

INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2019
FICHA SINTÉTICA DE INFORMACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL:
“MAESTRO EN TU CASA”

1. Información de referencia

Conforme a lo que señalan los Lineamientos para la Evaluación Interna 2019 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, se presenta la evaluación interna 2019 del Programa Maestro en tu casa con la que se concluye la valoración de su puesta en práctica; ya que el mismo dejó de operar en 2018.

1.1 Modalidad y clave Presupuestaria:

Centro Gestor: 36 C0 01, Área funcional: 255.450

1.2 Unidades Responsables: Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la CDMX, a través de la Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria.

1.3 Nombre del Programa Social: Maestro en tu casa

1.4 Año de Inicio del Programa: 2014

1.5 Último año de operación: 2018

1.6 Antecedentes del Programa Social:

El Programa Maestro en tu Casa, es el resultado de una serie de esfuerzos de la Secretaría de Educación de la Ciudad de México para atender a las personas que se encuentran en situación de rezago educativo. Se identifican tres fases principales: 1) Atención del analfabetismo; 2) Atención en primaria, secundaria 3) Atención en primaria, secundaria, media superior y Alfabetización Digital.

En la primera fase, el Programa de Alfabetización Diversificada en 2014 y su posterior modificación el Programa de Alfabetización de ese año, se enfocaron a disminuir el fenómeno del analfabetismo en la población de 15 años o más en las cinco delegaciones con mayor cantidad de población en esta condición: Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan y Xochimilco.

El programa contaba con una estructura sencilla de alfabetizadores y coordinadores regionales que se centraban en la atención de población analfabeta con base en las cifras del Censo de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). A partir de marzo de 2016 el Programa se extendió a los 16 órganos políticos administrativos de la Ciudad de México.

En julio de 2016, en una segunda fase, el Programa con el nombre de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas incorporó como componentes el acompañamiento de personas interesadas en concluir la primaria y secundaria, a través del Programa Especial de Certificación del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (PEC-INEA), por lo que se redefinió la población objetivo. Para ello, se seleccionaron un conjunto de Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEBs) prioritarias, se ajustó la matriz de indicadores, se fortalecieron las coordinaciones regionales, se redefinió la figura de alfabetizador a enlace educativo y se establecieron colaboraciones con grupos organizados, sociedad civil e instancias públicas y privadas. Las características de la población objetivo para ese año, fue: personas mayores de 15 años, residentes de las zonas de alta marginación de la Ciudad de México.

En el 2017, el Programa, se renombró Maestr@ en Tu Casa y se adicionó el componente de acompañamiento educativo para lograr la certificación de primaria, secundaria y media superior; se instauró la figura de maestro comunitario, responsable del proceso de enseñanza-aprendizaje. Con este nuevo enfoque, el enlace educativo focalizó su labor en la prospección de las zonas prioritarias de atención.

El objetivo fundamental consistió en desarrollar las competencias necesarias para la vida de las y los educandos, ampliando las oportunidades de las personas beneficiarias para alcanzar un desempeño económico, social y personal más satisfactorio; para ello, se buscó el apoyo de una red amplia de organizaciones gubernamentales, educativas, de la sociedad civil, órganos de representación ciudadana, sindicatos, confederaciones patronales y ciudadanas que promovieran la educación en sus comunidades.

Durante 2017 el objetivo del Programa se vio afectado por dos hechos: 1) El cambio en el examen del INEA, lo que ocasionó deserción en los grupos educativos, 2) El sismo del 19 de septiembre que generó la interrupción de la labor en las zonas más afectadas de la Ciudad de México, así como el cambio de rutinas y prioridades en la vida cotidiana de una parte importante de la población.

Por otro lado, en ese año se vinculó a las y los educandos a la certificación de educación media superior. En este proceso se identificó la necesidad de contar con un acompañamiento educativo previo a la evaluación.

Sobre las acciones y áreas de oportunidad del Programa Maestro en tu Casa 2017

El propósito de la estrategia de intervención del programa Maestro en tu casa de la SEDU de la Ciudad de México consistió en acercar los servicios mediante tres acciones:

1.-Instrumentación y consolidación de los centros educativos; 2.- Organización y vinculación de la población en situación de rezago educativo para su certificación y 3.- Intervención educativa.

Estas acciones permitieron articular los esfuerzos de SEDU, INEA y organizaciones de la sociedad civil para atender el problema del rezago educativo, particularmente en las colonias, barrios, pueblos y comunidades de la Ciudad de México.

De manera específica en la operación en 2017, se consolidó y fortaleció la instrumentación de 456 centros educativos ubicados en los 16 órganos políticos administrativos de la Ciudad de México.

Se brindó atención a población en situación de rezago educativo, en los componentes del INEA (PEC y MEVyT), Alfabetización Digital y vinculación a educación media superior.

Se construyó un trabajo en red que involucró entidades del ámbito local y federal con atribuciones y recursos para la educación ciudadana, comunitario y bilingüe (INEA, SEDEREC, UPN).

Con el componente de Alfabetización digital se redujo la brecha digital de la población adulta mayor principalmente, facilitándole la accesibilidad educativa tecnológica en espacios digitales (cibercentros en las estaciones del Sistema de Transporte Colectivo Metro).

Las áreas de oportunidad identificadas a partir de la operación durante 2017, radican en mejorar el proceso de selección de las personas que participarán aportando sus saberes a la población en situación de rezago educativo, mejorar los canales de coordinación con INEA, fortalecer el proceso de atención, vinculación y seguimiento a las y los educandos, mejorar el sistema de recepción de evidencias y registro de información, además de ampliar los servicios educativos del programa con el componente de acompañamiento académico presencial en las áreas de matemáticas y ciencias a la población en situación de rezago educativo de nivel media superior y finalmente ampliar los servicios de alfabetización digital en términos de contenidos y seguimiento para la población que así lo solicite.

En el año 2018 se decidió que el Programa recibiera el nombre de Maestro en tu casa y se incorporó la utilización del Sistema Solidario de Intercambio de Saberes. El Sistema Solidario de Intercambio de Saberes (SSIS), permite establecer lazos de colaboración entre personas que tienen mayor grado escolar y las que se encuentran en rezago educativo. De esta manera, las primeras dan asesorías a las segundas, recibiendo a cambio un apoyo económico.

