



**INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2020
APOYO PROFESIONAL A LA POBLACIÓN, EN SUS TAREAS EDUCATIVAS
EN LAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DE LA ALCALDÍA DE TLALPAN, 2019**





Contenido

	Página
I. Introducción	1
II. Objetivo	2
III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados	
a) Información de referencia	3
b) Información presupuestal	5
c) Resultados	5
IV. Módulo autodiagnóstico	
a) Matriz de diagnóstico interno	11
b) Análisis de resultados	12
V. Fortalecimiento del programa	
a) Recomendaciones	13
b) Observaciones	14
VI. Anexos	15



I. Introducción

De conformidad con lo establecido en los artículos 3º fracción XXIII y 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), así como los Lineamientos para la Evaluación Interna 2020 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA), publicado el aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el pasado 15 de mayo del año en curso, mediante los cuales determina que todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2019 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), están obligadas a realizar la Evaluación Interna 2020.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Alcaldía de Tlalpan, presenta el Informe Final de la Evaluación Interna 2020, del programa social Apoyo Profesional a la Población, en sus Tareas Educativas en las Bibliotecas Públicas en la Alcaldía de Tlalpan, 2019, una vez realizado el proceso de la integración de la información cuantitativa y cualitativa del programa, considerando el orden solicitado por EVALÚA.

En el primer módulo, se analizan los indicadores más relevantes contenidos en los instrumentos programáticos, como son las reglas de operación y la matriz de indicadores de resultados. En el segundo módulo, se plasma la experiencia de quienes operan el programa, generando así las propuestas de mejora, sobre la base del reconocimiento de aciertos, obstáculos y áreas de oportunidad.

Es importante mencionar, que la realización de esta Evaluación Interna 2020, permitió llevar a cabo un ejercicio de retroalimentación de información valiosa, entre los diferentes equipos de trabajo, tanto con el personal de planeación y administración, involucrados en su gestión; como con los operadores que compartieron las experiencias aprendidas; así como, con los resultados de la encuesta de satisfacción a los beneficiarios del programa social, dando lugar al conocimiento y comprensión del origen de las fortalezas, logros y hallazgos en el desempeño del programa, y a partir de este entendimiento, emitir recomendaciones y observaciones, con el fin de mejorar la gestión administrativa y favorecer la eficiencia en la operación del programa.

En el marco de las nuevas exigencias sociales, como la rendición de cuentas y la racionalización de recursos públicos, se concluye que la Evaluación Interna 2020, favorecerá la planeación de la política social de la alcaldía, contribuyendo a enriquecer la toma de decisiones, en el diseño de programas sociales que garanticen el efectivo cumplimiento de objetivos y que promuevan el pleno ejercicio de los derechos humanos, económicos, sociales y culturales.



II. Objetivo

Elaborar un análisis técnico e imparcial del programa social Apoyo Profesional a la Población, en sus Tareas Educativas en las Bibliotecas Públicas en la Alcaldía de Tlalpan, 2019, para dar cumplimiento a la obligación de realizar la Evaluación Interna 2020, a fin de contar con la información necesaria para conocer sus principales resultados, así como, develar las áreas de oportunidad y aprendizajes identificadas por quienes lo operan y así contribuir a la mejora de su diseño.



III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados

a) Información de referencia

1. **Nombre del Programa Social:** Apoyo Profesional a la Población, en sus Tareas Educativas en las Bibliotecas Públicas en la Alcaldía de Tlalpan, 2019
2. **Unidad Responsable:** Alcaldía de Tlalpan
3. **Clave Presupuestaria:** 25121615039044191100
4. **Año de Inicio del Programa:** 2019
5. **Último Año de Operación:** El programa social continúa operando en 2020
6. **Antecedentes del Programa Social:**

El Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), dio a conocer a través de la Encuesta Intercensal del 2015, que el 97.8% de la población mexicana logra concluir el nivel de educación primaria, el 85.5% concluye sus estudios de educación secundaria, y sólo el 66.7 % el nivel medio superior; lo cual nos refiere un aumento en la deserción escolar respecto al nivel de estudios.

La Ciudad de México (CDMX), ocupa el primer lugar en el grado promedio de escolaridad en la población de 15 años y más (11.1 años cursados de educación formal), a nivel nacional solo el 18.6% de la población logra llegar al nivel superior.

