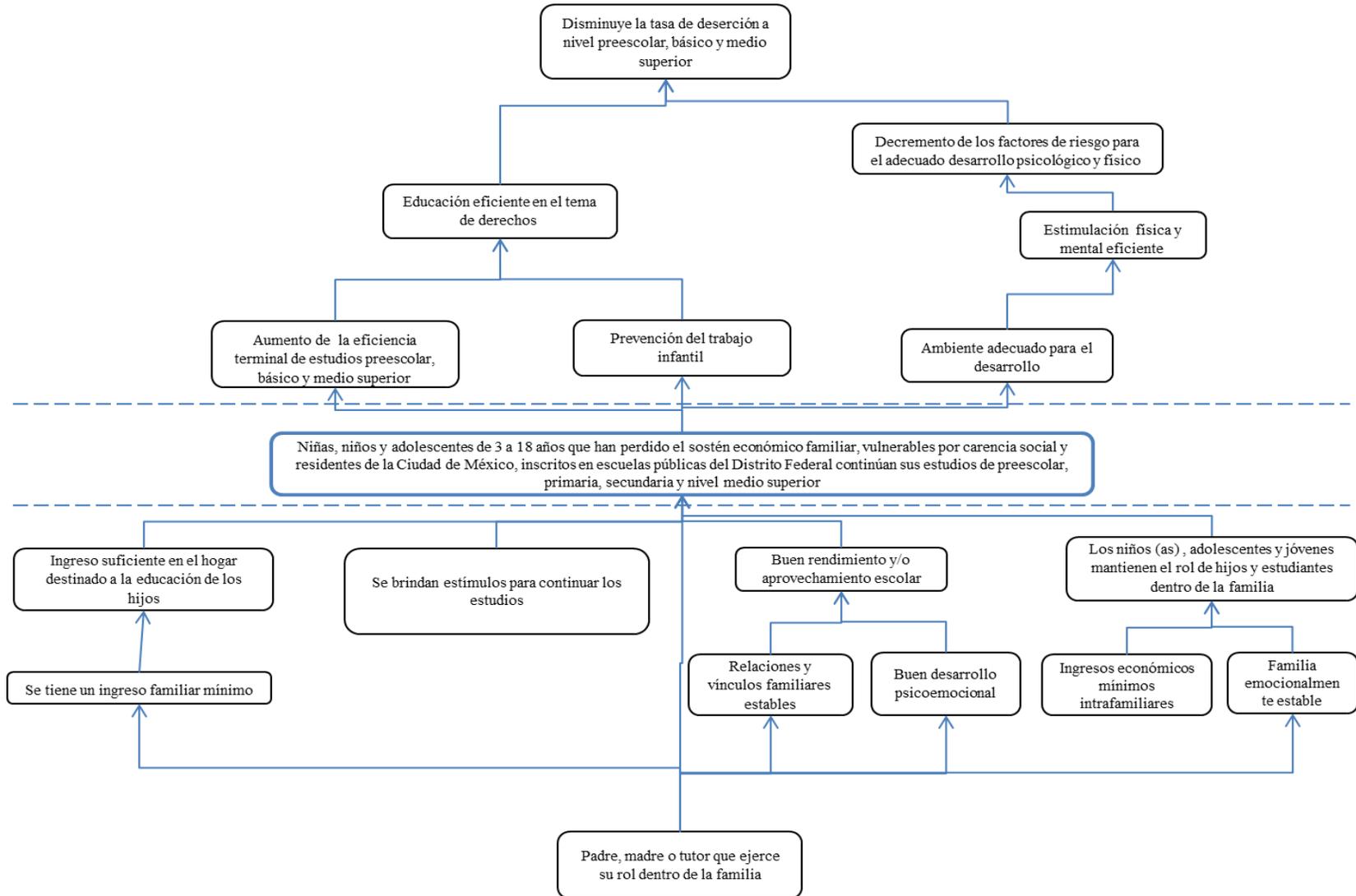
Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017. Evaluación Interna 2016 del Programa Social. Dirección de Planeación

A continuación se presenta el árbol de problemas, el árbol de objetivos y el árbol de acciones de conformidad con los aspectos desarrollados en el apartado III.2.

III.3. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.3.1. ÁRBOL DEL PROBLEMA





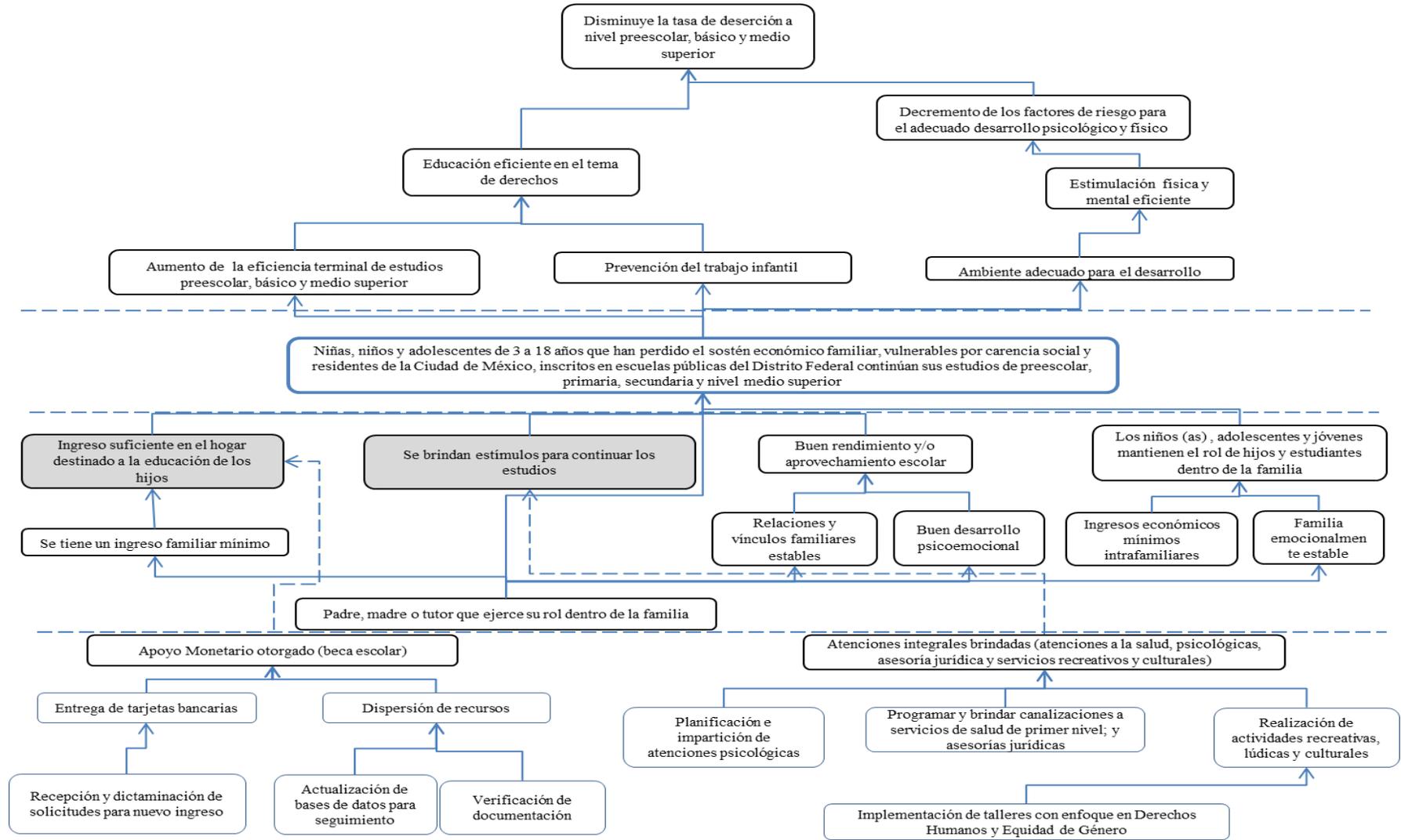


Tabla 26. Resumen narrativo del equipo evaluador

| Nivel | Objetivo | |
|-------------|--|--|
| Fin | Contribuir a disminuir la tasa de deserción de educación básica y media superior en la Ciudad de México | |
| Propósito | Niñas, niños y adolescentes residentes de la Ciudad de México, de 3 a 18 años de edad, de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en sistema escolarizado ó semi escolarizado, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente de la madre, padre o tutor/a, continúan estudiando. | |
| Componentes | C.1. | Apoyo Monetario otorgado |
| | C.2. | Atención integral en salud, psicológica, asesoría jurídica, recreativa y cultural brindada |
| Actividades | A.1.1 | Recibir solicitudes |
| | A.1.2 | Entregar tarjetas bancarias |
| | A.1.3 | Verificar documentación |
| | A.1.4 | Actualizar base de datos |
| | A.1.5 | Dispersar recurso |
| | A.2.1 | Proporcionar atenciones psicológicas |
| | A.2.2 | Implementar talleres con enfoque en derechos humanos e igualdad de género |
| | A.2.3 | Realizar actividades recreativas, lúdicas y culturales |
| A.2.4 | Brindar canalizaciones | |

Fuente: Elaboración propia con base en información del Programa Educación Garantizada.



Tabla 27. Matriz de Indicadores del equipo evaluador

| Nivel | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------------|--|---|---|-------------------|---|---|--|
| Fin | Contribuir a disminuir la tasa de deserción de educación básica y media superior en la Ciudad de México | Tasa de deserción escolar total* | $\left(\frac{(MI^{niv}_{t-1} - AE^{niv}_{t-1}) - (MI^{niv}_{t+1} - ANI^{niv}_{t+1})}{MI^{niv}_t} \right) * 100$ | Eficacia | Estudiantes que abandonan la escuela en la Ciudad de México | Sistema Educativo Nacional Escolarizado (Secretaría de Educación Pública, Estadísticas del Sistema Educativo Nacional; Instituto de Evaluación de la Educación (INNE) | Las políticas sociales y educativas son vigentes. |
| Propósito | Niñas, niños y adolescentes residentes de la Ciudad de México, de 3 a 18 años de edad, de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en sistema escolarizado ó semi escolarizado, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente de la madre, padre o tutor/a, continúan estudiando. | Tasa de permanencia escolar de los derechohabientes | $\left(\frac{\text{Derechohabientes activos de preescolar, primaria, secundaria y media superior que egresaron como cohorte escolar en el año } t}{\text{Derechohabientes de preescolar, primaria, secundaria y media superior que ingresaron como cohorte escolar en el año } (t-2) - 1} \right) * 100$ | Eficacia | Derechohabientes | Informe de Gestión de | Los derechohabientes cumplen con los requisitos de permanencia en el programa. Los derechohabientes concluyen el nivel educativo básico y medio superior. |
| Componentes | C.1. Apoyo Monetario otorgado | Porcentaje de apoyos económicos otorgados | $\left(\frac{\text{Total de apoyos monetarios otorgados en el periodo}}{\text{Total de derechohabientes programados al periodo}} \right) * 100$ | Eficacia | Apoyo Económico | Informe de Gestión de | Se tiene el presupuesto en tiempo y forma para entregar el apoyo monetario. |

| Nivel | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------------|---|---|---|-------------------|-----------------------|---|---|
| | C.2. Atención integral en salud, psicológica, asesoría jurídica, recreativa y cultural brindada | Porcentaje de atenciones integrales brindadas | $(\text{Total de derechohabientes que han recibido atención integrales} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$ | Eficacia | Atenciones integrales | Informe de Gestión trimestral del DIF-CDMX | Los derechohabientes solicitan y utilizan todos los servicios integrales. |
| Actividades | A.1.1 Recibir solicitudes | Porcentaje de solicitudes procedentes | $(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$ | Eficacia | Solicitudes | Informe de Gestión, Reporte de seguimiento a programas sociales | Los derechohabientes asisten al Módulo de Atención Ciudadana y cumplen con los requisitos. |
| | A.1.2 Entregar tarjetas bancarias | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias programadas}) * 100$ | Eficacia | Tarjetas bancarias | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El banco realiza de manera óptima el procedimiento de elaboración y entrega de tarjetas bancarias. El derechohabiente acude a recoger su tarjeta. |
| | A.1.3 Verificar documentación | Porcentaje de expedientes verificados | $(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados al mes}) * 100$ | Eficiencia | Expedientes | Informe de Gestión, Reporte mensual de la subdirección de programas especiales | Los derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental. |
| | A.1.4 Actualizar base de datos | Porcentaje de actualización de la base de datos | $[(\text{Derechohabientes activos} + \text{derechohabientes dados de alta} + \text{reactivaciones-derechohabientes dados de baja en el periodo-derechohabientes suspendidos}) / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}] * 100$ | Eficiencia | Derechohabientes | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | Los derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental. |
| | A.1.5 Dispersar recurso | Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | $(\text{Depósitos de recurso realizadas} / \text{Depósitos de recurso programados}) * 100$ | Eficacia | Depósitos | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El banco realiza el proceso de dispersión de los recursos en tiempo y forma. |

| Nivel | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------|---|---|--|-------------------|------------------|---|--|
| | A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas | Porcentaje de atenciones psicológicas | (Atenciones psicológicas proporcionadas/Atenciones psicológicas solicitadas)*100 | Eficacia | Atenciones | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El derechohabiente solicita y asiste a atención psicológica. |
| | A.2.2 Implementar talleres con enfoque en derechos humanos e igualdad de género | Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | (Talleres implementados/Talleres programados)*100 | Eficacia | Asistentes | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El derechohabiente solicita y asiste a los talleres |
| | A.2.3 Realizar actividades recreativas, lúdicas y culturales | Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | (Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas/Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas)*100 | Eficacia | Asistentes | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El derechohabiente participa en las actividades recreativas, lúdicas y culturales |
| | A.2.4 Brindar canalizaciones | Porcentaje de canalizaciones realizadas | (Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas brindadas/ Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas solicitadas)*100 | Eficacia | Canalizaciones | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales | Los derechohabientes solicitan y asisten a las canalizaciones (en los servicios de salud y/o asesoría jurídica). |

Fuente: Elaboración propia con base en información del Programa Educación Garantizada.

Tabla 28. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2015

| Nivel de Objetivo | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida |
|-------------------|---|--|--|-------------------|----------------------|
| Fin | Contribuir a disminuir la tasa de deserción educación preescolar, básica y media superior en el Distrito Federal a través de la transferencia monetaria y atención integral | Tasa anual de abandono escolar del programa en relación con el total de abandono en educación preescolar, básica y media | ((Total de abandono escolar básico y media superior de los beneficiarios del programa del año/total de niñas y niños que abandonan la escuela en educación básico y media superior)*1000 | Eficacia | Deserción/Porcentaje |

| Nivel de Objetivo | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida |
|-------------------|---|--|---|-------------------|---|
| Propósito | Niñas y niños en situación de vulnerabilidad, residentes de la CDMX, de 3 a 18 años, de nivel básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor/a, continúan estudiando | Tasa de permanencia en el programa | $(\text{Derechohabientes activos de EByMS que egresaron como cohorte escolar en el año } t / \text{derechohabientes de EbyMS que ingresaron como cohorte escolar en el año } t-2) \cdot 100$ | Eficacia | Derechohabientes/Porcentaje |
| Componentes | C.1. Tarjeta bancaria otorgada | Porcentaje tarjetas bancarias entregadas con respecto al total de tarjetas bancarias solicitadas | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias solicitadas por los derechohabientes}) \cdot 100$ | Eficacia | Tarjetas bancarias, derechohabiencia/Porcentaje |
| | C.2. Atención integral en salud, psicológica, asesoría jurídica, recreativa y cultural brindada | Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de la derechohabientes | $(\text{Total de atenciones integrales brindadas} / \text{Total de las derechohabientes}) \cdot 100$ | Eficacia | Atenciones integrales/Porcentaje |
| Actividades | A.1.1 Recibir solicitudes+B9:B13 | Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes | $(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes estimadas}) \cdot 100$ | Eficacia | Solicitudes/Porcentaje |
| | A.1.2 Verificar documentación | Porcentaje de expedientes verificados | $(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados al mes})$ | Eficacia | Expedientes/Porcentaje |
| | A.1.3 Actualizar base de datos | Porcentaje de actualización de la base de datos | $[(\text{Derechohabientes activos} + \text{derechohabientes dados de alta} + \text{reactivaciones derechohabientes dados de baja al periodo}) / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}] \cdot 100$ | Eficacia | Derechohabientes/Porcentaje |
| | A.1.4 Entregar tarjetas bancarias | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias programadas}) \cdot 100$ | Eficacia | Tarjetas bancarias |

| Nivel de Objetivo | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida |
|-------------------|--|--|--|-------------------|----------------------------------|
| | A.1.5 Dispersar recurso | Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | $(\text{Depósitos de recurso realizadas} / \text{Depósitos de recurso programados}) * 100$ | Eficacia | Depósitos/Porcentaje |
| | A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas | Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas | $(\text{Atenciones psicológicas proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$ | Eficacia | Atenciones/Porcentaje |
| | A.2.2 Otorgar servicios de salud de primer nivel | Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados | $(\text{Servicios de salud otorgados} / \text{Servicios de salud solicitados}) * 100$ | Eficacia | Servicios de salud/Porcentaje |
| | A.2.3 Brindar asesorías jurídicas | Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas | $(\text{Asesorías jurídicas brindadas} / \text{Asesorías jurídicas solicitadas}) * 100$ | Eficacia | Asesorías jurídicas/Porcentaje |
| | A.2.4 Implementar talleres con enfoque en derechos humanos y equidad de género | Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | $(\text{Talleres implementados} / \text{Talleres programados}) * 100$ | Eficacia | Talleres/Porcentaje |
| | A.2.5 Realizar actividades recreativas, lúdicas y culturales | Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | $(\text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas} / \text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas}) * 100$ | Eficacia | Eficacia Actividades/ Porcentaje |

Fuente: DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Educación Garantizada. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Tabla 29. Matriz de Indicadores del ejercicio 2016

| Nivel de Objetivo | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------------------|--|---|--|-------------------|------------------|--|--|
| U.C. | Contribuir a disminuir la tasa de deserción educación preescolar, básica y media superior en el Distrito Federal a través de la transferencia monetaria y atención integral. | Tasa anual de abandono escolar del programa en relación con el total de abandono en educación preescolar, básica y media. | $(\text{Total de abandono escolar básico y media superior de los derechohabientes del programa del año} / \text{Total de niñas, niños, adolescentes y jóvenes que abandonan la escuela en educación básica y media superior}) * 100$ | Eficacia | Deserción | Reporte mensual de metas y Reporte de seguimiento programas sociales | Las políticas sociales a sean vigentes |

| Nivel de Objetivo | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------------------|--|---|---|-------------------|-----------------------|---|--|
| Propósito | Niñas y niños en situación de vulnerabilidad residentes de la CDMX, de 3 a 18 años, de nivel básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente de la madre, padre o tutor/a, continúan estudiando | Tasa de permanencia en el Programa | $(\text{Derechohabientes activos de EByMS que egresaron como cohorte escolar en el año } t / \text{Derechohabientes de EByMS que ingresaron como cohorte escolar en el año } t-2)-1) * 100$ | Eficacia | Derechohabientes | Informe de Gestión trimestral del DIF-DF | Los derechohabientes cumplen con los requisitos de permanencia en el programa |
| Componentes | C.1. Tarjeta bancaria otorgada | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con respecto al total de tarjetas bancarias solicitadas | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias solicitadas por los derechohabientes}) * 100$ | Eficacia | Tarjetas bancarias | Informe de Gestión trimestral del DIF-DF | La empresa proporciona en tiempo y forma las tarjetas bancarias |
| | C.2. Atención integral en salud, psicológica, asesoría jurídica, recreativa y cultural brindada | Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes | $(\text{Total de atenciones integrales brindadas} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$ | Eficacia | Atenciones integrales | Informe de Gestión trimestral del DIF-DF | Las instituciones involucradas están dispuestas a coordinarse sistemáticamente |
| Actividades | A.1.1 Recibir solicitudes | Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes | $(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes estimadas}) * 100$ | Eficacia | Solicitudes | Reporte mensual de área de archivo de la subdirección de programas especiales | Los derechohabientes asisten al módulo de atención |
| | A.1.2 Verificar documentación | Porcentaje de expedientes verificados | $(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados al mes}) * 100$ | Eficacia | Expedientes | Reporte mensual de área de archivo de la subdirección de programas especiales | La Dirección de recursos humanos proporciona personal suficiente |
| | A.1.3 Actualizar base de datos | Porcentaje de actualización de la base de datos | $[(\text{Derechohabientes activos} + \text{derechohabientes dados de alta} + \text{reactivaciones-derechohabientes dados de baja al periodo}) / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}] * 100$ | Eficacia | Derechohabientes | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | La Dirección de Informática le da mantenimiento al sistema informático |

| Nivel de Objetivo | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------------------|--|--|--|-------------------|---------------------|---|--|
| | A.1.4 Entregar tarjetas bancarias | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias programadas}) * 100$ | Eficacia | Tarjetas bancarias | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | La empresa responsable de la elaboración de los programas sociales realiza en tiempo y forma |
| | A.1.5 Dispersar recurso | Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | $(\text{Depósitos de recurso realizados} / \text{Depósitos de recurso programados}) * 100$ | Eficacia | Depósitos | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | La empresa responsable deposita el recurso en tiempo y forma |
| | A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas | Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas | $(\text{Atenciones psicológicas proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$ | Eficacia | Atenciones | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | El derechohabiente asiste a su sesión psicológica |
| | A.2.2 Otorgar servicios de salud de primer nivel | Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados | $(\text{Servicios de salud otorgados} / \text{Servicios de salud solicitados}) * 100$ | Eficacia | Servicios de salud | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | El derechohabiente asiste a su cita médica |
| | A.2.3 Brindar asesorías jurídicas | Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas | $(\text{Asesorías jurídicas brindadas} / \text{Asesorías jurídicas solicitadas}) * 100$ | Eficacia | Asesorías jurídicas | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | El derechohabiente asiste a su asesoría jurídica |
| | A.2.4 Implementar talleres con enfoque en derechos humanos y equidad de género | Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | $(\text{Talleres implementados} / \text{Talleres programados}) * 100$ | Eficacia | Talleres | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | El derechohabiente asiste a los talleres |
| | A.2.5 Realizar actividades recreativas, lúdicas y culturales | Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | $(\text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas} / \text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas}) * 100$ | Eficacia | Actividades | Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales, Informe de gestión | El derechohabiente participa en las actividades recreativas, lúdicas y culturales |

Fuente: DIF-DF. Reglas de Operación del Programa de Educación Garantizada. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Tabla 30. Matriz de Indicadores del ejercicio 2017

| Nivel | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------------|--|---|---|-------------------|---|--|--|
| Fin | Contribuir a disminuir la tasa de deserción de educación básica y media superior en la Ciudad de México | Tasa de deserción escolar total* | $\frac{((MI^{niv_{t-1}} - AE^{niv_{t-1}}) - (MI^{niv_t} - ANI^{niv_t}))}{MI^{niv_t}} * 100$ | Eficacia | Estudiantes que abandonan la escuela en la Ciudad de México | Sistema Educativo Nacional Escolarizado (Secretaría de Educación Pública, Estadísticas del Sistema Educativo Nacional; Instituto de Evaluación de la Educación (INNE)) | Las políticas sociales y educativas son vigentes. |
| Propósito | Niñas, niños y adolescentes residentes de la Ciudad de México, de 3 a 18 años de edad, de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México en sistema escolarizado ó semi escolarizado, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente de la madre, padre o tutor/a, continúan estudiando. | Tasa de permanencia escolar de los derechohabientes | $\frac{(\text{Derechohabientes activos de preescolar, primaria, secundaria y media superior que egresaron como cohorte escolar en el año } t / \text{Derechohabientes de preescolar, primaria, secundaria y media superior que ingresaron como cohorte escolar en el año } t-2) - 1}{-1} * 100$ | Eficacia | Derechohabientes | Informe de Gestión | Los derechohabientes cumplen con los requisitos de permanencia en el programa. Los derechohabientes concluyen el nivel educativo básico y medio superior. |
| Componentes | C.1. Apoyo Monetario otorgado | Porcentaje de apoyos económicos otorgados | $\frac{(\text{Total de apoyos monetarios otorgados en el periodo} / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}) * 100$ | Eficacia | Apoyo Económico | Informe de Gestión | Se tiene el presupuesto en tiempo y forma para entregar el apoyo monetario. |

| Nivel | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------------|---|---|--|-------------------|-----------------------|---|--|
| | C.2. Atención integral en salud, psicológica, asesoría jurídica, recreativa y cultural brindada | Porcentaje de atenciones integrales brindadas | $(\text{Total de derechohabientes que han recibido atención integrales} / \text{Total de derechohabientes}) * 100$ | Eficacia | Atenciones integrales | Informe de Gestión trimestral del DIF-CDMX | Los derechohabientes solicitan y utilizan todos los servicios integrales. |
| Actividades | A.1.1 Recibir solicitudes | Porcentaje de solicitudes procedentes | $(\text{Solicitudes procedentes} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$ | Eficacia | Solicitudes | Informe de Gestión, Reporte de seguimiento a programas sociales | Los derechohabientes asisten al Módulo de Atención Ciudadana y cumplen con los requisitos. |
| | A.1.2 Entregar tarjetas bancarias | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias programadas}) * 100$ | Eficacia | Tarjetas bancarias | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El banco realiza de manera óptima el procedimiento de elaboración y entrega de tarjetas bancarias. El derechohabiente acude a recoger su tarjeta. |
| | A.1.3 Verificar documentación | Porcentaje de expedientes verificados | $(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados al mes})$ | Eficiencia | Expedientes | Informe de Gestión, Reporte mensual de la subdirección de programas especiales | Los derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental. |
| | A.1.4 Actualizar base de datos | Porcentaje de actualización de la base de datos | $[(\text{Derechohabientes activos} + \text{derechohabientes dados de alta} + \text{reactivaciones-derechohabientes dados de baja en el periodo}) / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}] * 100$ | Eficiencia | Derechohabientes | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | Los derechohabientes entregan de manera periódica el soporte documental. |
| | A.1.5 Dispersar recurso | Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | $(\text{Depósitos de recurso realizadas} / \text{Depósitos de recurso programados}) * 100$ | Eficacia | Depósitos | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El banco realiza el proceso de dispersión de los recursos en tiempo y forma. |

| Nivel | Objetivo | Indicador | Fórmula de Cálculo | Tipo de Indicador | Unidad de Medida | Medios de Verificación | Supuestos |
|-------|---|---|---|-------------------|------------------|---|--|
| | A.2.1 Proporcionar atenciones psicológicas | Porcentaje de atenciones psicológicas | $(\text{Atenciones psicológicas proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$ | Eficacia | Atenciones | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El derechohabiente solicita y asiste a atención psicológica. |
| | A.2.2 Implementar talleres con enfoque en derechos humanos e igualdad de género | Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | $(\text{Talleres implementados} / \text{Talleres programados}) * 100$ | Eficacia | Talleres | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El derechohabiente solicita y asiste a los talleres |
| | A.2.3 Realizar actividades recreativas, lúdicas y culturales | Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | $(\text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas} / \text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas}) * 100$ | Eficacia | Actividades | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, Reporte de seguimiento a programas sociales | El derechohabiente participa en las actividades recreativas, lúdicas y culturales |
| | A.2.4 Brindar canalizaciones | Porcentaje de canalizaciones realizadas | $(\text{Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas brindadas} / \text{Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas solicitadas}) * 100$ | Eficacia | Canalizaciones | Informe de Gestión, Reporte mensual de metas, reporte de seguimiento a programas sociales | Los derechohabientes solicitan y asisten a las canalizaciones (en los servicios de salud y/o asesoría jurídica). |

Nota. Para el cálculo del indicador de fin se utilizan las siguientes variables: tMniv matrícula inicial del ciclo escolar t en el nivel o tipo educativo niv; t+1Mniv matrícula del ciclo escolar t+1 en el nivel o tipo educativo niv; tAEniv alumnos egresados del nivel o tipo educativo niv en el ciclo escolar t; t+1ANI1°niv alumnos de nuevo ingreso a 1° en el nivel o tipo educativo niv en el ciclo escolar t+1; niv nivel o tipo educativo (primaria, secundaria o medio superior); t ciclo escolar.