En este propio año se estableció una estrategia de inclusión educativa para la apertura de grupos especializados en la atención a población vulnerable en rezago educativo con el Instituto de Prevención y Atención para las Adicciones de la CDMX (IAPA) en los centros de rehabilitación, con la Secretaría de Desarrollo Social a través de las Unidades de Atención a Violencia Familiar, con el Instituto de la Juventud (INJUVE) para llevar a cabo la atención a personas sordas y sus familiares, con el Instituto para la Integración al Desarrollo de las personas con Discapacidad (INDEPEDI), para atender a personas con discapacidad para la formación de grupos de bachillerato, el DIF, para la atención a personas en riesgo de situación de calle, con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para Refugiados (ACNUR) para la atención de la población migrante y con la Procuraduría General de Justicia de la Ciudad de México a través de los Centros de Atención a Mujeres. Así mismo se firmó un convenio con la Dirección General de Tratamiento para Adolescentes, lo que permitió la atención de jóvenes reclusos. Adicionalmente se abrió un segundo grupo de alfabetización Braille en la Secretaría de Educación de la CDMX y se conservó el existente desde 2017. Se habilitaron grupos en las aulas de capacitación de la SEDU (Netzahualcóyotl N° 127) para Alfabetización en Lenguaje Mexicano de señas (LSM). Se establecieron acciones con la Secretaría de Seguridad Pública de la Ciudad de México para la atención de policías auxiliares en el componente de bachillerato.

2. Presupuesto

Para la elaboración de esta sección se tomaron en cuenta los Informes de cierre de Cuenta Pública emitidos desde 2014 (fecha de creación del Programa) hasta 2018 (fecha de culminación del mismo).

2.1 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2012-2018 por capítulo de gasto del Programa Maestro en tu casa Cifras en miles de pesos (MDP) de 2018*

Capítulo de gasto	2014		2015		2016		2017		2018	
	A	E	A	E	A	E	A	E	A	E
1000	14,002,739.53	14,002,739.53	9,631,620.63	9,631,620.63	61,143,456.87*	61,143,456.87*	58,469,812.02	58,469,812.02	58,228,034.88	58,228,034.88
2000	680,878.43	680,878.43	412,041.17	412,041.17	583,733.41	583,733.41	406,732.97	406,732.97	256,379.91	256,379.91
3000	5,390,733.94	5,390,733.94	2,252,791.18	2,252,791.18	8,446,524.75	8,446,524.75	10,143,154.33	10,143,154.33	9,493,046.47	9,493,046.47
4000	14,675,838.00	14,675,838.00	20,310,825.00	20,310,825.00	26,653,351.00	26,653,351.00	33,276,760.00	33,276,760.00	26,006,122.98	26,006,122.98
5000	69,509.55	69,509.55								
TOTAL	34,819,699.45	34,819,699.45	32,607,277.98	32,607,277.98	96,827,066.03	96,827,066.03	102,296,459.32	102,296,459.32	93,983,584.24	93,983,584.24

* En todos los casos se tomó el presupuesto modificado y el ejercido según los datos que aparecen en Cuenta Pública para la Actividad Institucional "Acciones para la alfabetización diversificada". El presupuesto del Programa de Alfabetización hasta llegar a Maestro en tu casa es el que aparece en el capítulo 4000.

** En el informe de cuenta pública 2016 aparecen desglosadas dos partidas en el capítulo 1000, la primera de 60,799,682.87 y la segunda de 343,774.00. La suma de ambas es la que se ha colocado en el espacio de este capítulo.

2.2 Presupuesto por origen de los recursos del periodo 2012-2018:

Presupuesto aprobado 2012-2018 por capítulo de gasto. Cifras en miles de pesos (MDP) de 2018

Año	Porcentaje respecto al presupuesto aprobado				
	2014	2015	2016	2017	2018
Local	100%	100%	100%	100%	100%

2.3 Consideraciones sobre el presupuesto

Como se observa en las tablas anteriores existe una estrecha correspondencia entre el presupuesto modificado y el ejercido en todos los años de operación del Programa y un 100% de cumplimiento en todos los casos con relación al presupuesto modificado.

Maestro en tu casa ejerció un presupuesto local. Durante todo el período de su puesta en práctica el programa y sus intervenciones estuvieron considerados dentro de la Cuenta Pública de la Entidad.

3. Resultados del Programa Social Maestro en tu casa 2018

La metodología para la Evaluación de Resultados utilizada en el Programa es cuantitativa y cualitativa. A través de diversas estrategias analíticas, su aplicación ha permitido construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que han hecho posible que "Maestro en tu Casa" se haya podido operar en la anterior administración. Ello es así porque se abordó la perspectiva desde fuera (punto de vista del evaluador) propia del enfoque cuantitativo; complementándola con la perspectiva desde dentro (punto de vista de los actores). Ello condicionó el uso del lenguaje numérico y el verbal sin dejar de prestar atención a los aspectos observables y cuantificables, se atendió a la vez a cuestiones comprometidas con la captación y comprensión de los beneficiarios directos del programa. Por tal razón, el análisis ha sido estadístico, pero también se ha utilizado el análisis de contenido por parte del equipo evaluador. La aplicación de la metodología cuantitativa ha permitido hacer una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad identificadas con la Metodología de Marco Lógico implementada en el Programa.

El Programa Maestro en tu casa tuvo problemas en el levantamiento de su línea base en 2016 que le impidieron la ejecución del Levantamiento de Panel planificada para 2017 en los tiempos estipulados. Ello condicionó la realización de un nuevo levantamiento de línea base que se efectuó a finales de 2017, de cuyo análisis fue posible emitir una serie de consideraciones generales que toman en cuenta las diferentes categorías que fueron objeto de análisis:

1. Los rangos de edad de la muestra seleccionada permitieron inferir que, a pesar de que la atención del Programa se mueve en intervalo amplio: población de quince años o más en condición de rezago educativo, el mismo presentó particularidades en cada uno de los componentes. Alfabetización tuvo a la mayor parte de los entrevistados en el rango de edades de 60 años y más, y alfabetización digital, poseía al 70% de los encuestados entre los 48 y 69 años. Sin embargo, lo interesante es que en el caso del Programa de Certificación de Primaria la mayoría del personal seleccionado se encontró entre 30 y 59 años y, en el Programa de Certificación de Secundaria, el rango con mayor presencia fue el comprendido entre los 15 y 29 años. Esto permitió plantear cómo el rezago asume manifestaciones variadas en dependencia de la edad del personal que lo padece.

2. En cuanto al sexo de las personas, la presencia mayoritaria de mujeres fue una manifestación reiterada en todos los componentes. Ello supuso que el Programa trabajara en aras de asegurar una igualdad real que de alguna forma compensó la desigualdad histórica que el género femenino arrastra en cuanto a representación política o mercado laboral, entre otras, e intentó acercarse a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que debían cumplirse en 2030, y que plantean lograr la igualdad entre los géneros y empoderar a todas las mujeres y niñas, como uno de sus retos fundamentales.