Sólo el 45% de la población que tiene tres años o más cuenta con educación básica, el INEGI presenta también un seguimiento de las cifras educativas que hasta 2011, indica que 50 jóvenes de cada 100 en la Ciudad de México y 60 de cada 100 en Tlalpan, que egresan de la escuela primaria, abandonan las aulas ya sea en la secundaria o en el bachillerato.

Por lo anterior, este programa está dirigido no de manera exclusiva, pero si enfocada a los usuarios de las bibliotecas de la Alcaldía de Tlalpan, quienes hasta noviembre de 2018 sumaban más de 18,000 tlalpenses, sin ningún criterio de exclusión.

Entre las causas de abandono, atraso y deserción escolar identificadas como las principales problemáticas que provocan rezago educativo en la Alcaldía de Tlalpan se encuentran la incorporación temprana al mercado laboral, problemas familiares, la asignación de instituciones de educación media superior no deseadas por el estudiante, falta de motivación por desinterés en los contenidos y formas de enseñanza, y por reprobación.

A través de la creación de este nuevo programa, se busca maximizar el aprovechamiento de las herramientas informáticas de cada biblioteca, el uso de la tecnología existente y rescatar el máximo objetivo de una biblioteca, que radica no sólo en conservar, sino también en difundir en forma dinámica los conocimientos en beneficio de un conjunto de seres humanos, que en este caso se compondría por los usuarios de las bibliotecas de la Alcaldía de Tlalpan. Esta población, se encuentra formada principalmente de niños y jóvenes que cursan primaria y secundaria respectivamente, por lo cual se llegó a la resolución de utilizar las 19 bibliotecas de la demarcación como instrumentos para el enriquecimiento académico de los usuarios, la orientación estudiantil y vocacional, y de esa manera contribuir a reducir las cifras locales y estatales de rezago educativo y atraso escolar. Sin embargo, este programa social incluirá y beneficiará a todo usuario que requiera de los servicios del mismo. Una vez establecida la misión antes mencionada, se nombró al programa Apoyo profesional a la Población en sus Tareas Educativas en las Bibliotecas Públicas en la Alcaldía de Tlalpan, 2019 que brindó asesorías presenciales, orientación vocacional y académica.



Se realizó una encuesta entre los usuarios de las bibliotecas de la demarcación, con una muestra poblacional a conveniencia de 100 usuarios mayores de edad, quienes expresaron en una serie de 3 preguntas, en resumen, la necesidad de contar con un cuerpo de apoyo educativo que oriente (sobre todo a niños usuarios) en sus tareas educativas, en la búsqueda de información y en general, también se brinde orientación vocacional en vinculación con diferentes instituciones educativas.

7. Objetivo General:

Mediante este programa social, se fortalecieron los conocimientos de los estudiantes que cursan la educación primaria y secundaria en escuelas públicas ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan o que residan en esta demarcación, para su ingreso a la educación media superior, a través de asesorías presenciales, mediante la participación de 15 personas que colaboraron con la implementación del programa social.

8. Objetivos Específicos:

Para alcanzar el objetivo general, se realizaron las siguientes acciones:

- Dar a 2,400 jóvenes estudiantes de tercer grado secundaria en escuelas públicas o que hayan concluido sus estudios en cualquiera de las escuelas secundarias públicas ubicadas en la Alcaldía o bien sean residentes de la demarcación, asesorías educativas en las materias básicas como español, matemáticas, historia, física, química, biología, geografía, formación cívica y ética, habilidad verbal y habilidad matemática.
- Consolidar un equipo de 15 personas que colaboren con la implementación del presente programa social realizando diversas tareas educativas o administrativas, coordinado por la Jefatura de Unidad Departamental de Vinculación con Instituciones Educativas.
- Dar pláticas a padres de familia que contribuyan a ampliar el abanico de opciones de educación media superior percibidas por los estudiantes, así como la corresponsabilidad de los padres de familia.

9. Padrón de Beneficiarios:

El 13 de marzo de 2020, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico: <http://www.tlalpan.cdmx.gob.mx/documentos/padrones/padrones-de-beneficiarios-programas-sociales-tlalpan-2019.pdf>, sitio que corresponde al portal de la Alcaldía de Tlalpan; mediante este se pueden consultar y descargar los padrones de beneficiarios de los programas sociales, correspondientes al ejercicio fiscal 2019.

