



**INFORME FINAL DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2020  
EDUCARNOS EN COMUNIDAD PARA EL BIENESTAR SOCIAL TLALPAN 2019**

---





## Contenido

	<b>Página</b>
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Objetivo</b>	<b>2</b>
<b>III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados</b>	
a) Información de referencia	3
b) Información presupuestal	5
c) Resultados	6
<b>IV. Módulo autodiagnóstico</b>	
a) Matriz de diagnóstico interno	14
b) Análisis de resultados	16
<b>V. Fortalecimiento del programa</b>	
a) Recomendaciones	17
b) Observaciones	18
<b>VI. Anexos</b>	<b>19</b>



## **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 Educarnos en Comunidad para el Bienestar Social 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 Educarnos en Comunidad para el Bienestar Social 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:** Educarnos en Comunidad para el Bienestar Social Tlalpan 2019
2. **Unidad Responsable:** Alcaldía de Tlalpan
3. **Clave Presupuestaria:** 25121615039044191100
4. **Año de Inicio del Programa:** 2016
5. **Último Año de Operación:** El programa social continúa operando en 2020
6. **Antecedentes del Programa Social:**

El problema social a atender, es el alto porcentaje de población de 15 años y más, habitantes de la Alcaldía de Tlalpan, en condición de rezago educativo, representado por la baja escolaridad, menor al promedio de la Ciudad de México, al no haber concluido la educación básica, lo que representa para el año 2015 el 21.5% de la población de 15 años y más en rezago educativo, es decir 114 mil 897 de los 553 mil 682 personas en este rango de edad, de acuerdo con la Encuesta Intercensal de INEGI 2015. Lo que impacta a esta población, la cual es económicamente activa, al no tener la posibilidad de un empleo digno con un salario suficiente para satisfacer sus necesidades básicas. De la misma forma no le permite contar con un capital cultural y educativo que prevenga para las siguientes generaciones el rezago social, educativo y económico. La Ciudad de México se encuentra entre las entidades con mayor nivel educativo del país, alcanzando 11.1 grados de escolaridad (INEGI 2015), sin embargo, existen pendientes de solución, esencialmente los relacionados con la eficiencia terminal en la educación secundaria y educación media superior, así como la cobertura en educación preescolar. A pesar de que desde el año 2004, la educación preescolar es obligatoria, las y los niños de 3 a 5 años aún no ejercen el derecho a asistir a la escuela, lo mismo pasa entre la población de 12 a 17 años, existiendo variables importantes que influyen en la asistencia a la escuela de las personas, por ejemplo, la población de zonas rurales, indígena, con padres de reducida escolaridad, población en situación de pobreza.

Los grados de escolaridad en Tlalpan, se encuentran ligeramente sobre la media de la CDMX, siendo de 11.2 años de escolaridad promedio, para el caso de los hombres es de 11.46 y en las mujeres menor, con 11.02 grados. Se estima que el 9.8% de la población de la ciudad se ubica en una situación de pobreza de capacidades de tal forma que una de cada 10 personas en la capital puede enfrentar problemas para cubrir la educación. Un aspecto a considerar es el rezago educativo, según se cita por el INEE (2015), “es uno de los rasgos que el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), considera para la medición de la pobreza. Carecer de escolaridad básica limita las expectativas culturales y económicas de los niños y jóvenes, compromete sus derechos sociales, y pone de relieve la incapacidad del Estado mexicano para garantizarla educación obligatoria universal”. A lo anterior se agrega el hecho de que existen todavía personas sin concluir la educación primaria y más aún, población sin alfabetizar, lo que representa en la Ciudad de México el 1.48% de la población de más de 15 años, y que corresponde a 105,506 personas, de las cuales 29,246.48 son hombres y 76,260.29 son mujeres. Esta distribución varía si consideramos a los diferentes rangos de edad de más de 15 años. Si se analiza la distribución por edades de la población de 15 años y más en condición de analfabetismo, se puede observar claramente que ésta se incrementa conforme aumenta la edad de las personas, lo que sucede invariablemente en todas las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México. En Tlalpan todavía existe población de 15 años y más en rezago educativo que se puede referir por la población en situación de analfabetismo, misma que alcanza el 1.74% en este rango de edad, superior al promedio de la CDMX; lo que representa un reto de 9, 286 personas de las cuales 2, 619 son hombres y 6, 667 mujeres, lo que da cuenta de brechas de género.

En el seguimiento a la evolución de la población en rezago, en la Ciudad de México, entre los años 2005 y 2015, según cifras calculadas con base en el Censo de Población 2005 y la Encuesta Intercensal 2015, realizadas por INEGI, es posible apreciar que en todas las demarcaciones se redujo el rezago, no obstante existen algunas de ellas en las que es mayor a la media de la Ciudad de México, y adicionalmente en las cuales no se observa una reducción significativa en este periodo de tiempo, tal es el caso de, Álvaro Obregón (-4.6%), Gustavo A. Madero (-5.3%), Magdalena Contreras (-5.4%), Tláhuac (-5.5%), Tlalpan (-4.2%) y Xochimilco (-4.8). Este rezago se distribuye a lo largo de las diferentes edades y tiende porcentualmente a incrementarse en los grupos de mayor edad, agregándose aquel que se produce año con año a partir del proceso de deserción escolar.