Fuente: DIF CDMX. Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.270, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III.3.6. CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa, para los años 2015, 2016 y 2017 ha tenido un proceso de mejora continua y de consolidación; los resultados de la valoración se vierten en las siguientes tablas, donde se analiza la lógica vertical y la lógica horizontal, análisis a partir del cual se identifican áreas de oportunidad, que no afectan el diseño actual del programa pero contribuyen a su consolidación:

Tabla 31. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2015, 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador

| Aspecto | Valoración | | | | Propuesta de Modificación |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---|
| | MIR 2015 | MIR 2016 | MIR 2017 | MIR Propuesta | |
| El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El indicador está ligado a objetivos y metas generales, del Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018; y del Programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018. Debe señalarse que entre el 2015 y el 2017 el indicador de fin se ha consolidado utilizando la estadística oficial de la SEP para la CDMX. |
| Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Las actividades que se describen son las necesarias para la consecución de los componentes. Es importante señalar que se retomaron las recomendaciones hechas en la Evaluación Interna 2016. |
| Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se presentan dos componentes, los cuales son considerados los necesarios y suficientes para la consecución de los objetivo; en este sentido se retomaron las recomendaciones hecha en por la Evaluación Interna. |
| El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Ninguna, debido a que el propósito es único el cual se logra a través de la permanencia en el programa, el cual representa un cambio en las condiciones de vida de las niñas y niños, desde el punto de vista económico y de atención integral. |
| En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Ninguna. Porque el propósito es único, la población está definida claramente y acotada socialmente a las escuelas públicas. Sin embargo es importante señalar que el programa hace una revisión sistemática de la población objetivo por lo cual en 2017 sufrió una actualización sobre la estimación de niñas, niños y adolescentes niñas, niños y adolescentes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, inscritos en escuelas públicas de sistema escolarizado o semi escolarizado de la Ciudad de México, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente de la madre, padre o tutor |
| El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Los componentes que contempla el programa inciden directamente en la consecución del propósito, desde dos enfoques (económico y de servicios integrales). |

| Aspecto | Valoración | | | | Propuesta de Modificación |
|---|------------|---------------|---------------|---------------|---|
| | MIR 2015 | MIR 2016 | MIR 2017 | MIR Propuesta | |
| El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Si bien los supuestos no se integraron en las ROP 2015, el programa de manera interna contó con supuesto para los distintos indicadores de la MIR, mismos que se integraron en las ROP 2016 y 2017. En este sentido se sugiere explorar algunos otros que impidan la consecución de los objetivos. Por ejemplo: la continuidad transexual en las políticas social educativa, o la existencia de capacitación, evaluación, retroalimentación permanente para los maestros o el incremento de los recursos asignados. |
| El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa entre 2015 y 2017 la MIR se ha consolidado respecto a los supuestos de nivel propósito, los cuales cumplen con las características señaladas por la MML. Por lo que no se consideran propuestas de mejora. |
| Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa entre 2015 y 2017 la MIR se ha consolidado respecto a los supuestos de nivel propósito, los cuales cumplen con las características señaladas por la MML. Por lo que no se consideran propuestas de mejora. |
| Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Al analizar los supuestos mostrados por el programa se valora que componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa. Con lo cual se le da cumplimiento a las propuestas de modificaciones establecidas en las evaluación 2016. |
| Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Se considera que existe lógica entre los supuestos y el nivel del componente; por lo que si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito. No se consideran propuestas de modificación. |
| Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Entre 2015 y 2017 el programa ha incorporado y fortalecido los supuestos en los términos señalados por la MML, mismos que se señalan en la MIR del programa; asimismo se retomaron las recomendaciones hechas en las evaluación 2016. |

| Aspecto | Valoración | | | | Propuesta de Modificación |
|--|------------|---------------|---------------|---------------|---|
| | MIR 2015 | MIR 2016 | MIR 2017 | MIR Propuesta | |
| Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes | Parcial | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Entre 2015 y 2017 el programa ha incorporado y fortalecido los supuestos en los términos señalados por la MML; asimismo se retomaron las recomendaciones hechas en las evaluación 2016. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017. Evaluación Interna 2016 del Programa Social. Dirección de Planeación.

III.3.7. VALORACIÓN DEL DISEÑO Y CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA HORIZONTAL)

Tabla 32. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2015, 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador

| Aspecto | Valoración | | | | Propuesta de Modificación |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| | MIR 2015 | MIR 2016 | MIR 2017 | MIR Propuesta | |
| Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El indicador de nivel fin permite monitorear los logros del programa; Entre 2015 y 2017 el programa retomo las recomendaciones hechas en la evaluación 2016; por lo cual el indicador se replanteo hacia una medición que da cuenta de la deserción en su conjunto, de los niveles primaria, secundaria y medio superior, hecho con la estadística oficial de la SEP para la CDMX. |
| Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | El indicador de propósito está diseñado expresamente para dar seguimiento y evaluar el objetivo del programa, entre 2015 y 2017 el indicador no ha presentado cambios sustanciales en su diseño (método de cálculo, nombre del indicador y resumen narrativo). Así mismo se retomó la recomendación hecha en la Evaluación Interna 2016. |

| Aspecto | Valoración | | | | Propuesta de Modificación |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| | MIR 2015 | MIR 2016 | MIR 2017 | MIR Propuesta | |
| Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Los indicadores son los adecuados, los medios de verificación cumplen con las características que enumera la metodología del marco lógico. Así mismo se retomaron las recomendaciones hechas en la evaluación 2016, por lo que no se realizan propuestas de modificación (se ajustó el indicador C1 con el objetivo de evitar posibles duplicidades). Es importante señalar que en este nivel de objetivos desde el 2015 se observa una consolidación de los indicadores |
| Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades. | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | Satisfactorio | En el periodo 2015-2017 se observa la consolidación de los indicadores utilizados para monitorear el nivel actividades de la MIR; así mismo se debe señalar que recuperaron las recomendaciones hechas en 2016, por lo cual se compactaron algunos indicadores (para evitar posibles duplicidades), con base en lo anterior no se emiten propuestas de modificación. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017. Evaluación Interna 2016 del Programa Social. Dirección de Planeación.

Tabla 33. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2015

| Indicadores Matriz 2015 | Valoración del diseño | | | | | |
|--|-----------------------|----|----|----|----|----|
| | A | B | C | D | E | F |
| Tasa anual de abandono escolar del programa en relación con el total de abandono en educación preescolar, básica y media | No | Si | Si | Si | No | Si |
| Tasa de permanencia en el programa | Si | Si | No | Si | No | Si |
| Porcentaje tarjetas bancarias entregadas con respecto al total de tarjetas bancarias solicitadas | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de la derechohabientes | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de expedientes verificados | Si | Si | Si | Si | No | No |
| Porcentaje de actualización de la base de datos | Si | Si | Si | Si | No | No |
| Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas | Si | Si | Si | Si | No | Si |

| Indicadores Matriz 2015 | Valoración del diseño | | | | | |
|---|-----------------------|----|----|----|----|----|
| | A | B | C | D | E | F |
| Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | Si | Si | Si | Si | No | Si |
| Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | Si | Si | Si | Si | No | Si |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada año 2015, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

Tabla 34. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016

| Indicadores Matriz 2016 | Valoración del diseño | | | | | |
|---|-----------------------|----|----|----|----|----|
| | A | B | C | D | E | F |
| Tasa anual de abandono escolar del programa en relación con el total de abandono en educación preescolar, básica y media. | No | Si | Si | Si | Si | Si |
| Tasa de permanencia en el Programa | Si | Si | No | Si | Si | Si |
| Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con respecto al total de tarjetas bancarias solicitadas | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de solicitudes procedentes en base al total de solicitudes | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de expedientes verificados | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de actualización de la base de datos | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | Si | Si | Si | Si | Si | Si |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada año 2016, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

La MIR 2017 del programa tuvo algunos ajustes en lo referente al indicador de Fin, así mismo se hizo una revisión con base en la Metodología de Marco Lógico de los componentes y actividades con el objetivo de fortalecer el diseño, el monitoreo y evaluación del programa social, por este motivo los indicadores C1 y algunos de actividades sufrieron ajustes con el objetivo de evitar posibles duplicidades.

Tabla 35. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017

| Indicadores Matriz 2017 | Valoración del diseño | | | | | | Propuesta de Modificación |
|---|-----------------------|----|----|----|----|----|---|
| | A | B | C | D | E | F | |
| Tasa de deserción escolar total* | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Tasa de permanencia escolar de los derechohabientes | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de apoyos económicos otorgados | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de atenciones integrales brindadas | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de solicitudes procedentes | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de expedientes verificados | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de actualización de la base de datos | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de atenciones psicológicas | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |
| Porcentaje de canalizaciones realizadas | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada año 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.

Tabla 36. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta

| Indicadores Matriz Propuesta | Valoración del diseño | | | | | | Propuesta de Modificación |
|--|-----------------------|----|----|----|----|----|---------------------------|
| | A | B | C | D | E | F | |
| Tasa de deserción escolar total | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Tasa de permanencia escolar de los derechohabientes | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de apoyos económicos otorgados | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de atenciones integrales brindadas | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de solicitudes procedentes | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de expedientes verificados | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |

| Indicadores Matriz Propuesta | Valoración del diseño | | | | | | Propuesta de Modificación |
|---|-----------------------|----|----|----|----|----|---------------------------|
| | A | B | C | D | E | F | |
| Porcentaje de actualización de la base de datos | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de atenciones psicológicas | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |
| Porcentaje de canalizaciones realizadas | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Ninguna |

Fuente: Elaboración propia con base en información del Programa Educación Garantizada.

III.3.8. ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

El análisis de involucrados es un instrumento que contribuye a sistematizar y analizar la información sobre la oposición o apoyo, que puede provocar la intervención de las autoridades gubernamentales u otras organizaciones sociales, así como la población a la implementación de un proyecto.

Tabla 37. Análisis de involucrados del programa

| Agente participante | Descripción | Intereses | Cómo es percibido el problema | Poder de influencia y mandato | Obstáculos a vencer |
|---|--|---|--|--|--|
| Derechohabientes (beneficiarios directos) | Niñas, niños y jóvenes de 3 a 18 años de edad inscritos en escuelas públicas de la Ciudad de México y residentes del D.F., en el caso exclusivo de que el contribuidor monetario a la familia haya fallecido o haya caído en estado de incapacidad total y permanente. | Terminar la educación básica y medio superior. Beneficiarse por políticas y programas que los apoyen en la conclusión de sus estudios básicos y medio superior. Consolidar el acceso y disfrute del derecho a la educación. | El fallecimiento o la incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor es un factor de deserción escolar por la disminución del ingreso familiar. | Muy bajo: los beneficiarios son menores de edad y sus familias por sus características sociodemográficas tienen poco peso. | Difusión del programa, los componentes y sus beneficios entre la población objetivo. |
| Madres, Padres y/o tutores (beneficiarios indirectos) | Son las madres, padres y/o tutores de las niñas, niños y adolescentes derechohabientes del | Que sus niñas, niños y adolescentes terminen la educación básica y medio superior. | El fallecimiento o la incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor es un factor de deserción | Muy bajo: los beneficiarios son menores de edad y sus familias por sus características | Difusión del programa, los componentes y sus beneficios entre la población. |

| Agente participante | Descripción | Intereses | Cómo es percibido el problema | Poder de influencia y mandato | Obstáculos a vencer |
|---|---|---|---|--|--|
| | programa. | Disminuir los gastos destinados a la educación de sus hijos. Lograr que las niñas y niños tengan mejores oportunidades a través de la educación. | escolar por la disminución del ingreso familiar. | sociodemográficas tienen poco peso. | |
| Familiares del Derechohabiente (beneficiarios indirectos) | Son todos los familiares de las niñas, niños y adolescentes derechohabientes. | Que son familiares (niñas, niños y adolescentes) sean apoyados para la conclusión de sus estudios básicos y medio superior. Aumentar el ingreso familiar. | El fallecimiento o la incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor es un factor de deserción escolar por la disminución del ingreso familiar. | Muy bajo: los beneficiarios son menores de edad y sus familias por sus características sociodemográficas tienen poco peso. | Difusión del programa, los componentes y sus beneficios entre la población. |
| Responsables de la Operación del Programa | Es el personal operativo y de mando de la Subdirección de Programas Especiales y del FIDEGAR. | Cumplir con las políticas, planes y programas de desarrollo en la CDMX. Que las niñas, niños y adolescentes del programa concluyan sus estudios de educación básica y media superior. Cumplir con las metas del programa. | El problema es percibido como una falta de apoyos para concluir la educación básica, especialmente en las familias que han perdido el sostén económico familiar. La continuación de la educación escolar permite incrementar el nivel de instrucción educativa, además de una mejor integración social, con la cual a largo plazo mejora las condiciones de vida, favoreciendo la equidad. | Muy Alto: son responsables de administrar los recursos destinados y operar el Programa de forma eficiente y eficaz. | Diseñar estrategias de atención a los derechohabientes que hagan más eficiente la aplicación de los recursos públicos. Acercar los servicios y programas del DIF CDMX a la población que más lo necesita a través de una correcta focalización. |

| Agente participante | Descripción | Intereses | Cómo es percibido el problema | Poder de influencia y mandato | Obstáculos a vencer |
|--|--|--|---|--|--|
| Responsables de la dispersión del Programa | Es el personal del Fideicomiso de Educación Garantizada encargados de la dispersión del recurso correspondiente al apoyo monetario del programa. | Cumplir de manera oportuna con la totalidad de dispersiones solicitadas para el programa. | El problema es percibido como una falta de apoyos para concluir la educación básica, especialmente en las familias que han perdido el sostén económico familiar. La continuación de la educación escolar permite incrementar el nivel de instrucción educativa, además de una mejor integración social, con la cual a largo plazo mejora las condiciones de vida, favoreciendo la equidad. | Alto: son responsables de administrar los recursos destinados al Programa de forma eficiente y eficaz. | Diseñar estrategias de atención a los derechohabientes que hagan más eficiente la aplicación de los recursos públicos. |
| DIF CDMX | Es la entidad del gobierno de la Ciudad de México (CDMX) de instrumentar el programa. | Garantizar el acceso y disfruto del derecho de las niñas y niños vulnerables de la ciudad de México. Cumplir con las políticas, planes y programas de desarrollo de la Ciudad de México. Contribuir a que las niñas, niños y jóvenes concluyan el nivel educativo medio superior, por medio de un apoyo monetario. | El problema es percibido como una falta de apoyos para concluir la educación básica, especialmente en las familias que han perdido el sostén económico familiar. Otro factor importante dentro de la perspectiva es el efectivo goce y disfrute del derecho a la educación, el cual se ve contravenido por los distintos grados de pobreza y vulnerabilidad que experimenta la población en la Ciudad de México. | Alto: son responsables de operar el Programa Social de forma eficiente y eficaz. | Diseñar estrategias de atención a los derechohabientes que hagan más eficiente la aplicación de los recursos públicos. Acercar los servicios y programas del DIF CDMX a la población que más lo necesita a través de una correcta focalización. |

| Agente participante | Descripción | Intereses | Cómo es percibido el problema | Poder de influencia y mandato | Obstáculos a vencer |
|---|---|---|---|--|---|
| Directores y maestros de escuelas públicas de educación básica. | Es el personal adscrito a la SEP encargados de educación básica y que se ven beneficiados de manera indirecta por el programa. | Brindar educación de calidad a las niñas y niños para que concluyan sus estudios de nivel básico. | El problema es percibido como una falta de apoyos para concluir la educación básica. | Bajo: Debido a que sólo interactúan con los beneficiarios y los motivan a terminar sus estudios. | Que identifiquen los derechohabientes el programa y estimulen a las niñas y niños para que continúen con sus estudios. |
| Asamblea Legislativa del D.F. | Es el poder legislativo de la CDMX, encargada de aprobar los recursos asignados al programa, así como de dar seguimiento y evaluar los resultados del programa. | Garantizar el cumplimiento de la normativa en el tema del derecho a la educación. Vigilar el buen uso de los recursos asignados a los programas sociales y que se cumplan las metas establecidas. | El problema es percibido como una falta de apoyos para concluir la educación básica, así como la carencia de un seguimiento adecuado a las niñas, niños y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad. Otro factor dentro de la perspectiva es el efectivo goce y disfrute del derecho a la educación, el cual se ve contravenido por los distintos grados de pobreza y vulnerabilidad que experimenta la población en la Ciudad de México. Existencia de inequidad social. | Muy alto: aprueba el presupuesto del programa. | Diseñar estrategias de atención a los derechohabientes que hagan más eficiente la aplicación de los recursos públicos. Conciliar bajo el principio de transparencia y mecanismos de rendición de cuentas, la diversidad de intereses para la autorización del presupuesto de los programas de desarrollo. |

| Agente participante | Descripción | Intereses | Cómo es percibido el problema | Poder de influencia y mandato | Obstáculos a vencer |
|---------------------------------------|--|--|---|---|--|
| Jefe de Gobierno del Distrito Federal | Es la persona encargada del poder ejecutivo de la CDMX y en cual recae la responsabilidad de ejecutar la administración pública, políticas, planes y programas de la CDMX. | <p>Dar garantía al acceso y disfruto del derecho a la educación.</p> <p>Dar cumplimiento a las políticas, planes y programas de desarrollo.</p> <p>Beneficiar a las personas vulnerables de la Ciudad de México.</p> <p>Disminuir la deserción escolar hasta que los menores concluyan el nivel básico y medio superior.</p> | <p>El problema es percibido como una falta de apoyos para concluir la educación básica, así como la carencia de un seguimiento adecuado a las niñas, niños y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad.</p> <p>Otro factor importante dentro de la perspectiva es el efectivo goce y disfrute del derecho a la educación, el cual se ve contravenido por los distintos grados de pobreza y vulnerabilidad que experimenta la población en la Ciudad de México.</p> <p>La continuación de la educación escolar permite incrementar el nivel de instrucción educativa, además de una mejor integración social, con la cual a largo plazo mejora las condiciones de vida, favoreciendo la equidad.</p> | Muy alto: es el rector de la política social de la Ciudad de México. | Diseñar estrategias de atención a los derechohabientes que hagan más eficiente la aplicación de los recursos públicos. |
| Institución Bancaria | Es el banco que se encarga de hacer las dispersiones de los apoyos monetarios mensualmente. | Generar un interés al prestar el servicio de los fondos que mueve. | Una relación de banco-cliente. | Alto: realiza la entrega del apoyo monetario. En caso de un mal servicio implica el retraso de la entrega de tarjetas | Realizar los depósitos en tiempo y forma. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada años 2015, 2016 y 2017. Información de la Subdirección de Programas Especiales. Dirección de Planeación.

III.4. COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS Y ACCIONES SOCIALES

Tabla 38. Complementariedades o coincidencias del programa social

| Programa o Acción Social | Quién lo opera | Objetivo general | Población objetivo | Bienes y/o servicios que otorga | Complementariedad o coincidencia | Justificación |
|---|--|---|--|---|----------------------------------|--|
| Programa Uniformes Escolares Gratuitos 2017 | Secretaría de Desarrollo Social de la CDMX, a través de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, es la responsable del programa. | Contribuir a la equidad en el acceso a una educación formal consolidando los derechos asociados a la educación y programas de apoyo institucional que disminuyan los gastos de las familias en uniformes escolares, lo anterior mediante la transferencia monetaria, para la adquisición de dos uniformes escolares para una población objetivo de 1'401,330 de alumnas y alumnos inscritos escuelas públicas de la Ciudad de México en el nivel de educación básica (preescolar, primaria y secundaria). | 1'401,330 de alumnas y alumnos inscritos escuelas públicas de la Ciudad de México en el nivel de educación básica (preescolar, primaria y secundaria). | La entrega de un vale electrónico para la adquisición de los uniformes. El vale electrónico recibe dos depósitos al año, cada uno con un valor de \$150.00 para la adquisición de uniformes escolares, siendo el total de la transferencia monetaria anual por la cantidad de \$300 por estudiante. | Complementariedad | La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación. |
| Programa escolares útiles gratuitos 2017 | La Secretaría de Desarrollo Social de la Ciudad de México (SEDESO), a través de la Subsecretaría de Participación Ciudadana, es la responsable del Programa. | Dar cumplimiento al ordenamiento de Ley que establece el derecho a un paquete de útiles escolares por ciclo escolar a todos los alumnos residentes en el Distrito Federal, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, del nivel: preescolar, primaria y secundaria; así como contribuir a la equidad en el acceso a una educación formal consolidando los derechos asociados a la educación y programas de | 1'401,330 estudiantes inscritos en escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México | La entrega de un vale electrónico para la adquisición de un paquete de útiles, mismo que se hará gratuitamente al padre, madre de familia o tutor, y en su caso, a las alumnas y alumnos en los lugares que para tal efecto determine la Subsecretaría de Participación Ciudadana. El vale electrónico, recibe un depósito anual de: 60 | Complementariedad | La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, así como la misma área de enfoque, pero entrega bienes distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación. |

| Programa o Acción Social | Quién lo opera | Objetivo general | Población objetivo | Bienes y/o servicios que otorga | Complementariedad o coincidencia | Justificación |
|---|--|---|--|--|----------------------------------|---|
| | | apoyo institucional, lo anterior mediante la transferencia monetaria para la adquisición de un paquete de útiles escolares para una población objetivo de 1'401,330 estudiantes inscritos en escuelas públicas de educación básica en la Ciudad de México. | | pesos para el nivel preescolar, 110 para nivel primaria y 150 para nivel secundaria. | | |
| Programa de Servicios "SALUDARTE", para el ejercicio fiscal 2017. | La Secretaría de Educación de la Ciudad de México. | Contribuir al desarrollo integral de hasta 24,000 niñas y niños que se encuentran inscritos y cursando el nivel primaria en escuelas públicas de jornada ampliada ubicadas en zonas de medio, bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la Ciudad de México mediante actividades educativas complementarias y acceso a una alimentación saludable enfocados a promover el autocuidado de la salud y la relación positiva con su entorno. | El programa de servicios SaludArte se instrumentará en hasta 120 de las 508 escuelas públicas de educación primaria con un horario de jornada ampliada en la Ciudad de México. De acuerdo con datos de la SEP, en estos planteles se encuentran inscritos aproximadamente 41 mil niñas y niños sujetos a ser personas beneficiarias directas del Programa. | <ul style="list-style-type: none"> - Ofrecer actividades educativas complementarias diseñadas para el autocuidado de la salud... - Ofrecer un ambiente propicio para la práctica de la alimentación saludable con el servicio de asistencia alimentaria gratuita... - Incrementar el acceso de niñas y niños en escuelas primarias públicas de jornada ampliada a actividades educativas complementarias diseñadas para el autocuidado de la salud... | Complementariedad | La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, pero entrega bienes distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación. |
| Programa de estímulos para el bachillerato universal "Prepa Sí" ciclo escolar 2016-2017 | Fideicomiso Público, denominado "Educación Garantizada del Distrito Federal" | Operar un sistema de estímulos económicos complementados con el desarrollo de actividades en comunidad para contribuir a que las y los | Durante el periodo de inscripción y reinscripción para el ciclo escolar 2015-2016, el total de estudiantes que se | Otorgar hasta 215,000 (Doscientos quince mil) estímulos mensuales, al mismo número de estudiantes aproximadamente. | Complementariedad | La población objetivo es diferente a la del programa Educación Garantizada; sin embargo tienen la misma área de |

| Programa o Acción Social | Quién lo opera | Objetivo general | Población objetivo | Bienes y/o servicios que otorga | Complementariedad o coincidencia | Justificación |
|--------------------------|----------------|---|---|---|----------------------------------|--|
| | | estudiantes residentes en la Ciudad de México que cursan el bachillerato en Instituciones Públicas ubicadas en dicha Entidad, no tengan que abandonar sus estudios por falta de recursos económicos principalmente, y hacer extensivo el apoyo por un año escolar más a las y los beneficiarios del Programa que hayan egresado del bachillerato y se encuentren inscritos en el primer año en Instituciones de Educación Superior Públicas en la Ciudad de México. | registraron en el portal electrónico de "Prepa SI" fue de 276,958 estudiantes (Dirección de Informática FIDEGAR). | Brindar una amplia oferta de actividades en comunidad de contenido cultural, artístico, científico y/o tecnológico, deportivo recreativo, medioambientales, de participación social o comunitaria, así como en pro de su salud y su bienestar social y económico. | | enfoque y entrega bienes y servicios parecidos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación. |

Fuente: Elaboración propia con base en el SEDES, Reglas de Operación del Programa uniformes escolares gratuitos 2017 y Programa útiles escolares gratuitos 2017, Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF), No.255, Tomo I. 31 de enero de 2017.

III.5. ANÁLISIS DE LA CONGRUENCIA DEL PROYECTO COMO PROGRAMA SOCIAL DE LA CDMX

Con base en el análisis realizado y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales los bienes y servicios otorgados por el programa social Educación Garantizada, corresponden a un programa social debido a que:

- El programa promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, específicamente en el derecho a la educación.
- Es un programa mixto, debido a que otorga un apoyo monetario, a niñas, niños y adolescentes entre 3 y 18 años de edad residentes en la Ciudad de México, que cursen primaria o secundaria en escuelas públicas de la Ciudad de México, que cumplan con los requisitos establecidos en las presentes Reglas de Operación; brinda además atenciones de salud, psicológicas, jurídicas, así como actividades recreativas, lúdicas y culturales con enfoque de Derechos Humanos y Equidad de Género.

- Responde a un problema estructural, la deserción escolar asociada a la pérdida del sostén económico familiar por muerte o incapacidad total y permanente, inscritos en escuelas públicas y residentes de la Ciudad de México. En este sentido busca contribuir al acceso y disfrute efectivo del derecho a la educación para alcanzar mejores condiciones de vida y de bienestar de acuerdo a la medición multidimensional de la pobreza.
- El programa social es el resultado de un diseño explícito, que cuenta con reglas de operación, lineamientos generales para su operación, un problema identificado, una línea base, una población objetivo y prospectivas de resultados esperados, además es susceptible de evaluaciones internas y externas.
- En 2017 el programa tuvo una evaluación externa de Resultados, misma que se encuentra en etapa de dictaminación pro parte del Evalúa CDMX.
- Su visión es de corto, mediano y largo plazo.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Con la evaluación interna de la operación del programa social se realizó un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente durante los ejercicios 2016 y 2017; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa.

IV.1. ESTRUCTURA OPERATIVA DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017

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

Tabla 39. Operadores del programa, funciones y perfiles



| Puesto | Formación Requerida | Experiencia Requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona Ocupante | Experiencia de la Persona Ocupante | Estatus |
|--|---------------------|-----------------------|---|--------|------|--|---|---------|
| Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario | Licenciatura | 5 | Coordinar la planeación, operación y seguimiento de los programas sociales de atención dirigidos a las niñas, niños y los adolescentes en situación de riesgo, que contribuyan a un mejor desarrollo para su integración al proceso social en condiciones de equidad en la Ciudad de México. | Hombre | | Maestro en Derechos Humanos y Democracia | 6 años * Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DIF CDMX) * Secretario para la Promoción de Derechos Humanos (CDHDF) * Coordinador de Relatorías (CDHDF) | Activo |
| Dirección de Niñez en Circunstancias Difíciles | Licenciatura | 4 | <ul style="list-style-type: none"> - Implementar de acuerdo a la normatividad y lineamientos establecidos, los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. - Coordinar el cumplimiento de las Reglas de Operación vigentes, lineamientos normas y políticas para la atención, evaluación y seguimiento de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. - Coordinar los informes y reportes del avance y resultados de los programas sociales a cargo de la Dirección Ejecutiva. | Mujer | | Lic. Ciencias de la Comunicación | 8 años * Subdirectora de atención Ciudadana y Gestión de la Información (Sría. De Ciencia, Tecnología e Innovación CDMX) * Subdirectora de Programación Cultural (Del. Coyoacán) | Activo |
| Subdirección de Programas Especiales | Licenciatura | 3 | <ul style="list-style-type: none"> - Informar a la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Difíciles, sobre el resultado de los diferentes programas y sus actividades, mediante reportes diarios, semanales y mensuales. - Programar las actividades de los programas a cargo de la Subdirección. - Supervisar la información contenida en los sistemas de información de los programas para optimizar la calidad, confiabilidad y su actualización. - Diseñar indicadores para obtener un diagnóstico de las necesidades de mejora de los programas. - Implementar los mecanismos de control para el buen funcionamiento de las Áreas de | Hombre | 33 | Ing. en Sistemas | * Secretaria de Educación de la CDMX. * Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX. | Activo |

| Puesto | Formación Requerida | Experiencia Requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona Ocupante | Experiencia de la Persona Ocupante | Estatus |
|--|---------------------|-----------------------|--|--------|------|----------------------------------|---|---------|
| | | | Atención Ciudadana. - Supervisar el informe mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo. | | | | | |
| Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Verificación | Licenciatura | 1-2 | - Planear las actividades de los programas a cargo de la Subdirección de Programas Especiales. -. Gestiona la logística para la visita a museos, teatros, conciertos, parques recreativos y eventos del DIF-CDMX. Coordinar el trabajo del personal de campo que opera los programas a cargo de la Subdirección. -. Supervisar el buen funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) a cargo de la Subdirección. Diseñar estrategias de evaluación del servicio, para obtener datos de incidencia y mejoramiento. -. Elaborar el reporte mensual de altas, bajas y reactivaciones de beneficiarios de los programas a cargo de la Subdirección. - Administrar la documentación recibida en las AAC para su verificación. | Hombre | 34 | Lic. en Comunicación Social | * Instituto para la Atención del Adulto Mayor. * DIF-CDMX. | Baja |
| Jefatura de Unidad Departamental de Procesamiento de Información | Licenciatura | 1-2 | -. Elaborar los reportes diarios, semanales y mensuales sobre los resultados de los programas a cargo de la Subdirección. | Hombre | 31 | Lic. en Administración | DIF-CDMX | Baja |

| Puesto | Formación Requerida | Experiencia Requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona Ocupante | Experiencia de la Persona Ocupante | Estatus |
|--|--|-----------------------|--|---------------------------|------------|----------------------------------|------------------------------------|---------|
| Jefatura de Unidad Departamental de Procesamiento de Información | Licenciatura | 1-2 | - Elaborar los reportes diarios, semanales y mensuales sobre los resultados de los programas a cargo de la Subdirección. | Mujer | 39 | Lic. en Economía Y Finanzas | DIF-CDMX | Alta |
| Técnico Operativo-Área Base de Datos | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. | 1 Hombre 2 Mujer | 20-53 años | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Técnico Operativo Auxiliar Administrativo | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Elaborar oficios de solicitud y respuesta. | 3 Mujer | 35-42 años | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios-Área Base de Datos | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. | 1 Hombre | 22-43 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Elaborar oficios de solicitud y respuesta. | 5 Mujer 7 Hombre | 22-62 años | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Ciudadana | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. | 2 Mujer 4 Hombre | 22-64 años | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | 6 Mujer 2 Hombre | 23-36 años | N/D | DIF-CDMX | Activo |

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

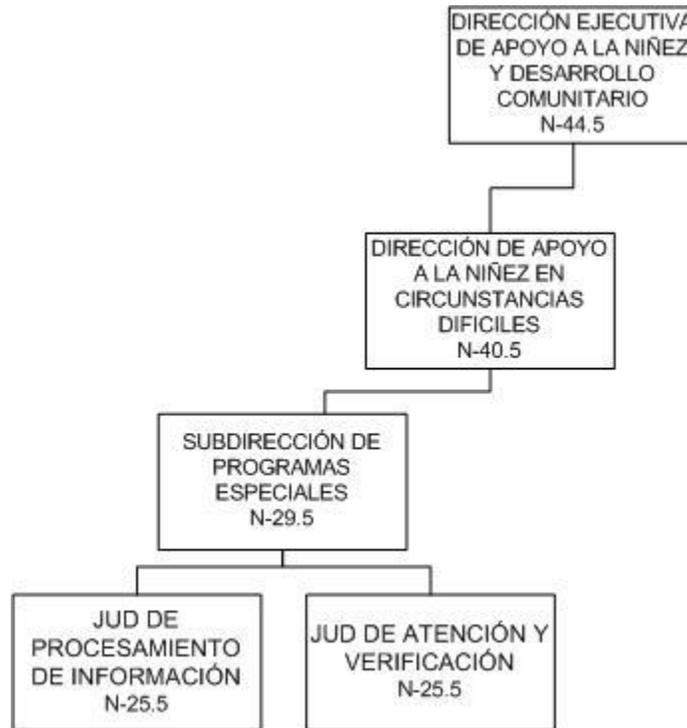
Conforme a lo señalado en la Tabla, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario para el programa social está conformada por 38 personas servidoras públicas del Sistema DIF CDMX. Del total, el 13% lo constituye personal de estructura, 16% personal técnico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

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

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

El organigrama del área responsable se presenta a continuación:

Gráfico 3. Organigrama de operación



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual Administrativo del DIF CDMX, e información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales.