Asimismo, se encuentra disponible en el Portal del Sistema de Información del Desarrollo Social (SIDESO). http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/2020/padrones/alcaldias/tlalpan/tlalpan_padronesdebeneficiarios_programassociales2019.pdf

b) Información Presupuestal

El presupuesto aprobado para el programa social en el ejercicio 2019, fue de \$660,000.00.

Presupuesto Aprobado (A) y Ejercido (E) en 2019 por capítulo de gasto		
Ejercicio Fiscal	2019	
Capítulo de Gasto	A	E
1000	-	-
2000	-	-
3000	-	-
4000	\$ 660,000.00	\$ 660,000.00
Total	\$ 660,000.00	\$ 660,000.00

El programa social, destinó el recurso asignado para brindar apoyo económico a 15 facilitadores de servicios, quienes impartieron asesorías educativas en las materias básicas como español, matemáticas, historia, física, química, biología, geografía, formación cívica y ética, habilidad verbal y habilidad matemática.

Los apoyos económicos se ejercieron de acuerdo al siguiente desglose:

Desglose del ejercicio del presupuesto durante 2019					
Componente	Denominación	Número de facilitadores beneficiados	Monto del apoyo por ministración	Monto del apoyo por 11 ministraciones	Monto total de apoyos otorgados
Apoyo económico a facilitadores de servicios	Asesor académico	15	\$ 4,000.00	\$ 44,000.00	\$660,000.00
Total					\$ 660,000.00

c) Resultados

Indicadores

Indicador de Fin	
Elementos	2019
Nombre del indicador	Porcentaje de la tasa de variación de la población en condición de rezago educativo en la Alcaldía de Tlalpan
Descripción	Contribuir a la reducción del rezago escolar y educativo de la población habitante de la Alcaldía de Tlalpan
Método de cálculo	(Número de personas en condición de rezago educativo en la Alcaldía de Tlalpan en el año T)/(Número total de personas habitantes de la Alcaldía de Tlalpan en el año T5)*100
Frecuencia de Medición	Anual
Sentido del indicador	Sin datos
Línea Base	Sin datos
Año de Línea Base	Sin datos
Resultados	Sin datos

Indicador de Propósito		
Elementos	2019	
Nombre del indicador	Porcentaje de población beneficiaria que concluye satisfactoriamente el grado escolar y/o nivel educativo que cursa	Porcentaje de la población beneficiaria del programa que tiene acceso a la Educación Media superior en el proceso de COMIPEMS en alguna de sus opciones educativas
Descripción	La población de estudiantes de educación primaria y secundaria de la Alcaldía Tlalpan han mejorado sus posibilidades de acceso, permanencia y/o conclusión de su educación	La población de estudiantes de educación primaria y secundaria de la Alcaldía Tlalpan han mejorado sus posibilidades de acceso, permanencia y/o conclusión de su educación
Método de cálculo	$(\text{Número de estudiantes beneficiarios del programa que concluyen satisfactoriamente el grado o nivel educativo que cursan en el año t}) / (\text{Número total de estudiantes beneficiarios del programa en el año t}) * 100$	$(\text{Número de estudiantes beneficiarios del programa inscritos en el proceso de Ingreso a la Educación Media Superior COMIPEMS 2019 que logran acceder a una institución educativa}) / (\text{Número total de beneficiarios del Programa}) * 100$
Frecuencia de Medición	Trimestral	Sin datos
Sentido del indicador	Sin datos	Sin datos
Línea Base	Sin datos	Sin datos
Año de Línea Base	Sin datos	Sin datos
Resultado	97%	Sin datos

Metas Físicas

Bienes y/o Servicios

Se describe el número de bienes y/o servicios programados en las reglas de operación y se realiza un comparativo frente a lo ejecutado durante la implementación del programa.