El antecedente del programa es la red de 22 Cyber Tlalpan establecidos en 2004 en la demarcación para facilitar el acceso de la población a Internet en espacios equipados con computadoras. En 2015 de los Cyber Tlalpan sólo continuaban operando cuatro, todos con equipo obsoleto. En 2016 surge el Programa Social denominado: “Asesorías Educativas presenciales y en línea en Cibercentros de Aprendizaje con jóvenes Tlalpan 2016” en el cual al cierre de ese año se inscribieron 3,600 estudiantes, de los cuales el 60% fueron mujeres y el 40% hombres con una población beneficiada de 1,944 estudiantes en edades de 15-29 años, siendo 834 hombres y 1,110 mujeres. Para el año 2017, el programa social se llamó: “Ciberescuelas 2017” con un cierre de 5,800 estudiantes inscritos, de los cuales el 59% son mujeres y 41% hombres; el mayor número de estudiantes inscritos se encuentra entre los rangos de 15-29 años, representando el 48% de la población total. El 01 de diciembre de 2018 el nombre de Ciberescuelas cambia por Centros de Aprendizaje Virtual (CAV).

Hasta diciembre de 2017 se habían instalado 24 Ciberescuelas a las cuáles se inscribieron 5,800 estudiantes, de ellos el 48% eran personas jóvenes entre 15-29 años de edad; 28% eran personas adultas de 30-59 años de edad; 21% eran niñas y niños entre 0-14 años de edad y 3% eran personas adultas mayores de 60 años. A finales de 2018 se incrementó el número a 32 Centros, con asesorías de alfabetización, primaria, secundaria y preparatoria; al mes de diciembre de 2018 había 7,437 estudiantes, de los cuales el 59% eran mujeres y 41% hombres, presentando un mayor número de estudiantes inscritos en la modalidad de educación media superior, siendo representados por el 42% de la población inscrita. Para 2019 el programa social evoluciona con la ampliación de su enfoque, cobertura y población objetivo; es decir, se plantea atender a 11,000 personas de 15 años y más con rezago educativo, con énfasis en un sistema integral incluyente y que recupere el sentido de identidad de las y los tlalpenses.

## **7. Objetivo General:**

Brindar en 32 Centros de Aprendizaje Virtual de la alcaldía, asesorías educativas, talleres de habilidades digitales y de oficios de forma gratuita con énfasis en un sistema integral incluyente, que recupere y fortalezca el sentido de identidad de las y los tlalpenses beneficiando a alrededor de 11 mil personas de 15 años y más, residentes preferentemente de las colonias con bajo y muy bajo Índice de Desarrollo Social de la demarcación territorial Tlalpan, con la participación de 188 personas profesionistas y técnicos que colaboraron en la implementación del programa social impartiendo las asesorías y los talleres; con el objetivo de disminuir el rezago educativo de esta población y con esto contribuir a garantizar su derecho a la educación.

## **8. Objetivos Específicos:**

- Conformar un sistema integral incluyente, que recupere y fortalezca el sentido de identidad de las y los tlalpenses.
- Priorizar la atención de la población en situación de analfabetismo, personas de 15 años y más, y personas adultas mayores.
- Impartir asesorías educativas a distancia o presenciales a 8,000 personas beneficiarias.
- Impartir talleres a 3000 personas beneficiarias.



- Otorgar apoyos económicos a 188 personas que participaron en la implementación del programa en la asesoría, monitoreo comunitario e impartición de talleres, formación continua, entre otras actividades en los Centros de Aprendizaje Virtual (CAV).
- Fomentar la equidad social y de género, así como la igualdad en la diversidad, garantizando que la población que se atiende y que colabore en los Centros de Aprendizaje Virtual pertenezca a los distintos grupos sociales.

## 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](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 2018 y 2019, fue de \$12,555,525.00.

<b>Presupuesto Aprobado (A) y Ejercido (E) del periodo 2018-2019 por capítulo de gasto</b>				
<b>Ejercicio Fiscal</b>	<b>2018</b>		<b>2019</b>	
<b>Capítulo de Gasto</b>	<b>A</b>	<b>E</b>	<b>A</b>	<b>E</b>
1000	-	-	-	-
2000	-	-	-	-
3000	-	-	-	-
4000	\$12,555,525.00	\$12,546,880.00	\$12,555,525.00	\$12,555,525.00
<b>Total</b>	<b>\$12,555,525.00</b>	<b>\$12,546,880.00</b>	<b>\$12,555,525.00</b>	<b>\$12,555,525.00</b>

El programa social, destinó el recurso asignado al apoyo económico de 188 personas, que colaboraron en la implementación del programa social como asesoras, monitores comunitarios, talleristas y maestros jubiladas para la impartición de asesorías y la realización de diversas actividades en los Centros de Aprendizaje Virtual (CAV).