El gráfico 1 señala los puestos de estructura que intervienen, en la operación del programa social; asimismo en la operación del programa intervienen 27 prestadores de servicios y 6 técnicos operativos, los mandos que intervienen en los distintos procesos de dirección, supervisión y control representan el 13% del personal operativo.

Entre 2016 y 2017 existió una baja que corresponde a un puesto de estructura el cual se encuentra vacante al momento de la realización de la presente evaluación.

IV.2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017 CON SU DISEÑO

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016 y 2017. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que realizan los responsables de la gestión como los operadores en su ejecución; lo anterior tiene el fin de detectar áreas de oportunidad y proponer mejoras que permitan una implementación más eficaz y eficiente, con los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Tabla 40. Congruencia de la operación 2016



| Apartado | Reglas de Operación 2016 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|---|---|--|-----------------------|--|
| Introducción | En el año de 2007, el Gobierno de la Ciudad de México [...] implementó el Programa Educación Garantizada, que tuvo como objetivo sustentar la permanencia de los estudios de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, de 6 a 18 años de edad, residentes en el Distrito Federal e inscritos en escuelas públicas de la ciudad, en los niveles de primaria, secundaria y nivel medio superior, y que presentan el fallecimiento de alguno de los padres o tutor o bien, la incapacidad permanente del sostén económico. | Se tomaron como base las ROP 2015 actualizando la información correspondiente a los apartados Introducción; III. Metas Físicas; y IV. Programación Presupuestal, asimismo se hizo la revisión y consolidación de las ROP. En este sentido se recuperaron las recomendaciones de la evaluación interna en cuanto al diseño. | Satisfactorio | La Subdirección de Programas Especiales, realizó un trabajo de gabinete que permitió consolidar la información de las ROP; asimismo se actualizó el diagnóstico del programa y con ello la Metodología del Marco Lógico (MML) al recuperarse las recomendaciones de las evaluaciones internas. Asimismo se realizó una valoración del apartado con los requisitos solicitados para la elaboración de Reglas de Operación los cuales se incorporaron satisfactoriamente. |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | a) Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), a través de: [...] - Subdirección de Programas Especiales (DIF-DF). b) Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR) [...] | El programa fue operado por el DIF-CDMX, a través de la Subdirección de Programas Especiales, dando cumplimiento a las ROP. Asimismo se tiene vinculación interinstitucional con el FIDEGAR para dar cumplimiento a la entrega del apoyo monetario; misma que se señala en los procedimientos incorporados en las reglas de la presente evaluación. | Satisfactorio | Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa y se da cumplimiento a lo señalado por el Manual Administrativo de DIF CDMX. |
| II. Objetivos y Alcances | II.1. Objetivo General Apoyar a 9, 234 niñas, niños, adolescentes y jóvenes [...] que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), para evitar la deserción escolar [...] II.2. Objetivos Específicos a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 [...] b) [...], c) [...], d) [...], y e) [...] | De acuerdo a la MML del programa, la deserción escolar en las niñas, niños y adolescentes que han perdido el sostén económico familiar, debe atenderse a través del otorgamiento de un apoyo monetario y de servicios de atención integral, en este sentido los objetivos general y específicos del programa tienen consistencia con el árbol de problemas y árbol de objetivos. | Satisfactorio | El indicador de nivel propósito (tasa de permanencia en el programa), reportó un desempeño del 87.68%, en lo referente al indicador (porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con respecto al total de tarjetas bancarias solicitadas) se mostró un desempeño del 89.18%, y el indicador porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes 159.42%. Estos resultados reflejan la contribución del programa a la atención y consecución de los objetivos general y específicos. Existe consistencia entre los objetivos planteados, la operación y los resultados esperados en lo relativo a la entrega de los componentes del programa. |

| Apartado | Reglas de Operación 2016 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|--|---|-----------------------|---|
| III. Metas Físicas | <p>Por parte del Fideicomiso [...] se otorgará un apoyo monetario mensual a 9,234 derechohabientes [...]</p> <p>El DIF-DF brindará 5,400 atenciones psicológicas, culturales y recreativas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, derechohabientes [...]</p> | <p>Para el otorgamiento de los 9,234 apoyos monetarios, y tomando como base las ROP, se mantuvieron en el padrón los beneficiarios que cumplieran con los requisitos, también se recibieron nuevas solicitudes y se asignaron tomando como base el procedimiento de registro y verificación establecido en ROP. Asimismo, se realizaron las bajas que de acuerdo con el procedimiento correspondieron.</p> <p>Para prestar las atenciones integrales, mediante oficios y otras gestiones, se consiguieron los espacios para los talleres y actividades recreativas y se llevó a cabo la convocatoria telefónica para que asistieran los derechohabientes.</p> | Satisfactorio | <p>Se presenta un avance del 100% en la entrega de las apoyos monetarios y se proporcionaron 14,721 atenciones integrales de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.</p> |
| IV. Programación Presupuestal | <p>[...] autorizó [...] \$92'200,000.00 (Noventa y dos millones, doscientos mil pesos 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar a 9,234 apoyos monetarios mensuales. [...] a través de una tarjeta electrónica un monto de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) [...]</p> | <p>La operación del Programa se sujeta al presupuesto otorgado por la Asamblea Legislativa. Para el ejercicio 2016 se autorizó 92'200,000.00 para cubrir a 9,234 derechohabientes. Respecto a los derechohabientes el programa cumplió la meta establecida.</p> | Satisfactorio | <p>Se presenta un avance del 100% en la meta de derechohabientes del programa de acuerdo con el Informe de Gestión 2016 del DIF CDMX.</p> <p>Existe un área de oportunidad para identificar la meta financiera alcanzada por el programa de acuerdo a los datos proporcionados por el FIDEGAR. Lo anterior, debido a que corresponde al fideicomiso la transferencia del recurso.</p> |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | <p>La difusión del Programa se realiza a través de la página www.dif.df.gob.mx, así como en material impreso que se podrá consultar en los diferentes Centros de Desarrollo Comunitario del Sistema DIF-DF.</p> <p>V.2. Requisitos de acceso</p> <ol style="list-style-type: none"> Tener de 3 hasta 18 años de edad cumplidos. [...] [...] [...] <p>V.3. Procedimiento de acceso</p> | <p>Los requisitos del programa se encuentran detallados en ROP, así como en la página de Trámites CDMX, el programa se limita a solicitar los requisitos estipulados.</p> <p>El primer filtro es el pre-registro en línea, el cual cuenta con validadores en algunas de las celdas para evitar que se emita el ACUSE el sistema si el solicitante no cumple con los requisitos de ROP.</p> <p>Posteriormente con base en la cita emitida por el SUI en el Módulo se revisa que los solicitantes cumplan con lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tener de 3 hasta 18 años de edad cumplidos. Estar inscritos en escuelas públicas en el Distrito Federal, de nivel preescolar, primaria, secundaria y medio superior, bajo un sistema | Satisfactorio | <p>El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP 2016; procedimiento que se encuentra enunciado en forma de tabla donde se le da claridad a los actores, tiempos y actividades.</p> <p>Debe señalarse que de acuerdo con lo enunciado en las ROP solo se realiza un registro en el SUI. Sin embargo se hace una nueva captura en el sistema por parte del personal de la subdirección.</p> <p>En las ROP 2017 se consolidaron los procedimientos enunciados en las ROP 2016. Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del no. de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso.</p> |

| Apartado | Reglas de Operación 2016 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|---|--|-----------------------|---|
| | | <p>escolarizado.</p> <p>c) Residir permanentemente en el Distrito Federal.</p> <p>d) Que la madre, padre, o tutor (a), responsable del principal sostén económico de las y los estudiantes, fallezca o bien caiga en un estado de incapacidad total y permanente, tendrán que presentar los comprobantes correspondientes, con fecha no anterior al 25 de julio de 2007.</p> <p>Posteriormente, se validan los documentos y se capturan en el SUI en donde nuevamente se realiza una validación.</p> <p>Una vez que el derechohabiente ha cumplido con todos los requisitos y se llevó a cabo el procedimiento de acceso se notifica al Fideicomiso sobre el alta del derechohabiente, a través del procedimiento establecido para ello y que se señala en las ROP en el apartado <i>Instrumentación</i>.</p> <p>Dentro de las obligaciones de los derechohabientes se encuentra la renovación del comprobante de domicilio de manera semestral de conformidad con el calendario establecido en las ROP.</p> | | |
| <p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p> | <p>VI. Procedimiento de Instrumentación</p> <p>VI.1 Operación</p> <p>- Nombre: Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas</p> <p>- Nombre: Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas</p> | <p>Para la instrumentación del programa se realiza tres procedimientos de acuerdo con las ROP señaladas en 2016; uno para la entrega de la tarjeta bancaria y la dispersión de los recursos; uno para la instrumentación de las canalizaciones y atenciones psicológicas; y uno para las actividades culturales y recreativas. Se tienen coordinación con el FIDEGAR para la entrega de la tarjeta y la dispersión mensual de los recursos económicos.</p> <p>Para tener control de las actividades la información se captura en el SUI; sistema que suministra la información necesaria para el seguimiento y monitoreo del programa.</p> | <p>Satisfactorio</p> | <p>Se identifica que existe una consistencia entre lo realizado por el programa y lo señalado en las ROP, para instrumentar los bienes y servicios que entrega.</p> <p>En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que cuentan con claridad y de estandarización, mismos que se incluyen en las ROP 2016.</p> <p>En los procedimientos revisados se señala de manera general las actividades que realiza el FIDEGAR para la gestión y entrega del apoyo monetario. Existe un área de oportunidad para que se mencione si existe algún procedimiento específico a través del cual se gestione la tarjeta bancaria y el recurso monetario por parte del fideicomiso.</p> |

| Apartado | Reglas de Operación 2016 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|---|--|-----------------------|---|
| <p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p> | <p>En caso de que el interesado considere que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito:</p> <p>a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención [...]</p> <p>b) Ante la Contraloría Interna [...]</p> <p>c) Ante la Contraloría General [...]</p> <p>Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:</p> | <p>Durante el ejercicio 2016 el programa no tuvo quejas ni inconformidades ciudadanas. Sin embargo en caso de existir casos el procedimiento para presentarla es el que se señala en las ROP del programa en el apartado VII. <i>Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</i>.</p> <p>Para ello el derechohabiente cuenta con diferentes instancias a las que podrá recurrir: el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención Ciudadana; la Contraloría Interna en el Sistema DIF; y ante la Contraloría General. También pueden acudir a la Procuraduría Social (PROSOC) del Distrito Federal o realizar el trámite a los teléfonos: 5592- 7990 y 5592-8351; y en línea, a través de la dirección electrónica de la PROCOSOC: www.prosoc.df.gob.mx/atencion/queja_adm.html</p> | <p>Parcial</p> | <p>De acuerdo a lo señalado por el programa el mecanismo para la resolución de las quejas o las inconformidades es el descrito en las ROP, sin embargo en el ejercicio fiscal 2016 no existieron quejas.</p> <p>Al respecto existe un área de oportunidad para incluir el tiempo esperado o estimado para la resolución de las quejas o inconformidades. Debe valorarse la inclusión del procedimiento en el formato establecido en los procedimientos de los apartados V y VI de las ROP con el objetivo de estandarizar el proceso.</p> |
| <p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</p> | <p>Los solicitantes para obtener información sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes, así como los plazos para la entrega de documentación, podrán acudir al Módulo de Atención Ciudadana del Programa Educación Garantizada, bajo la responsabilidad de la Subdirección de Programas Especiales [...]</p> <p>Las personas que estimen haber cumplido con los requisitos y criterios de selección para acceder al beneficio que otorguen las presentes Reglas y que no lo hayan obtenido [...] funde y motive las razones por las cuales no se le otorgó el beneficio. Para lo cual se podrán dirigir con documento por escrito ante la Contraloría Interna del DIF-DF.</p> | <p>El programa lleva a cabo consultas con la Contraloría Interna a fin de verificar la información.</p> | <p>Parcial</p> | <p>El programa muestra información soporte sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes, así como los plazos para la entrega de documentación. Sin embargo existe un área de oportunidad para documentar el cruce de información que se realiza con la Contraloría Interna a fin de identificar si existen solicitantes que han hecho valor su derecho de exigibilidad con la finalidad de garantizarle el derecho.</p> |

| Apartado | Reglas de Operación 2016 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|---|--|---|-----------------------|--|
| IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores | IX.1. Evaluación De conformidad con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Evalúa DF [...]. [...] la aplicación de la Metodología del Marco Lógico, MML es el instrumento que permite la medición de resultados de los programas sociales, y la mejora de su diseño y lógica interna [...] | Los mecanismos de evaluación que se establecieron en las ROP del programa se realizaron durante el ejercicio 2016 (evaluación interna) y se realizó el monitoreo de los distintos niveles de objetivos del programa social en coordinación con la Dirección de Planeación | Satisfactorio | El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza; de acuerdo a la información señalada por el programa se identificó que los indicadores son utilizados para realizar el monitoreo del programa y que están construidos con base en la MML. Asimismo la Dirección de Planeación dio cumplimiento a la evaluación interna del programa para el ejercicio 2016. |
| X. Formas de Participación Social | Las derechohabientes contribuyen [...] informando todo lo relacionado al Programa. Además pueden participar en los talleres [...] Aunado a lo anterior, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa existe un buzón donde la derechohabiente puede depositar sus comentarios [...] | El programa realiza encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, asimismo realiza talleres que implementa el área de atención integral. | Satisfactorio | De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa existen mecanismo de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa. |
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | En los casos donde las y los solicitantes no cubran con el perfil para ingresar al Programa de Educación Garantizada 2016, se canalizarán a otros Programas que puedan atender su problemática [...] | Durante el ejercicio fiscal 2016 se realizó el análisis de los Programas del DIF CDMX, que pueden tener relación alguna por medio de la canalización o de la colaboración mutua con el Programa Educación Garantizada. En los casos donde existió la posibilidad de canalización o de colaboración se llevó a cabo. | Satisfactorio | De acuerdo a la información soporte presentada por el programa se llevaron a cabo canalizaciones internas entre los Programas estipulados en el apartado (Becas Escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social 2016, Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente 2016, Programa de Entrega de Despensas (Apoyos Alimentarios) a Población en Condiciones de Vulnerabilidad 2016). Asimismo el programa puede ser completado con los programas "Uniformes Escolares Gratuitos" y "Útiles Escolares Gratuitos" que opera la SEDESO, siempre que el derechohabiente realice el trámite correspondiente |

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

A continuación se presenta el análisis de la congruencia de la operación con las ROP 2017.

Tabla 41. Congruencia de la operación 2017

| Apartado | Reglas de Operación 2017 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|---|---|--|-----------------------|---|
| Introducción | En el año de 2007, el Gobierno de la Ciudad de México [...] implementó el Programa Educación Garantizada, que tuvo como objetivo sustentar la permanencia de los estudios de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes, de 6 a 18 años de edad, residentes en el Distrito Federal e inscritos en escuelas públicas de la ciudad, en los niveles de primaria, secundaria y nivel medio superior, y que presentan el fallecimiento de alguno de los padres o tutor o bien, la incapacidad permanente del sostén económico. | Derivado de la problemática identificada el DIF CDMX instrumentó el programa tomando como referencia las ROP del año 2016. En este sentido durante la presente administración se realiza de manera sistemática la revisión del marco lógico del programa, se ha mejorado el diagnóstico del programa, se ha realizado una actualización a las poblaciones del programa y se han recuperado las recomendaciones de las evaluaciones internas. | Satisfactorio | La Subdirección de Programas Especiales, realizó un trabajo de gabinete que permitió consolidar la información de las ROP; asimismo se actualizó el diagnóstico del programa y con ello la Metodología del Marco Lógico (MML) al recuperarse las recomendaciones de las evaluaciones internas. Asimismo se realizó una valoración del apartado con los requisitos solicitados para la elaboración de Reglas de Operación los cuales se incorporaron satisfactoriamente. |
| I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa | a) Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF CDMX), a través de: [...] - Subdirección de Programas Especiales (DIF CDMX). b) Fideicomiso de Educación Garantizada (FIDEGAR) [...] | El programa fue operado por el DIF-CDMX, a través de la Subdirección de Programas Especiales, dando cumplimiento a las ROP. Asimismo se tiene vinculación interinstitucional con el FIDEGAR para dar cumplimiento a la entrega del apoyo monetario; coordinación que se señala en los procedimientos incorporados en las reglas de la presente evaluación. | Satisfactorio | Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa y se da cumplimiento a lo señalado por el Manual Administrativo de DIF CDMX; así como en los procedimientos establecidos en las ROP 2017 (lo anterior con base en la evidencia presentada por el programa). |
| II. Objetivos y Alcances | II.1. Objetivo General Apoyar hasta 10,000 niñas, niños, adolescentes y jóvenes [...] que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), para evitar la deserción escolar [...] II.2. Objetivos Específicos a) Otorgar un apoyo monetario mensual de \$832.00 [...] b) Otorgar atención integral a las niñas, niños y adolescentes inscritos en el programa [...] | De acuerdo a la MML del programa, la deserción escolar en las niñas, niños y adolescentes que han perdido el sostén económico familiar, debe atenderse a través del otorgamiento de un apoyo monetario y de servicios de atención integral, en este sentido los objetivos general y específicos del programa tienen consistencia con el árbol de problemas y árbol de objetivos. El programa realiza una verificación de los documentos de cada uno de los casos para ingreso; los derechohabientes que ingresan al programa reciben la trasferencia del apoyo monetario por parte de FIDEGAR y los derechohabientes deben asistir alguno de los servicios integrales como parte de los requisitos de permanencia del programa. | Satisfactorio | El indicador de nivel propósito (tasa de permanencia en el programa), reportó un desempeño del 96.77%, en lo referente al indicador (porcentaje de apoyos económicos entregados) mostró un desempeño del 94.3%, y el indicador porcentaje de atenciones integrales brindadas en relación con el total de derechohabientes 85.95%. Estos resultados reflejan la contribución del programa a la atención y consecución de los objetivos general y específico. Existe consistencia entre los objetivos planteados, la operación y los resultados esperados en lo relativo a la entrega de los componentes del programa. |

| Apartado | Reglas de Operación 2017 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|--|---|-----------------------|---|
| III. Metas Físicas | <p>Por parte del Fideicomiso [...] se otorgará un apoyo monetario mensual hasta para 10,000 derechohabientes [...]</p> <p>El DIF CDMX brindará 6,000 atenciones psicológicas, culturales y recreativas a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, derechohabientes [...]</p> | <p>Para el otorgamiento de los 10,000 apoyos monetarios, y tomando como base las ROP, se mantuvieron en el padrón los beneficiarios que cumplieran con los requisitos, también se recibieron nuevas solicitudes con base en el procedimiento establecido en las ROP. Asimismo, se realizaron las bajas de acuerdo con el procedimiento correspondieron.</p> <p>Para prestar las atenciones integrales, mediante oficios y otras gestiones, se consiguieron los espacios para los talleres y actividades recreativas y se llevó a cabo la convocatoria telefónica para que asistieran los derechohabientes.</p> | Satisfactorio | <p>Se presenta un avance del 96.77% en la entrega de los apoyos monetarios y 8,101 derechohabientes recibieron atenciones integrales de acuerdo con los datos registrados en la MIR del programa. Se debe señalar que los recursos con los que disponía el programa se utilizaron en su totalidad.</p> |
| IV. Programación Presupuestal | <p>[...] autorizó [...] \$94'000,000.00 (Noventa y cuatro millones de pesos 00/100 M.N.) con la finalidad de otorgar hasta 10,000 apoyos monetarios mensuales. [...] se le depositará un monto de \$832.00 (Ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M.N.) [...]</p> | <p>La operación del Programa se sujeta al presupuesto otorgado por la Asamblea Legislativa. Para el ejercicio 2017 se autorizó 94'000,000.00 para coberturar hasta 10,000 derechohabientes. Respecto a los derechohabientes el programa quedo ligeramente por debajo de la meta establecida (96.77% meta alcanzada).</p> | Satisfactorio | <p>Se presenta un avance del 96.7% en la meta de derechohabientes del programa de acuerdo con los datos de la MIR del programa.</p> <p>Existe un área de oportunidad para identificar la meta financiera alcanzada por el programa de acuerdo a los datos proporcionados por el FIDEGAR. Lo anterior, debido a que corresponde al fideicomiso la transferencia del recurso.</p> |
| V. Requisitos y Procedimientos de Acceso | <p>V.1 Difusión. Este programa aparecerá en la página de internet del DIF-CDMX [...]</p> <p>V.2 Requisitos de acceso. La ayuda económica se otorgará a las niñas, niños y adolescentes que cumplan con los siguientes requisitos [...]</p> <p>V.3. Procedimientos de Acceso.</p> <p>V.4. Requisitos de Permanencia, Causales de Baja.</p> <p>Requisitos de permanencia: 1. Cumplir con lo establecido en la "Carta compromiso" [...]</p> | <p>El procedimiento inicia con la publicación de las ROP en la Gaceta oficial y en los portales web del DIF CDMX.</p> <p>Los requisitos del programa se encuentran detallados en ROP, así como en la página de Trámites CDMX, el programa se limita a solicitar los requisitos estipulados.</p> <p>El primer filtro es el pre-registro en línea, el cual cuenta con validadores en algunas de las celdas para evitar que se emita el ACUSE el sistema si el solicitante no cumple con los requisitos de ROP.</p> <p>Posteriormente con base en la cita emitida por el SUI en el Módulo se revisa que los solicitantes cumplan con los requisitos establecidos en las ROP.</p> <p>Posteriormente, se validan los documentos y se</p> | Satisfactorio | <p>El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se plantea en las ROP; procedimiento que se encuentra enunciado en forma de tabla donde se le da claridad a los actores, tiempos y actividades.</p> <p>Debe señalarse que de acuerdo con lo enunciado en las ROP solo se realiza un registro en el SUI. Sin embargo se realiza una nueva captura en el sistema por parte del personal de la subdirección.</p> <p>Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la inclusión del no. de servidores que participan en cada uno de los momentos del proceso.</p> <p>Con base en lo observado se identifica congruencia entre lo plasmado en ROP y la operación.</p> |

| Apartado | Reglas de Operación 2017 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|---|---|-----------------------|---|
| | | <p>capturan en el SUI en donde nuevamente se realiza una validación.</p> <p>Una vez que el derechohabiente ha cumplido con todos los requisitos y se llevó a cabo el procedimiento de acceso se notifica al Fideicomiso sobre el alta del derechohabiente, a través del procedimiento establecido para ello y que se señala en las ROP en el apartado <i>Instrumentación</i>.</p> <p>Dentro de las obligaciones de los derechohabientes se encuentra la renovación del comprobante de domicilio de manera semestral de conformidad con el calendario establecido en las ROP.</p> | | |
| <p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p> | <p>VI. Procedimiento de Instrumentación</p> <p>VI.1 Operación</p> <p>Nombre: Entrega de tarjetas electrónicas a nuevos ingresos y reactivaciones.</p> <p>Nombre: Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas</p> <p>Nombre: Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas</p> <p>VI.2. Supervisión y control.</p> <p>Nombre: Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes</p> | <p>Para la instrumentación del programa se realiza tres procedimientos de acuerdo con las ROP señaladas en 2017; uno para la entrega de la tarjeta bancaria y reactivaciones; uno para la instrumentación de las canalizaciones y atenciones psicológicas; y uno para las actividades culturales y recreativas. Se tienen coordinación con el FIDEGAR para la entrega de la tarjeta y la dispersión mensual de los recursos económicos.</p> <p>Para tener control de las actividades la información se captura en el SUI; sistema que suministra la información necesaria para el seguimiento y monitoreo del programa.</p> <p>Así mismo en las ROP 2017 se diseña un proceso de supervisión y control.</p> | <p>Satisfactorio</p> | <p>Se identifica que existe una consistencia entre lo realizado por el programa y lo señalado en las ROP, para instrumentar los bienes y servicios que entrega.</p> <p>En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que cuentan con claridad y de estandarización, mismos que se incluyen en las ROP 2017.</p> <p>En los procedimientos revisados se señala de manera general las actividades que realiza el FIDEGAR para la gestión y entrega del apoyo monetario.</p> <p>En las ROP 2017 se consolidaron los procedimientos enunciados en las ROP 2016; se agrega los nombres y ajustes a los procedimientos <i>Entrega de tarjetas electrónicas a nuevos ingresos y reactivaciones, Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas; y Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas.</i></p> <p>Se debe señalar que en 2018 algunas actividades del procedimiento se ajustan para tomar en cuenta las recomendaciones de la evaluación externa; en lo referente a los procedimientos <i>Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas</i></p> |

| Apartado | Reglas de Operación 2017 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|--|--|-----------------------|--|
| | | | | <p>se integra un numeral en aspectos a considerar; <i>Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas</i>: se elimina como actor a "Jefatura de Unidad Departamental de Atención y Verificación (Prestador de Servicios)" y "Jefatura de Unidad Departamental de Procesamiento de Información (Prestador de Servicios)"; y se especifica cómo se convoca a las y los derechohabientes.</p> |
| <p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p> | <p>En caso de que el interesado considere que la o el o servidor público incurrió en actos u omisiones que impliquen incumplimiento de cualquier disposición jurídica podrá presentar su queja por escrito:</p> <p>a) En el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención [...]</p> <p>b) Ante la Contraloría Interna [...]</p> <p>c) Ante la Contraloría General [...]</p> <p>Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son:</p> | <p>Durante el ejercicio 2017 el programa no tuvo quejas ni inconformidades ciudadanas. Sin embargo en caso de existir casos el procedimiento para presentarla es el que se señala en las ROP del programa en el apartado <i>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</i>.</p> <p>Para ello el derechohabiente cuenta con diferentes instancias a las que podrá recurrir: el buzón que se encuentra en el Módulo de Atención Ciudadana; la Contraloría Interna en el Sistema DIF; y ante la Contraloría General. También pueden acudir a la Procuraduría Social (PROSOC) del Distrito Federal o realizar el trámite a los teléfonos: 5592- 7990 y 5592-8351; y en línea, a través de la dirección electrónica de la PROSOC: www.prosoc.df.gob.mx/atencion/queja_admin.html</p> | <p>Parcial</p> | <p>De acuerdo a lo señalado por el programa el mecanismo para la resolución de las quejas o las inconformidades es el descrito en las ROP, sin embargo en el ejercicio fiscal 2017 no existieron quejas.</p> <p>Por lo anterior se considera que existe consistencia parcial entre el proceso definido en las ROP y lo realizado en la práctica, done el programa cuenta con elementos señalados en las ROP para dar recepción y seguimiento a las quejas Al respecto en las ROP 2018 se incorpora un procedimiento estandarizado (actores, actividades y tiempos) para la recepción y atención de quejas.</p> |
| <p>VIII. Mecanismos de Exigibilidad</p> | <p>Los solicitantes para obtener información sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes, así como los plazos para la entrega de documentación, podrán acudir al Módulo de Atención Ciudadana del Programa Educación Garantizada, bajo la responsabilidad de la Subdirección de Programas Especiales [...]</p> <p>Las personas que estimen haber cumplido con los requisitos y criterios de selección para acceder al beneficio que otorguen las</p> | <p>El programa lleva a cabo consultas con la Contraloría Interna a fin de verificar la información.</p> | <p>Satisfactorio</p> | <p>El programa muestra información soporte sobre los requisitos, derechos y obligaciones de los derechohabientes, así como los plazos para la entrega de documentación.</p> <p>El programa mostro documentación soporte de los mecanismos de exigibilidad por lo que se considera que cumple con los términos señalados por Evalúa CDMX.</p> |

| Apartado | Reglas de Operación 2017 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|---|--|--|-----------------------|---|
| | presentes Reglas y que no lo hayan obtenido, tendrán derecho a solicitar que la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario funde y motive las razones por las cuales no se le otorgó el beneficio. Para lo cual se podrán dirigir con documento por escrito ante la Contraloría Interna del DIF CDMX. | | | |
| IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores | IX.1. Evaluación Tal como lo establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la evaluación externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en caso de encontrarse considerado en su Programa Anual de Evaluaciones Externas [...] | Los mecanismos de evaluación que se establecieron en las ROP del programa se realizaron durante el ejercicio 2017 (evaluación interna y externa ¹⁵) y se realizó el monitoreo de los distintos niveles de objetivos del programa social en coordinación con la Dirección de Planeación | Satisfactorio | El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza; de acuerdo a la información señalada por el programa se identificó que los indicadores son utilizados para realizar el monitoreo del programa y que están contruidos con base en la MML. Asimismo la Dirección de Planeación dio cumplimiento a la evaluación interna del programa para el ejercicio 2017. |
| X. Formas de Participación Social | Las derechohabientes contribuyen [...] informando todo lo relacionado al Programa. Además pueden participar en los talleres informativos y/o capacitación [...] Aunado a lo anterior, en el Módulo de Atención Ciudadana del Programa existe un buzón donde la derechohabiente puede depositar sus comentarios [...] | El programa realiza encuestas piloto elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, asimismo realiza talleres que implementa el área de atención integral. | Satisfactorio | De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa existen mecanismos de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa. Sin embargo de acuerdo a la evidencia mostrada por el programa para el ejercicio 2017 se carecen de recomendaciones hechas por escrito. |

¹⁵ El documento de Evaluación externa del programa Educación Garantizada al momento de la integración de la presente evaluación integral se encontraba en proceso de dictamen por parte del Evalúa CDMX.

| Apartado | Reglas de Operación 2017 | ¿Cómo se realizó en la práctica? | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|---|---|--|-----------------------|---|
| XI. Articulación con Otros Programas Sociales | En los casos donde las y los solicitantes no cubran con el perfil para ingresar al Programa de Educación Garantizada, el personal de la Subdirección de Programas Especiales brindará orientación sobre los distintos Programas del DIF CDMX y las problemáticas que pueden atender [...] | Durante el ejercicio fiscal 2017 se realizó el análisis de los Programas del DIF CDMX, que pueden tener relación alguna por medio de la canalización o de la colaboración mutua con el Programa Educación Garantizada. En los casos donde existió la posibilidad de canalización o de colaboración se llevó a cabo, así mismo el personal de la Subdirección de Programas Especiales brindó orientación sobre los distintos programas que existen en la CDMX y las problemáticas que pueden atender. | Satisfactorio | De acuerdo a la información soporte presentada por el programa se llevaron a cabo canalizaciones internas entre los Programas estipulados en el apartado (Becas Escolares para Niñas y Niños en Condiciones de Vulnerabilidad Social (Más Becas Mejor Educación), Programa de Apoyo Económico a Personas con Discapacidad Permanente, Programa de Entrega de Despensas (Apoyos Alimentarios) a Población en Condiciones de Vulnerabilidad). Asimismo el programa puede ser completado con los programas "Uniformes Escolares Gratuitos" y "Útiles Escolares Gratuitos" que opera la SEDESO, siempre que el derechohabiente realice el trámite correspondiente |

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

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social tanto en 2016 como en 2017 se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación, lo cual contribuyen al propósito. Sin embargo, es importante establecer de acuerdo a la información obtenida de la congruencia de la operación con lo señalado en ROP, destaca que en 2016 el 83.3% de los apartados tuvo una calificación satisfactoria y el 16.7% una calificación parcialmente satisfactoria. En 2017 los porcentajes cambiaron a 91.7% (satisfactorio) y 8.3% (parcial). Destaca el hecho que el programa para el ejercicio 2017 atendió uno de los apartados que se encontraban como parcialmente satisfactorio con la finalidad de que lo señalado en ROP tuviera una consistencia completa con la forma de instrumentar el programa; al respecto el apartado VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana logró su consolidación en 2018. Se debe señalar para el ejercicio 2017 y en 2018 se sistematizaron y consolidaron algunos de los procesos con base en las recomendaciones hechas por las evaluaciones internas y externas a través de los cuales se instrumenta el programa, así mismo se adecuó el texto para incluir el lenguaje incluyente, se incorporaron en la narración de los procedimientos las Áreas de Atención Ciudadana, información para los casos de contingencia e información para personas migrantes.¹⁶

¹⁶ Para mayor información consultar las Reglas de Operación 2017 del Programa Educación Garantizada, en la cual se estandarizan procesos y se consolida los distintos apartados sugeridos por los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2017. Publicado en la Gaceta Oficial de la CDMX, No.191., publicada 31 de octubre de 2016.