Cumplimiento de la entrega de bienes y/o servicios en 2019

Bienes y/o servicios del programa social		
Descripción	Cantidad de bienes y/o servicios programados en las reglas de operación	Cantidad de bienes y/o servicios otorgados durante la implementación del programa
Conformación de un equipo de facilitadores de servicios.	15	15
Brindar asesorías educativas a niños, niñas y jóvenes estudiantes de los niveles primaria y secundaria de escuelas públicas.	4,000	8,000

Evolución de la Cobertura

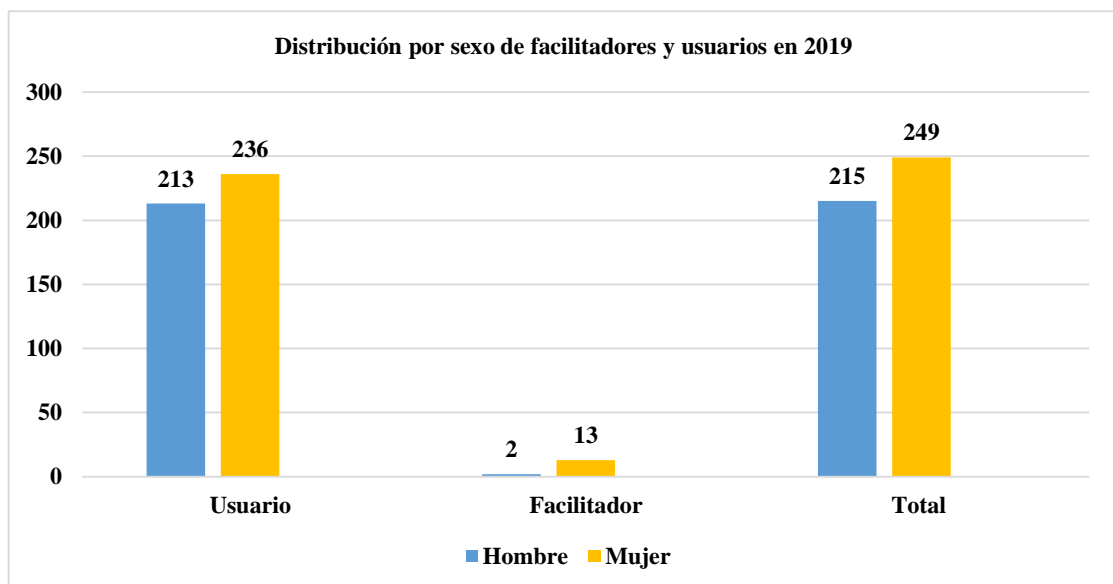
Se realiza la descripción de la población programada en las reglas de operación contra la atendida efectivamente.

Tipo de población beneficiada	2019	
	Total, de población beneficiada Programada	Total, de población beneficiada Atendida
Facilitadores	15	15
Usuarios	4,000	449
Total	4,015	464

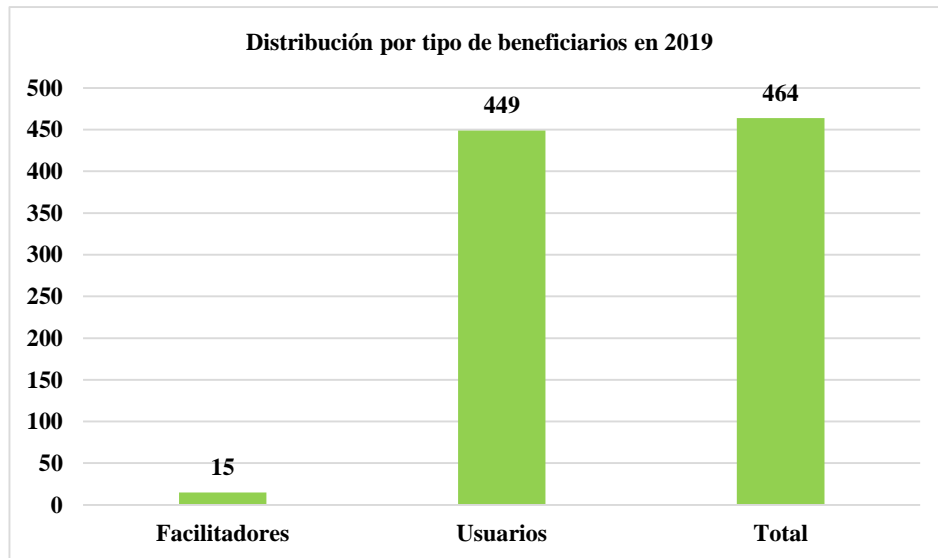
Análisis de la Cobertura

Con base en el padrón de beneficiarios publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se presenta la siguiente información de manera gráfica:

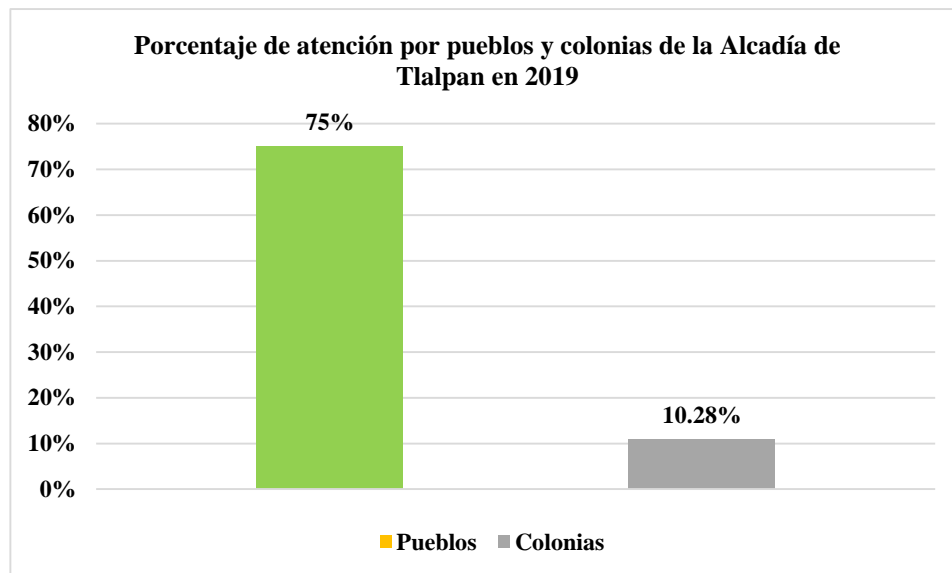
a) Distribución por sexo



b) Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores y usuarios)