Los apoyos económicos, se otorgaron de acuerdo con el siguiente desglose:

Desglose del ejercicio del presupuesto durante 2018 y 2019						
Componente	Denominación	Número de facilitadores beneficiados	Número de ministraciones	Monto del apoyo por ministración	Monto total del apoyo otorgado a facilitadores	Monto total de apoyos otorgados
Apoyo económico a facilitadores	Asesor "A"	32	11	\$7,650.00	\$84,150.00	\$2,692,800.00
	Asesor "B"	6	6	\$7,650.00	\$45,900.00	\$275,400.00
	Asesor "C"	50	11	\$8,645.00	\$95,095.00	\$4,754,750.00
	Asesor "D"	2	6	\$8,645.00	\$51,870.00	\$103,740.00
	Asesor "E"	30	5	\$8,645.00	\$43,225.00	\$1,296,750.00
	Monitor "A"	20	11	\$4,705.00	\$51,755.00	\$1,035,100.00
	Monitor "B"	2	6	\$4,705.00	\$28,230.00	\$56,460.00
	Monitor "C"	11	5	\$4,705.00	\$23,525.00	\$258,775.00
	Tallerista	20	11	\$6,462.00	\$71,087.50	\$1,421,750.00
	Maestro jubilado	15	11	\$4,000.00	\$44,000.00	\$660,000.00
<b>Total</b>		<b>188</b>				<b>\$12,555,525.00</b>

### c) Resultados

#### Indicadores

Indicador de Fin		
Elementos	2018	2019
<b>Nombre del indicador</b>	Población de Tlalpan, en particular jóvenes, que se inscriben a las Ciberescuelas para reanudar o concluir sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato	Porcentaje de la población de 15 años y más residente de Tlalpan en rezago educativo
<b>Descripción</b>	Beneficiar a la población de Tlalpan y en particular a los jóvenes de entre 15 y 29 años de edad, brindando asesorías para continuar y concluir estudios de primaria, secundaria y bachillerato	Contribuir a reducir el rezago educativo de la población de 15 años y más residente de Tlalpan
<b>Método de cálculo</b>	# de inscritos en 2017/ # de inscritos en 2018	(Población de 15 años y más residente de Tlalpan en rezago educativo/ Total de población de 15 años y más residente de Tlalpan)*100
<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual	Anual
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente	Sin datos
<b>Línea Base</b>	5,574	Sin datos
<b>Año de Línea Base</b>	2016	Sin datos
<b>Resultados</b>	.022	20.75 %





<b>Indicador de Propósito</b>		
<b>Elementos</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Nombre del indicador</b>	Reducción del abandono educativo, en particular de jóvenes en la delegación Tlalpan	Porcentaje de la población de 15 años y más residente de las colonias de bajo y muy bajo ÍDS de Tlalpan en rezago educativo que se reincorporan a sus estudios
<b>Descripción</b>	Población de Tlalpan en rezago, en particular jóvenes, reanudan o concluyen sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato.	Población de 15 años y más residente de las colonias de bajo y muy bajo ÍDS de Tlalpan en rezago educativo se reincorporan a sus estudios
<b>Método de cálculo</b>	Número de jóvenes en rezago - Número de jóvenes que se inscriben a la Ciberescuelas para continuar, reanudar o concluir sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato	(Población de 15 años y más residente de las colonias de bajo y muy bajo ÍDS de Tlalpan en rezago educativo que se reincorporan a sus estudios/ Población de 15 años y más residente de las colonias de bajo y muy bajo ÍDS de Tlalpan en rezago educativo) *100
<b>Frecuencia de Medición</b>	Mensual	Mensual
<b>Sentido del indicador</b>	Ascendente	Sin datos
<b>Línea Base</b>	5,574	Sin datos
<b>Año de Línea Base</b>	2016	Sin datos
<b>Resultados</b>	6.62%	9.57%



## 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 entre 2018 y 2019

Bienes y/o servicios del programa social				
Descripción	2018		2019	
	Cantidad de bienes y/o servicios programados en las reglas de operación	Cantidad de bienes y/o servicios otorgados durante la implementación del programa	Cantidad de bienes y/o servicios programados en las reglas de operación	Cantidad de bienes y/o servicios otorgados durante la implementación del programa
Facilitadores de servicios.	188	212*	188	236*
Usuarios.	8,200	7,437	11,000	11,333**
Ciberescuelas (2018) / Centros de Aprendizaje Virtual (CAV) 2019.	32	28	32	32
Asesorías educativas presenciales (2018) / Asesorías presenciales y a distancia (2019).	6,200	5,307	8,000	8,000
Talleres de capacitación artística, oficios, habilidades digitales y ajedrez (2018) / Talleres (2019).	2,000	2,130	3,000	3,333

\* Los padrones de beneficiarios del programa social denominado “Ciberescuela Tlalpan 2018” y “Educarnos en Comunidad para el Bienestar Social Tlalpan 2019”, es consolidado, es decir, incluye el total de beneficiarios que recibieron por lo menos una ministración del apoyo económico durante el periodo de la operación del programa, lo anterior derivado de las altas y bajas previstas en las reglas de operación correspondientes.

\*\*El programa social rebasó la meta en un 3.02%, lo anterior, en virtud de dio muestras de sus talleres en tres espacios alternos, propiciando una mayor participación de la comunidad.

### Evolución de la Cobertura

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

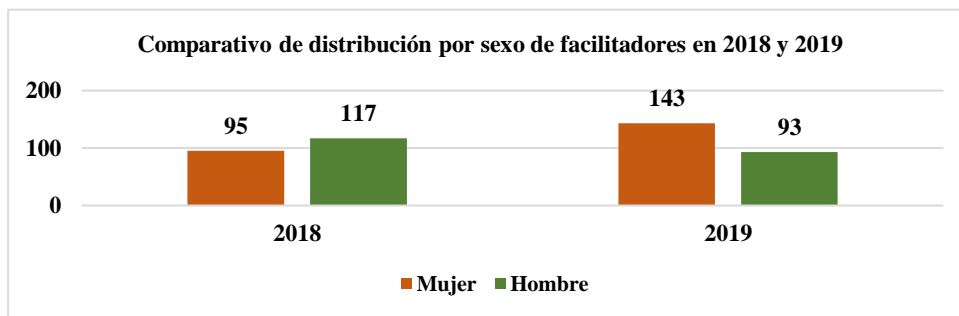
Tipo de población beneficiada	2018		2019	
	Total de población beneficiada programada	Total de población beneficiada atendida	Total de población beneficiada programada	Total de población beneficiada atendida
Facilitadores	188	212*	188	236
Usuarios	8,200	7,437	11,000	11,333
<b>Total</b>	<b>8,388</b>	<b>7,649</b>	<b>11,188</b>	<b>11,569</b>