IV.3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo al Modelo General de los Procesos de un Programa Social a continuación se muestra la alineación de los procedimientos instrumentados por el programa:

Gráfico 4. Alineación de los Procesos del Programa al Modelo General de Procesos



Fuente: Elaboración propia con base en Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México e información de la Subdirección de Programas Especiales.

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

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

Procedimiento de Acceso: El solicitante ingresa al portal del DIF-CDMX o acude al módulo de atención del programa para realizar la solicitud, posteriormente acude en día y horario señalado por la solicitud para entregar la documentación correspondiente; si los documentos cumplen con los requisitos señalados por las ROP se requisita la *Cédula de Incorporación al Programa* (previo cotejo del personal de la subdirección). Posteriormente se le entrega Estudio Socioeconómico, Cédula de Incorporación al programa, Carta

Compromiso y Cartilla de Actividades, para revisión y firma. Para finalizar el personal del programa entrega al solicitante copia de la Carta Compromiso y Cartilla de Actividades como comprobante de haber completado su registro al programa social, e informa que formará parte de un padrón de derechohabientes conforme a Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

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

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

Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas: Personal de la Subdirección de Programas Especiales realiza programa calendario de actividades culturales y recreativas; posteriormente se realiza la convocatoria para la asistencia de los derechohabientes a la actividad; una vez confirmada la asistencia de los derechohabientes, personal de la subdirección realiza lista para gestionar la logística a la visita o taller. Se realiza la actividad, se registra en una bitácora la visita para su captura en el SUI.

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

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana: Si alguna persona considera que fue excluida del Programa, por parte de un servidor público, las disposiciones previstas en el Programa, podrá presentar en el Módulo de Atención del Programa para presentar mediante escrito su queja o inconformidad. La queja o inconformidad es turnada a la persona responsable del área de atención ciudadana para su análisis y atención; la persona es atendida en la unidad administrativa del programa donde se le informa la

procedencia o no de la queja; se busca un acuerdo entre las partes. En caso de que no existe una respuesta favorable el derechohabiente puede acudir a la Acude a la Procuraduría Social de la CDMX o al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la CDMX; instancias que pueden solicitar la atención de los requerimientos del ciudadano mediante oficio. El procedimiento termina con la atención de la solicitud (conciliación o convenio) y la integración de un informe a la Unidad Administrativa y al Director (a) Ejecutivo(a) de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, comunicando la solución de la queja o inconformidad y el acuerdo entre las partes manifestando: Fecha de atención, Hora de atención y Tipo de atención.

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

Debe señalarse que en las ROP del 2017 se hizo una revisión de los procedimientos para su consolidación, de igual forma se definió un nombre para cada uno de los procesos y se incorporó el procedimiento Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes, que en las ROP 2016 se mencionó de manera narrativa. Así mismo se debe señalar que en las ROP 2018 se sistematizaron y consolidaron algunos de los procesos con base en las recomendaciones hechas por las evaluaciones internas y externas a través de los cuales se instrumenta el programa, así mismo se adecuó el texto para incluir el lenguaje incluyente, se incorporaron en la narración de los procedimientos las Áreas de Atención Ciudadana, información para los casos de contingencia, información para personas migrantes y un procedimiento estandarizado de queja o inconformidad ciudadana.

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos¹⁷, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como a continuación se describe:

Tabla 42. Equivalencia de procesos

| Proceso en el Modelo General | Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes | Secuencia | A | B | C | D ¹⁸ | E | F | G | H | I |
|------------------------------|--|-----------|----|------------------|----|-----------------|----|----|----|----|----|
| Planeación | Planeación, programación y presupuestación | 1 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| Difusión | Procedimiento de Acceso | 2 | Si | Si ¹⁹ | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |

¹⁷ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.

¹⁸ Se debe señalar que los procedimientos instrumentados por los operadores del programa y con base en la documentación soporte presentada por el programa. Los procedimientos señalan el tipo de personal que intervienen en cada una de las actividades. Sin embargo existe un área de oportunidad para definir el número de servidores que intervienen en los distintos procesos.

| Proceso en el Modelo General | Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes | Secuencia | A | B | C | D ¹⁸ | E | F | G | H | I |
|---|---|-----------|----|----|------------------|-----------------|----|----|----|----|----|
| Solicitud | Procedimiento de Acceso | 3 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| Incorporación | Procedimiento de Acceso | 4 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| Obtención de bienes y servicios ²⁰ | Entrega de tarjetas electrónicas a nuevos ingresos y reactivaciones. | 5 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| Entrega | Entrega de tarjetas electrónicas a nuevos ingresos y reactivaciones. | 6 | Si | Si | Si ²¹ | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| | Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas | 7 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| | Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas | 8 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| Incidencias | Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | 10 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| Seguimiento y monitoreo | Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes | 9 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |
| | Seguimiento a la MIR | 11 | Si | Si | Si | Si | No | Si | Si | Si | Si |

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

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

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

La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en que el programa tiene procedimientos equivalentes para todos los procesos del Modelo General. Al respecto se debe señalar que se detectó un área de oportunidad para definir en cada uno de los procesos cual es el número (especificar el número) de personas que participan en el proceso y el monto de los recursos utilizados (con la excepción de del procedimiento *Entrega de tarjetas electrónicas a nuevos ingresos y reactivaciones*). Para el proceso Incidencias el programa instrumenta dos procedimientos, en referencia al *Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* este puede realizarse durante todas las etapas del

¹⁹ La difusión se realiza de manera permanente, así como la incorporación al programa.

²⁰ El programa obtiene los bienes y servicios a través del procedimiento de operación; sin embargo existe un área de oportunidad para documentar si el FIDEGAR tiene un procedimiento específico para la adquisición de los bienes (tarjeta).

²¹ La entrega de la tarjeta puede realizarse en un evento masivo, por lo que puede variar el tiempo en el que se cite a la derechohabiente para recibirlo sin exceder el tiempo máximo identificado en las ROP.

programa social y en el que puede intervenir instancias externas al DIF que buscan proteger y garantizar el ejercicio de derechos, como lo es el caso de Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México (COPRED) o la Procuraduría Social de la CDMX (PROSOC).

En lo que respecta al procedimiento *Seguimiento a la MIR* se identificó que se instrumenta de manera conjunta entre el área encargada de la operación del programa y la Dirección de Planeación.

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

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

Tabla 43. Valoración de los procedimientos del programa

| Nombre del proceso | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | Observaciones |
|---|-----------------|----|----|----|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|---|
| Planeación, Programación y presupuestación | 1 | Si | Si | Si | Si | No | Si | El proceso a través de los cuales se realiza la planeación, programación y presupuestación es instrumentado por la Dirección Ejecutiva de Administración, las Direcciones encargadas de la operación de los programas sociales y por la Dirección de planeación en los términos señalados por la normatividad aplicable en materia de presupuesto (Secretaría de Finanzas de la CDMX) y para la Elaboración de ROP (Evalúa CDMX). El procedimiento concluye con la publicación de presupuesto de egresos y las ROP del programa Social. Es importante señalar que en lo que se refiere al recurso este es comunicado por parte del FIDEGAR. |
| Procedimiento de Acceso | 2 | Si | Si | Si | Parcial | No | Si | Las actividades, los tiempos y los actores que intervienen en el procedimiento están descritos en los procedimientos de las ROP. Sin embargo de acuerdo a la información proporcionada En lo referente a la experiencia y la formación (nivel educativo), existe una limitante para valorar los apartados debido a la información restringida de la que se dispuso en la presente evaluación en lo referente al perfil y capacitación de los operadores del programa. Se debe destacar que de acuerdo a lo observado el personal conoce las ROP y las distintas etapas de los procedimientos de operación, además se existen actividades sistematizadas en el Sistema único de Información. El proceso de acceso permite al programa contar con los derechohabientes. |
| Entrega de tarjetas electrónicas a nuevos ingresos y reactivaciones | 3 | Si | Si | Si | Parcial | No | Si | Se considera que existe una adecuada coordinación entre la Subdirección de Programas Especiales y el FIDEGAR debido a que existe un tiempo definido y actividades de coordinación claras, ambos aspectos se señalan en los procedimientos (1 mes 18 días); asimismo parte de las actividades están estandarizadas y el SUI proporciona insumos para la operación del proceso. |
| Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas | 4 ²² | Si | Si | Si | Si | No | Si | El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza en un tiempo máximo de 2 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI. |

²² Los procedimientos Organización y programación de canalizaciones y atenciones psicológicas, y Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas; en la operación se operan al mismo tiempo debido a que las actividades se brinda de manera simultánea; en el caso de las canalizaciones y atenciones psicológicas se otorgan de manera permanente a solicitud de los derechohabientes. Por los motivos anteriores los dos procedimientos tienen el número 4 en la secuencia de los procedimientos.

| Nombre del proceso | Secuencia | A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | Observaciones |
|---|-----------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|--|
| Organización y desarrollo de actividades culturales y recreativas | 4 | Si | Si | Si | Si | No | No | Si | Si | Si | Si | Si | Si | El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza en un tiempo máximo de 14 días), participa personal que conoce el proceso y parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI, con el cual se genera información para medir el desempeño del programa. Sin embargo la capacidad instalada con la que cuenta el programa es limitada para lograr el 100% de cobertura a los derechohabientes. |
| Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes | 5 | Si | Si | Si | Si | No | Si | El proceso tienen claridad y se encuentra estandarizado (se realiza dos veces en el año, de acuerdo a un calendario definido en las ROP), parte de las actividades se encuentran sistematizadas en el SUI. |
| Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana | 6 | Si | Si | Si | Si | No | Si | El procedimiento para la recepción y resolución de la queja o inconformidad ciudadana es el adecuado debido a que se establecen de manera clara cuales son los requisitos y pasos a seguir. En 2018 se estandariza el procedimiento con actores, actividades y tiempos definidos. |
| Seguimiento a la MIR | 7 | Si | Si | Si | Si | No | Si | El DIF CDMX establece un procedimiento de monitoreo de la MIR. Este procedimiento se instrumenta de manera conjunta con la Dirección de Planeación y de manera sistemática. La información se presenta en la junta de Gobierno del DIF CDMX. |

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

A partir de la valoración realizada en la tabla anterior se identifica que los procesos del programa cuenta con una valoración totalmente satisfactoria en las aspectos A, B, C, G, H, I, J, K, y L; respecto al apartado E se observa para todos los procedimientos del programa (No), debido a que se carecen de la cuantificación de recursos financieros para poder realizar una valoración del apartado. El apartado D muestra valoración distintas (parcial, sí) debido a que la información proporcionada fue insuficiente para realizar una valoración de todos los aspectos que señala Evalúa CDMX (personal suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones).

De manera general el programa tiene una calificación de **si** en el 88.5% de los apartados valorados, el 2.1% tienen una valoración de **parcial**, y el 9.4% tienen una valoración de **no**. Se identificó que el programa cuenta con una estandarización de los procesos, existe claridad debido que existen actividades de inicio y fin, los procesos se llevan a acorde con el tiempo planificado, los productos son los necesarios para la operación del programa y el SUI se encuentra presente en casi todos los procesos como una herramienta de monitoreo y recopilación de información del programa. Sin embargo se identificó un área de oportunidad para identificar los recursos financieros destinados a la operación del proceso, el perfil de los operadores y su capacitación para las tareas específicas dentro de los procesos.

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

Tabla 44. Resultados de la MIR 2016

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

| Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Valor Alcanzado | Justificación |
|-------------------|--|---|-----------------|---|
| Actividades | Porcentaje de actualización de la base de datos | $[(\text{Derechohabientes activos} + \text{derechohabientes dados de alta} + \text{reactivaciones-derechohabientes dados de baja al periodo}) / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}] * 100$ | 100% | |
| Actividades | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias programadas}) * 100$ | 111.30% | Se Incrementó en proporción al incremento de derechohabientes. |
| Actividades | Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | $(\text{Depósitos de recurso realizadas} / \text{Depósitos de recurso programados}) * 100$ | 99.90% | |
| Actividades | Porcentaje de atenciones psicológicas proporcionadas en base a las atenciones psicológicas solicitadas | $(\text{Atenciones psicológicas proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$ | 100% | |
| Actividades | Porcentaje de servicios de salud otorgados con respecto a los servicios de salud solicitados | $(\text{Servicios de salud otorgados} / \text{Servicios de salud solicitados}) * 100$ | 100% | |
| Actividades | Porcentaje de asesorías jurídicas brindadas en base a las asesorías jurídicas solicitadas | $(\text{Asesorías jurídicas brindadas} / \text{Asesorías jurídicas solicitadas}) * 100$ | 100% | |
| Actividades | Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | $(\text{Talleres implementados} / \text{Talleres programados}) * 100$ | 194.12% | Se logra ofertar un número mayor de talleres. |
| Actividades | Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | $(\text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas} / \text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas}) * 100$ | 272.61% | Derivado de algunos convenios, se logran ofertar mayor número de actividades. |

Fuente: Elaboración propia con base en la información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Educación Garantizada, 2016.

Respecto a la valoración de los indicadores 2016 y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo a la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

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

Respecto a la valoración de los indicadores 2017 y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo con la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

Tabla 45. Resultados de la MIR 2017

| Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Valor Alcanzado | Justificación |
|-------------------|---|--|-----------------|---|
| Fin | Tasa de deserción escolar total | $\frac{((tM_{niv} - tA_{Eniv}) - (t+1M_{niv} - t+1AN_{1°niv}))}{tM_{niv}} * 100$ | 9.8 | El indicador se mide de conformidad con la metodología emitida por el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INNE). En este sentido se puede mencionar que a nivel secundaria el resultado para la CDMX es menor a la media nacional. Respecto al nivel primaria el resultado de la CDMX es ligeramente mayor a la media nacional |
| Propósito | Tasa de permanencia escolar de los derechohabientes | $\frac{\text{Derechohabientes activos de preescolar, primaria, secundaria y media superior que egresaron como cohorte escolar en el año } t}{\text{Derechohabientes de preescolar, primaria, secundaria y media superior que ingresaron como cohorte escolar en el año } t-2-1} * 100$ | 96.77% | Durante 2017 se estimó tener durante el ciclo escolar .un total de 1,139 derechohabientes activos, de una cohorte de 1,177 El número de derechohabientes activos al cierre de 2017 se mantuvo, por lo que el indicador alcanzó el desempeño planteado. |
| Componentes | Porcentaje de apoyos económicos otorgados | $\frac{\text{Total de apoyos monetarios otorgados en el periodo}}{\text{Total de derechohabientes programados al periodo}} * 100$ | 94.25% | |
| | Porcentaje de atenciones integrales brindadas | $\frac{\text{Total de derechohabientes que han recibido atención integrales}}{\text{Total de derechohabientes}} * 100$ | 85.95% | La capacidad instalada con la que cuenta el programa presenta un área de oportunidad para lograr la cobertura del 100% de los derechohabientes con el componente. |
| Actividades | Porcentaje de solicitudes procedentes | $\frac{\text{Solicitudes procedentes}}{\text{Total de solicitudes recibidas}} * 100$ | 81.02% | Se recibieron un total de 1,844 solicitudes de las cuales 1,494 fueron procedentes. El |

| Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula de Cálculo | Valor Alcanzado | Justificación |
|-------------------|---|--|-----------------|---|
| | | | | comportamiento del indicador tienen una tendencia a que se registre un porcentaje mayor de solicitudes procedentes. |
| | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas con base a lo programado | $(\text{Tarjetas bancarias entregadas} / \text{Tarjetas bancarias programadas}) * 100$ | 96.18% | |
| | Porcentaje de expedientes verificados | $(\text{Total de expedientes verificados al mes} / \text{Expedientes programados al mes})$ | 111.58% | |
| | Porcentaje de actualización de la base de datos | $[(\text{Derechohabientes activos} + \text{derechohabientes dados de alta} + \text{reactivaciones-derechohabientes dados de baja en el periodo}) / \text{Total de derechohabientes programados al periodo}] * 100$ | 94.16% | |
| | Porcentaje de depósitos de recurso con respecto a los depósitos programados | $(\text{Depósitos de recurso realizadas} / \text{Depósitos de recurso programados}) * 100$ | 94.25% | |
| | Porcentaje de atenciones psicológicas | $(\text{Atenciones proporcionadas} / \text{Atenciones psicológicas solicitadas}) * 100$ | 100.00% | |
| | Porcentaje de talleres con enfoque en derechos humanos | $(\text{Talleres implementados} / \text{Talleres programados}) * 100$ | 120.59% | |
| | Porcentaje de actividades recreativas, lúdicas y culturales | $(\text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales realizadas} / \text{Actividades recreativas, lúdicas y culturales programadas}) * 100$ | 121.02% | |
| | Porcentaje de canalizaciones realizadas | $(\text{Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas brindadas} / \text{Canalizaciones a servicios de salud y asesorías jurídicas solicitadas}) * 100$ | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia con base en la información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Educación Garantizada, 2017.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2017, a nivel de actividades se debe señalar que ocho indicadores de nueve alcanzaron un desempeño mayor al 94%, por lo cual se considera un desempeño satisfactorio. A nivel de componente uno de los indicadores alcanzó el 94.25%, mientras que el otro tuvo una cobertura del 85.95%; si los indicadores se

comparan con el ejercicio 2016 se observa que el componente C1. tuvo un incremento del 5%, mientras el indicador C2, tuvo un ajuste en sus variables de cálculo con el objetivo de presentar información oportuna para el cálculo del indicador, por lo que se ajusta el valor del apoyo. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó un desempeño del 96.77%, lo anterior debido a que un total de 1,139 derechohabientes se mantuvieron activos en el programa de una cohorte de 1,177 personas. A nivel de Fin, el indicador se ubicó en una tasa de deserción escolar para primaria, secundaria y medio superior de 9.8 de acuerdo a la estadística reportada por la SEP.

Entre 2016 y 2017 la MIR tuvo acciones para su consolidación (en seguimiento a las recomendaciones de las Evaluación Interna 2016, a la revisión sistemática de la Metodología del Marco Lógico y de la redefinición de poblaciones), por lo que a nivel fin se retomó el indicador de deserción escolar (niveles primaria, secundaria y medio superior) que publica la SEP lo anterior por considerarse un indicador que cumple con los criterios CREMAA (claro, relevante, económico, monitoreable, adecuado y aporte marginal). A nivel propósito el programa durante el periodo 2015-2017 ha tenido un solo indicador el cual ha demostrado cumplir con los criterios establecidos por el CONEVAL, por lo que se considera un indicador consolidado. En lo que respecta a los componentes solo hubo un cambio en los indicadores, su ajuste obedeció a los hallazgos de la evaluación interna 2016. A nivel de actividades la MIR 2017 incluye las actividades necesarias para el seguimiento y monitoreo del programa social.

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

Tabla 46. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores 2016-2017

| Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017 | Valoración | | Justificación |
|--|------------|------|---|
| | 2016 | 2017 | |
| Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente | Si | Si | El DIF CDMX realiza un informe de gestión trimestral; en este informe que integra la Dirección de Planeación se solicita la información de los indicadores de acuerdo a la periodicidad establecida en las ROP. Adicionalmente En 2017 se realizó el seguimiento trimestral de los valores alcanzados por cada una de las variables que intervienen en el cálculo de los distintos indicadores. |
| Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores | Si | Si | De acuerdo a la evidencia, mostrada por el programa el programa generó, recolectó y registró la información relacionada a todos los indicadores, a través de diversas actividades en las distintos procesos del programa social. El SUI sirve como la herramienta principal de recolección de información. Adicionalmente durante 2017 la información generada de las variables de los indicadores fue registrada en un archivo específico para el cálculo de los indicadores y reportado a la Dirección de Planeación. |

| Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017 | Valoración | | Justificación |
|--|------------|------|---|
| | 2016 | 2017 | |
| Se contó con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores | Si | Si | Se debe señalar que se generan instrumentos estandarizados a través de los cuales se recolecta información en las distintas fases del programa y que permiten realizar un monitoreo adecuado del mismo. Se identificó que el Sistema Único de Información se utiliza como insumo del cálculo de indicadores, así como estadísticas que se generan y actualizan en el área operadora del programa. |
| Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica | Si | Si | Todos los indicadores fueron calculados en la Subdirección de Programas Especiales. En 2017, tanto la Subdirección como la Dirección de Planeación realizaron el cálculo de los indicadores a partir del archivo definido para tal efecto; con esto se validó la integralidad y consistencia de la información generada. No se identificó ninguna variación. |
| Los indicadores diseñados en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social | Si | Si | Los indicadores definidos en la MIR en términos generales permitieron realizar el monitoreo del programa, se identifica que una de las fortalezas del programa es el monitoreo de las actividades clave del programa. |
| Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social | Si | Si | Los indicadores para los distintos niveles de la MIR permitieron realizar un monitoreo adecuado del programa y con ello tomar decisiones de instrumentación. |

Fuente: Elaboración propia con base en información generada por la Subdirección de Programas Especiales e información generada por la Dirección de Planeación.

IV.5. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017

Dentro de este apartado, se realiza una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social para el periodo 2016-2017:

Tabla 47. Valoración General del Programa 2016-2017

| Aspecto de la Operación del Programa Social | Valoración | | Justificación |
|--|------------|---------|---|
| | 2016 | 2017 | |
| El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada. | Parcial | Parcial | De acuerdo a la información proporcionada por el programa el personal con el que se opera es suficiente. Sin embargo debido a la información limitada de la que se dispuso en lo relativo al perfil de los operados se emite una calificación parcial. El personal que participa en la operación del programa también opera el Programa Apoyo Integral a Madres Solas Residentes de la Ciudad de México por lo cual estos recursos limitados limitan la operación y cobertura de los servicios que otorga el programa (específicamente del componente 2). |

| Aspecto de la Operación del Programa Social | Valoración | | Justificación |
|---|------------|------|---|
| | 2016 | 2017 | |
| El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación. | Si | Si | De acuerdo a la evidencia proporcionada por el programa la operación se realizó conforme a lo señalado en ROP. En este sentido debe destacarse que el programa incluyó los procedimientos a través de los que se opera en forma de cuadro (procedimientos normados por la Coordinación General de Modernización Administrativa), donde se da claridad a los actores, las actividades que se realizan y los tiempos que máximos para su instrumentación. Además el personal encargado de operar el programa conoce las ROP. Asimismo en las ROP 2017 se hizo una revisión de los procedimientos para su consolidación, de igual forma se definió un nombre para cada uno de los procesos y se incorporó el procedimiento de Supervisión y monitoreo de expedientes de derechohabientes, que en las ROP 2016 se menciona de manera narrativa. Así mismo se realizaron adecuaciones a las ROP con el objetivo de atender a las personas afectadas por el fenómeno sísmico del 19S. La operación se realizó con estricto apego a lo establecido en las ROP 2017 y sus modificaciones. Se debe señalar que los procedimientos se realizan a través actividades plenamente definidas y estandarizadas; es importante destacar que algunas fases de los procesos para las ROP 2018 se han sistematizado en el SUI. |
| Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social. | Si | Si | El manejo de los recursos financieros no dependen directamente del DIF CDMX, el encargado de realizar la entrega del apoyo económico es el FIDEGAR. Sin embargo se considera que los recursos con los que contó el área fueron los suficientes para alcanzar las metas establecidas para el ejercicio 2017, lo anterior debido que se alcanzó en desempeño mayor al 94% con la totalidad de los recursos asignados para el ejercicio fiscal. |
| El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación. | Si | Si | De acuerdo a los registros de la base de datos del programa la totalidad de los derechohabientes que se encuentran en el programa cumplen con el perfil establecido en las ROP del programa. Es importante señalar que en 2017 se hicieron adecuaciones a las ROP del programa con el objetivo de atender a las personas migrantes, refugiados o repatriados, así como a personas afectadas por el sismo del 19 de septiembre. Por estos motivos se tienen derechohabientes con edades fuera de los rangos establecidos en las ROP. Al respecto todos los casos se encuentran documentados y aprobados por la Junta de Gobierno del DIF CDMX. |
| La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada. | Si | Si | De acuerdo con lo señalado por el programa, el programa cuenta con la infraestructura física y equipos necesarios para la operación del mismo. Se debe señalar que durante la realización de la presente evaluación la oficina antes mencionada se encontraba en un proceso de remodelación (la oficina entró en operaciones durante el último trimestre de 2017). |
| El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General. | Si | Si | Se identifica que el programa cuenta con procesos que son equivalentes para 8 de 8 procesos del modelo general, en este sentido se recomienda valorar la identificación e inclusión de los recursos financieros utilizados en los distintos procesos. |

| Aspecto de la Operación del Programa Social | Valoración | | Justificación |
|--|------------|------|--|
| | 2016 | 2017 | |
| Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social. | Si | Si | Existen Reglas de Operación del Programa, formatos establecido para el levantamiento de la solicitud, la reposición del vale electrónico, así como campos estandarizados en el SUI para la captura de distintas variables, asimismo se cuenta con procedimientos estandarizados, mismos que fueron publicados en las ROP 2017. |
| Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social. | Si | Si | De acuerdo con lo mencionado por el programa social las reglas de operación son de conocimiento de todo el personal que opera el programa. Para ello se hace un ejercicio de análisis una vez públicas en la Gaceta Oficial. |
| Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras. | Si | Si | Se identificó que los programas se instrumentan conforme a lo señalado en las Reglas de Operación, las cuales incluyen los procedimientos claros y estandarizados para las distintas actividades de operación del programa. |
| Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado. | Si | Si | La instrumentación de los procedimientos cuenta con tiempos máximos definidos. Existe consistencia entre los tiempos establecidos y la duración de los procesos, adicionalmente se definen un calendario para la renovación de documentos. |
| La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada. | Si | Si | Se tiene una adecuada coordinación entre con el personal del FIDEGAR. Se debe señalar que la vinculación con las distintas áreas que intervienen en los procesos del programa se realiza a través de oficio por lo cual existe sustento de las acciones llevadas a cabo por cada uno de los actores. Adicionalmente existe controles que se registran en el SUI. |
| Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras. | Si | Si | El programa social cuenta con una MIR la cual brinda información necesaria para cada una de las etapas del MML (fin, propósito, componentes y actividades). Debe señalarse que la MIR tiene seguimiento a través de los distintos informes que integra el DIF CDMX. Asimismo existe supervisión en las distintas etapas del programa, realizadas por el personal de estructura del programa. En 2017 se estableció un formato entre el área operadora y la Dirección de Planeación para el registro y monitoreo de la MIR. |
| Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras | Si | Si | La evaluación interna y externa, las encuestas internas, así como las auditorías realizadas al programa sirven de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa. |
| Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social. | Si | Si | De acuerdo con la evidencia mostrada por el programa existen mecanismo de participación ciudadana, los cuales sirven para retroalimentar el diseño y operación del programa, como son las encuestas elaboradas internamente para conocer la satisfacción u otros aspectos de los derechohabientes, la realización talleres que implementa el área de atención integral, existe un buzón de sugerencias en la cual puede depositar sus opiniones acerca de los bienes y servicios a los que son derechohabientes. Asimismo de conformidad con los señalado por el Evalúa CDMX se realizó el levantamiento de la Línea Base y Panel por lo cual se cuenta con instrumentos que buscan conocer la satisfacción de los derechohabientes. |

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Educación Garantizada 2016 y 2017; e información de la Subdirección de Programas Especiales.