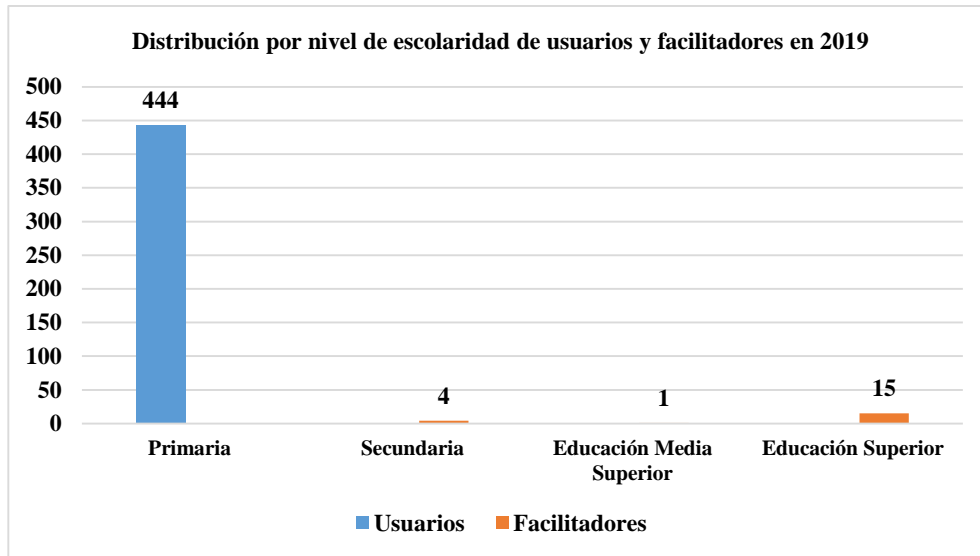


c) Distribución territorial por pueblos, barrios o colonias

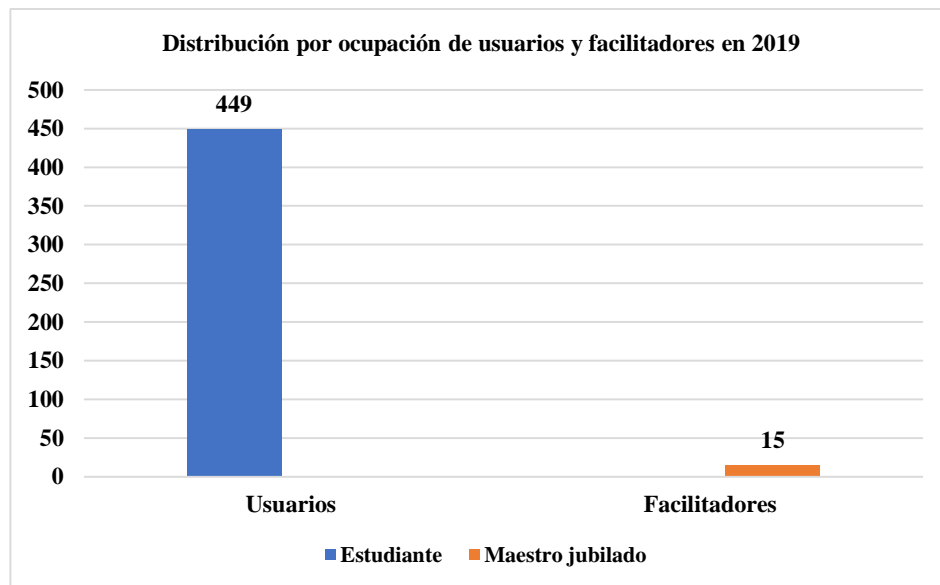


*Para mayor información, consultar el Anexo 1.

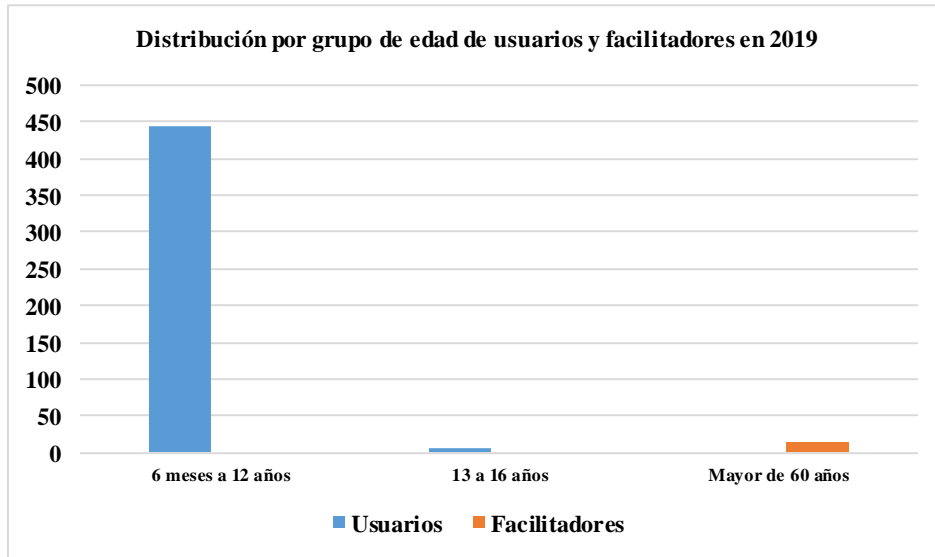
d) Distribución por nivel de escolaridad



e) Distribución por ocupación



f) Distribución por grupos de edad



IV. Módulo autodiagnóstico

a) Matriz de Diagnóstico Interno

Con el propósito de integrar la Matriz de Diagnóstico Interno, se llevaron a cabo videoconferencias con las áreas responsables de la ejecución del programa social buscando generar un proceso de reflexión interno previsto para realizar un análisis, que permitió reconocer las fortalezas, aprendizajes, obstáculos, brechas y áreas de oportunidad; y de esta forma identificar las alternativas y propuestas de mejora, que van desde el diseño y operación del programa, hasta el establecimiento de metas y la construcción de indicadores, a fin de contribuir a su correcta implementación.