3. La ubicación de las personas encuestadas en los espacios geográficos de las diferentes delegaciones de la Ciudad de México evidenció que, en los componentes de Alfabetización, Programa de Certificación en Educación Primaria y Programa de Certificación en Secundaria, la delegación con la mayor cantidad de participantes es Iztapalapa, seguida por Tlalpan, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Coyoacán y Cuauhtémoc. En el caso del Componente Alfabetización Digital las delegaciones más representadas fueron Cuauhtémoc en primer lugar, seguida de Gustavo A. Madero, Iztacalco, Coyoacán y Tlalpan. Ello, vino condicionado porque las sesiones de preparación se impartían en los Cibercentros creados en las estaciones del Metro. Los aspectos anteriores permitieron inferir que Maestro en tu casa estaba orientado a trabajar en las zonas de mayor vulnerabilidad de la Ciudad para tratar de mitigar los problemas que allí se presentan.

4. El instrumento diseñado para su aplicación en cada uno de los componentes presentó resultados coincidentes en las diferentes categorías de análisis. De forma general, las expectativas de los participantes resultaron altas en cuanto a cómo el programa les permitiría cubrir sus necesidades, el grado de ponderación antes de recibir el beneficio y la seguridad que se tenía en la recepción de los servicios que se otorgan, era alto. Existía una buena información sobre el programa y había consenso mayoritario en considerar que el mismo contribuiría a la cohesión familiar y social. Asimismo, se valoró de forma positiva por una amplia representación de las personas encuestadas el trato recibido, la asignación de beneficios, etcétera; aunque era necesario continuar trabajando en lo relativo al conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias. La calidad del beneficio y su contribución a la solución de las necesidades se valoró en un nivel alto mayoritariamente. La minoría de los encuestados señaló costos relacionados con la realización de la contraprestación; a su vez se manifestó un alto grado de opiniones positivas sobre el Programa.

Derivado de los aspectos mencionados con anterioridad en 2018 se planificó nuevamente el Levantamiento de línea base y de panel tomando en consideración todos los componentes que opera el programa.

3.1 Información de su indicador a nivel de fin:

El indicador de fin del Programa *Maestro en tu casa* tuvo variaciones en su formulación las cuales se expresan en el epígrafe **Antecedentes del Programa Social** y que se derivan fundamentalmente de los siguientes factores:

PRIMERA ETAPA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA:

a) En el año 2014, fecha de creación del Programa, no se definió un indicador de fin en la matriz; aunque el objetivo general del mismo se orientó a: *Reducir el índice de analfabetismo de la población de entre 15 y 79 años, residentes en la Ciudad de México, por medio de una estrategia de alfabetización diversificada*, tal y como se expresa en las Modificaciones a las Reglas de Operación que fueron publicadas el 14 de agosto de 2014. Se trabajó con cinco delegaciones prioritarias: Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan y Xochimilco.

b) En el año 2015, aunque se mantuvo el mismo objetivo general del Programa (solo se cambió lo referente a la *población de 15 y más años de edad*); sí se publicó una matriz de indicadores que recogió como objetivo del indicador de fin: *Contribuir a disminuir las condiciones de vulnerabilidad de la población de jóvenes y adultos en condición de analfabetismo de la Ciudad de México mediante la superación de su condición de analfabetismo*. Se trabajó con cinco delegaciones prioritarias: Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan y Xochimilco.

Para este objetivo se definieron dos indicadores:

- Impacto en el porcentaje de personas de 15 años y más en condición de analfabetismo en el Distrito Federal
- Impacto en el empoderamiento de la población beneficiaria.

c) Partiendo de la experiencia adquirida en los dos ejercicios previos, en el año 2016 se pretendió avanzar en la universalidad de la cobertura y se atendieron todas las delegaciones del Distrito Federal, con la consecuente redefinición de la población objetivo y ajustes en la matriz de indicadores. En este caso se definió como objetivo general del programa: ***Otorgar servicios de alfabetización a 5,200 personas en condición de analfabetismo en AGEB objetivo (18.5 % de las 28,040 personas que constituyen la población objetivo) de las 16 delegaciones políticas del Distrito Federal o fuera de las AGEB objetivo pero que soliciten el servicio o se incorporen al mismo a través de convenios de colaboración con instituciones públicas, privadas, laborales u organizaciones de la sociedad civil.*** El objetivo del indicador de fin se mantuvo igual al enunciado en 2015; así como los dos indicadores propuestos.

Durante toda esta etapa que abarca desde enero 2014 a junio 2016 el Programa se mantuvo orientado, a pesar de los cambios que sufrió, a la reducción del analfabetismo.

SEGUNDA ETAPA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA:

El día 9 de junio de 2016 se dio a conocer en la Gaceta Oficial de la CDMX el Aviso por el cual se dieron a conocer las Modificaciones a las Reglas de Operación del Programa de Alfabetización 2016, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 29 de enero de 2016, para quedar como sigue: ***"Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para personas adultas 2016"***

Este hecho, condicionado por las dificultades que se venían presentando en la operación del Programa y por la experiencia de su aplicación, significó un cambio conceptual porque el rezago educativo comprende a la "Población de 15 años y más que no sabe leer ni escribir y/o que no ha iniciado o concluido su educación primaria o secundaria." (INEA, 2016) De ahí que el objetivo general del programa se orientara a: ***Atender hasta 10,200 personas adultas en condición de rezago educativo mediante servicios de alfabetización, así como acompañamiento para iniciar o concluir estudios de educación primaria o secundaria en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.*** La matriz de indicadores del Programa señaló como objetivo del indicador de fin: ***Contribuir a disminuir el rezago educativo en la Ciudad de México mediante el otorgamiento de servicios de alfabetización y acompañamiento.*** Se situó como indicador de fin el siguiente: ***Porcentaje de personas en condición de rezago educativo que obtienen certificados en alfabetización, primaria o secundaria.***

TERCERA ETAPA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA:

a) El 31 de enero de 2017 aparecen publicadas en la Gaceta Oficial de la CDMX las nuevas ROP del Programa. En esta ocasión el objetivo general del mismo se orientó a: ***Atender hasta 13 mil 400 personas de 15 años y más en condición de rezago educativo mediante servicios de alfabetización, acompañamiento para iniciar o concluir los estudios de primaria, secundaria o media superior, así como las necesidades de formación laboral y alfabetización digital en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.*** Aparecen otros componentes: la atención al rezago educativo en educación media superior, las necesidades de formación laboral y la alfabetización digital. En la matriz de indicadores se determinó como objetivo del indicador de fin: ***Reducir el rezago educativo en personas de 15 años y más en la CDMX*** y se situó como indicador ***Impacto en el porcentaje de personas de 15 años y más en condición de rezago educativo en la CDMX.***

b) El 31 de enero de 2018 se publicaron las nuevas Reglas de Operación del Programa cuyo objetivo general fue: ***Otorgar servicios de alfabetización y acompañamiento educativo de primaria, secundaria y media superior a 13 mil 400 personas, en los 16 órganos políticos administrativos de la Ciudad de México por medio del Sistema Solidario de Intercambio de Saberes.*** El Sistema Solidario de Intercambio de Saberes (SSIS), establece lazos de colaboración entre personas que tienen mayor grado escolar y las que se encuentran en rezago educativo. De esta manera, las primeras dan asesorías a las segundas, recibiendo a cambio un apoyo económico.