De acuerdo con los resultados de la valoración general de programa, en 2016 se identificó que el 93% de los apartados fueron valorados con Si, mientras que el restante 7% tuvo una valoración parcial; en 2017 los porcentajes se mantuvieron sin ningún cambio respecto a 2016. Asimismo se identificó que el programa cuenta con procesos sistematizados para cada uno de los procedimientos que intervienen en su operación y se utiliza un sistema de monitoreo y seguimiento electrónico (Sistema Único de Información) que brinda certeza a la operación del programa en sus distintas etapas. Con base en lo anterior, se identifica que el programa social cuenta con procesos de operación consolidados por lo que se sugiere valorar la pertinencia de incorporar mecanismos que midan los estándares de calidad del programa. Existe un área de oportunidad para documentar de manera completa cual es el perfil que tiene el personal que opera el programa (formación profesional y experiencia), con el objetivo de identificar fortalezas o debilidades, y que permitan fortalecer la operación del programa.

Se debe señalar que existen condicionantes externas para la consolidación de los siguientes aspectos:

- El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada,
- La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.

Lo consolidación parcial de este apartado se debe a que la operación del programa y la operación de la Subdirección de Programas Especiales se ajusta a los recursos asignados por la Secretaria de Finanzas, por el presupuesto destinado a la compra de equipos o ampliación de instalaciones y a los dictámenes de personal que emite la CGMA; por lo que en el corto y mediano plazo se avanzará poco en los apartados señalados.

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

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación de satisfacción tiene como objetivo identificar y cuantificar la satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con los objetivos del programa, la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta (levantamiento de Línea Base y Panel) del Programa de Educación Garantizada se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de los derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 262 tutores de los derechohabientes que participaron tanto en el levantamiento de la Línea Base como en el Panel, de los cuales 93.1% son mujeres y 6.9% hombres. Entre los encuestados en 2018, el 14.9% tiene un ingreso menor de un salario mínimo mensual y el 58% tiene un ingreso menor a dos salarios mínimos; el 17.9% habita en casa propia y el 82.1% en casa rentada; mientras que el 58% de los derechohabientes recibe otro apoyo de tipo de escolar.

El promedio de personas por hogar es de 4.5. Solo el 1.1% de los derechohabientes ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad, siendo la de mayor frecuencia la dificultad para poner atención.

A continuación se presenta el *Análisis de evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias*, en el cual se plasma de manera comparativa los principales efectos según las categorías definidas en 2017; al respecto es importante señalar que para mejorar la comprensión del ejercicio de comparación entre la línea base y el panel, se mantuvo la alineación de las preguntas plasmada en la Evaluación Interna 2017, por esto motivo puede advertirse que algunas preguntas del panel (específicamente su alineación) no coinciden con la categoría en la que se encontraba dentro de la línea base.

Tabla 48. Análisis de evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias

| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultados Línea Base | Resultados Panel | Interpretación |
|--------------|--|--|--|--|---|--|
| Expectativas | Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo. | <p>4.3. ¿Considera que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.4. ¿Cuál es la razón por la que el monto de la beca no es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.9. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?</p> <p>5.4. ¿En lo que se refiere al nivel educativo, si él o la Derechohabiente continuara en el programa, cuál espera que sea el mejor logro académico?</p> <p>5.7. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa ha ayudado a que el Derechohabiente permanezca en la escuela?</p> | <p>4.1. ¿Considera que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.2. ¿Cuál es la razón por la que el monto de la beca no es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente?</p> <p>4.3. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?</p> <p>4.4. ¿En lo que se refiere al nivel educativo, si él o la Derechohabiente continuara en el programa, cuál espera que sea el mejor logro académico?</p> <p>4.5. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa ha ayudado a que el Derechohabiente permanezca en la escuela?</p> | <p>El 58.3% de los tutores que contestaron la encuesta respondieron que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades del derechohabiente. Entre las razones que mencionaron los que consideran que el monto del apoyo no es suficiente, destaca que el monto insuficiente para cubrir los costos de útiles y materiales escolares.</p> <p>En lo referente a la contribución del programa a la permanencia del derechohabiente en la escuela el 77.5% está de acuerdo en que el programa ha ayudado al derechohabiente a permanecer en la escuela. Sin embargo el 94.1% de los tutores esperan que si el derechohabiente continua en el programa pueda alcanzar el nivel de estudios superior.</p> <p>Respecto de los servicios que se brinda como parte de las atenciones integrales, el 90.4% respondió que no los recibía de manera gratuita por alguna otra institución.</p> | <p>El 58.8% de los tutores que contestaron la encuesta respondieron que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades del derechohabiente. Entre las razones que mencionaron los que consideran que el monto del apoyo no es suficiente, destaca que el monto insuficiente para cubrir los costos de útiles y materiales escolares (43.9%). El 65.3% estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el apoyo y los servicios han ayudado a que los derechohabientes continúen en la escuela; y en este sentido el 93.9% de los tutores esperan que si el derechohabiente continua en el programa pueda alcanzar el nivel de estudios superior.</p> | <p>Puede observarse que la valoración de los tutores respecto al monto de la beca tiene una valoración positiva de casi el 60%, en este sentido si bien el monto de la beca representa el 30.9% de un salario mínimo vigente (2018) algunos tutores consideran que el monto es insuficiente para cubrir las necesidades escolares del derechohabiente; en este sentido se debe mencionar que ante el impacto de la pérdida del sostén económico el programa busca contribuir con los componentes a la permanencia del derechohabiente en la escuela.</p> <p>Debe reconocerse que ante las limitaciones externas que tienen el programa más del 63% de los tutores reconocen la contribución del programa al objetivo general enunciado en las ROP aunque se deben identificar las causas por las cuales; porcentaje disminuye entre la Línea Base y el Panel. Existen áreas de oportunidad para difundir entre los derechohabientes los beneficios de los servicios que proporciona el programa.</p> |

| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultados Línea Base | Resultados Panel | Interpretación |
|---------------------|--|--|--|---|--|--|
| | | <p>5.8. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente?</p> <p>6.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, el derechohabiente dejaría la escuela?</p> | <p>5.6. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente?</p> <p>4.7. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, el derechohabiente dejaría la escuela?</p> | | | |
| Imagen del Programa | <p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> | <p>4.1. ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario?</p> | <p>5.1. ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>5.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario?</p> | <p>Entre los encuestados el 68.5% de los tutores se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, el 4% se enteró a través de un medio distinto al DIF, en lo que respecta a los medios del sistema el 27.5% se enteró a través de los medios propios del programa.</p> <p>Si bien el programa está dirigido a contribuir a la educación de los derechohabientes (el 66.4% lo menciona entre los motivos por los que solicitó el apoyo), como parte de las causales para solicitar el ingreso al programa se encuentra la alimentación, la salud y por el mismo problema que representa haber perdido un familiar.</p> | <p>Entre los encuestados el 75.6% de los tutores se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, el 4.2% se enteró a través de un medio distinto al DIF, en lo que respecta a los medios del sistema el 20.2% se enteró a través de medios propios.</p> <p>Si bien el programa está dirigido a contribuir a la educación de los derechohabientes en el panel solo el 43.9% lo menciona entre los motivos por los que solicitó el apoyo), como parte de las causales para solicitar el ingreso al programa se encuentra la alimentación, la salud y por el mismo problema que representa haber perdido un familiar.</p> | <p>De acuerdo a la información del programa la difusión se ha realizado a través de los distintos canales de difusión institucional que se tienen, los cuales enfrentan un reto para llegar a la población objetivo del programa, muestra de ello es que entre la Línea Base y el Panel hubo una reducción en los derechohabientes se enteraron del programa por medios distintos al programa. En este sentido existe un área de oportunidad para fortalecer la difusión del programa entre la población objetivo.</p> <p>En lo que se refiere a las causas por las que el derechohabiente solicitó su ingreso al programa se observa la percepción de que el programa es un medio para acceder a otros derechos, de los que</p> |

| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultados Línea Base | Resultados Panel | Interpretación |
|-----------------------|--|---|---|---|---|--|
| | | | | | | contempla el programa por su diseño; en este sentido destaca el derecho a la alimentación. |
| Cohesión Social | <p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p> | <p>7.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>7.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?</p> <p>7.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p> | <p>6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>6.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?</p> <p>6.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p> | <p>El 86.7% de los encuestados consideran que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su familia; el 52.5% señala que el programa tiene contribución sobre sobre la comunidad y el 76.9% señaló que existe una probabilidad para que participen en actividades para la mejora de su comunidad.</p> | <p>El 80.2% de los encuestados consideran que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su familia; el 54.2% señala que el programa tiene contribución sobre sobre la comunidad y el 58.8% señaló que existe una probabilidad para que participen en actividades para la mejora de su comunidad.</p> | <p>Se observa una disminución entre la Línea Base y el Panel del programa en los aspectos relacionados con la cohesión familiar; en lo que se refiere a la cohesión comunitaria presenta un pequeño aumento. El cambio a la baja puede atribuirse a que el programa deja abierto a la elección de los derechohabientes la participación en los servicios integrales; por lo que se considera conveniente valorar como una opción las consultas psicológicas a tutores como parte de un proceso de recuperación personal. Lo anterior para fortalecer el vínculo de los tutores con los derechohabientes.</p> |
| Calidad de la Gestión | <p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y suficiencia de la</p> | <p>4.5. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria?</p> <p>4.6. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y</p> | <p>7.1. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria?</p> <p>7.2. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y</p> | <p>El 95.8% de los derechohabientes declaro haber recibido el apoyo en tiempo, mientras que el 68.5% conoce los servicios de atención integral que entrega el programa. De los que no conocían los servicios el 77.5% contestó que si los utilizaría.</p> <p>Respecto al trato del personal el 100% de los derechohabientes considera</p> | <p>El 95.8% de los derechohabientes declaro haber recibido el apoyo en tiempo, mientras que el 93.5% conoce los servicios de atención integral que entrega el programa. De los que no conocían los servicios el 84.4% contestó que si los utilizaría.</p> <p>Respecto al trato del personal el 98.5% de los</p> | <p>El programa cuenta con procedimientos definidos y estandarizados para los distintos momentos de instrumentación, lo anterior permite que se definan tiempos para recibir los beneficios del programa. El cumplimiento de estos tiempos así como el trato que brinda el personal de la subdirección incide la</p> |

| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultados Línea Base | Resultados Panel | Interpretación |
|-----------------------|--|--|---|---|--|--|
| | <p>información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia</p> | <p>recreativos)?</p> <p>4.7. Los servicios adicionales que brinda el Programa "Educación Garantizada" son: servicios de salud, psicológicos, jurídicos, culturales y recreativos ¿Usted los utilizaría?</p> <p>4.10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?</p> <p>4.12. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del Programa?</p> | <p>recreativos)?</p> <p>7.3. Los servicios adicionales que brinda el Programa "Educación Garantizada" son: servicios de salud, psicológicos, jurídicos, culturales y recreativos ¿Usted los utilizaría?</p> <p>7.4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa?</p> <p>7.5. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del Programa?</p> | <p>que es bueno o muy bueno, mientras que el 97.2% de los tutores están satisfechos con el desempeño del programa.</p> | <p>derechohabientes considera que es bueno o muy bueno, mientras que el 96.3% de los tutores están satisfechos con el desempeño del programa.</p> | <p>percepción que tienen los derechohabientes acerca de la gestión del programa, la cual se considera dentro del rango satisfactorio aun cuando haya presentado una ligera caída entre la Línea Base y el Panel.</p> <p>De acuerdo con los resultados se identifica un área de oportunidad para revisar y consolidar la estrategia de difusión de los distintos derechos que tienen el derechohabiente respecto del programa, así como sus obligaciones.</p> |
| Calidad del Beneficio | <p>Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p> <p>Tipo de compromiso adquirido</p> | <p>4.8. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? (Puede marcar más de una opción)</p> <p>4.11. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>5.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Cómo considera su desempeño escolar?</p> <p>5.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una</p> | <p>8.1. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? (Puede marcar más de una opción)</p> <p>8.2. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados para atender sus necesidades.</p> <p>8.3. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Cómo considera su desempeño escolar?</p> <p>8.4. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una</p> | <p>El 86.1% de los tutores consideran que los bienes y servicios que otorga el programa son los adecuados para atender las necesidades de los derechohabientes.</p> <p>Con relación al desempeño escolar, de manera global el 86.4% de los encuestados considera que ha mejorado, incluso entre los derechohabientes que opinaron que los bienes y servicios no son adecuados se declaró una mejora en el desempeño escolar en el 73.3% de los sujetos.</p> <p>En términos generales de acuerdo al 97.8% de los tutores considera que el programa ha permitido que los derechohabientes</p> | <p>El 88.9% de los tutores consideran que los bienes y servicios que otorga el programa son los adecuados para atender las necesidades de los derechohabientes.</p> <p>Con relación al desempeño escolar, de manera global el 86.6% de los encuestados considera que ha mejorado, incluso entre los derechohabientes que opinaron que los bienes y servicios no son adecuados se declaró una mejora en el desempeño escolar en el 58.6% de los sujetos.</p> <p>En términos generales de acuerdo al 93.9% de los tutores considera que el</p> | <p>De acuerdo con lo señalado por los derechohabientes puede interpretarse que el diseño de los componentes que entrega el programa (apoyo monetario, así como las atenciones integrales) influye en aspectos que permiten que el derechohabiente continúe en la escuela y con ello concluya el ciclo en el que está inscrito.</p> <p>El recurso que entrega el programa de manera mensual es el equivalente al 30.9% de un salario mínimo vigente (2018), por lo anterior el recursos puede ser destinado a distintos rubros que el derechohabiente requiere.</p> |

| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultados Línea Base | Resultados Panel | Interpretación |
|------------------|--|---|--|---|--|--|
| | | <p>mejora?</p> <p>5.3. ¿Qué él o la Derechohabiente cuenta con los servicios del programa, le ha permitido que continúe con sus estudios?</p> <p>5.8. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente?</p> <p>5.10. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de servicios adicionales del Programa?</p> | <p>mejora?</p> <p>8.5. ¿Qué él o la Derechohabiente cuenta con los servicios del programa, le ha permitido que continúe con sus estudios?</p> <p>4.6. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente?</p> <p>8.7. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de servicios adicionales del Programa?</p> | <p>continúen sus estudios.</p> | <p>programa ha permitido que los derechohabientes continúen sus estudios.</p> | <p>Se observa que entre la Línea Base y el Panel existen cambios en los porcentajes presentados, esto se debe a la experiencia con el programa por parte de los tutores, lo que ha permitido mejorar las expectativas acerca de los bienes del programa. En relación a la mejora del promedio del derechohabiente se debe mencionar que si bien el programa no lo contempla dentro de sus objetivos; la pregunta se hizo para identificar posibles efectos causales en el programa.</p> |
| Contraprestación | <p>Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa</p> <p>Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)</p> | <p>5.5 Le vamos a presentar a usted una lista de tipos de actividades a las que el Derechohabiente pudo haber asistido. Indique cuántas veces en promedio asistió mensualmente.</p> <p>5.6. Desde que ingresó al Programa ¿el tiempo que el Derechohabiente utiliza para realizar las siguientes actividades ha aumentado, ha disminuido o permanece igual?</p> | <p>9.1 Le vamos a presentar a usted una lista de tipos de actividades a las que el Derechohabiente pudo haber asistido. Indique cuántas veces en promedio asistió mensualmente.</p> <p>9.2. Desde que ingresó al Programa ¿el tiempo que el Derechohabiente utiliza para realizar las siguientes actividades ha aumentado, ha disminuido o permanece igual?</p> | <p>El promedio de asistencia mensual a las actividades recreativas es de una; culturales 0.88; atenciones de salud 0.21; atenciones psicológicas 0.18; y atención jurídica 0.03. Sin embargo en todas las actividades se registró un incremento en el tiempo que le dedican los derechohabientes a las actividades; para el caso de las actividades recreativas el 45.1% de los derechohabientes contestó que aumentó; para las culturales en el 45.4%; atenciones de salud 9.9%; atenciones psicológicas 6.8%; y en la atención jurídica 4.6%. De manera</p> | <p>El promedio de asistencia mensual a las actividades recreativas es de una; culturales 1.3; atenciones de salud 0.05; atenciones psicológicas 0.38; y atención jurídica 0.0. Sin embargo en todas las actividades se registró el tiempo registrado en Línea base o pequeños incrementos en el tiempo que le dedican los derechohabientes a las actividades; para el caso de las actividades recreativas el 35.9% de los derechohabientes contestó que aumentó; para las culturales en el 30.9%; atenciones de salud 5.3%; atenciones</p> | <p>La participación en las atenciones integrales es a petición del solicitante, con la excepción de las actividades recreativas y culturales que se hacen a invitación de la Subdirección. Sin embargo se carece de la capacidad instalada para atender a la totalidad de los derechohabientes. Aún con la externalidad solo el 31.5% respondió que no conoce los servicios que brinda el programa. Se observa que entre la Línea Base y el Panel las actividades siguen presentando un aumento, lo anterior puede interpretarse a partir de</p> |

| Categorías | Aspectos a Valorar | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultados Línea Base | Resultados Panel | Interpretación |
|--------------|--|--|--|---|---|--|
| | | | | global se registró un aumento en el 22% de las actividades. | psicológicas 11.1%; y en la atención jurídica 5.3%. | las acciones instrumentadas por el programa para lograr una mayor cobertura y hacer el proceso más eficaz. |
| Satisfacción | Grado de conocimiento del programa como derecho Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario. | 4.10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa? 6.3. En general como califica al programa | 7.4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa? 10.3. En general como califica al programa | El 97.2% de los derechohabientes considero estar satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa. En este sentido el programa recibió una calificación de bueno y muy bueno por el 99.4% de los derechohabientes. | El 96.9% de los derechohabientes considero estar satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa. En este sentido el programa recibió una calificación de bueno y muy bueno por el 98.9% de los derechohabientes. | La satisfacción del desempeño del programa y la calificación global son el resultado de la instrumentación de un programa con base en procedimientos estandarizados; en lo que se refiere a los componentes del programa la calificación es el resultado de servicios pensados para las necesidades de los derechohabientes. En este sentido se considera un refrendo a las acciones del programa; es importante señalar que si bien existe una disminución el resultado obtenido se encuentra dentro del rango satisfactorio. |

Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, y el Panel del programa.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones 2015, 2016 y 2017 el apartado identifica los principales resultados que ha tendido el programa en relación con los objetivos que se plantea en las Reglas de Operación. Así mismo se pretende identificar la incidencia del programa en la población derechohabiente a través del análisis de la información recopilada en el Panel.

VI.1. RESULTADOS EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL

Respecto a la evolución de la cobertura del programa, al analizar la información de la población atendida y la población potencial para los tres años anteriores observamos que: entre 2015 y 2017 existe una reducción en la cobertura del programa, aun cuando la población atendida se mantuvo entre los años estudiados (25,500 derechohabientes). Entre las razones que explican este comportamiento está el ajuste a la cuantificación de la población objetivo que se realizó en 2017²³.

Tabla 49. Cobertura del Programa Social 2014-2017

| Aspecto | Población Objetivo (A) | Población Atendida (B) | Cobertura ²⁴ (B/A)*100 | Observaciones |
|-------------|---|--|-----------------------------------|---------------|
| Descripción | Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. | Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años, residentes de la Ciudad de México de nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y han continuado con sus estudios y que se les brindará el apoyo monetario y atención integral. | | |

²³ Desde 2015 el programa ha tenido como una caracterización de la población objetivo la vulnerabilidad por carencia social (Cuadrante II de la Medición Multidimensional de Pobreza, CONEVAL); sin embargo conceptualmente esta focalización deja fuera de la cuantificación a las niñas y niños que se encuentran en el cuadrante I (Pobreza); tomando en cuenta lo anterior en las ROP del año 2017 se incluyó en la descripción del problema central, en la definición de la población objetivo y en la descripción del objetivo general del programa, debido a que uno de las principales causantes de la deserción escolar son los ingresos insuficientes en el hogar.

²⁴ La cobertura del programa es variable debido a que se hace una actualización de la cuantificación de la población objetivo una vez que se encuentra publicada la Medición Multidimensional de la Pobreza hecha por CONEVAL, asimismo el programa cuenta con altas y bajas que le permiten ampliar la cobertura.

| Aspecto | Población Objetivo (A) | Población Atendida (B) | Cobertura ²⁴ (B/A)*100 | Observaciones |
|------------|------------------------|------------------------|-----------------------------------|--|
| Cifra 2014 | 10,359 ²⁵ | 9,146 | 88.3% | Si bien en las ROP 2014 se carecía de la cuantificación de la población potencial, para el cálculo de la cobertura realizada en la Evaluación Interna 2016 se utilizó la población objetivo de 2015. |
| Cifra 2015 | 10,359 ²⁶ | 9,146 | 88.3% | Ninguno |
| Cifra 2016 | 10,359 | 9,234 | 89.1% | Ninguno |
| Cifra 2017 | 12,929 ²⁷ | 9,425 | 72.8% | Ninguno |

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

La cobertura que logró el programa se observa como insuficiente debido a la magnitud de la población objetivo, pese a que el programa ha logrado cada ejercicio fiscal atender el número de niños que tiene como población derechohabiente, sin embargo no se ha podido lograr la universalidad o acrecentar la cobertura por la insuficiencia presupuestal. Es importante señalar que en 2017 se hizo una reestimación de la población lo cual afectó la cobertura logrado durante el presente ejercicio.

Adicionalmente, es importante resaltar que el programa ha logrado dar cobertura a derechohabientes con el perfil definido conforme lo establece su objetivo general, los requisitos de acceso y la información proporcionada por la Subdirección de Programas Especiales, mismo que se presenta a continuación:

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

²⁶ La población objetivo se estimó a través de una regresión lineal con base al histórico de la población atendida en el periodo 2007-2014, ya que no existe fuentes estadísticas para cuantificar a la población objetivo.

²⁷ Para el ejercicio 2017 se hizo una reestimación de la población, con lo cual la población objetivo aumentó.

Tabla 50. Perfil de los derechohabientes del programa

| Aspectos | 2015 | | | 2016 | | | 2017 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|--|--|--|
| Perfil requerido por el programa social | Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México. | Inscritos en nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal | Que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. | Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México. | Inscritos en nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal | Que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. | Niñas, niños, adolescentes y jóvenes de 3 a 18 años de edad, residentes de la Ciudad de México. | Inscritos en nivel preescolar, básico y medio superior, inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal | Que han perdido el sostén económico familiar por el fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. |
| Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016R | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99.67% | 99.67% | 96.60% |
| Justificación | Todos los derechohabientes se encuentran en una edad entre los 3 y los 18 años, como lo establecen las ROP. | Todos los derechohabientes están inscritos en escuelas públicas de la CDMX. | Todos los derechohabientes que ingresan al programa han perdido al sostén económico familiar por fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. Esta característica es fundamental para el programa. | Todos los derechohabientes se encuentran en una edad entre los 3 y los 18 años, como lo establecen las ROP. | Todos los derechohabientes están inscritos en escuelas públicas de la CDMX. | Todos los derechohabientes que ingresan al programa han perdido al sostén económico familiar por fallecimiento o incapacidad total y permanente del padre, madre o tutor (a), y que han continuado con sus estudios. Esta característica es fundamental para el programa. | El 0.33% restante del 99.67% del total de la población atendida pertenecen a las intervenciones que se han realizado respecto a las acciones que está implementando el Programa Reconstruyendo Familias. | El 0.33% restante del 99.67% del total de la población atendida pertenecen a las intervenciones que se han realizado respecto a las acciones que está implementando el DIF-CDMX Reconstruyendo Familias. | El 3.40% restante del 96.60% del total de la población atendida pertenecen a las intervenciones que se han realizado respecto a las acciones que está implementando el DIF-CDMX Reconstruyendo Familias. |

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

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

- La Subdirección de Programas Especiales realiza una difusión permanente a través de los distintos medios de comunicación que existen en la CDMX, como la página de internet, carteles, folletos y difusión en eventos en los que participa el personal del programa.
- El registro de los derechohabientes se hace en el módulo de atención del programa o desde cualquier punto de la CDMX ingresando a la página del DIF donde se puede llevar a cabo la solicitud.
- Debido a las características del programa la totalidad de las personas solicitantes que cumplen con los requisitos señalados en las ROP cuentan con las mismas oportunidades para ingresar al programa, por lo que se atienden todas las solicitudes hechas en los módulos de atención del programa sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño que cumplan con los requisitos de ingreso.
- Respecto a los mecanismos para llegar a la población objetivo, se identifica que el formato y las validaciones que se tienen en el SUI permiten realizar una adecuada selección del perfil requerido, posteriormente se hace un cotejo documental para validar la situación del solicitante e integrarlo al programa. El registro también puede llevarse a cabo en el módulo de atención del programa.
- Existen casos de excepción que permiten atender situaciones específicas con la excepción de algunos requisitos; estos casos (medidas positivas, acciones afirmativas o compensatorias) buscan igualar las oportunidades de acceso entre las personas más vulnerables.

VI.2. RESULTADOS AL NIVEL DEL PROPÓSITO Y FIN DEL PROGRAMA SOCIAL

A continuación se presentan los principales resultados de la Matriz de Indicadores (Niveles Fin y Propósito) del programa social para el periodo 2015-2016, con el objetivo de mostrar el alcance que ha tenido el programa y explicando los factores que han condicionado el logro de los objetivos planteados, es decir, los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

Tabla 51. Resultados de la MIR a nivel Fin y Propósito, 2015-2017

| Matriz de Indicadores | Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula | Meta ²⁸ | Resultado | Factores |
|-----------------------|-------------------|---|--|--------------------|-----------|---|
| 2015 | Fin | Tasa anual de abandono escolar del programa en relación con el total de abandono en educación preescolar, básica y media | ((Total de abandono escolar básico y media superior de los beneficiarios del programa del año/total de niñas y niños que abandonan la escuela en educación básico y media superior)*1000 | NA | 3.86 | Existe un área de oportunidad para definir metas con las cuales contrastar el resultado obtenido por parte del programa. |
| | Propósito | Tasa de permanencia en el programa | (Derechohabientes activos de EByMS que egresaron como cohorte escolar en el año t/ derechohabientes de EbyMS que ingresaron como cohorte escolar en el año t-2)-1)*100 | NA | 79.01% | Existe un área de oportunidad para definir metas con las cuales contrastar el resultado obtenido por parte del programa. Sin embargo el resultado que presenta del indicador a nivel propósito se encuentra en el rango del 80%, el cual se considera óptimo debido a que los casi el 80% de la generación que entro al programa se mantienen activo. |
| 2016 | Fin | Tasa anual de abandono escolar del programa en relación con el total de abandono en educación preescolar, básica y media. | (Total de abandono escolar básico y media superior de los derechohabientes del programa del año / Total de niñas, niños, adolescentes y jóvenes que abandonan la escuela en educación básica y media superior)*100 | NA | 0.72% | El sentido del indicador es a la baja; es decir entre más cercano se encuentre del 0% el programa tienen un mejor desempeño; en este caso las deserciones de derechohabientes del programa representaron menos del 1% del abandono escolar para el nivel básico y medio superior. |
| | Propósito | Tasa de permanencia en el Programa | (Derechohabientes activos de EByMS que egresaron como cohorte escolar en el año t / Derechohabientes de EByMS que ingresaron como cohorte escolar en el año t-2)-1)*100 | NA | 87.68% | El desempeño del programa se debe a que el 12.32% de los derechohabientes incumplieron con algunos de los requisitos de permanencia del programa. En este sentido se debe mencionar que el programa cuenta con los mecanismos necesarios para que los derechohabientes regularicen su situación. |

²⁸ De acuerdo a los campos establecido para la MIR en las ROP de los ejercicios 2015, 2016 y 2017, se observa que existe un área de oportunidad para incluir las metas del programa para todos los niveles de indicadores, en este sentido los niveles Fin y Propósito que se solicitan en la presente evaluación tienen como área de oportunidad el establecimiento de metas, las cuales permitan establecer si los resultados fueron coherentes con los objetivos planteados. En el caso del 2017 si bien las ROP no establecían una cuantificación de la meta a alcanzar, el programa en coordinación con la Dirección de Planeación estableció metas como parte de Programa de Trabajo del DIF CDMX, por lo cual se presentan el análisis correspondiente.

| Matriz de Indicadores | Nivel de Objetivo | Nombre del Indicador | Fórmula | Meta ²⁸ | Resultado | Factores |
|-----------------------|-------------------|--|---|--------------------|-----------|---|
| 2017 | Fin | Tasa de deserción escolar total | $\frac{((tMIniv-tAEniv) - (t+1MIniv - t+1ANI1^{\circ}niv) / tMIniv) * 100}{}$ | NA | 9.8 | El indicador se mide de conformidad con la metodología emitida por el Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INNE). En este sentido se puede mencionar que a nivel secundaria el resultado para la CDMX es menor a la media nacional. Respecto al nivel primaria el resultado de la CDMX es ligeramente mayor a la media nacional. La meta propuesta fue del 9.8 la cual se alcanzó, al respecto se debe mencionar que el indicador toma información de la estadística oficial de la SEP; por lo cual el resultado y la actualización correspondiente sólo se pueden realizar una vez publicada la información; para este caso se tomó la última cifra disponible que coincide con la propuesta de meta. |
| | Propósito | Tasa porcentual de permanencia de los derechohabientes | $((\text{Total de Derechohabientes del programa} - \text{Derechohabientes dados de baja en el periodo}) / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$ | NA | 96.77% | Durante 2017 se estimó tener durante el ciclo escolar un total de 1,139 derechohabientes activos, de una cohorte de 1,177 El número de derechohabientes activos al cierre de 2017 se mantuvo, por lo que el indicador alcanzó el desempeño planteado. La meta propuesta fue del 96.7%; entre los factores que incidieron en el resultado se encuentra que durante el presente ciclo ninguno de los derechohabientes que ingresaron al programa causa baja o cumplió alguno de los supuestos para causar baja del programa. |

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Educación Garantizada, 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos del monitoreo de los indicadores para el periodo 2015-2017 se observa que: los indicadores propuestos durante los 3 ejercicios a nivel fin son diferentes, situación sobre la abundo en el apartado III de la presente Evaluación, específicamente en lo referente a la MIR²⁹; por otro lado se observa como área de oportunidad la inclusión y definición de las metas, para poder realizar la comparación con resultados alcanzados por los indicadores (la comparación se realiza solo para el ejercicio 2017, año en el cual se cuenta con información para realizar el análisis correspondiente). Finalmente entre los factores que se identifican que limitan los resultados se enumeran los recursos restringidos con los cuales trabaja la administración pública y el no cumplimiento de los supuestos plasmados en la MIR.