\* La información reportada de los ejercicios 2018 y 2019 son consolidados, es decir, incluyen el total de facilitadores que recibieron por lo menos una ministración del apoyo económico durante el periodo de la operación del programa, lo anterior derivado de las altas y bajas previstas en las reglas de operación correspondientes.

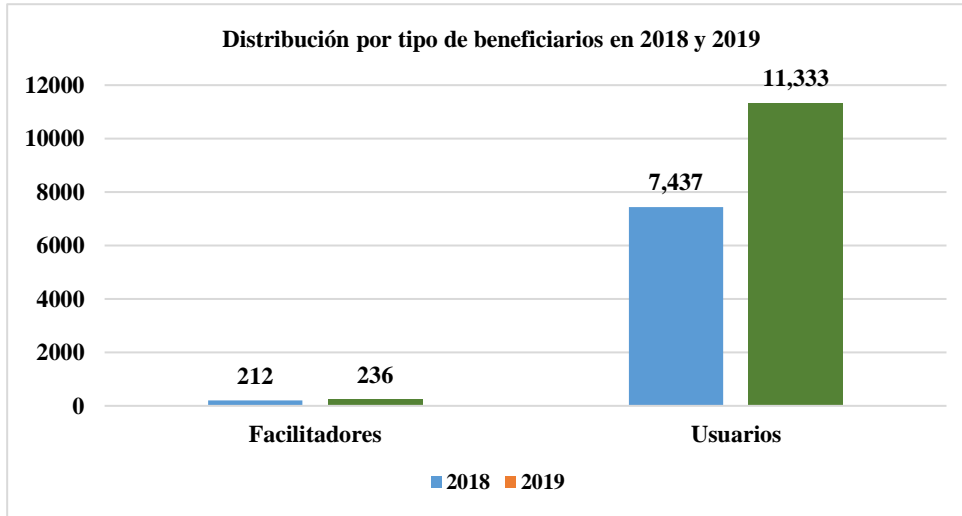
### Análisis de la Cobertura

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:

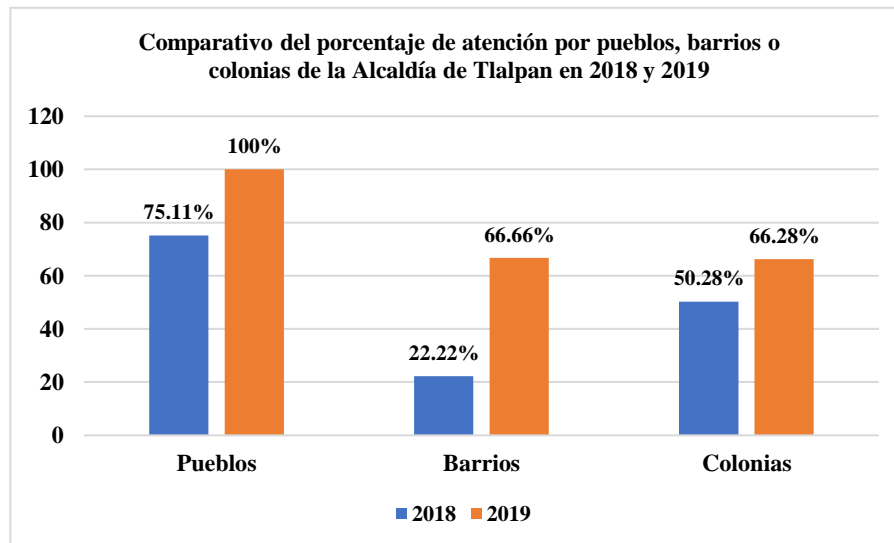
#### a) Distribución por sexo



**b) Distribución por tipo de beneficiario (facilitadores y usuarios)**

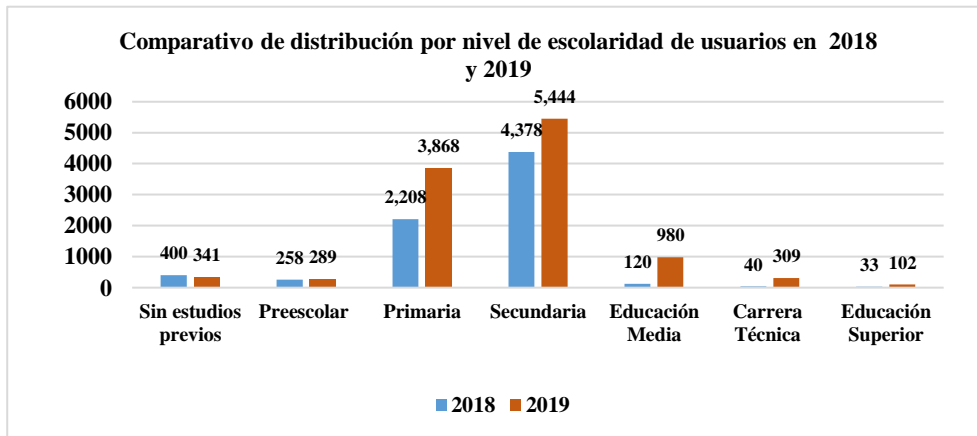
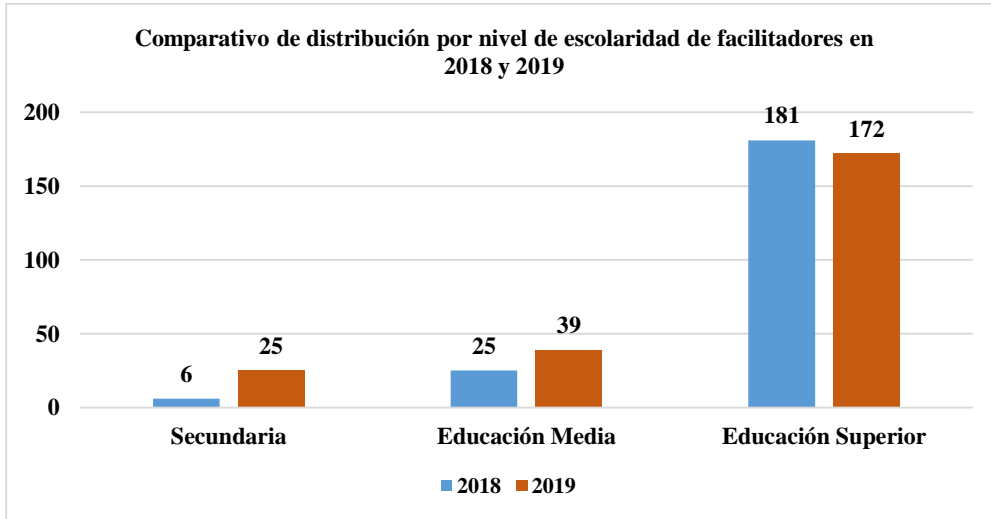


**c) Distribución territorial por pueblos, barrios y colonias**

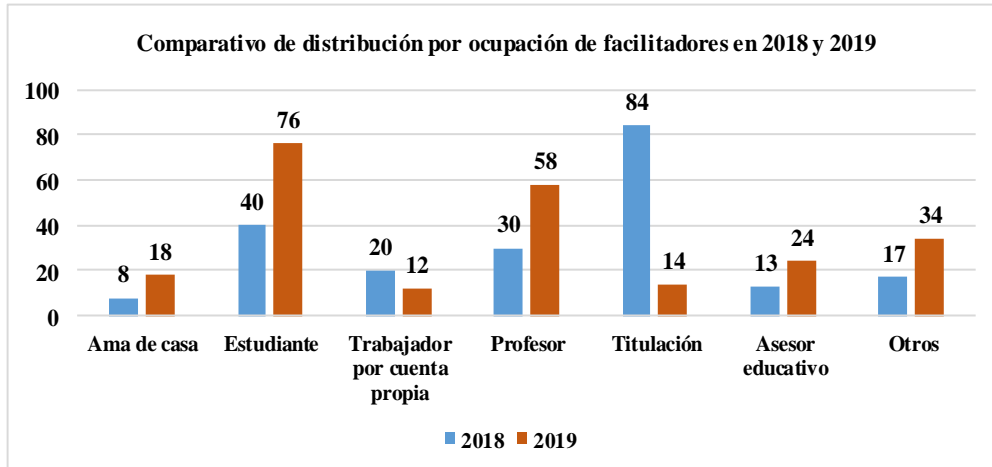


\* Para mayor referencia consultar el Anexo 1.

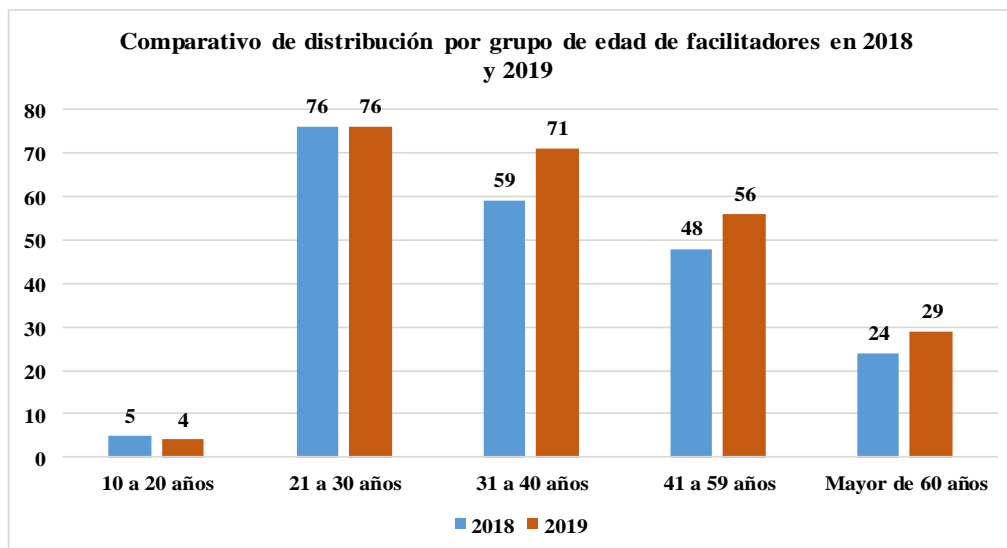
d) Distribución por nivel de escolaridad