En correspondencia con lo apuntado el objetivo del indicador de fin se propuso: ***Reducir la situación de rezago educativo en población que no sabe leer y escribir o que no ha concluido educación básica o media superior;*** mientras que el indicador se elaboró de la siguiente forma: ***Porcentaje de personas que superan el nivel inmediato de rezago educativo en el que se encontraban al ingresar al programa.***

Los elementos apuntados con anterioridad y los cambios que sufrió el programa durante sus tres etapas de operación, no permiten dar un seguimiento continuo al indicador de fin. No obstante ello, los resultados obtenidos en 2018 se muestran en la siguiente tabla:

Nombre del indicador	Porcentaje de personas que superan el nivel inmediato de rezago educativo en el que se encontraba al ingresar al programa		
Descripción:	Reducir la situación de rezago educativo en población que no sabe leer y escribir o que no ha concluido educación básica o media superior.		
Método de Cálculo:	(Número de personas que finalizan satisfactoriamente su proceso educativo/ Número de personas atendidas al año).		
Unidad de Medida:	Porcentaje: 66.85% (7,974 personas/11,928)*100		
Frecuencia de medición:	Trimestral	Línea Base	13,400
Sentido del Indicador	Ascendente	Año de Línea Base	2018

3.2 Información de su indicador a nivel Propósito

En cuanto al indicador a nivel de propósito y, derivado de las cuestiones que fueron apuntadas con anterioridad en el caso del indicador de fin, se muestran los resultados que se alcanzaron en 2018:

Nombre del indicador	Atenciones de la actividad institucional "Acciones para la alfabetización diversificada"		
Descripción:	Conocer el número de atenciones que la actividad institucional realizó.		
Método de Cálculo:	Número de atenciones de la actividad institucional "Acciones para la alfabetización diversificada"		
Unidad de Medida:	Número de personas atendidas: 11,928/13,400= 89,01%		
Frecuencia de medición:	Trimestral	Línea Base:	13,400
Sentido del Indicador	Ascendente	Año de Línea Base	2018

Aunque se presenta la Gráfica con la evolución de los valores y metas del indicador a nivel de propósito desde 2016 y hasta 2018 debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Año	Indicador de propósito
2016	Porcentaje de personas en condición de rezago educativo identificadas en las AGEB objetivo atendidas por el PAAREPA
2017	Porcentaje de personas en condición de rezago educativo que obtienen constancia en alfabetización, y certificado en primaria, secundaria y media superior.
2018	Porcentaje de personas en rezago educativo atendidas por el Programa mediante servicios de alfabetización (lectoescritura o digital) y/o acompañamiento educativo para la conclusión de sus estudios de primaria, secundaria y enseñanza media superior. (Este indicador fue adecuado debido a que aparecían dos objetivos de propósito)

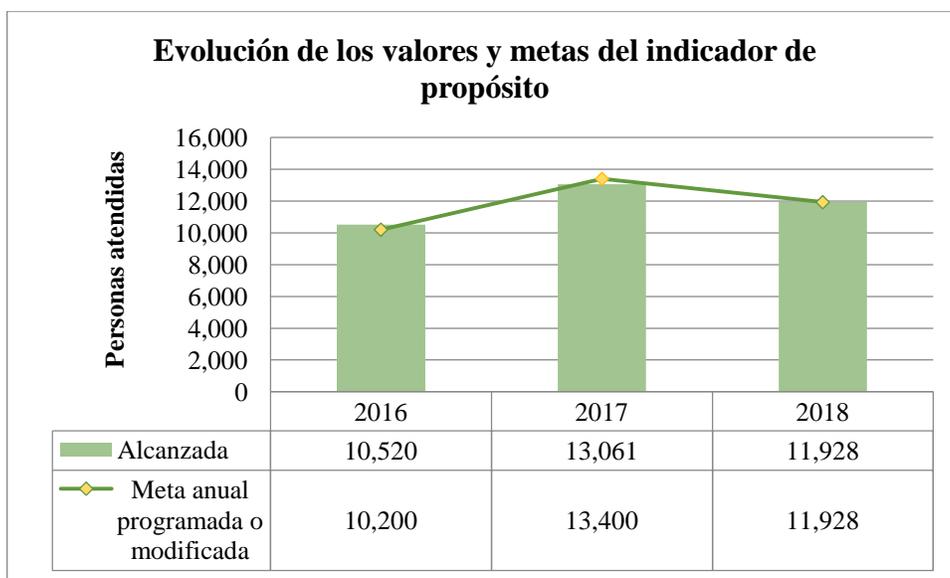
Debe repararse que en los años 2016 y 2018 el indicador hace referencia a personas atendidas. Ello es congruente con la enunciación del indicador de fin y con el objetivo general del Programa. El término atención se refiere a la asistencia que puede recibir una persona de acuerdo con la condición de rezago educativo que presente, sin que ello implique la conclusión de un nivel determinado de estudios. Aunque en el año 2017 el indicador hace alusión a personas que obtienen

constancia en alfabetización y certificado en primaria, secundaria y media superior, realmente el término se refiere también al número de "atenciones" que se ofrecieron.

En 2018, se plantearon dos objetivos de propósito; se eliminó uno y se procedió a tomar en cuenta solo el relativo al porcentaje de personas en rezago educativo atendidas por el Programa mediante servicios de alfabetización (lectoescritura o digital) y/o acompañamiento educativo para la conclusión de sus estudios de primaria, secundaria y enseñanza media superior.

Se consideró la información del indicador de Propósito a partir del 2016, ya que en el 2014 no fue establecida una línea base y no se siguió la metodología de Marco Lógico. Aunque en el 2015 se cumplió con la Matriz de indicadores, los valores del indicador estaban dirigidos únicamente a 5 delegaciones de la CDMX. Al querer generar una gráfica considerando la evolución del Programa desde su inicio hasta su conclusión no fue posible debido a la gran diferencia de las metas a alcanzar, valores del indicador y a los objetivos planteados en el indicador de propósito.