²⁹ El cálculo del indicador a nivel Fin se hace de conformidad con la metodología propuesta por el INEE; es importante señalar que anteriormente que la metodología que se utilizaba era la de la SEP.

VI.3. RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones de los años 2017 y 2018, particularmente en las bases de datos, resultado del Levantamiento de la Línea Base y del Panel, a continuación se presenta los principales resultados de la encuesta realizada por reactivo:

Tabla 52. Resultados de la Línea Base y el Panel del Programa

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|--|--|--|--|---|---|--|
| II. Identificación y sus Características Generales | Se obtienen variables relacionadas con el perfil del derechohabiente y sus características generales (se incluyen preguntas que identifican la situación escolar del derechohabiente) | 2.2. ¿El Derechohabiente ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad? | 2.2. ¿El Derechohabiente ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad? | El 4.6% respondió que ha sido diagnosticado con alguna discapacidad o problema de aprendizaje. | El 4.6% respondió que ha sido diagnosticado con alguna discapacidad o problema de aprendizaje. | No se han presentado ajustes derivados de los diagnósticos aplicados a los derechohabientes. Se debe señalar que el diagnóstico se realiza por entidades externas al DIF. |
| II. Identificación y sus Características Generales | Se obtienen variables relacionadas con el perfil del derechohabiente y sus características generales (se incluyen preguntas que identifican la situación escolar del derechohabiente) | 2.5. ¿Durante el presente ciclo escolar, cuál es el promedio del Derechohabiente? | 2.5. ¿Durante el presente ciclo escolar, cuál es el promedio del Derechohabiente?" | El 39.3% tienen un promedio entre 9 y 10. El 42% tiene un promedio de 8 y el 18.7% un promedio menor a 7. | El 30.2% tienen un promedio entre 9 y 10. El 48.5% tiene un promedio de 8 y el 21.4% un promedio menor a 7. | Se observa que existe una disminución en el promedio de los derechohabientes para colocarse en el rango de 8. Si bien el programa está diseñado para evitar la deserción escolar por carencia de recursos. Se observa que el resultado de las calificaciones desciende conforme los alumnos avance de grado y ciclo escolar en el que están inscritos. |
| V. Imagen del Programa | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado tiene el objetivo de calificar la información que existe acerca del programa. | 4.1. ¿Cómo se enteró del Programa? | 5.1. ¿Cómo se enteró del Programa? | El 26% de los encuestados se enteró a través de medios institucionales, el 71% se enteró a través de familiares o conocidos y el 3% se enteró por otros medios. | El 20.2% de los encuestados se enteró a través de medios institucionales, el 75.6% se enteró a través de familiares o conocidos y el 4.2% se enteró por otros medios. | Se observa una disminución en los medios institucionales y en ligero incremento en los familiares o conocidos. Los resultados pueden ser indicativos de la estrategia de difusión del programa presenta áreas de oportunidad. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|------------------------|---|---|---|--|---|---|
| V. Imagen del Programa | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado tiene el objetivo de calificar la información que existe acerca del programa. | 4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario? (Puede señalar más de uno). | 5.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el apoyo monetario? (Puede señalar más de uno). | El 67.6% respondió que solicitó el apoyo por la educación; el 29.4% como apoyo para la alimentación; y el 48.9% por problemas de tipo familiar. | El 43.9% respondió que solicitó el apoyo por la educación; el 4.2% como apoyo para la alimentación; y el 71% por problemas de tipo familiar. | Se observa una ligera disminución en los principales resultados entre un periodo y el otro. Esto puede deberse a que en el panel del programa se identifica como principal motivo los problemas que genera la pérdida de padre, madre o tutor; situación que sufre un incremento considerable a partir de la concientización de los tutores acerca de los motivos por los cuales acceden al programa. |
| IV. Expectativas | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Tienen el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben. | 4.3. ¿Considera que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente? | 4.1. ¿Considera que el monto de la beca es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente? | El 57.3% considera que sí; mientras que el 42.7% restante no. | El 58.8% considera que sí; mientras que el 41.2% restante no. | Existe un ligero incremento en la expectativa de que el apoyo es suficiente para cubrir las necesidades de los derechohabientes; esto puede interpretarse como un refrendo al monto que otorga el programa. El apoyo equivale al 30% de un salario mínimo mensual. |
| IV. Expectativas | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Tienen el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben. | 4.4. ¿Cuál es la razón por la que el monto de la beca no es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente? | 4.2. ¿Cuál es la razón por la que el monto de la beca no es suficiente para cubrir las necesidades escolares del Derechohabiente? | De las personas que respondieron que el apoyo no es suficiente el 92% respondió que no es suficiente para cubrir los costos de útiles y materiales; el 1.8% respondió que no es suficiente para el transporte escolar y el 4.5% que no es suficiente para las necesidades recreativas. | De las personas que respondieron que el apoyo no es suficiente el 90.7% respondió que no es suficiente para cubrir los costos de útiles y materiales; el 3.7% respondió que no es suficiente para el transporte escolar, el 2.8% que no es suficiente para las necesidades recreativas; así mismo se presentaron dos nuevas respuestas. | El cambio que existe entre Línea Base y Panel puede deberse a que durante el tiempo que dura el apoyo las personas lo utilizan para diversos fines escolares, en este sentido al diversificarse las causas algunos de los porcentajes disminuyen. Las respuestas obtenidas se consideran validas debido a que se categorizan dentro de las necesidades de los derechohabientes para continuar con sus estudios. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------------|---|---|---|--|--|---|
| VII. Calidad de la Gestión | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas pretenden obtener datos acerca de los servicios integrales que ofrece el programa. | 4.5. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria? | 7.1. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria? | El 95.8% ha recibido el apoyo puntualmente, mientras que sólo el 2.3% respondió pocas veces. | El 95.8% ha recibido el apoyo puntualmente, mientras que sólo el 0.8% respondió pocas veces o nunca. | El cambio observado puede atribuirse al aumento de las expectativas de los derechohabientes cuando permanecen en el programa por un tiempo prolongado. Este factor también es atribuible al plazo que tiene el programa para transferir el apoyo (los primeros 10 días); en este sentido la dispersión se realiza dentro de ese plazo y al seguimiento preciso de las dispersiones realizadas por el FIDEGAR. |
| VII. Calidad de la Gestión | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas pretenden obtener datos acerca de los servicios integrales que ofrece el programa. | 4.6. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)? | 7.2. ¿Conoce los servicios adicionales que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos)? | De los tutores que contestaron la Encuesta el 69.1% respondió que sí. | De los tutores que contestaron la Encuesta el 93.5% respondió que sí. | El cambio observado entre la Línea Base y el Panel, se debe a la estrategia de difusión que se realizó de las actividades adicionales que brinda el programa; así como la puesta en marcha del registro en Línea de las Atenciones Integrales. |
| VII. Calidad de la Gestión | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas pretenden obtener datos acerca de los servicios integrales que ofrece el programa. | 4.7. Los servicios adicionales que brinda el Programa "Educación Garantizada" son: servicios de salud, psicológicos, jurídicos, culturales y recreativos ¿Usted los utilizaría? | 7.3. Los servicios adicionales que brinda el Programa "Educación Garantizada" son: servicios de salud, psicológicos, jurídicos, culturales y recreativos ¿Usted los utilizaría? | De las personas que contestaron no conocer los servicios el 77.8% respondió que si los utilizaría. | De las personas que contestaron la encuesta el 84.4% respondió que si los utilizaría; el 8.8% no sabe si los utilizaría y el 6.9% que no los utilizaría. | Se4 observa un incremento entre las opiniones favorables acerca del uso de los servicios. Esto puede interpretarse que si bien los servicios no contemplan todas las áreas que requiere el derechohabiente el programa tiene una gran significancia con los diversos servicios y atenciones que brinda. |
| VIII. Calidad del Beneficio | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la | 4.8. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? | 8.1. De los siguientes servicios, ¿cuál o cuáles ha utilizado en los últimos 6 meses? | Los servicios que tienen más afluencia de acuerdo a la encuesta son las actividades | Los servicios que tienen más afluencia de acuerdo a la encuesta son: las actividades | Se observa que los servicios que valoran y utilizan de mayor medida los tutores son las salidas |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------------|---|--|--|---|---|---|
| | Evaluación Interna 2017. Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. | (Puede marcar más de una opción) | (Puede marcar más de una opción) | culturales y recreativas 43.1%, mientras que 18.7% respondió que ninguna. | culturales y recreativas 64.9%; el 27.9% respondió que ninguno. | recreativas y culturales. El resto de las actividades si bien tiene una significancia dentro de la encuesta los porcentajes son menores al 2%. |
| IV. Expectativas | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Tienen el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben. | 4.9. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución? | 4.3. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución? | El 91.6% de los tutores respondió que no. | El 72.5% de los tutores respondió que no. | Se observa que en la Línea base el número de tutores que no habían recibido de manera gratuita atenciones integrales se ubicaba arriba del 90%; este porcentaje disminuye en el Panel. La disminución puede deberse a que los tutores consideran las acciones del programa como parte de estas atenciones; existe un posibilidad de que la pregunta no haya sido clara para el derechohabiente. |
| VII. Calidad de la Gestión | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas pretenden obtener datos acerca de los servicios integrales que ofrece el programa. | 4.10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa? | 7.4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa? | El 97.3% de la población se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa, solo el 1.1% declaró estar insatisfecho. | El 96.9% de la población se encuentra satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa; mientras que el 0.8% presenta algún grado de insatisfacción con el programa y el 2.3% se encuentra ni satisfecho, ni insatisfecho. | Si bien el porcentaje de satisfacción cae ligeramente (0.4%), se considera la calificación dentro del rango satisfactorio. Entre los argumentos que pueden explicar este cambio se encuentra los problemas operativos que se presentaron por el cierre de algunas instalaciones del DIF por motivo del sismo del 19S, lo cual afectó el desempeño del programa y la calificación otorgada. |
| VIII. Calidad del Beneficio | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la | 4.11. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los | 8.2. Considera que los bienes y servicios que entrega el Programa son los adecuados | De los tutores que contestaron la encuesta el 85.9% respondió que sí; el | De los tutores que contestaron la encuesta el 88.9% respondió que sí; el 11.1% que no. | Se observa un cambio positivo entre la Línea Base el Panel, lo cual puede interpretarse como una |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------------|--|---|---|---|---|--|
| | Evaluación Interna 2017. Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. | adecuados para atender sus necesidades. | para atender sus necesidades. | 14.1% que no. | | consolidación entre los derechohabientes de las acciones que realiza el programa para su beneficio. |
| VII. Calidad de la Gestión | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas pretenden obtener datos acerca de los servicios integrales que ofrece el programa. | 4.12. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del Programa? | 7.5. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del Programa? | El 100% de los encuestadas contestaron que fue muy bueno o bueno (63.7% y 36.3% respectivamente). | El 98.5% de los encuestadas contestaron que fue muy bueno o bueno (77.5% y 21% respectivamente). Sin embargo se identifica que el 1.1% considera el desempeño ni bueno, ni malo; y el 0.4% lo considera malo. | Se observa un aumento de la insatisfacción de los derechohabientes; esto puede atribuirse a las condiciones en las que opero el programa 11 meses del año (sedes alternas por remodelación de las oficinas centrales y la suspensión de labores en los CDC por el sismo del 19S). Sin embargo se considera que el resultado es satisfactorio destacando que la calificación muy buena tuvo un aumento del 13.8%. |
| VIII. Calidad del Beneficio | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. | 5.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al Programa ¿Cómo considera su desempeño escolar? | 8.3. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al Programa ¿Cómo considera su desempeño escolar? | El 85.9% de los tutores considera que el desempeño del derechohabiente ha mejorado o mejorado mucho; el 13% considera que se mantiene igual y el 1.1% considera que ha empeorado. | El 86.6% de los tutores considera que el desempeño del derechohabiente ha mejorado o mejorado mucho; el 11.8% considera que se mantiene igual y el 1.5% considera que ha empeorado. | Se observa un aumento en la ponderación hecha por los tutores lo que se puede interpretar como una validación de las acciones que realiza el programa; sin embargo se observa que el 1.5% considera que el rendimiento ha bajado, en este sentido el personal que opera el programa deben identificar los motivos por los cuales los tutores emiten una valoración negativa. |
| VIII. Calidad del Beneficio | Esta categoría se incluye de conformidad con los | 5.3. ¿Que el niño o niña Derechohabiente cuenta con los | 8.5. ¿Que el niño o niña Derechohabiente cuenta con los | El 98.9% de los tutores respondió que sí. | El 93.9% de los tutores respondió que sí. | El cambio entre la Línea Base y el Panel puede atribuirse al trabajo que |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------|---|--|--|---|---|---|
| | lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. | servicios del Programa (apoyo monetario y servicios integrales), le ha permitido que continúe con sus estudios? | servicios del Programa (apoyo monetario y servicios integrales), le ha permitido que continúe con sus estudios? | | | realiza el programa con los derechohabientes para transmitir la importancia del ejercicio de derechos. En este sentido la expectativa se vuelve más alta y a calificación que otorga el derechohabiente ligeramente más baja, sin embargo el programa se encuentra dentro de un rango satisfactorio. |
| IV. Expectativas | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Tienen el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben. | 5.4. ¿En lo que se refiere al nivel educativo, si el Derechohabiente continuara en el Programa, cuál espera que sea el mejor logro académico? | 4.4. ¿En lo que se refiere al nivel educativo, si el Derechohabiente continuara en el Programa, cuál espera que sea el mejor logro académico? | El 32.8% considera que un doctorado, el 13% una maestría, el 48.5% licenciatura, 5.3% nivel medio superior y el 0.4% nivel básico. | El 16.8% considera que un doctorado, el 14.1% una maestría, el 63% licenciatura, 5.7% nivel medio superior y el 0.4% declaro no tener expectativas. | La disminución en la expectativa puede atribuirse al trabajo que realiza el programa para difundir los derechos; en este sentido el programa tiene una duración acotada hasta el nivel medio superior, por lo cual no alcanza a cubrir las expectativas de los derechohabientes y se presenta la baja entre la línea base y el panel. Sin embargo la disminución de 0.4% no afecta el resultado debido a que se encuentra dentro del margen de error. |
| IV. Expectativas | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Tienen el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben. | 5.7. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa ha ayudado a que el Derechohabiente permanezca en la escuela? | 4.5. ¿En su opinión el apoyo económico y los servicios integrales que brinda el Programa ha ayudado a que el Derechohabiente permanezca en la escuela? | El 79% estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el apoyo y los servicios han ayudado a que los derechohabientes continúen en la escuela; el 8.8% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 12.2% en desacuerdo. | El 65.3% estaba de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el apoyo y los servicios han ayudado a que los derechohabientes continúen en la escuela; el 4.2% están ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 30.5% en desacuerdo. | Los cambios pueden atribuirse al trabajo que realiza el programa con los derechohabientes para transmitir la importancia del ejercicio de derechos. En este sentido la expectativa se vuelve más alta y a calificación que otorga el derechohabiente ligeramente más baja. Deben considerarse áreas de oportunidad para mejorar. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------------|---|--|--|--|--|--|
| VIII. Calidad del Beneficio | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. | 5.10. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de servicios adicionales del Programa? | 8.7. ¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de servicios adicionales del Programa? | El 34.4% respondió que el beneficio es económico, el 9.9% que es cultural y el 5% que es autoestima. | El 56.5% respondió que el beneficio es económico, el 30.5% que es cultural, el 6.1% que es autoestima, el 5.7% encontró un beneficio social y solo el 1.1% o considero ningún beneficio. | En los resultados de las encuestas se observa que entre un levantamiento la identificación de los beneficios que tiene el programa se hizo más evidente, incrementando los porcentajes de las respuestas. Esto puede explicarse a partir del impacto diario que tiene el programa en los diversos aspectos de las y los derechohabientes. |
| IV. Expectativas | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Tienen el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben. | 6.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, el derechohabiente dejaría la escuela? | 4.7. ¿Considera que de no contar con el apoyo económico que brinda el Programa, el Derechohabiente dejaría la escuela? | El 66.4% de los tutores contestaron que de no contar con el apoyo es poco probable que abandone la escuela; el 30.9% considera que si existía alguna probabilidad. | El 73.7% de los tutores contestaron que de no contar con el apoyo es poco probable que abandone la escuela; el 16% considera que si existía alguna probabilidad. | Se observa que entre los datos de la línea base y los datos del panel en términos generales existe una disminución en el porcentaje de derechohabientes que consideran que de no contar el apoyo la probabilidad de desertar de la escuela aumenta. Lo anterior puede ser resultado del trabajo que realiza el programa para promover el ejercicio efectivo de derechos. |
| X. Satisfacción. | Las preguntas tienen el objetivo de identificar el grado de satisfacción que tienen los derechohabientes con distintos aspectos del programa. | 6.3. En general, cómo califica el Programa | 10.3. En general, cómo califica el Programa | 99.6% de los tutores califican al programa como bueno o muy bueno, y solo el 0.4% como ni bueno, ni malo. | 98.9% de los tutores califican al programa como bueno o muy bueno, mientras que el 1.1% respondió que ni bueno, ni malo. | Los cambios pueden atribuirse al trabajo que realiza el programa con los derechohabientes para transmitir la importancia del ejercicio de derechos. En este sentido la expectativa se vuelve más alta y a calificación que otorga el derechohabiente ligeramente más baja. La calificación se considera dentro del rango satisfactorio. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------|--|--|---|---|---|--|
| VI Cohesión Social. | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. | 7.1 Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia? | 6.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia? | 87.4% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su familia. El 0.4% considera que sus relaciones ha empeorado. | 80.2% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su familia. El 0.4% considera que sus relaciones ha empeorado. | Los cambios entre la Línea Base y el Panel pueden atribuirse al trabajo que realiza el programa con los derechohabientes para transmitir la importancia del ejercicio de derechos. En este sentido la expectativa se vuelve más alta y a calificación que otorga el derechohabiente ligeramente más baja. Sin embargo la calificación se considera dentro del rango satisfactorio. |
| VI Cohesión Social. | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. | 7.2 Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad? | 6.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad? | 52.3% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su comunidad. | 54.2% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su comunidad | El programa ha través de los servicios integrales que ofrece, permite lograr la cohesión de la comunidad lo anterior debido a que los talleres, actividades lúdicas y culturales tienen un enfoque participativo donde personas provienen de distintos lugares y contextos pero cooperan bajo un esquema lúdico. |
| VI Cohesión Social. | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. | 7.3 Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad? | 6.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como Derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad? | El 76.3% de los encuestados consideran probable en algún grado su participación en actividades para la mejora de su comunidad. | El 58.8% de los encuestados consideran probable en algún grado su participación en actividades para la mejora de su comunidad. | La experiencia participativa que brinda el programa a través de sus actividades lúdicas puede influir en la expectativa que tienen los tutores acerca de la importancia de la participación para mejorar el entorno y la comunidad, o desincentivar su participación. En este sentido el programa debe buscar el área de oportunidad para que la participación sea una experiencia gratificante. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------------|--|---------------------|---|----------------------|---|---|
| V. Imagen del Programa | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado tiene el objetivo de calificar la información que existe acerca del programa. | | 5.3. ¿Cómo calificaría la información sobre la cual se enteró del programa? | | De las personas que contestaron la encuesta de panel el 98.1% considera que la información que existe del programa puede considerarse clara (muy clara 57.3 y clara 40.8%). Solo el 0.8% considera que la información es poco clara. | La información que se brinda a los derechohabientes se incluye en folletos, en la cartilla de servicios, mediante carteles, así como en redes sociales y en la página web del DIF CDMX con la finalidad de facilitar la comprensión. De acuerdo a los resultados obtenidos la estrategia de comunicación del programa ha funcionado. |
| VIII. Calidad del Beneficio | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. | | 8.8. Considera que los bienes y servicios que entrega el programa son los adecuados para atender sus necesidades. | | De los tutores que respondieron la encuesta el 89.3% considero que sí, mientras que el 10.7% que no. | Existe un consenso generalizado acerca de los la idoneidad de los bins y servicios entregados por el programa; sin embargo se identifica un área de oportunidad para instrumentar acciones que permita que el 10.7% tenga una experiencia satisfactoria. |
| VIII. Calidad del Beneficio | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa. | | 8.9 ¿Por qué? | | Del 10.7% que respondió que los bienes y servicios no son los adecuados el 3.5% respondió que el monto es el suficiente; el 3.4% respondió que los espacios para realizar las actividades no son suficientes; el 1.9% respondió que el límite de edad debería ampliarse; el restante 1.9% respondió otros aspectos. | Los motivos por los cuales los derechohabientes emiten una opinión negativa acerca de los bienes y servicios del programa, se encuentran fuera del control del programa con excepción de aumentar los espacios y actividades del programa. Se debe señalar que el programa opera en un contexto de recursos escasos, por lo cual ampliar algunas actividades se presenta como un área de oportunidad. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-------------------------|---|---------------------|---|----------------------|--|---|
| IX. Contraprestación | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas buscan identificar la opinión de los derechohabientes acerca de las acciones que tienen que realizar para permanecer en el programa. | | 9.3. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc. | | El 95.8% de los derechohabientes señala que al menos gastaron hasta \$200 para ingresar al programa. | Se considera que el costo que reportan los derechohabientes es alto, debido a que todos los documentos y procesos para ingresar al programa son totalmente gratuitos. Sin embargo se deben considerar los gastos en los que incurren las familias para poder llegar al módulo de atención del programa. |
| IX. Contraprestación | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas buscan identificar la opinión de los derechohabientes acerca de las acciones que tienen que realizar para permanecer en el programa. | | 9.4. ¿Considera que los requisitos para permanecer en el programa son adecuados? | | El 97.7% de los tutores considera que los requisitos para permanecer en el programa son adecuados. | Con base en las respuestas obtenidas en el panel del programa se puede interpretar que existe una validación de los requisitos que debe cumplir el derechohabiente para permanecer en el programa. |
| IX. Contraprestación | Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Las preguntas buscan identificar la opinión de los derechohabientes acerca de las acciones que tienen que realizar para permanecer en el programa. | | 9.5. ¿Cómo califica el proceso (renovación de documentos) para permanecer en el programa? | | El 96.9% de los tutores considera que el proceso es muy bueno o bueno; el 2.3% considera que no es ni bueno, ni malo; y el 0.8% considera que es malo. | La calificación observada representa una validación a los distintos procesos que opera el área responsable del programa para la ejecución del mismo. |

| Categoría de Análisis | Justificación | Reactivo Línea Base | Reactivo Panel | Resultado Línea Base | Resultado Panel | Interpretación |
|-----------------------|---|---------------------|---|----------------------|---|---|
| X. Satisfacción. | Las preguntas tienen el objetivo de identificar el grado de satisfacción que tienen los derechohabientes con distintos aspectos del programa. | | 10.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las atenciones integrales? | | El 75.6% de los encuestados mencionó estar en algún grado satisfecho con las actividades; el 19.1% respondió ni satisfecho, ni insatisfecho, mientras que el 5.3% mostro algún grado de insatisfacción. | La calificación otorgada por los derechohabientes nos permite identificar que más de la mitad de las personas está satisfecha con las actividades, sin embargo existe áreas de oportunidad que el programa debe identificar para obtener una mayoría de respuestas satisfactorias. |
| X. Satisfacción. | Las preguntas tienen el objetivo de identificar el grado de satisfacción que tienen los derechohabientes con distintos aspectos del programa. | | 10.2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del Programa? | | El 95.4% de los encuestados mencionó estar en algún grado satisfecho con el desempeño del programa y el 4.6% respondió ni satisfecho, ni insatisfecho. | En términos generales existe una calificación satisfactoria en el desempeño del programa; sin embargo se deben identificar las áreas de oportunidad para incrementar y potenciar los aspectos positivos del programa con la finalidad de consolidar su ejecución. Es decir para que el programa obtenga en su totalidad la máxima calificación posible. |

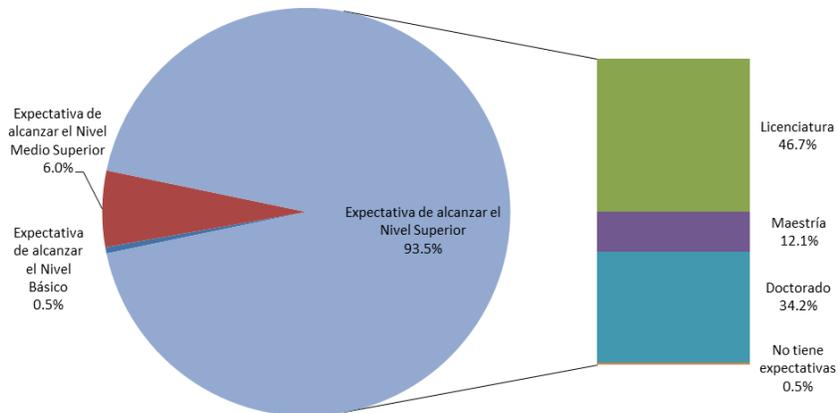
Fuente: Elaboración propia con base en la información recopilada en el Levantamiento de la Línea Base y en la información recopilada en Panel del programa.

Los resultados obtenidos en el Levantamiento de la Línea Base y el Panel del programa nos permite identificar que:

En la Línea Base del Programa los tutores que tiene una instrucción de nivel básico o carecen de instrucción (64.4% del total de encuestados) se identificó que la expectativa en relación al máximo nivel académico que esperarían alcancen las niñas y niños derechohabientes es de 93.5% para el nivel superior (licenciatura, maestría, doctorado), 6% nivel medio superior (bachillerato o carrera técnica) y solo el 0.5% nivel básico. En la encuesta de Panel los tutores encuestados con una instrucción de nivel básico o carecen de instrucción (64.5% del total de los encuestados) se identificó que la expectativa en relación al máximo nivel académico que esperarían alcancen las niñas y niños derechohabientes es de 97% para el nivel superior (licenciatura, maestría, doctorado) y solo el 3% nivel básico.

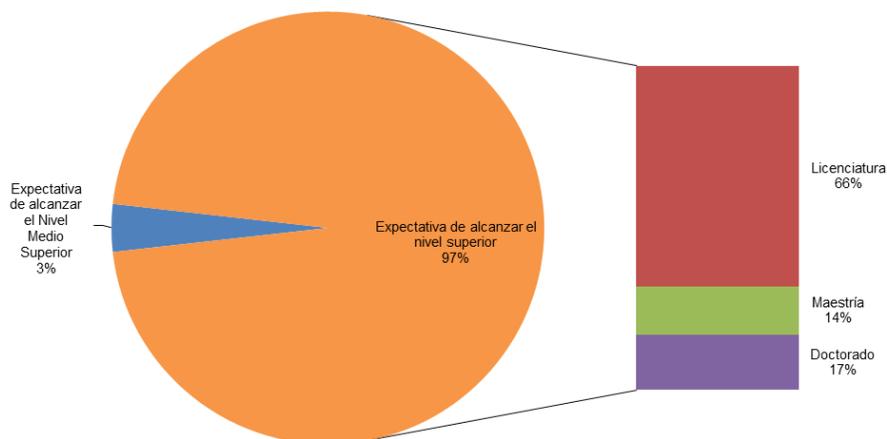
Con base en lo anterior se puede observar que el programa tiene efectos positivos en la expectativa del máximo grado que pueden alcanzar los derechohabientes, entre tutores con los niveles de escolaridad más bajos.

Gráfico 5. Expectativas de los tutores con instrucción de nivel básico, respecto al máximo nivel educativo a alcanzar por los derechohabientes del programa, Línea Base



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

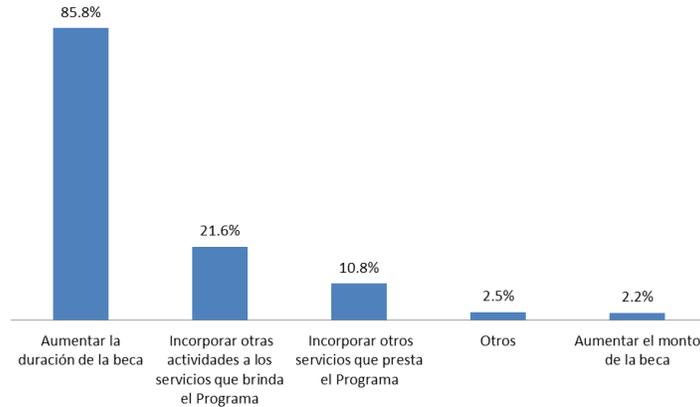
Gráfico 6. Expectativas de los tutores con instrucción de nivel básico, respecto al máximo nivel educativo a alcanzar por los derechohabientes del programa, Panel



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de Panel, mayo 2018.