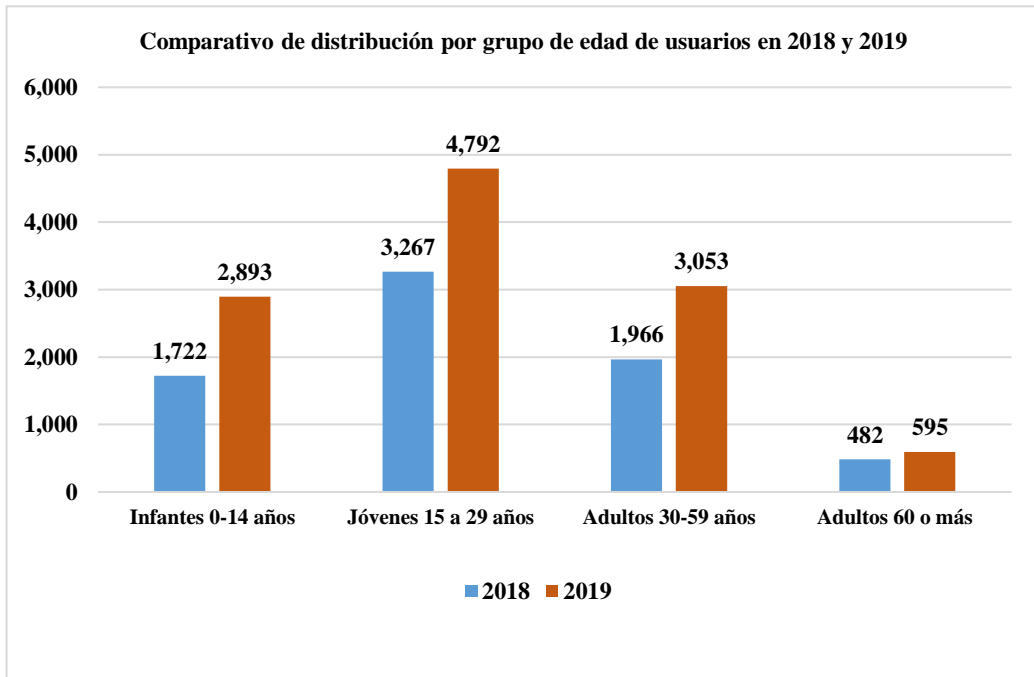


e) Distribución por ocupación



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 del programa.

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

<b>Matriz de Diagnóstico Interno</b>		
<b>Categorías</b>	<b>Hallazgos</b>	<b>Recomendaciones y observaciones</b>
<b>1. Fortalezas y aprendizajes</b>	1.1 Mediante la implementación del programa social se logró brindar servicios gratuitos en los 32 Centros de Aprendizaje Virtual (CAV) de la Alcaldía, ya que 19 de ellos son Centros Generadores, y con esta acción se priorizaron las necesidades de las comunidades y se coadyuva a disminuir el rezago educativo y garantizar el derecho a la educación.	1.1.1 Se recomienda para el ejercicio 2020, continuar con la gratuidad en los servicios que se brindan en los CAV a los usuarios.
	1.2 La ubicación estratégica de los CAV, en puntos cercanos a los grupos de mayor vulnerabilidad, permitió generar una sinergia natural de las comunidades con las actividades.	1.2.1 Se recomienda continuar con la difusión presencial y virtual del programa social en torno a las actividades y ubicación de los CAV.
	1.3 El perfil de los facilitadores, que colaboró en la implementación del programa social fue de gran importancia para generar resultados dentro del mismo, toda vez que a través de sus experiencias y capacidades apoyaron a jóvenes que abandonaron sus estudios de nivel básico, medio superior y personas que llevan mucho tiempo fuera del ámbito escolar.	1.3.1 Se recomienda continuar con la identificación de personas que cuenten con la experiencia en la materia, así como la capacitación constante en temas de índole social, manejo de habilidades socioemocionales, psicopedagógicas, etc., lo que permitirá impartir y transmitir mejores conocimientos a los usuarios/as.
	1.4 Se consiguió la participación mayoritaria de mujeres entre 15 y 29 años, promovido por la seguridad, el respeto, la tolerancia, en los espacios de la alcaldía.	1.4.1 Se recomienda fomentar con acciones e información, el derecho a la educación reconociendo como base fundamental la inclusión y equidad de género, las cuales provean a la población de herramientas necesarias para su bienestar social.