3.3 Gráfica 1: Evolución de los valores y metas del indicador a nivel propósito



3.4 Consideraciones sobre el desempeño del indicador a nivel propósito

El programa de alfabetización 2014 dio inicio a un proceso de ampliación de cobertura en agosto del 2014, a partir de la disponibilidad de 416 alfabetizadores, lo que permitió atender a un mayor número de personas (de 3000 a 3612) que no sabían leer ni escribir (Población objetivo). De los 3,612 de personas, 381 aprendieron a leer y escribir, lo que representó el 10.5% de la meta planificada.

En el 2015 la matriz de indicadores publicada en la GODF el 30 de enero de 2015 el indicador de Propósito consideró la atención de 75,065 en condición de analfabetas en 5 delegaciones de la CDMX. Se logró alfabetizar a un total de 1,001 personas lo que representó un 0.84%. Sin embargo, el % de personas que concluyeron el proceso de enseñanza aprendizaje en el semestre en relación con las personas que se incorporaron al Programa en el semestre (4,677) fue de un 21.4%. La consideración más importante que resulta necesario hacer en lo relativo al cumplimiento de los indicadores, es el hecho de que su formulación no ha priorizado la graduación de sus beneficiarios. Ello afecta la trascendencia de los resultados en función del cumplimiento del objetivo general de los programas. Lo anterior resulta congruente con los resultados reportados por la Iniciativa para el Fortalecimiento de la Institucionalidad de los Programas Sociales (IPRO) quien en el Autodiagnóstico de la Ciudad de México (basado en el informe de 70 Programas) reporta entre los riesgos más significativos: el hecho de que cerca de 80% de los programas y acciones de la Ciudad de México

no cuentan con mecanismos de graduación de sus beneficiarios y el 60% de las intervenciones para el desarrollo social no considera a la ciudadanía en su diseño y formulación.¹

La gráfica de la evolución de los valores y metas del indicador de propósito muestra un alcance bastante cercano a la meta anual programada en 2016, con índices superiores en 2017 y con un cumplimiento exacto en 2018.

4.- Evolución de Satisfacción de Usuarios:

A pesar de que el Programa concluyó sus actividades en 2018, se consideró oportuno hacer un análisis del levantamiento realizado en este propio año, pues es el más completo de los efectuados durante su etapa de operación. El Programa Maestro en tu casa tuvo dificultades para realizar los procesos de levantamiento de línea base y levantamiento de panel planificadas en 2017, las cuales se describen de forma exhaustiva en la Evaluación Interna Integral 2016-2018. Por esta razón en 2018 se planificó un nuevo levantamiento. Este proceso no pudo concluirse a tiempo para ser incorporado en el mencionado ejercicio de evaluación debido a las indicaciones expresas del Oficio Circular 012/2017 de la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia y el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Desarrollo Social en el que se expresa textualmente que, debido al Proceso Electoral 2018: "Desde el inicio de las campañas electorales y hasta el día de la jornada electoral, deberán suspenderse las reuniones masivas con beneficiarios de los programas sociales, salvo las que impliquen una entrega de apoyos previamente calendarizadas y conforme a sus reglas de operación..."²

La técnica seleccionada para el levantamiento de información fue la encuesta. Esta técnica tiene limitaciones, pero su aplicación fue factible en el programa. Se optó por utilizarla debido a que se tenía la capacidad para llevarla a cabo y, sobre todo, tomando en consideración las particularidades de la población para la que se planificó.

Los cuestionarios fueron perfeccionados lo que llevó a considerar las siguientes **categorías de análisis**: expectativas, imagen del programa, cohesión social, calidad de la gestión, calidad del beneficio, contraprestación y satisfacción.

En los **componentes** Alfabetización, Programa Especial de Certificación de Primaria, Programa Especial de Certificación de Secundaria y Alfabetización Digital se utilizó el mismo formato de encuesta, mientras que en el componente Asesorías en Educación Media Superior solo se midió nivel de satisfacción. (Ver Anexo 1,2,3 y 4)

4.1 Componentes de la Muestra:

Componente	Número de encuestas aplicadas por componente	Número total de personas atendidas por el programa en 2018	Porcentaje que representa la muestra del total de atendidos por nivel
Alfabetización	56	220	25.5
PEC Primaria	173	663	26.1
PEC Secundaria	397	1640	24.2
Alfabetización digital	789	3668	21.5
Asesorías en Educación media superior	941	5737	16.4
TOTAL	2,356	11,928	20%

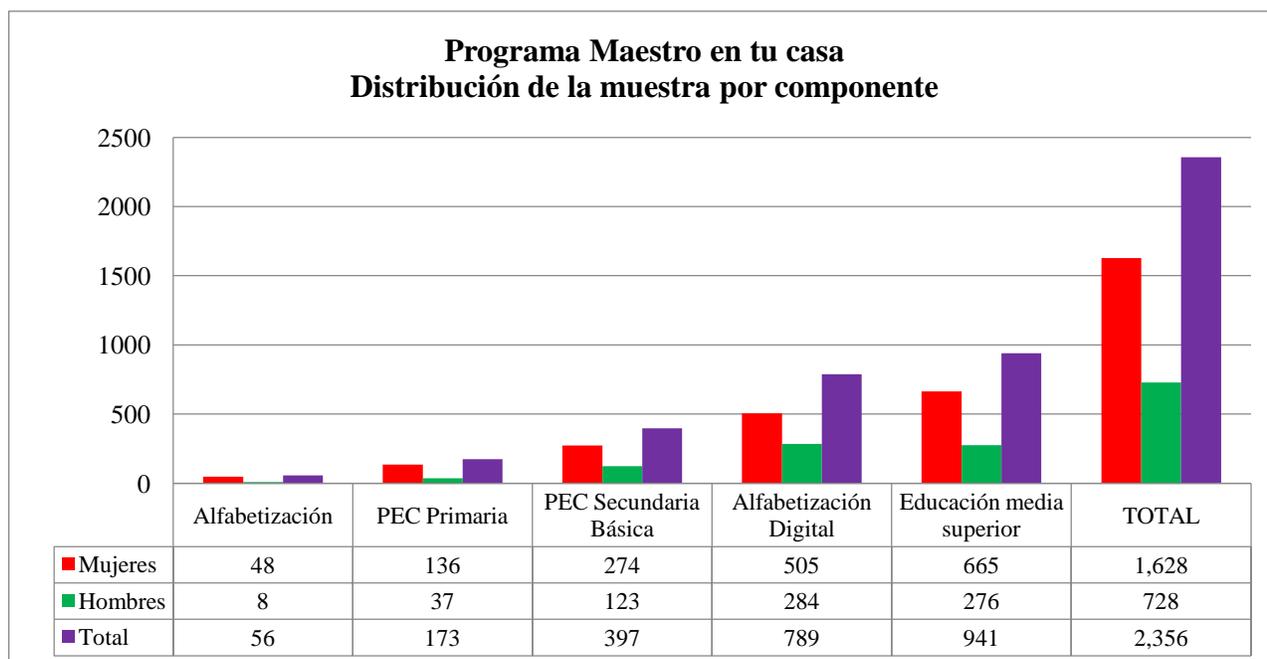
¹ IPRO (2018): Informe de resultados. Iniciativa para el fortalecimiento de la Institucionalidad de los Programas Sociales, en <https://www.programassociales.org.mx/descargas/informes/Informe-de-resultados-IPRO-2018.pdf?v=1>