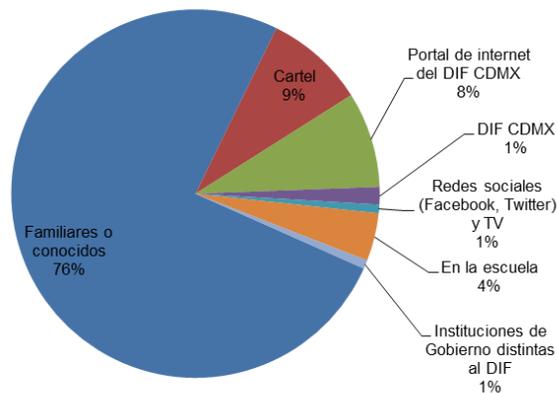
Entre las sugerencias que hacen al programa para mejorar el desempeño se mencionan principalmente: aumentar la duración de la beca e incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa. En este sentido se observa que una de las principales sugerencias hechas al programa, se encuentra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

Gráfico 7. Recomendaciones al programa³⁰



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

Gráfico 8. Medios de difusión del programa



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de Panel, mayo 2018.

De acuerdo con lo observado en el **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** el 76% de los derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, respecto al restante 24% se observa un desempeño variados de los distintos medios de difusión presentados. Esta información nos permite observar que la mejor estrategia es la difusión de boca en boca, por lo que se sugiere que el programa haga una revisión de la estrategia de difusión del programa con el objetivo de alcanzar a la población objetivo del programa.

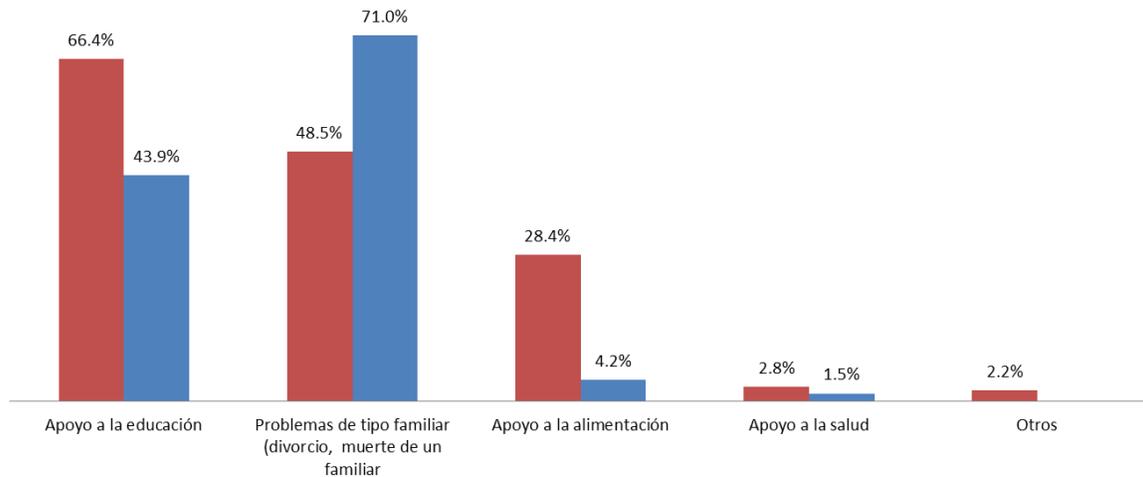
Entre las respuestas que dieron los derechohabientes del o los motivos por los cuales solicitaron el ingreso al programa destacan: *apoyo a la educación, apoyo a la alimentación, apoyo a la salud, y por problemas familiares.* Se identificó que ninguno de los derechohabientes mencionó la relación del programa con un derecho En este sentido

³⁰ La suma de los porcentajes no tienen como resultado 100%, lo anterior debido a que los derechohabientes podían contestar más de una de las opciones.

existe un área de oportunidad para consolidar el enfoque de derechos en la operación del programa.



Gráfico 9. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa, Línea Base y Panel

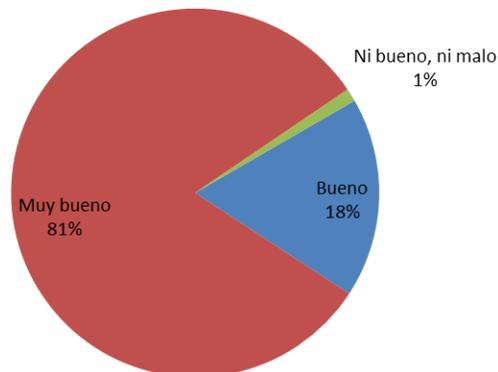


Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base y Panel, mayo 2018.

Se observa que entre la Línea base y el Panel algunas de las categorías sufren cambios en los porcentajes que presentan por ejemplo se observa que la mención *Apoyo a la Educación* tiene una reducción de 22.5%; en el caso de los *Problemas de tipo familiar* tiene un incremento del 22.5%.

En relación a la calificación que se le otorga al programa se observa que el 99% de los derechohabientes están satisfechos con el desempeño del programa, mientras que solo el 1% no valora de forma positiva ni negativa al programa. Esta valoración es un refrendo a las componentes y desempeño del programa por parte de los tutores de los derechohabientes.

Gráfico 10. Calificación general del programa, Panel



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento del Panel, mayo 2018.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 y 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX.

Tabla 53. Consistencia de le evaluación interna 2016

| Apartados de la Evaluación Interna 2016 | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|-----------------------|--|
| I. Introducción | Satisfactorio | La evaluación incluye una breve descripción de la puesta en marcha del programa social, se especifican el objetivo general, los objetivos específicos, se describen las características generales del programa social y su vigencia durante el ejercicio 2016. |
| II. Metodología de la Evaluación Interna 2016 | Satisfactorio | Se describe el área encargada de la evaluación interna, el personal que realizó la evaluación, la metodología y las fuentes de información para la evaluación. |
| II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna | Satisfactorio | El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación, así mismo se describen sus objetivos y funciones principales en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones. |
| II.2. Metodología de la Evaluación | Satisfactorio | Se señala que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018) y que la metodología utilizada para llevar a cabo la valoración del diseño es la Metodología del Marco Lógico (MML). |
| II.3. Fuentes de Información de la Evaluación | Satisfactorio | Se incluyen las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna y el cronograma de integración e la evaluación interna. |
| III. Evaluación del Diseño del Programa Social | Satisfactorio | Se observa la inclusión de todos los apartados y tablas de contingencia sugeridas por los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. |
| III.1. Consistencia Normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX | Satisfactorio | Se realiza un análisis del apego del programa a la normatividad aplicable, se incluye la Ley de Desarrollo Social, la Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuela Públicas en el Distrito Federal, etc. Asimismo se incluye la contribución del programa a los principios de la política social, el apego del diseño a los lineamientos de Evalúa, y el apego del programa al marco programático de la CDMX. |
| III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa | Satisfactorio | La evaluación incluye la definición del problema que atiende el programa social y la cuantificación de la población que padece la problemática. Se explica el cálculo de las poblaciones. |

| Apartados de la Evaluación Interna 2016 | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|-----------------------|--|
| III.3. Cobertura del Programa Social | Satisfactorio | Se indica la población potencial, la población objetivo y la población atendida, así como el comportamiento de la cobertura durante los tres ejercicios fiscales anteriores. |
| III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social | Satisfactorio | A través de la MML se realiza un análisis de la situación ideal del programa y del marco lógico con el cual fue construida la intervención de política para el ejercicio 2015. En este sentido se incluyen todos los sub-apartados sugeridos por Evalúa (árbol del problema, árbol de objetivos, árbol de acciones, resumen narrativo, valoración de la MIR, consistencia del programa y el análisis de los involucrados. Asimismo se incluyen recomendaciones para mejorar la Matriz del Marco Lógico del Programa. |
| III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones | Satisfactorio | Se incluye en un atabla de contingencias las complementariedades que tienen el programa con otros programas u acciones dirigidas a la población objetivo del programa o que tienen objetivos similares. |
| III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social | Satisfactorio | Con base en los lineamientos emitidos por Evalúa y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales se valoró la congruencia del Programa Educación Garantizada como programa social. |
| IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social | Satisfactorio | Aparece el diseño metodológico para el levantamiento de la Línea base del programa, la descripción de la técnica seleccionada, el diseño del instrumento del programa y la ruta crítica de aplicación. El instrumento elegido fue la encuesta. |
| IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa | Satisfactorio | Se definen los objetivos del programa al corto, mediano y largo plazo, así como sus efectos sociales, culturales y económicos con base en los objetivos del programa. |
| IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base | Satisfactorio | Incorpora el análisis de las distintas técnicas y la justificación de la técnica seleccionada por el programa (encuesta). |
| IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base | Satisfactorio | En una tabla se incorpora el instrumento con los reactivos y las categorías a evaluar. Para ello se tomó en consideración los apartados sugeridos por Evalúa CDMX. |
| IV.4. Método de Aplicación del Instrumento | Satisfactorio | Se incluyeron tablas con la descripción de la población del programa, por sexo, delegación y edad, tanto del total de derechohabientes, como de los que ingresaron al programa hasta el mes de mayo; asimismo se realiza un análisis de los derechohabientes del programa. |
| IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información | Satisfactorio | Se anexa el cronograma de aplicación y procesamiento de la información. |
| V. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2015 | Satisfactorio | Se realiza un análisis a través de una tabla de contingencias para describir y valorar la evaluación interna 2015, así como sus recomendaciones. |

| Apartados de la Evaluación Interna 2016 | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|---|-----------------------|--|
| V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015 | Satisfactorio | Incluye la valoración de la consistencia de la evaluación interna 2015 contra los lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX. |
| V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores | Satisfactorio | A través de una tabla de consistencias se brinda información relativa al estatus y acciones emprendidas para instrumentar las recomendaciones realizadas en la Evaluación 2015. |
| VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora | Satisfactorio | Cumple con los contenidos mínimos señalados por Evalúa CDMX en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Las conclusiones se realizaron tomando como base el análisis FODA del diseño del programa. |
| VI.1. Matriz FODA | Satisfactorio | Incluye una Matriz FODA. |
| VI.2. Estrategias de Mejora | Satisfactorio | Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA. |
| VI.3. Cronograma de Implementación | Satisfactorio | Incluye cronograma de implementación. |
| VII. Referencias Documentales | Satisfactorio | Incorpora todas las referencias utilizadas para realizar la evaluación de diseño del programa social. |

Fuente: Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2016 Programa Educación Garantizada operado en 2015.

Tabla 54. Consistencia de le evaluación interna 2017

| Apartados de la Evaluación Interna 2017 | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|---|-----------------------|--|
| I. Descripción del Programa Social | Satisfactorio | Se describe en una tabla de contingencias la puesta en marcha del programa social, se especifican el objetivo general, los objetivos específicos, se describen las características generales del programa social y su alienación programática, presupuesto, cobertura, las principales modificaciones y su vigencia durante el ejercicio 2017. |
| II. Metodología de la Evaluación Interna 2017 | Satisfactorio | Se incluye la descripción del área encargada de la evaluación interna, el personal que realizó la evaluación, la metodología de la evaluación y las fuentes de información para la evaluación. |
| II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna | Satisfactorio | Se describe el área encargada de la evaluación sus objetivos y funciones principales en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones internas. |
| II.2. Metodología de la Evaluación | Satisfactorio | Se señala que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), se señala que la evaluación es cuantitativa y cualitativa y se incluye la ruta crítica de la evaluación para la segunda etapa que corresponde a la evaluación que analizará la operación y satisfacción |

| Apartados de la Evaluación Interna 2017 | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|-----------------------|---|
| | | del Programa Social. |
| II.3. Fuentes de Información de la Evaluación | Satisfactorio | Se señalan las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna, dividida en información de gabinete y de campo; dentro de esta última se incluye las categorías de análisis seleccionadas para realizar el levantamiento de la Línea base. Así mismo se explica el método elegido para el levantamiento y de la información, los tiempos y los obstáculos enfrentados. |
| III. Evaluación de la Operación del Programa Social | Satisfactorio | Se realiza un análisis que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; para ello se incluyen los apartados y tablas de contingencias sugeridos por el Evalúa CDMX. |
| III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 | Satisfactorio | Se incluye mediante una tabla la estructura operativa del programa y se incorpora el organigrama. |
| III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 en su Diseño | Satisfactorio | Se incluye mediante una tabla el análisis de la congruencia de la operación con los aspectos normativos señalados en las ROP. En todos los casos se emite una justificación de los aspectos en los cuales se basó la calificación otorgada. |
| III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016 | Satisfactorio | Se incluye mediante una tabla de contingencias el avance de la cobertura del programa social; se definen los perfiles de atención del programa mediante una tabla; así mismo se detallan los mecanismos que aplica el programa para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso. |
| III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social | Parcial | Se describen en forma breve los procesos que aplica el programa para su instrumentación y se realiza la equivalencia de procesos de conformidad con la tabla sugerida por el Evalúa CDMX. Existe un área de oportunidad para incorporar aspectos como el número de servidores que participan, los recursos financieros utilizados, el tipo de información recolectada, entre otros. |
| III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social | Satisfactorio | Se incorpora la MIR del programa y los resultados, así mismo se hace la valoración seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social a través de la tabla de contingencias sugeridas por el Evalúa CDMX. |
| III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016 | Satisfactorio | Se hace la valoración general de la operación del programa social en 2016, con base en el cuadro sugerido por el Evalúa CDMX, justificando en las observaciones y el motivo de la valoración realizada. |
| IV. Evaluación de la Satisfacción de las Personas Derechohabientes del Programa Social | Satisfactorio | Se incorporan los resultados arrojados por el levantamiento de la Línea Base; el análisis se realiza mediante el cuadro de categorías propuesto por el Evalúa CDMX, así mismo se incorpora de forma narrativa y gráfica un análisis complementario con los resultados más relevantes identificados por el equipo evaluador. |

| Apartados de la Evaluación Interna 2017 | Nivel de Cumplimiento | Justificación |
|--|-----------------------|--|
| V. Diseño del Levantamiento del Panel del Programa Social | Satisfactorio | Se describir mediante tabulados las principales características de la población objeto del levantamiento de panel, así mismo se incluyen los reactivos a incluir en el levantamiento del Panel, el cronograma de implementación del panel. |
| V.1. Muestra del Levantamiento del Panel | Satisfactorio | Se describen mediante tabulados las principales características de la población objeto del levantamiento de panel; se retoman las categorías delegación y edad. |
| V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información | Satisfactorio | Se incorpora el cronograma de aplicación y procesamiento de la información. |
| VI. Análisis y Seguimiento de la Evaluación Interna 2016 | Satisfactorio | Se realiza un análisis a través de una tabla de contingencias para describir y valorar la evaluación interna 2016, así como sus recomendaciones. |
| VI.1. Análisis de la Evaluación Interna 2016 | Satisfactorio | Incluye la valoración de la consistencia de la evaluación interna 2016 contra los lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX. |
| VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores | Satisfactorio | A través de una tabla de contingencias se brinda información relativa al estatus y acciones emprendidas para instrumentar las recomendaciones realizadas en la Evaluación 2015. |
| VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora | Satisfactorio | Se realiza el análisis FODA, se definen las estrategias de mejora y se establece el cronograma de aplicación. |
| VII.1. Matriz FODA | Satisfactorio | Incluye una Matriz FODA. |
| VII.2. Estrategias de Mejora | Satisfactorio | Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA. |
| VII.3. Cronograma de Implementación | Satisfactorio | Incluye cronograma de implementación de las estrategias de mejora. |
| VIII. Referencias Documentales | Satisfactorio | Incorpora todas las referencias utilizadas para la realización de la evaluación. |

Fuente: Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2017 Programa Educación Garantizada operado en 2016.

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

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

VIII.1. MATRIZ FODA

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

VIII.1.1. MATRIZ FODA DEL DISEÑO Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 55. Matriz FODA Evaluación Interna 2016

| | Positivo | Negativo |
|----------------|--|--|
| | Fortalezas | Debilidades |
| Interno | <p>F1. El programa tiene un diseño apegado a las normas aplicables materia de desarrollo social.</p> <p>F2. El programa contribuye con los 12 principios de la política social y de derechos sociales</p> <p>F3. El diseño del programa en sus componentes fin, propósito y componentes está alineados a garantizar el derecho social "Educación".</p> <p>F4. El programa cuenta con el sustento normativo adecuado que establece la relación del propósito con los objetivos del Programa General de Desarrollo del D.F. y del programa Sectorial de Educación y Cultura 2013-2018.</p> <p>F5. El programa tiene un diseño de atención integral (se entrega un apoyo monetario y atenciones de salud, psicológicas, jurídicas, culturales y recreativas),</p> <p>F6. El diseño del programa responde a la Metodología del Marco Lógico.</p> <p>F7. Los indicadores muestran un desempeño excelente, por arriba del 90%.</p> <p>F8. El programa logra atender al 88.3% de la población objetivo.</p> <p>F9. El programa tiene congruencia con las características de un Programa Social.</p> | <p>D1. El programa presenta un diagnóstico, material bibliográfico y estadístico limitado; debido a la especificidad de la problemática que atiende.</p> <p>D2. Diagnóstico insuficiente para la definición del problema y poblaciones de atención.</p> <p>D3. La Matriz de Indicadores tiene aspectos de mejora, en lo que se refiere a los supuestos y medios de verificación.</p> |
| | Oportunidades | Amenazas |
| Externo | <p>O1. Existen indicadores establecidos (SEP, CONEVAL) que permiten conocer la intensidad de la problemática definida por el programa de manera proxy.</p> <p>O2. El programa puede tener complementariedades con otros programas y acciones de entidades y dependencias locales para lograr garantizar el derecho a la educación.</p> <p>O3. Se pueden atender las recomendaciones de las evaluaciones para mejorar el diseño y operación del programa.</p> <p>O5. Levantamiento de la Línea Base del programa por lineamiento emitido por Evalúa DF, para conocer las características del programa y de su población beneficiaria.</p> | <p>A1. El programa opera bajo el supuesto de un presupuesto limitado, por lo que no se puede lograr la universalidad en la cobertura.</p> <p>A2. La coincidencia con otros programas sociales que tienen objetivos y componentes similares puede hacer que se identifiquen coincidencias.</p> <p>A3. Que las niñas, niños y adolescentes que cumplen con las características para acceder al programa, desconocen el programa.</p> |

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

Tabla 56. Matriz FODA Evaluación Interna 2017

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

| Factores Internos | | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
|---------------------------------|--|---|--|
| Oportunidades (Externas) | <p>O1. La Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) adscrita a la Oficialía Mayor cuenta con un Manual específico para la realización de Manuales Administrativos, en este se describe los elementos que debe contener un procedimiento, el cual se puede utilizar para consolidar los procesos que se encuentra de forma narrativa.</p> <p>O2. Existen agrupaciones de la sociedad civil interesadas en la difusión y garantía de los derechos humanos.</p> <p>O3. El DIF CDMX tiene en todas sus actividades un enfoque de garantía de derechos.</p> <p>O4. El DIF tiene 56 centros de desarrollo que coberturan las 16 delegaciones.</p> <p>O5. Coordinación interinstitucional adecuada.</p> | <p>- Consolidar la operación y la consistencia a través de la totalidad de procedimientos estandarizados. Para ello se puede utilizar el Manual específico para la realización de Manuales Administrativos emitido por CGMA.</p> <p>- Debe utilizarse el enfoque de la garantía de derechos del DIF para consolidar el desempeño del programa, a través de los productos, servicios y procesos que entrega.</p> <p>- Puede consolidarse la percepción del programa a través del respaldo de las agrupaciones de la sociedad civil, basado en la transparencia que puede brindar el SUI.</p> | <p>- Se debe mejorar la difusión aprovechando el impulso comunitario que tienen los 56 centros DIF y el interés de agrupaciones de la sociedad civil por promover la garantía de derechos.</p> <p>- Las actividades que instrumenta el DIF tienen un enfoque de derechos lo cual puede ser utilizado para posicionar un discurso de derechos entre los derechohabientes del programa.</p> <p>- Sistematizar los procesos parciales utilizando el Manual específico de CGMA.</p> <p>- Se debe aprovechar la sólida coordinación institucional que se tienen con las instituciones de la CDMX, para documentar los procesos y recursos utilizados por FIDEGAR, para la instrumentación del programa.</p> |
| Amenazas (Externas) | <p>A1. Los recursos asignados son insuficientes para lograr la cobertura y universalidad de la población con la problemática a atender.</p> <p>A2. Se cuenta con recursos escasos que dificultan la consolidación de la operación en lo referente al personal e infraestructura (la ampliación de estos apartados se encuentra restringido).</p> <p>A3. Una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación limita la capacidad de respuesta por parte del programa.</p> <p>A4. La percepción del programa desvinculada de la esfera de cumplimiento o garantía de derechos resta credibilidad al programa.</p> | <p>- Los recursos escasos asignados se utilizan eficientemente a través de la estandarización y sistematización de recursos (humanos, materiales e infraestructura).</p> <p>- La incorrecta operación de los procesos y focalización de los recursos disminuya el desempeño de los indicadores asociados al programa.</p> <p>- La sistematización de los procedimientos y procesos permiten enfrentan contingencias ante una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación.</p> | <p>- La falta de recursos impide atender a toda la población objetivo del programa, se vuelve importante una difusión adecuada para llegar a la población objetivo.</p> <p>- La carencia de un posicionamiento de los derechos en el desarrollo del programa, limita el posicionamiento de un enfoque de derechos y disminuye la credibilidad de la política social de la CDMX, por lo que es importante utilizar la experiencia para posicionar un enfoque de derechos.</p> <p>- La operación debe superar los recursos escasos a través de la coordinación de los encargados de operar el programa.</p> |

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

VIII.1.2. MATRIZ FODA DE LA SATISFACCIÓN Y LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en los aspectos desarrollados en la presente evaluación se presente a continuación la Matriz FODA de Satisfacción y los Resultados del Programa Social:

Tabla 57. Matriz FODA Evaluación Interna 2018

| | | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
|-------------------|--|-----------------------|--|
| | | Factores Internos | <p>F1. El programa tiene un diseño apegado a las normas aplicables en materia de Desarrollo Social de la Ciudad de México.</p> <p>F2. El programa realiza una revisión sistemática de la Metodología del Marco Lógico y de la definición de poblaciones, como un ejercicio de retroalimentación previo a la publicación de las ROP de cada ejercicio.</p> <p>F3. El programa tiene un diseño que contempla acciones integrales.</p> <p>F4. El programa presenta captura sistemática de sus registros administrativos y sistematización de diversas etapas de sus procesos en el SUI.</p> <p>F5. El programa cuenta con un sistema sólido de seguimiento y monitoreo de la MIR; la MIR está consolidada en sus distintos niveles (fin, propósito, componente y actividades), lo cual permite evaluar de manera adecuada la operación del programa.</p> <p>F6. El programa cuenta con procedimientos que son equivalentes a todos los procesos del modelo general, elaborados conforme a la metodología emitida por CGMA; los cuales son revisados anualmente.</p> <p>F7. El programa cuenta con productos, servicios y procesos estandarizados, que inciden en el cumplimiento del objetivo y en la percepción del derechohabiente.</p> <p>F8. El programa anualmente busca sistematizar actividades, procesos y actividades en el SUI CDMX.</p> <p>F9. El programa se apega en su operación a lo establecido en ROP, adicionalmente realiza actividades dentro de los marcos de cooperación con entidades, dependencias, asociaciones civiles, etc.</p> <p>F10. El programa tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo con la opinión de los derechohabientes. El cual se mantiene desde el ingreso al programa.</p> <p>F11. El programa cuenta con información para monitorear a los derechohabientes.</p> |
| Factores Externos | | | |

| | Factores Internos | Fortalezas (Internas) | Debilidades (Internas) |
|--------------------------|--|--|--|
| Oportunidades (Externas) | <p>O1. El programa puede aprovechar la información recopilada en la evaluación externa para fortalecer el diseño, la operación y los resultados.</p> <p>O2. El programa puede tener complementariedades con otros programas y acciones de entidades y dependencias locales para lograr garantizar el derecho a la educación.</p> <p>O3. En la CDMX existen ONG's y S.C. que pueden contribuir en la implementación de las actividades lúdicas y culturales, entre otras para fortalecer las acciones del programa y cumplir con el objetivo.</p> <p>O4. Existe interés de participación de la ciudadanía en la formulación y evaluación del programa.</p> <p>O5. El DIF CDMX tiene en todas sus actividades un enfoque de garantía de derechos.</p> <p>O6. El programa es un referente de la política pública instrumentada y consolidada durante la presente administración de la CDMX (existe reconocimiento externo de las acciones del programa).</p> <p>O7. Puede consolidarse una Coordinación interinstitucional con diversas instancias.</p> | <p>- Debe aprovecharse la experiencia e información externa con la que cuentan los operadores del programa para potenciar los resultados del diseño, de la operación y los resultados del programa social; en este sentido identificar y atender las áreas de oportunidad.</p> <p>- La operación del programa puede lograr una sinergia entre las fortalezas de la operación y el interés de las ONG's y S.C. para incrementar la cobertura de servicios entre los derechohabientes del programa o ampliar la oferta de actividades a través de un proceso participativo.</p> <p>- Debe potenciarse el desempeño satisfactorio del programa y los elementos que permiten dar cumplimiento al objetivo para explotar la referencia del programa como política pública instrumentada y consolidada durante la presente administración de la CDMX, con el objetivo de ampliar las capacidades operativas y presupuestales del programa.</p> | <p>- Se tienen el desafío de mejorar el diseño, la operación y el monitoreo del programa, a través del aprovechamiento de la información externa que existe del programa.</p> <p>- Se tienen el desafío de consolidar la difusión de las acciones del programa a partir de la participación de instancias locales, ONG y SC, el impulso de las actividades con enfoque de garantía de derechos que tienen el DIF con el objetivo de posicionar la garantía de derechos que como referencia de política pública.</p> <p>- Las actividades que instrumenta el DIF tienen un enfoque de derechos el cual puede ser utilizado para posicionar un discurso de derechos entre los derechohabientes del programa y hacia el exterior como referente de la política pública instrumentada y consolidada durante la presente administración de la CDMX.</p> |
| Amenazas (Externas) | <p>A1. Los recursos asignados son insuficientes para lograr la cobertura y universalidad de la población con la problemática a atender con los bienes y servicios que otorga el programa.</p> <p>A2. Se cuenta con recursos escasos que dificultan la consolidación de la operación en lo referente al personal e infraestructura (la ampliación de estos apartados se encuentra restringido).</p> <p>A3. La coincidencia con otros programas sociales que tienen objetivos y componentes similares puede hacer que se identifiquen coincidencias o duplicidades lo que afecta la política social de la CDMX.</p> <p>A4. Se difunda una percepción del programa desvinculada de la esfera de cumplimiento o garantía de derechos, que reste credibilidad al programa.</p> <p>A5. Una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación limita la capacidad de respuesta por parte del programa.</p> | <p>- Existe el riesgo que de no mantener los estándares de operación y resultados a través de los procesos sistematizados, los recursos escasos asignados al programa puedan disminuir.</p> <p>- Existe el riesgo de perder la credibilidad y se puede desvirtuar la percepción del programa, si no se aprovecha la experiencia de los operadores del programa y la consolidación de los diversos procesos operativos.</p> <p>- Existe el riesgo de perder los convenios o acuerdos para brindar los servicios si se disminuye de manera considerable el desempeño del programa o de la acción de programas con los cuales se tenga coincidencia.</p> <p>- Existe el riesgo de que el programa disminuya el porcentaje de satisfacción si no se mantienen procesos estandarizados para la entrega de los diversos bienes y servicios.</p> | <p>- Los recursos asignados son insuficientes para atender a toda la población objetivo del programa e impide lograr la universalidad de la entrega de los servicios, se vuelve importante una difusión adecuada para llegar a la población objetivo y la identificación de las complementariedades con otros programas.</p> <p>- La imposibilidad de sistematizar todas las etapas de los procesos en el SUJ.</p> <p>- El limitado posicionamiento de un enfoque de derechos puede disminuir la credibilidad y el impulso de la política social de la CDMX, por lo que es importante utilizar la experiencia y la participación ciudadana para posicionar un enfoque de derechos y el reconocimiento del programa como política pública exitosa y de vanguardia.</p> |