<p><b>2. Obstáculos y brechas</b></p>	<p>2.1 Insuficiente difusión en los CAV y a transeúntes.</p> <p>2.2 Inhabilitación de espacios donde se opera el programa.</p>	<p>2.1.1. Se recomienda establecer nuevas formas de difusión, tales como redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, etc.) y medios de comunicación oficiales que permitan incrementar el acceso al programa.</p> <p>2.2.1 Se recomienda contemplar espacios alternativos (físicos y virtuales), para la operación del programa ante cualquier contingencia ajena al programa.</p>
<p><b>3. Áreas de oportunidad</b></p>	<p>3.1 Atender la problemática existente en torno al fortalecimiento de mecanismos de gestión administrativa para el mantenimiento oportuno de los CAV.</p> <p>3.2 La Insuficiente actualización de programas educativos, es un reto para la operación del programa.</p> <p>3.3 Poco uso de plataformas digitales.</p> <p>3.4 Gestionar el incremento del presupuesto al programa social.</p> <p>3.5 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.</p> <p>3.6 El seguimiento de las actividades que se realizan en el programa es limitado.</p>	<p>3.1.1 Se observa que se requiere de actualización de software, equipo de cómputo, así como de mobiliario, con el fin de mejorar el servicio que se les brinda a los usuarios.</p> <p>3.2.1 Se observa que se deben de actualizar los programas académicos con reconocimiento y/o de validez oficial de instancias educativas, promoviendo contenidos de alta calidad académica.</p> <p>3.3.1 Se observa que se requiere contar con plataformas digitales que permitan acceder a la recopilación de información en base a estadísticas, monitoreo, informes, reportes, datos relevantes, etc. del programa social, con la finalidad de generar mejoras continuas.</p> <p>3.4.1 Se observa que se requiere un incremento en el presupuesto asignado al programa social, a efecto de que el mismo cuente con un mayor número de facilitadores de servicios y este en posibilidades de dar un mayor de número de asesorías.</p> <p>3.5.1 Se recomienda que las áreas responsables del diseño y operación del programa, deberán identificar con base en la Metodología del Marco Lógico, los aspectos a mejorar en la Matriz de Indicadores para Resultados.</p> <p>3.5.2 Se observa que las áreas que diseñan y operan el programa social, requieren de capacitación en temas de Metodología del Marco Lógico y Matriz de Indicadores para Resultados.</p> <p>3.6.1 Se recomienda implementar una matriz de seguimiento de las actividades incluidas en las reglas de operación del programa.</p>

<b>4. Satisfacción de beneficiarios</b>	4.1 La encuesta arrojó que el 79% de los usuarios consideró que las asesorías educativas, talleres de habilidades digitales y oficios contribuyen a garantizar su derecho a la educación.	4.1.1 Se recomienda diseñar nuevas metodologías educativas que permitan construir procesos e interacciones entre los usuarios/as y facilitadores del programa, con la finalidad de continuar con la aceptación del programa entre la población.
	4.2 Del total de encuestas aplicadas el 81% está satisfecho con la implementación del programa social.	4.2.1 Se recomienda replantear el diseño, elaboración y aplicación de más herramientas utilizadas para medir el grado de satisfacción

#### **b) Análisis de resultados**

En coordinación con el área responsable de la operación del programa social se lograron identificar las fortalezas y debilidades del programa, desde su diseño hasta su implementación. Esto nos llevó a detectar los hallazgos más significativos que serán atendidos de manera eficiente y de acuerdo a los tiempos establecidos.

Los resultados arrojados mostraron que se cumplieron con los objetivos y metas establecidas en las reglas de operación.

Es un programa, que a través de los facilitadores de servicios imparte asesorías y talleres a usuarios de cualquier nivel, garantizando el derecho a la educación a la población en situación de vulnerabilidad. Este programa ha ampliado su cobertura de 3,600 a 11,333 personas, además de ser un programa que cuenta con un grado de aceptación bueno.

Uno de los aspectos importantes que deberá considerarse es el rediseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, esta deberá apearse a los criterios establecidos en la Metodología del Marco Lógico, así como a los objetivos y metas que se establezcan en el programa social.

## V. Fortalecimiento del programa

### a) Recomendaciones

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

Recomendaciones	Periodo estimado de atención	Medios de verificación	Área responsable de seguimiento y cumplimiento
1.- Para el ejercicio 2020, continuar con la gratuidad en los servicios que se brindan en los CAV a los usuarios.	Ejercicio 2020	Reglas de operación	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos*
2.- Difusión presencial y virtual del programa social en torno a las actividades y ubicación de los CAV.	Ejercicio 2021	Twitter Facebook Instagram	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
3.- Continuar con la identificación de personas que cuenten con la experiencia en la materia, así como la capacitación constante en temas de índole social, manejo de habilidades socioemocionales, psicopedagógicas, etc., lo que permitirá impartir y transmitir mejores conocimientos a los usuarios/as.	Primer trimestre de 2020	Reglas de operación Expediente de los facilitadores de servicios seleccionados	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
4.- Fomentar con acciones e información, el derecho a la educación reconociendo como base fundamental la inclusión y equidad de género, las cuales provean a la población de herramientas necesarias para su bienestar social.	Ejercicio 2021	Reglas de operación Listas de asistencia Mecanismos de control y seguimiento implementados por el área ejecutora	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
5.- Establecer nuevas formas de difusión, tales como redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, etc.) y medios de comunicación oficiales que permitan incrementar el acceso al programa.	Ejercicio 2021	Facebook Twitter Instagram	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos Dirección de Comunicación Social
6.- Contemplar espacios alternativos (físicos y virtuales), para la operación del programa ante cualquier contingencia ajena al programa.	Ejercicio 2021	Listado de sedes alternas y disponibilidad	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.