² SEDESOL (2018): Oficio Circular 012/2017 de 9 de noviembre, en http://www.sedesol.gob.mx/work/models/SEDESOL/Resource/3596/1/images/Circular_012_2017.pdf

Distribución de la muestra por componente y sexo:

Componente	Mujeres	Hombres	Total
Alfabetización	48	8	56
PEC Primaria	136	37	173
PEC Secundaria Básica	274	123	397
Alfabetización Digital	505	284	789
Asesoría en Educación media superior	665	276	941
TOTAL	1,628	728	2,356

Gráfica 2. Distribución de la muestra por componente:



En todos los casos la cifra de mujeres encuestadas, es mayor al número de hombres y representa el 69% del total de personas participantes.

4.2 Análisis de los resultados alcanzados en los Componentes Alfabetización, Programa Especial de Certificación de Primaria, Programa Especial de Certificación de Secundaria y Alfabetización Digital

A continuación se presenta un análisis de los resultados alcanzados en cada una de las categorías que fueron objeto de análisis:

DIMENSIÓN EXPECTATIVAS:

La dimensión **Expectativas** se midió utilizando las siguientes categorías: alto, medio, bajo y no contesta. El propósito se orientó a valorar las expectativas sobre el programa en relación con problemáticas enfrentadas antes de la incorporación al mismo y de los beneficios que pudieran obtener. Para ello fueron utilizados tres reactivos. En todos los componentes las

expectativas de los participantes fueron altas en los reactivos relacionados con el nivel de confianza en el programa y el nivel de seguridad que ofrece; sin embargo, los mayores por ciento de marcaje en la opción alto se obtuvieron en los componentes Alfabetización Digital y Alfabetización, respectivamente. El reactivo con menos puntaje en el nivel alto resultó ser el relacionado con el grado de afectación que tendría la persona si el programa no existiera. Los porcentajes alcanzados evidencian que los participantes en el Programa Especial de Certificación de Secundaria son los de más bajos marcajes (39.04%), le siguen, en orden ascendente, el Programa Especial de Certificación de Primaria (42.19%), el Componente de Alfabetización (64.2%) y el Componente de Alfabetización Digital (64.89%) (Ver Anexos 1,2,3 y 4 con los resultados de cada reactivo por componente)

DIMENSIÓN IMAGEN DEL PROGRAMA:

Para las respuestas de esta dimensión se utilizaron las opciones de marcaje Sí, No, No contesta. Su fin se orientó a comprobar si los medios utilizados para la promoción del programa fueron efectivos; así como otros aspectos relativos a la imagen del mismo. Esta dimensión alcanzó los valores más altos comparada con las restantes que fueron objeto de análisis. Se utilizaron cuatro reactivos. El 1, 3 y 4 (relacionados con la consideración de si los medios por los que conoció la convocatoria fueron adecuados, la suficiencia en la información con respecto al funcionamiento del Programa y el conocimiento sobre los deberes y derechos dentro del mismo) fluctuaron entre el 90 y el 97% de respuestas en la opción Sí en todos los componentes. El reactivo con menores puntajes fue el relacionado con el conocimiento de la institución que otorgó el apoyo, aunque las contestaciones alcanzan el 80.1, el 80.92 y el 91.63% en los componentes Programa Especial de Certificación de Secundaria, Programa Especial de Certificación de Primaria y Alfabetización Digital, respectivamente. El componente de Alfabetización fue el de menores resultados (60.71%). (Ver Anexos 1,2,3 y 4 con los resultados de cada reactivo por componente)

DIMENSIÓN COHESIÓN SOCIAL:

Esta dimensión tuvo el propósito de conocer la opinión de los beneficiarios sobre la influencia del programa en el logro de mejores relaciones sociales y familiares. Los resultados se midieron tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta: de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo, no contesta. Se utilizaron tres reactivos, el 1 y el 3 (relacionados con si el programa les permitiría tener una mejor relación con la familia y con la comunidad) fueron los de más alto marcaje en la opción de acuerdo: entre un 70 y 82% de respuestas en los componentes Alfabetización y Alfabetización Digital. Los componentes Programa Especial de Certificación de Secundaria y Programa Especial de Certificación de Secundaria presentan menores resultados: entre 64 y 71% de respuestas. Como regularidad se observa que el reactivo relacionado con la incidencia del programa en función de poder tomar mejores decisiones en el hogar, trabajo, etc, fue el de menor % de respuestas en la opción de acuerdo: 60.2, 60.69, 67.3 y 76.78 en los componentes de Programa Especial de Certificación de Secundaria, Programa Especial de Certificación de Primaria, Alfabetización y Alfabetización Digital, respectivamente.

DIMENSIÓN CALIDAD DE LA GESTIÓN:

Se orientó a conocer la opinión de los beneficiarios sobre la calidad de la gestión del programa. Los resultados se midieron tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta: de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo, no contesta. Se utilizaron cuatro reactivos. El 1, 2 y 3 (relacionados con el trato recibido, la suficiencia del tiempo para la entrega de documentos y la información brindada sobre el funcionamiento del programa) recibieron los mayores puntajes de respuesta en la opción de acuerdo en todos los componentes del Programa. Aunque con valoraciones también altas, el reactivo que pidió la opinión de los participantes sobre el conocimiento de los mecanismos para la atención de quejas e inconformidades dentro del Programa, tuvo menores % de respuesta en la opción de acuerdo en relación con los restantes: 53.57% (Alfabetización); 73.29% (Programa Especial de Certificación de Secundaria); 73.41% (Programa Especial de Certificación de Primaria) y 82.5% (Alfabetización Digital). (Ver Anexos 1,2,3 y 4 con los resultados de cada reactivo por componente)

DIMENSIÓN CALIDAD DEL BENEFICIO:

Conocer la opinión de los beneficiarios sobre la calidad del beneficio otorgado por el Programa, fue la intención de incorporar este aspecto en la encuesta. Los resultados se midieron a partir de las siguientes opciones de respuesta: de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo, no contesta. Se utilizaron dos reactivos en correspondencia con si los beneficios otorgados fueron suficientes y adecuados y si cubrieron las necesidades de los participantes. Los resultados alcanzados son altos pues rebasan en todos los casos el 70% de respuestas en la opción de acuerdo. Los porcentajes

relacionados con las necesidades cubiertas por el programa son ligeramente inferiores a los que se obtuvieron relativos a la suficiencia y adecuación del programa. (Ver Anexos 1,2,3 y 4 con los resultados de cada reactivo por componente)