De los trabajos realizados, se identificaron los siguientes hallazgos por categoría:

Matriz De Diagnóstico Interno		
Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	1.1 Detecciones de barreras de aprendizaje.	1.1.1 Se recomienda continuar con la selección facilitadores con experiencia en diversas áreas que contribuyan a dar atención a estudiantes con barreras de aprendizaje.
2. Obstáculos y brecha	2.1 Procesos administrativos complejos, en torno a la solicitud de facilitadores y usuarios. 2.2 Sólo se implementó el programa en 15 bibliotecas públicas de la alcaldía.	2.1.1 Se recomienda Implementar en la medida de lo posible, la simplificación administrativa. 2.2.1 Se observa que se requiere de un incremento presupuestal, a efecto de estar en la posibilidad de aumentar el número de beneficiarios a ser atendidos en las 19 bibliotecas públicas de la alcaldía. 2.2.2 Se observa que se requiere incrementar el número de facilitadores para poder operar en las 19 bibliotecas públicas de la alcaldía.
3. Áreas de oportunidad	3.1 Insuficiente capacitación. 3.2 Es limitativo el rango de edad para personas que desean colaborar en la implementación del programa como facilitadores. 3.3 Se identifica que el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, tiene poca congruencia con los criterios de aplicación de la Metodología del Marco Lógico.	3.1.1 Se recomienda aumentar el número de capacitaciones del personal administrativo y facilitadores, preferentemente en temas sensibles, a efecto de apoyar a los usuarios y operar en las cuatro sedes faltantes de las bibliotecas de la alcaldía. 3.2.1 Se recomienda ampliar el rango de edad a personas más jóvenes, con el propósito de dinamizar el programa. 3.3.1 Se recomienda que las áreas responsables del diseño y operación del programa deberán de identificar con base en la Metodología del Marco Lógico, los aspectos a mejorar en la Matriz de Indicadores para Resultados.

	3.4 El seguimiento de las actividades que se realizan en el programa es limitado.	3.4.1 Se recomienda implementar una matriz de seguimiento de las actividades incluidas en las reglas de operación del programa.
4. Satisfacción de beneficiarios	4.1 El 98% de los usuarios encuestados calificaron de satisfactorio las asesorías educativas que recibieron, ya que contribuyeron a que éstos reforzarán y ampliarán los conocimientos adquiridos en las aulas educativas.	4.1.1 Se recomienda continuar brindando un servicio de calidad en cada una de las asesorías educativas que se brindan a la población beneficiaria. 4.1.2 Se recomienda replantear el diseño, elaboración y aplicación de las herramientas utilizadas para medir el grado de satisfacción.

b) Análisis de resultados

Una vez que se llevó a cabo el análisis de los indicadores más relevantes contenidos en las reglas de operación y la matriz de indicadores de resultados, así como, el proceso de autorreflexión realizado por las áreas involucradas en la operación del programa, se obtuvo información útil para contribuir a la mejora y fortalecimiento del mismo.

Los resultados arrojados al practicar esta evaluación interna, muestran que se cumplió con el objetivo primordial en torno al fortalecimiento de los estudiantes que cursan la educación primaria y secundaria, a través de las asesorías proporcionadas.

De acuerdo con las encuestas de satisfacción aplicadas a una muestra aleatoria de la población beneficiaria, se concluye que es un programa que ha contribuido a mejorar su bienestar, a través de las asesorías que imparten en las bibliotecas en torno a las tareas, así como a la detección de situaciones vulnerables y su canalización a diversas instancias. Por lo anterior, se considera necesario ampliar la cobertura de la población, a través de no sólo las 15 bibliotecas públicas en donde opera actualmente el programa sino en las 19 ubicadas en la Alcaldía de Tlalpan.

Así como, ampliar el perfil de los facilitadores, no sólo acotarlo a profesores jubilados y seguir vinculándose con instituciones que orienten a los padres de familia o tutores en torno a los problemas sociales de las niñas, los niños y jóvenes tlalpenses.

Las recomendaciones y observaciones identificadas, son de gran utilidad para corregir y optimizar los procesos de gestión operativa, con el fin de contribuir al fortalecimiento del programa; asimismo, se considera mejorar el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, la cual deberá apegarse a los criterios establecidos en la Metodología del Marco Lógico y alinearse a los objetivos y metas establecidos.