7.- Las áreas responsables del diseño y operación del programa, deberán 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
8.- Implementar una matriz de seguimiento de las actividades incluidas en las reglas de operación del programa.	Ejercicio 2021	Matriz de seguimiento del cumplimiento de las actividades	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos Dirección General de Planeación del Desarrollo
9.- Diseñar nuevas metodologías educativas que permitan construir procesos e interacciones entre los usuarios y facilitadores del programa, con la finalidad de continuar con la aceptación del programa entre la población.	Semestral	Minutas de reunión Propuestas de planes Documentos que se generen en el ejercicio e implementación del programa.	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos
10.- Replantear el diseño, elaboración y aplicación de más herramientas utilizadas para medir el grado de satisfacción.	Ejercicio 2021	Encuestas de satisfacción	Dirección Ejecutiva de Derechos Culturales y Educativos

## b) Observaciones

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

- 1.- Se requiere de actualización de software, equipo de cómputo, así como de mobiliario, con el fin de mejorar el servicio que se les brinda a los usuarios.
- 2.- Se deben actualizar los programas académicos con reconocimiento y/o de validez oficial de instancias educativas, promoviendo contenidos de alta calidad académica.
- 3.- Se requiere contar con plataformas digitales que permitan acceder a la recopilación de información en base a estadísticas, monitoreo, informes, reportes, datos relevantes, etc. del programa social, con la finalidad de generar mejoras continuas.
- 4.- Se requiere un incremento en el presupuesto asignado al programa social, a efecto de que el mismo cuente con un mayor número de facilitadores de servicios y este en posibilidades de dar un mayor número de asesorías.
- 5.- Las áreas que diseñan y operan el programa social, requieren de capacitación en temas de Metodología del Marco Lógico y Matriz de Indicadores para Resultados.

## VI. Anexos

### Anexo 1.

#### Población atendida mediante el programa social por pueblo, barrio o colonia en el 2018

Alcaldía	Pueblo, barrio o colonia	Usuarios			Facilitadores			Gran total
		Total	H	M	Total	H	M	
Tlalpan	Acanceh	281	161	120	8	4	4	289
	Belvedere	463	179	284	8	4	4	471
	Biblioteca Central	249	114	135	8	4	4	257
	Bosques	173	73	100	7	4	3	180
	Chichicaspatl	424	163	261	9	7	2	433
	Cultura Maya	383	173	210	7	4	3	390
	La Tortuga	175	80	95	6	4	2	181
	Digna Ochoa	384	179	205	8	4	4	392
	Padierna	555	230	325	14	7	7	569
	Parque Morelos	376	168	208	9	6	3	385
	Parres El Guarda	103	38	65	5	1	4	108
	Pedregales	260	105	155	7	3	4	267
	Magdalena Petlacalco	186	79	107	6	3	3	192
	San Andrés	139	59	80	6	3	3	145
	San Pedro Mártir	811	389	422	15	8	7	826
	Santa Úrsula Xitla	246	95	151	7	5	2	253
	Tlalcoligia	134	52	82	7	5	2	141
	Tlalmille	124	43	81	7	5	2	131
	Topilejo	190	89	101	7	5	2	197
	Inclusiva de Congreso	98	39	59	7	5	2	105
	Santo Tomas Ajusco	476	209	267	12	6	6	488
	Hornos	314	125	189	8	4	4	322
	La Fama	328	144	184	9	6	3	337
	Pueblo Quieto	86	26	60	4	2	2	90
	Villa Coapa	201	82	119	7	3	4	208
	Vito Alessio Robles	167	71	96	6	4	2	173
Ave del Paraíso	111	45	66	8	1	7	119	
<b>Total</b>		<b>7,437</b>	<b>3,210</b>	<b>4,227</b>	<b>212</b>	<b>117</b>	<b>95</b>	<b>7,649</b>

**Población atendida mediante el programa social por pueblo, barrio o colonia en el 2019**

Alcaldía	Pueblo, barrio o colonia	Usuarios			Facilitadores			Gran total
		Total	H	M	Total	H	M	
Tlalpan	Acanceh	389	225	164	8	4	4	397
	Belvedere	706	452	254	12	4	8	718
	Biblioteca Central	502	298	204	9	4	5	511
	Bosques	283	165	118	6	2	4	289
	Chichicaspalt	589	370	219	9	2	7	598
	Carrasco	260	181	79	8	2	6	268
	Cultura Maya	524	283	241	9	4	5	533
	La Tortuga	302	165	137	6	2	4	308
	Digna Ochoa	697	415	282	10	3	7	707
	Padierna	1077	634	443	14	5	9	1091
	Parque Morelos	233	129	104	5	2	3	238
	Parres el Guarda	123	76	47	5	1	4	128
	Pedregales	587	369	218	8	3	5	595
	Magdalena Petlacalco	433	240	193	12	5	7	445
	San Andrés	242	138	104	9	3	6	251
	San Pedro Mártir	871	491	380	15	7	8	886
	San Miguel Ajusco	188	119	69	6	2	4	194
	Santa Ursula Xitla	406	265	141	8	4	4	414
	Tlalcoligia	288	164	124	5	1	4	293
	Tlalmille	126	76	50	5	1	4	131
	Topilejo	608	367	241	11	5	6	619
	Inclusiva de Congreso	205	125	80	4	2	2	209
	Santo Tomas Ajusco	535	321	214	14	7	7	549
	Hornos	353	218	135	9	4	5	362
	La Fama	131	72	59	8	5	3	139
	Pueblo Quieto	71	41	30	5	0	5	76
	Inclusiva ADEI	3	1	2	2	1	1	5
	Villa Coapa	343	214	129	8	4	4	351
Vito Alessio Robles	258	161	97	6	4	2	264	
<b>Total</b>		<b>11,333</b>	<b>6,775</b>	<b>4,558</b>	<b>236</b>	<b>93</b>	<b>143</b>	<b>11,569</b>