DIMENSIÓN CONTRAPRESTACIÓN:

La inclusión de este aspecto estuvo comprometida con la necesidad de conocer los factores de contraprestación que le genera el Programa a los participantes. Se utilizaron las opciones de marcaje Sí, No, No contesta. Se incluyeron dos reactivos: el primero relacionado con si el programa genera gastos de transporte adicionales y el segundo, para valorar si la incorporación al mismo genera ausencias al trabajo. Los por ciento de respuesta alcanzados en la opción gastos de transporte adicionales son altos en la opción NO en tres de los componentes: Alfabetización (71.42%); Programa Especial de Certificación de Secundaria (65.49%) y Programa Especial de Certificación de Primaria (61.84%). Sin embargo, en el componente Alfabetización Digital solo se alcanza un 46% de marcaje, lo que puede deberse a que los espacios utilizados fueron los cibercentros de las estaciones del metro a los que había que trasladarse independientemente del lugar de residencia de los participantes. De forma similar se comportó el reactivo de las ausencias al trabajo provocadas por la asistencia a las actividades del Programa. La opción NO, tuvo altos índices de marcaje, con excepción del componente Alfabetización Digital (51.71%) y derivado de las razones apuntadas. (Ver Anexos 1,2,3 y 4 con los resultados de cada reactivo por componente)

DIMENSIÓN SATISFACCIÓN:

El objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los participantes en el Programa con los servicios que brinda, resultó de gran importancia para acercarse a criterios comprometidos con la comparación entre la experiencia y las percepciones subjetivas de los beneficiarios por un lado, y con sus objetivos y expectativas por el otro. Los resultados se midieron tomando en cuenta las siguientes opciones de respuesta: de acuerdo, parcialmente de acuerdo, en desacuerdo, no contesta. Se utilizaron cuatro reactivos: el primero, relacionado con la satisfacción derivada de la mejora del desempeño académico y el cuarto, comprometido con un mejor conocimiento de los derechos y obligaciones como ciudadana(o) tuvieron valores por encima del 77% en todos los componentes en la opción de acuerdo. Sin embargo, los reactivos 2 y 3 (relativos al logro de una mayor remuneración y de la posibilidad de conseguir un mejor empleo) se comportaron con marcajes inferiores (entre el 46 y el 70% en los diferentes componentes del Programa). (Ver Anexos 1,2,3 y 4 con los resultados de cada reactivo por componente)

4.3 Análisis de los resultados alcanzados en el Componente asesorías en educación media superior:

El componente de Educación Media Superior se dedicó fundamentalmente a impartir asesorías para garantizar la preparación de los aspirantes a fin de incorporarse a los estudios en las variantes que se ofertan en la Ciudad de México (Cuatro exámenes y Bachillerato Digital). En el nivel medio superior se atendieron en el año 2018 a **5,737** personas y la encuesta se realizó a 941 participantes lo que representa el 16.40% de la población atendida. El instrumento que se usó en este componente tuvo diferencias respecto a las valoradas con anterioridad, pues solo consideró medir la dimensión de satisfacción y, ello, en relación con los siguientes reactivos:

SATISFACCIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTO	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
La incorporación al programa te permitirá mejorar tu desempeño académico	790	83.95	128	13.6	7	0.74	16	1.7
La incorporación al programa te permitirá resolver algunas situaciones de tu vida cotidiana	655	69.6	226	24.01	27	2.86	33	3.5
La incorporación al programa te permitirá resolver situaciones relacionadas con tu trabajo	590	62.69	250	26.56	46	4.88	55	5.84

La incorporación al programa te permitirá ganar más dinero que el que obtienes en tu empleo actual	527	56	254	26.99	88	9.35	72	7.65
La incorporación al programa te permitirá poder conseguir un mejor empleo	740	78.63	144	15.3	30	3.18	27	2.86
La incorporación al programa te permitirá conocer mejor tus derechos y obligaciones como ciudadano(a)	610	64.82	252	26.78	34	3.61	45	4.78

Se aprecia que el reactivo relacionado con el mejoramiento del desempeño académico de los participantes es el que mayor puntaje acumula en la opción DE ACUERDO (84%); mientras que la opción PARCIALMENTE DE ACUERDO incluye prácticamente el 14% de las respuestas. El segundo reactivo con mayores puntajes en la opción DE ACUERDO fue el relacionado con la apreciación de los participantes sobre la incorporación al Programa en función de obtener un mejor empleo. Debe tenerse en cuenta que la culminación de los estudios en educación media superior sí puede incidir de forma positiva en el logro de este propósito. Los restantes reactivos objeto de análisis mantuvieron resultados de altos grados de aceptación. Hay que destacar que el reactivo con menor cantidad de marcajes en la opción que se analiza es el relacionado con la posibilidad de ganar más dinero (56%)

De forma general en todos los componentes del Programa es posible constatar apreciaciones positivas en la totalidad de los aspectos que fueron objeto de medición.

5.- Resultados de auditorías, informes y/o evaluaciones previas:

Este epígrafe no aplica ya que el programa dejó de operarse en 2018; sin embargo, se ha decidido incorporar la evaluación efectuada por IPRO en relación con el Programa. La institucionalidad de los programas sociales permite dar mayor solidez a la política social y con ello prevenir la discrecionalidad y arbitrariedad en su operación. En este sentido se muestran los resultados del Programa Maestro en su casa en la valoración de IPRO 2018. La Iniciativa para el Fortalecimiento de la Institucionalidad de los Programas Sociales (IPRO), como plataforma web de información pública, neutral e independiente sobre los programas sociales de México, realiza anualmente el informe sobre los resultados de los indicadores de institucionalidad mínima de los programas sociales relativos a:

- I. Reglas de operación y otros lineamientos.
- II. Mecanismos de transparencia y rendición de cuentas.
- III. Mecanismos de control y fiscalización.
- IV. Mecanismos de participación ciudadana.

Los indicadores toman como valor mínimo el cero y como valor máximo el uno. Donde cero implica la inexistencia de los atributos constitutivos de la institucionalidad y el uno corresponde a la existencia completa de dichos elementos. Los valores intermedios indican qué tan lejos o cerca se está de llegar a la existencia total de atributos en el programa social.