V. Fortalecimiento del programa

a) Recomendaciones

Con base en la Matriz de Diagnostico Interno, se enlistan las siguientes recomendaciones:

Recomendaciones	Periodo estimado de atención	Medios de verificación	Área responsable de seguimiento y cumplimiento
1.- Continuar con la selección facilitadores con experiencia en diversas áreas que contribuyan a dar atención a estudiantes con barreras de aprendizaje.	Ejercicio 2020	Reglas de operación	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos*
2.- Implementar en la medida de lo posible, la simplificación administrativa.	Ejercicio 2020	Reglas de operación Formatería del programa social	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
3.- Aumentar el número de capacitaciones del personal administrativo y facilitadores, preferentemente en temas sensibles, a efecto de apoyar a los usuarios y operar en las cuatro sedes faltantes de las bibliotecas de la alcaldía.	Ejercicio 2021	Listas de asistencia Mesas de trabajo	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
4.- Ampliar el rango de edad a personas más jóvenes, con el propósito de dinamizar el programa.	Ejercicio 2020	Reglas de operación	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
5.- Las áreas responsables del diseño y operación del programa deberán de identificar con base en la Metodología del Marco Lógico, los aspectos a mejorar en la Matriz de Indicadores para Resultados.	Ejercicio 2021	Matriz de Indicadores para Resultados	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos Dirección General de Planeación del Desarrollo
6.- Implementar una matriz de seguimiento de las actividades incluidas en las reglas de operación del programa.	Ejercicio 2020	Matriz de seguimiento del cumplimiento de las actividades	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos Dirección General de Planeación del Desarrollo
7.- Continuar brindando un servicio de calidad en cada una de las asesorías educativas que se brindan a la población beneficiaria.	Ejercicio 2020	Formatos de reportes mensuales de asesorías, reportes internos	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
8.- Replantear el diseño, elaboración y aplicación de las herramientas utilizadas para medir el grado de satisfacción.	Ejercicio 2021	Encuestas	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos

*De conformidad con lo publicado en aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde se modifica las reglas de operación del programa social, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 3 de septiembre de 2019. A partir de la fecha en comento la dirección responsable deja de ser la Dirección General de Desarrollo Social, para asumir la responsabilidad la Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos



b) Observaciones

Con base en la Matriz de Diagnóstico Interno, se enlistan las siguientes observaciones:

- 1.- Seguir realizando vinculaciones con las instituciones correspondientes para tales acciones.
- 2.- Se requiere de un incremento presupuestal, a efecto de estar en la posibilidad de aumentar el número de beneficiarios a ser atendidos en las 19 bibliotecas públicas de la alcaldía.
- 3.- Incrementar el número de facilitadores para poder operar en las 19 bibliotecas públicas de la alcaldía.



VI. Anexos

Anexo 1. Población atendida mediante el programa social por colonia, barrio o pueblo en el ejercicio 2019

Alcaldía	Pueblo, barrio o colonia	Usuarios	H	M	Facilitadores	H	M	Totales
Tlalpan	Pueblo de San Miguel Ajusco	46	30	16	1	0	1	47
	Pueblo Parres el Guarda	12	10	2	0	0	0	12
	Pueblo de San Andrés Totoltepec	28	11	17	0	0	0	28
	Miguel Hidalgo 1ª. Sección	0	0	0	1	0	1	1
	Pueblo de San Miguel Topilejo	16	10	6	1	0	1	17
	Pueblo de San Pedro Mártir	44	21	23	0	0	0	44
	Tlalpan	155	68	87	1	0	1	156
	Toriello Guerra	0	0	0	1	0	1	1
	Ejidos De San Pedro Mártir	0	0	0	1	0	1	1
	Narciso Mendoza Super Mza. 3	0	0	0	1	0	1	1
	U.H. Fuentes Brotantes	0	0	0	2	1	1	2
	Fuentes de Tepepan	17	2	15	0	0	0	17
	Villa Coapa	3	1	2	0	0	0	3
	Arboledas del Sur	5	1	4	0	0	0	5
	Lomas de Padierna	0	0	0	1	0	1	1
	El Mirador II	9	6	3	0	0	0	9
	Belvedere	46	23	23	0	0	0	46
	Pueblo de Santo Tomás Ajusco	25	11	14	1	0	1	26
	Héroes de Padierna	5	1	4	0	0	0	5
	Santa Úrsula Xitla	0	0	0	1	0	1	1
	Ex Ejido de Huipulco	0	0	0	1	1	0	1
	Paraje Tetenco	0	0	0	1	0	1	1
	Miguel Hidalgo 2ª. Sección	0	0	0	1	0	1	1
Pedregal de las Águilas	38	18	20	0	0	0	38	
Totales		449	213	236	15	2	13	464