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

VIII.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA

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

VIII.2.1. SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Tabla 58. Estrategias de Mejora del Programa Social

| Evaluación Interna | Estrategias de mejora propuesta | Etapa de Implementación dentro del programa social | Plazo | Área (s) de seguimiento | Situación a Junio de 2018 | Justificación y retos enfrentados |
|--------------------|---|--|-------|-------------------------|--|--|
| 2016 | Elaborar un diagnóstico específico para el programa, utilizando como un medio de acercamiento los indicadores establecidos (SEP) para la deserción escolar. | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | Se llevaron a cabo reuniones para fortalecer el diagnóstico incluido en las ROP. Para ello se tomó en cuenta las recomendaciones de la evaluación interna. El diagnóstico con mejoras se incorporó en las ROP 2017 y 2018. Así mismo se tomó en cuenta los indicadores de la SEP y el INEE para el fortalecimiento del diagnóstico y la MIR. | Identificación puntual del problema a atender con el programa social y su contribución a los derechos sociales, así como la cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta la problemática a atender. Se enfrentó el reto de realizar una adecuada lógica vertical y horizontal. |
| | Incorporar para las reglas de operación 2016 supuestos y medios de verificación | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | Se revisó y reformuló el marco lógico del programa para las reglas de operación del año 2016. A partir de la valoración realizada se instrumentaron mejoras en las ROP y en la MIR del programa. Los supuestos se consolidaron en las ROP 2017. | Se tomaron las recomendaciones de la evaluación y el diseño propuesto del Marco Lógico del Programa. Se enfrentó el reto de identificar los supuestos adecuados para cada nivel de la MML y que fueran vigentes para las ROP respectivas. |
| | Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla. | Diseño | Corto | Dirección de Planeación | Durante la elaboración de ROP 2016 se incorporaron complementariedades con programas federales y locales (se incluyó en forma narrativa). En 2017 durante el proceso de elaboración de ROP se identificaron complementariedades con programas, mismas que se incluyeron en el cuadro sugerido por el Evalua CDMX. | Se enfrentó el reto de una valoración e identificación adecuada de los programas con los cuales Educación Garantizada pudiera tener complementariedades. Adicionalmente se identificó el reto de recuperar la información de los programas para plasmar la información en ROP. Se encuentra pendiente la incorporación de las complementariedades que existen con programas federales. |

| Evaluación Interna | Estrategias de mejora propuesta | Etapa de Implementación dentro del programa social | Plazo | Área (s) de seguimiento | Situación a Junio de 2018 | Justificación y retos enfrentados |
|--------------------|--|--|---------|-------------------------|---|---|
| 2017 | Realizar una revisión de los procedimientos conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación. | Operación | Corto | Dirección de Planeación | Derivado de la integración de las ROP del programa se hace una revisión y actualización de los diversos procesos, para integrarlos conforme a lo establece la guía emitida por CGMA. En las ROP 2018 se incorporó el procedimiento de atención a quejas. Adicionalmente se busca sistematizar los procesos por medio del SUI. | Se enfrentó el reto de ajustar los actores e identificar los tiempos máximos empleados para cada una de las actividades definidas en los procedimientos. |
| | Documentar a través de la vinculación interinstitucional, los procesos y recursos utilizados por FIDEGAR, para la instrumentación del programa. | Seguimiento y Monitoreo | Corto | Dirección de Planeación | Se tiene una estrecha coordinación con el FIDEGAR para la instrumentación de los diversos procesos relativos al programa (existe documentación soporte). | Se ha enfrentado el reto de identificar los procesos y recursos utilizados por FIDEGAR, con el objetivo de validar la factibilidad de su incorporación a las ROP mediante los cuadros estandarizados utilizados por la CGMA. |
| | Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las niñas o niños derechohabientes. | Operación | Mediano | Dirección de Planeación | Se realizó una estrategia de difusión del programa en donde intervienen los medios oficiales de comunicación, particularmente las redes sociales. Con el objetivo de establecer canales eficientes de comunicación entre los derechohabientes. | Se considera que esta atendida la recomendación debido a que actualmente se trabaja en la estrategia de difusión a través de diversos medios como lo son redes sociales, folletos, carteles, etc. Se enfrentó el reto de consolidar el mensaje del programa y difundir todos los servicios integrales con los que cuenta el programa. |
| | Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF y las dependencias del gobierno de la CDMX. | Operación | Mediano | Dirección de Planeación | | |

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

VIII.2.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN 2018

Tabla 59. Estrategias de Mejora del Programa Social 2018

| Elementos de la Matriz FODA retomados | Estrategias de mejora propuesta | Etapa de Implementación dentro del programa social | Efecto Esperado |
|---------------------------------------|---|--|---|
| (D6, F9, O3, O5, O6). | Consolidar la difusión de las actividades que instrumenta el programa a partir de la participación de diversas entidades, ONG y SC que tienen alguna participación en el programa, para posicionar la garantía de derechos de los programas del DIF CDMX como referencia de política pública. | Operación | Se busca posicionar y consolidar el enfoque de garantía de derechos que el programa otorga a través de una adecuada comunicación del mensaje que se otorga a los derechohabientes del programa en coordinación con las acciones con las que se instrumentan acciones en conjunto. Así mismo se espera ampliar la cantidad de acciones, lo cual permita ampliar la cobertura de los derechohabientes que cuentan con las características de ingreso. Con ello se estaría logrando los propósitos del programa. |
| (D2, D7, F2, F4, F5, F6) | Realizar la revisión sistemática de la Metodología del Marco Lógico con el objetivo de definir indicadores de calidad y de economía para maximizar los procesos estandarizados y sistemáticos que tiene el programa. | Diseño e Instrumentación | Se pretende consolidar los distintos procedimientos con los que cuenta el programa a fin de identificar áreas para maximizar los recursos financieros y humanos utilizados para la instrumentación del programa. Así mismo se pretende identificar la existencia de áreas de oportunidad en cuanto a los recursos humanos y financieros restringidos con los cuales opera el programa. Se pretende identificar cuellos de botella que afectan el desempeño del programa y que inciden en la percepción de los derechohabientes (calidad de los componentes). |

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

VIII.2.3. COMENTARIOS FINALES

El presente programa es una de las políticas sociales con una vida media en la administración de la CDMX, se instituyó en el año 2007 y ha sido una de las políticas sociales de vanguardia de esta Capital Social, ya que a través de los bienes y servicios que ha abonado a la garantía del derecho a la educación de las niñas y niños de entre 3 y 18 años, que han perdido el sostén económico familiar; y que debido a esta situación corren el riesgo de desertar de la escuela.

Es importante destacar que durante la presente administración se le dio un impulso a la política social que garantiza derechos, por ello el programa logró avances en cuanto a su cobertura y diversidad de acciones, propiciando la calidad de vida de la población objetivo, siempre teniendo como marco de actuación el papel de relevancia que tiene la infancia, niñez y adolescencia en el desarrollo de esta Capital Social.

Adicionalmente este programa a través de las acciones integrales busca aportar elementos para el desarrollo y bienestar de estas niñas y niños, tanto en el plano de salud, psicológico, legal y de esparcimiento.

Es de destacar la evolución y consolidación del programa, de su diseño, de su operación y de sus resultados, objetivos que se han alcanzado a través del trabajo arduo del área responsable y del trabajo multidisciplinario de todo el equipo del DIF CDMX. Así mismo dentro de este proceso ha jugado un papel fundamental el monitoreo y la evaluación, que se convirtió en una fortaleza durante el ejercicio de gobierno 2012-2018, es por ello que el presente cuaderno de evaluación, es el corolario de un ejercicio sistemático de mejora que ha consolidado esta política pública, a través de la intervención de sus principales fases (diseño, operación y resultados) para detectar áreas de oportunidad y proponer estrategias de mejora.

Es así, que el espíritu de este documento y de los que lo precedieron es la mejora constante a partir del monitoreo y la evaluación, con el objetivo de convertir el Programa Educación Garantizada en la cristalización de una política pública de vanguardia e innovación. La constancia de lo señalado en las líneas anteriores es la calificación satisfactoria que le otorgan los tutores de los derechohabientes al programa y la cual se ha mantenido en los estándares durante dos periodos de información recopilada.

La atención de las problemáticas sociales requiere la mejora constante, debido a que las preocupaciones sociales sufren una transformación permanente, porque ello lo plasmado en el presente documento es un referente para ejercicios futuros.

CEPAL, 2011, Manual formulación de programas con la metodología del Marco Lógico, electrónico.

CEPAL, Manual Formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales, electrónico.

CONEVAL, (2013), Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013, electrónico.

CONEVAL, 2013, Manual para el diseño y la construcción de indicadores, electrónico.

CONEVAL, 2014, Guía para la elaboración de la matriz de indicadores para resultados, electrónico.

CONEVAL-UNICEF, Pobreza y derechos sociales de niñas, niños y adolescentes en México, 2010-2012, electrónico.

Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, 2015, Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014, Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 48, 11 de marzo de 2015.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa CDMX), Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 306, 23 de abril de 2018.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa CDMX), Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.45, 10 de abril de 2017.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa CDMX), Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, 2014, Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2015. GODF No.1977. 31 de octubre de 2014.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Diario Oficial de la Federación (DOF). 11-06-2013

DIF CDMX, 2017, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México para el Ejercicio 2017. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

DIF CDMX, 2015, Evaluación Interna 2015 del Programa Educación Garantizada, operado en 2014.

DIF CDMX, 2016, Evaluación Interna 2016 del Programa Educación Garantizada, operado en 2015.

DIF CDMX, 2017, Evaluación Interna 2017 del Programa Educación Garantizada, operado en 2016.

DIF-DF, 2010, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.

DIF-DF, 2015, Aviso por el que se dan a conocer las reformas al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal publicado en la GODF No.21, del 30 de enero de 2015.

DIF-DF, 2015, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2015, Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF, 2016, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016.

DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

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

Diversa información del Sistema Nacional de Información Estadística Educativa, de la Secretaría de Educación Pública (SEP); que se puede consultar en <http://www.sniesep.gob.mx/index.html>.

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

ILPES, 2004, Boletín del Instituto No. 15 Metodología del Marco Lógico, electrónico.

ILPES, 2005, Metodología del marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, electrónico.

INEGI, 2014, Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud, electrónico.

Informe de Gestión enero-diciembre 2017

Informe de Gestión enero-diciembre 2016

Informe de Gestión enero-diciembre 2015, electrónico.

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 13 de septiembre de 2011.

Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.

Ley de participación ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente, última reforma publicada en la GODF el 22 de diciembre de 2014.

Ley del Sistema Integral de Atención y Apoyo a las y los Estudiantes de Escuelas Públicas en el Distrito Federal, última reforma publicada en la GODF el 8 de octubre de 2014.

Manual Administrativo 2010. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. GODF. 29-12- 2010

Matriz de Indicadores para Resultados del Programa para el ejercicio 2016

Matriz de Indicadores para Resultados del Programa para el ejercicio 2017

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

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

Padrón de Derechohabientes

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, electrónico.

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

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

ANEXO 1

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México

Encuesta al Programa "Educación Garantizada"



Presentación

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

Folio

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

I.- Identificación del Tutor

1 Sexo

Hombre

Mujer

2. ¿Cuál es tu edad?

3 ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a)

Casado(a)

Viudo(a)

Unión libre

Madre sola

Padre solo

Otro:

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

Mamá

Papá

Tutor

Abuelo/a

Tía/o

Hermano

Amigo

Otro: _____

5 ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió

Primaria

Secundaria

Bachillerato o Preparatoria

Carrera Técnica

Licenciatura

Maestría

Doctorado

6 ¿En qué delegación vive?

- Álvaro Obregón
- Azcapotzalco
- Benito Juárez
- Coyoacán
- Cuajimalpa
- Cuauhtémoc
- Gustavo A. Madero
- Iztacalco

7 ¿Habla una lengua indígena?

- Sí

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

- Fue empleado
- Trabajó por su cuenta/se autoempleo

9. ¿Cuándo tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende?

- Seguro Popular
- IMSS
- ISSSTE
- Hospitales PEMEX

- Iztapalapa
- Magdalena Contreras
- Miguel Hidalgo
- Milpa Alta
- Tláhuac
- Tlalpan
- Venustiano Carranza
- Xochimilco

- No

- Recibió apoyos de gobierno
- No tuvo empleo

- Centro de Salud CDMX
- Médico Particular
- No cuenta con servicios de salud



II. Identificación y sus características generales

2.1. ¿Cuál es la edad del Derechohabiente?

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

- Sí
- No, pase a la pregunta 2.4.

Discapacidades

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

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

Nivel Grado

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

- 1er. Preescolar
- 1er. año Primaria
- 1er. año Secundaria

- | | | | |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------------|---|
| <input type="radio"/> 2er. Preescolar | <input type="radio"/> | 2o.. año Primaria | <input type="radio"/> 2o. año Secundaria |
| <input type="radio"/> 3er. Preescolar | <input type="radio"/> | 3er. año Primaria | <input type="radio"/> 3er. año Secundaria |
| | <input type="radio"/> | 4o. año Primaria | |
| | <input type="radio"/> | 5o. año Primaria | <input type="radio"/> Bachillerato 1er. año |
| | <input type="radio"/> | 6o. año Primaria | <input type="radio"/> Bachillerato 2o. año |
| | | | <input type="radio"/> Bachillerato 3er. año |

2.5. ¿Durante el presente ciclo escolar, cuál es el promedio del Derechohabiente? Ingrese un valor entero o con punto decimal

2.6. En el último mes, ¿cuántos días faltó a la escuela? Si no faltó ningún día a clases, seleccione "No faltó" para pasar a la pregunta 2.8.

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Entre 1 y 3 | <input type="radio"/> Más de 10 |
| <input type="radio"/> Entre 3 y 6 | <input type="radio"/> Trabajo |
| <input type="radio"/> Entre 6 y 10 | <input type="radio"/> No faltó |

Razones de las inasistencias

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

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Enfermedad del o la becario/a | <input type="radio"/> Problemas familiares |
| <input type="radio"/> Enfermedad de otro miembro de la familia | <input type="radio"/> Trabajo |

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

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

| | Nunca | A veces | Frecuentemente |
|---|-------|---------|----------------|
| Revisa que el becario hubiera terminado sus deberes escolares | | | |
| Discutió las calificaciones del becario | | | |
| Sabe en dónde está cuando no está en casa o en la escuela | | | |
| Trabajó con el becario en tareas y proyectos escolares | | | |
| Fue con el becario a actividades escolares (deportes, juegos, museos, etc.) | | | |

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

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

2.10. ¿Cuánto tiempo invierte por día de ida y vuelta en el transporte? Ingrese el tiempo con el formato 0.00 ejemplo: 0.30 ó 1.35

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

III. Características Socioeconómicas

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

3.2. ¿Su vivienda es?

- Propia pagada
- Propia, pero se está pagando
- Rentada

- Prestada
- Otro:

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

- Sí
- No, pase a la pregunta 3.5.

Otro Programa

3.4. ¿Qué otro programa recibe?

- | | |
|---|---|
| <input type="radio"/> PROSPERA | <input type="radio"/> Va Seguro |
| <input type="radio"/> De su escuela pública o de gobierno | <input type="radio"/> Educación Garantizada |
| <input type="radio"/> Un organismo de gobierno | <input type="radio"/> Programa de Transporte Escolar |
| <input type="radio"/> Una institución privada | <input type="radio"/> Programa de Comedores Públicos |
| <input type="radio"/> Niños Talento | <input type="radio"/> Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX |
| <input type="radio"/> Programa de uniformes escolares gratuitos | <input type="radio"/> Escuela sin Violencia |
| <input type="radio"/> Programa de Desayunos Escolares | <input type="radio"/> Programa de Exención de pago de tarifa de niños menores de 5 años |
| <input type="radio"/> Educación inicial y preescolar | <input type="radio"/> Otro: |

Bienes y Servicios

3.5. Ahora le voy a preguntar sobre los bienes y servicios con los que cuenta. (Seleccione una opción para cada Bien o Servicio).

| Concepto | Lo tiene | No lo tiene |
|--------------------|----------|-------------|
| Agua entubada | | |
| Luz | | |
| Tinaco o Cisterna | | |
| Internet | | |
| Televisión de paga | | |
| Computadora | | |
| Celular | | |
| Tablet | | |
| Línea Telefónica | | |

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

- | | | | |
|----------------------|-------|---|-------|
| 3.6.1 Alimentación % | _____ | 3.6.5. Vestido % | _____ |
| 3.6.2. Transporte% | _____ | 3.6.6. Diversión (uso del tiempo libre) % | _____ |

3.7. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia?

IV. Expectativas

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

Sí, pase a la pregunta 4.3

No, pase a la pregunta 4.2

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

No es suficiente para cubrir los costos de útiles y materiales escolares

No es suficiente para cubrir los costos de transporte

No es suficiente para cubrir las necesidades recreativas

No alcanza para los desayunos escolares

Otros: _____

4.3. Antes de ingresar al Programa, ¿recibió de manera gratuita los servicios que ofrece el Programa "Educación Garantizada" (servicios de: salud, jurídico, psicológico, culturales y recreativos) por alguna otra institución?

Sí

No

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

Doctorado

Maestría

Licenciatura

Carrera Técnica

Bachillerato o Preparatoria

Secundaria

Primaria

No tiene expectativas

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

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente en desacuerdo

4.6. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente? En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.

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

Sí

Probablemente

Ni probablemente, ni poco probable

Poco probable

No

4.8. ¿Cómo podrían cambiar sus condiciones de vida?

V. Imagen del Programa

5.1. ¿Cómo se enteró del programa?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Portal de internet del DIF CDMX | <input type="radio"/> Cartel |
| <input type="radio"/> Redes sociales (Facebook, Twitter) | <input type="radio"/> Familiares o conocidos |
| <input type="radio"/> Radio | <input type="radio"/> Otro: |
| <input type="radio"/> Televisión | |

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

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Apoyo a la educación | <input type="radio"/> Problemas de tipo familiar (divorcio, muerte de un familiar, etc.) |
| <input type="radio"/> Apoyo a la alimentación | <input type="radio"/> Otro: _____ |
| <input type="radio"/> Apoyo a la salud | |

5.3. ¿Cómo calificaría la información sobre la cual se enteró del programa?

- | | |
|---|----------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy clara | <input type="radio"/> Poco clara |
| <input type="radio"/> Clara | <input type="radio"/> Nada clara |
| <input type="radio"/> Ni clara, ni poco clara | |

VI. Cohesión Social

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

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Ha mejorado considerablemente | <input type="radio"/> Ha empeorado |
| <input type="radio"/> Ha mejorado | <input type="radio"/> Ha empeorado considerablemente |
| <input type="radio"/> Ni mejorado, ni empeorado | |

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

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Ha mejorado considerablemente | <input type="radio"/> Ha empeorado |
| <input type="radio"/> Ha mejorado | <input type="radio"/> Ha empeorado considerablemente |
| <input type="radio"/> Ni mejorado, ni empeorado | |

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

- | | |
|--|--------------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy probable | <input type="radio"/> Improbable |
| <input type="radio"/> Probablemente | <input type="radio"/> Muy improbable |
| <input type="radio"/> Ni probable, ni improbable | |

VII. Calidad de la Gestión

7.1. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria?

- | | |
|---|-----------------------------------|
| <input type="radio"/> Siempre | <input type="radio"/> Pocas veces |
| <input type="radio"/> Algunas veces | <input type="radio"/> Nunca |
| <input type="radio"/> Ni pocas, ni muchas veces | |

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

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="radio"/> Sí | <input type="radio"/> No |
|--------------------------|--------------------------|

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

- | |
|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Sí |
| <input type="radio"/> No sabe |
| <input type="radio"/> No, ¿por qué? |

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

- Muy satisfecho(a)
- Satisfecho(a)
- Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a)

- Insatisfecho(a)
- Muy Insatisfecho(a)

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

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo

- Malo
- Muy malo

VIII. Calidad del Beneficio

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

- Atención en Salud
- Atención Psicológica
- Asesoría Jurídica
- Actividades culturales y recreativas
- Ninguno, ¿por qué?

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

- Sí
- No

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

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

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

- Uniformes
- Alimentación
- Horas de estudio
- Recreación
- Salud
- Transporte
- Conocimiento de Derechos Humanos
- Conocimiento de la Equidad de Género
- Otro:

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

- Sí
- No

8.6. ¿Los servicios adicionales del Programa le han ayudado a resolver una problemática particular del Derechohabiente? En su respuesta agregue por favor, el o los motivos.

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

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

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

- Sí
- No

IX. Contraprestación

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

- 9.1.1. Actividades recreativas _____
- 9.1.2. Actividades culturales _____
- 9.1.3. Atenciones de salud _____
- 9.1.4. Atenciones Psicológicas _____
- 9.1.5. Atención Jurídica _____

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

| | Ha aumentado | Ha disminuido | Permanece igual |
|-------------------------|--------------|---------------|-----------------|
| Actividades recreativas | | | |
| Actividades culturales | | | |
| Atenciones de salud | | | |
| Atenciones psicológicas | | | |
| Atención jurídica | | | |

9.3. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.

9.4. ¿Considera que los requisitos para permanecer en el programa son adecuados?

- Sí
- No

9.5. ¿Cómo califica el proceso (renovación de documentos) para permanecer en el programa?

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

X. Satisfacción

10.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las atenciones integrales?

- Muy satisfecho(a)
- Satisfecho(a)
- Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a)
- Insatisfecho(a)
- Muy Insatisfecho(a)

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

- Muy satisfecho(a)
- Satisfecho(a)
- Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a)
- Insatisfecho(a)
- Muy Insatisfecho(a)

10.3. En general ¿cómo califica el Programa?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo

- Malo
- Muy malo



Muchas gracias por el tiempo dedicado al llenado de esta encuesta! Por último, les suplicamos cerrar la aplicación completamente y volver a ingresar utilizando la página del DIF-CDMX.

¡¡¡NO REFRESQUE!!! ¡¡¡NO ACTUALICE!!!

Cuestionario aplicado para el levantamiento de la Línea Base



Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia
Ciudad de México



Fecha:
DD MM AA

Encuesta al Programa "Educación Garantizada"

Presentación

Folio:

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

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

I. Identificación del Tutor

1.1. Sexo

Hombre

Mujer

1.2. ¿Cuál es su edad?

1.3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero/a

Casado/a

Viudo/a

Unión libre

Madre sola

Padre solo

Otro:

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

Mamá

Papá

Tutor

Abuelo/a

Tía/o

Hermana/o

Amiga/o

Otro:

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió

Primaria

Secundaria

Bachillerato o Preparatoria

Carrera Técnica

Licenciatura

Maestría

Doctorado

1.6. En que delegación vive

Álvaro Obregón

Gustavo A. Madero

Tláhuac

- | | | | | | |
|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| <input type="radio"/> | Azcapotzalco | <input type="radio"/> | Iztacalco | <input type="radio"/> | Tlalpan |
| <input type="radio"/> | Benito Juárez | <input type="radio"/> | Iztapalapa | <input type="radio"/> | Venustiano Carranza |
| <input type="radio"/> | Coyoacán | <input type="radio"/> | Magdalena Contreras | <input type="radio"/> | Xochimilco |
| <input type="radio"/> | Cuajimalpa | <input type="radio"/> | Miguel Hidalgo | | |
| <input type="radio"/> | Cuauhtémoc | <input type="radio"/> | Milpa Alta | | |

1.7. ¿Habla una lengua indígena?

- Sí No

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

- Fue empleado
 Trabajó por su cuenta/se autoempleo
 Recibió apoyos de gobierno
 No tuvo empleo

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

- | | | | |
|-----------------------|------------------|-----------------------|----------------------------------|
| <input type="radio"/> | Seguro Popular | <input type="radio"/> | Hospitales PEMEX |
| <input type="radio"/> | IMSS | <input type="radio"/> | Médico Particular |
| <input type="radio"/> | ISSSTE | <input type="radio"/> | No cuenta con servicios de salud |
| <input type="radio"/> | Hospitales PEMEX | | |

II. Identificación del Derechohabiente y sus características generales

2.1. ¿Cuál es la edad del derechohabiente?

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

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

Discapacidades

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

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

Nivel Grado

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

- | | | | |
|-----------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | 1er. Preescolar | <input type="radio"/> | 6o. año Primaria |
| <input type="radio"/> | 2er. Preescolar | <input type="radio"/> | 1er. año Secundaria |
| <input type="radio"/> | 3er. Preescolar | <input type="radio"/> | 2o. año Secundaria |
| <input type="radio"/> | 1er. año Primaria | <input type="radio"/> | 3er. año Secundaria |
| <input type="radio"/> | 2o. año Primaria | <input type="radio"/> | Bachillerato 1er. año |
| <input type="radio"/> | 3er. año Primaria | <input type="radio"/> | Bachillerato 2o. año |
| <input type="radio"/> | 4o. año Primaria | <input type="radio"/> | Bachillerato 3er. año |
| <input type="radio"/> | 5o. año Primaria | | |

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

2.5. Derechohabiente?

Ingrese un valor entero o con punto decimal

2.6. En el último mes, ¿cuántos días faltó a la escuela? **Si no faltó ningún día a clases, seleccione "No faltó" para pasar a la pregunta 2.8.**

- Entre 1 y 3
- Entre 3 y 6
- Entre 6 y 10
- Más de 10
- No faltó (Pasa a la pregunta 2.8.)

Razones de las inasistencias

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

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

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

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

| | Nunca | A veces | Frecuentemente |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Revisa que el becario hubiera terminado sus deberes escolares | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Discutió las calificaciones del becario | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Sabe en dónde está cuando no está en casa o en la escuela | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Trabajó con el becario en tareas y proyectos escolares | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Fue con el becario a actividades escolares (deportes, juegos, museos, etc.)

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

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

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

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

III. Características Socioeconómicas

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

3.2. ¿Su vivienda es?

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

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

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

Otro Programa

3.4. ¿Qué otro Programa recibe?

- | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------|---|
| <input type="radio"/> | PROSPERA | <input type="radio"/> | Va Seguro |
| <input type="radio"/> | De su escuela pública o de gobierno | <input type="radio"/> | Educación Garantizada |
| <input type="radio"/> | Un organismo de gobierno | <input type="radio"/> | Programa de Transporte Escolar |
| <input type="radio"/> | Una institución privada | <input type="radio"/> | Programa de Comedores Públicos |
| <input type="radio"/> | Niños Talento | <input type="radio"/> | Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX |
| <input type="radio"/> | Programa de Desayunos Escolares | <input type="radio"/> | Escuela sin Violencia |
| <input type="radio"/> | Programa de uniformes escolares gratuitos | <input type="radio"/> | Programa de Exención de pago de tarifa de niños menores de 5 años |
| <input type="radio"/> | Educación inicial y preescolar | <input type="radio"/> | Otro: _____ |

Bienes y Servicios

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

| | Lo tiene | No lo tiene |
|----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Agua entubada | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Luz | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tinaco Cisterna | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Internet | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Televisión de paga | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Personal de servicio | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Línea Telefónica | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

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

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

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

IV. Desempeño del Programa

4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

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

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

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

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

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

Monto insuficiente de Beca

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

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

Apoyo Económico

4.5. ¿El Derechohabiente ha recibido puntualmente el apoyo económico en la tarjeta bancaria?

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

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

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

Actividades Recreativas

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

- Sí (Pasa a la pregunta 4.9.)
- No sabe (Pasa a la pregunta 4.9.)
- No, ¿por qué? (Pasa a la pregunta 4.9.)

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

- Atención en Salud
- Atención Psicológica
- Asesoría Jurídica
- Actividades culturales y recreativas
- Ninguno, ¿por qué?

Complemento Satisfacción con el desempeño del Programa

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

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

- Sí
- No

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

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

Muy insatisfecho

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

Si
 No

4.12. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del Programa?

Muy bueno
 Bueno
 Ni bueno, ni malo
 Malo
 Muy malo

V. Efectos del Programa

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

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

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

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

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

Si
 No

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

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

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

- 5.5.1. Actividades recreativas _____
- 5.5.2. Actividades culturales _____
- 5.5.3. Atenciones de salud _____
- Atenciones Psicológicas
- 5.5.4. _____
- Atención Jurídica
- 5.5.5. _____

Continuación de la Sección V "Efectos del Programa".

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

Marca solo un óvalo por fila.

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

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

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo , ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

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

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

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

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

Continuación de la Sección V "Efectos del Programa".

¿Qué tipo de beneficios ha recibido o representado la prestación de servicios

5.10. adicionales del Programa?

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

VI. Expectativa de los Derechohabientes

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

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

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

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

6.3. En general, cómo califica el Programa

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

VII. Cohesión Social

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

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

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

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

7.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe

en actividades para la mejora de su comunidad?

- Muy probable
- Probablemente
- Ni probable, ni improbable
- Improbable
- Muy improbable

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

Por último, les suplicamos cerrar la aplicación

completamente y volver a ingresar utilizando la página del

DIF-CDMX. ¡¡¡NO REFRESQUE!!! ¡¡¡NO ACTUALICE!!!

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

ANEXO 3

Personal y Perfil que Opera del Programa Educación Garantizada

| Puesto | Formación Requerida | Experiencia Requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona Ocupante | Experiencia de la Persona Ocupante | Estatus |
|--|--|-----------------------|---|--------|------|----------------------------------|------------------------------------|---------|
| Técnico Operativo Auxiliar Administrativo | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Elaborar oficios de solicitud y respuesta. | Mujer | 42 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Técnico Operativo Auxiliar Administrativo | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Elaborar oficios de solicitud y respuesta. | Mujer | 35 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Técnico Operativo Auxiliar Administrativo | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Elaborar oficios de solicitud y respuesta. | Mujer | 39 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Técnico Operativo- Área Base de Datos | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. | Hombre | 20 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Técnico Operativo- Área Base de Datos | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. | Mujer | 53 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Técnico Operativo- Área Base de Datos | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. | Mujer | 38 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios- Área Base de Datos | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. | Hombre | 22 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Elaborar oficios de solicitud y respuesta. | Mujer | 25 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios Auxiliar Administrativo | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | -. Elaborar oficios de solicitud y respuesta. | Mujer | 48 | N/D | DIF-CDMX | Activo |

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

| Puesto | Formación Requerida | Experiencia Requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona Ocupante | Experiencia de la Persona Ocupante | Estatus |
|--|--|-----------------------|--|--------|------|----------------------------------|------------------------------------|---------|
| Prestador de Servicios de Atención Ciudadana | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Proporciónar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. | Hombre | 45 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Ciudadana | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Proporciónar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. | Hombre | 53 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Ciudadana | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Proporciónar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. | Hombre | 21 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Ciudadana | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Proporciónar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. | Hombre | 22 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Ciudadana | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Proporciónar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. | Mujer | 41 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Ciudadana | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Proporciónar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. | Mujer | 64 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Mujer | 27 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Mujer | 25 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Mujer | 25 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Mujer | 23 | N/D | DIF-CDMX | Activo |

| Puesto | Formación Requerida | Experiencia Requerida | Funciones | Sexo | Edad | Formación de la persona Ocupante | Experiencia de la Persona Ocupante | Estatus |
|---|--|-----------------------|---|--------|------|----------------------------------|------------------------------------|---------|
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Mujer | 28 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Mujer | 36 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Hombre | 27 | N/D | DIF-CDMX | Activo |
| Prestador de Servicios de Atención Integral | Bachillerato o Carrera Técnica Concluido | No aplica | - Programación de actividades culturales-recreativas. | Hombre | 26 | N/D | DIF-CDMX | Activo |

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