Valores	Índice
0.00-0.25	Bajo
0.26-0.50	Insuficiente
0.51-0.75	Medio
0.76-1.00	Aceptable

Los resultados del Programa Maestro en tu casa se muestran en la tabla siguiente:

Programas/ Acciones	Reglas de Operación y otros lineamientos normativos	Transparencia y Rendición de cuentas	Control y Fiscalización	Participación Ciudadana
Maestro en tu casa	Acceptable 0.8	Medio 0.571	Medio 0.6	Bajo 0

De los datos que se presentan es posible inferir que el Programa Maestro en tu casa tuvo uno de los rubros (Reglas de Operación y otros lineamientos normativos) con categoría aceptable; dos (transparencia y rendición de cuentas y control y fiscalización) con valor medio y uno, con índice bajo o nulo; por lo que, el no considerar a la ciudadanía en su diseño y operación fue su factor más vulnerable.³

6.- Análisis de similitudes o complementariedades

Este epígrafe no aplica; ya que no es un programa vigente pues dejó de operarse en el año 2018. En su momento tuvo complementariedad con el Programa de Educación Para Adultos (INEA) y el Programa de atención a la población con mayor vulnerabilidad, madres jóvenes o mujeres jóvenes embarazadas SEP (PROMAJOVEN), ambos desarrollados a nivel federal.

7.- Conclusiones

La evaluación interna integral 2016-2018 del Programa Maestr@ en tu casa constituyó un singular ejercicio de sistematización de la información; a la vez que permitió integrar los ejercicios evaluativos anteriores y determinar, con mayor profundidad y coherencia, los avances, las carencias, los retos que existieron en la atención del problema social por el que el mismo fue creado. El ejercicio de Evaluación Interna desarrollado en 2019 complementó las valoraciones existentes sobre el Programa e incorporó la atención dada a los aspectos susceptibles de mejora planteados en el ejercicio anterior.

Los avances del Programa se manifestaron en la ampliación de la población objetivo que comenzó siendo aquella que se encontraba en condición de analfabetismo en la Ciudad de México y llegó a abarcar a las personas de quince años y más en condición de rezago educativo. Ello condicionó tener en cuenta a quienes no lograron concluir sus estudios primarios, secundarios y de media superior y a quienes se encontraban en situación de analfabetismo digital. Otro logro importante fue el referido a que se pudo tener un padrón de beneficiarios directos donde prevalecieron las mujeres y a que, delegaciones de la Ciudad en estado de vulnerabilidad, como Iztapalapa, Azcapotzalco, Tlalpan, entre otras, fueron privilegiadas por lo menos en alguno de los componentes del Programa. También hubo avances relativos a la determinación de los procesos del programa que, aunque susceptibles de perfeccionamiento, representan un punto de partida a tomar en consideración en próximas etapas.

Las carencias fundamentales del Programa se centraron en la desactualización del diagnóstico en función del problema social que llegó a atender: el rezago educativo (y que abarca no solo a población que no sabe leer, ni escribir; sino a quienes no lograron concluir sus estudios primarios, secundarios, de media superior y a quienes viven en condición de analfabetismo digital); la desactualización de su modelo educativo; el precario sistema de información de las actividades sustantivas que se realizaban; las dificultades con el monitoreo y seguimiento del diseño y la operación; las inconsistencias con el levantamiento de su línea base y de panel, entre otros elementos.

Los retos esenciales que tiene cualquier Programa cuyo problema social sea similar al analizado, de acuerdo con los resultados alcanzados por Maestro en tu casa, son, además de atender a las dificultades anteriormente expuestas, el brindar atención puntual a las particularidades relevantes que presenta la Ciudad de México en la educación media superior. Si bien en cobertura tiene el primer lugar entre todas las entidades de la Federación (119,7%), superior en 43,1 puntos porcentuales a la media nacional, y también en el grado promedio de escolaridad (11.0 contra 9,3 de la media nacional); el nivel de abandono escolar es de 16,3% contra 12,8% a nivel nacional, 3,5 porcentuales por encima de la media. Igual situación se presenta con respecto a los índices de reprobación que son de 13,7% a nivel nacional y de 31,3% en la Ciudad de México (17.6 puntos porcentuales por encima). La eficiencia terminal, por su parte, es de 66,6% a nivel nacional, pero en la Ciudad

³ IPRO(2018): Programas/Acciones. Maestro en tu casa, en https://www.programassociales.org.mx/programas_acciones

de México es de 52,6%, 14 puntos porcentuales menos.⁴ Estos resultados hablan de una población potencial que sería objeto de atención del Programa y también de que no se ha logrado que las acciones desarrolladas se reproduzcan en el tiempo de manera constante, coherente y sostenida.

8.- Padrón de beneficiarios

El siguiente epígrafe no aplica por cuanto el Programa operó hasta 2018. No obstante, en la GOCDMX N° 52 de 15 de marzo de 2019 se dio a conocer el AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER, A TRAVÉS DE LOS ENLACES ELECTRÓNICOS, LOS PADRONES DE BENEFICIARIOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES A CARGO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACION DE LA CIUDAD DE MÉXICO, CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO FISCAL 2018.

" Único. Se dan a conocer por medio de los enlaces electrónicos para su consulta, los Padrones de Beneficiarios de los Programas Sociales a cargo de la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México, correspondientes al ejercicio 2018, que en adelante se relacionan:

- Programa Maestr@ en Tu Casa 2018.

http://www.data.educacion.cdmx.gob.mx/oip/2019/122/2/GOCDMX/PadronAnual_Maestro_2018.pdf"

⁴ SEP, 2017: 5to Informe de Labores, en https://planeacion.sep.gob.mx/Doc/informes/labores/2012_2018/5to_informe_de_labores.pdf

Anexo 1

Resultados de la Encuesta en el Componente de Alfabetización

EXPECTATIVAS	VALORACIONES							
	ALTO		MEDIO		BAJO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. ¿Qué nivel de confianza te confiere al programa en función de ayudarte a cambiar tus condiciones de vida?	46	82.14	9	16.07	1	1.78	-	-
2. ¿Qué grado de afectación tendrías si el programa no existiera?	36	64.2	9	16.07	7	12.5	4	7.12
3. ¿Qué nivel de seguridad te ofrece el programa en función de ayudarte a resolver tus necesidades individuales, familiares y colectivas?	43	76.78	10	17.85	1	1.78	2	3.56
IMAGEN DEL PROGRAMA	VALORACIONES							
	SÍ		NO		NO CONTESTA			
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los medios por los que te enteraste de la convocatoria al Programa fueron adecuados	53	94.64	2	3.56	1	1.78		
2. Tienes conocimiento de la institución que otorga el apoyo	34	60.71	19	33.92	3	5.35		
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	55	97.9	-	-	1	1.78		
4. Te dieron a conocer tus derechos y obligaciones para con el programa	51	91.07	2	3.56	3	5.35		
COHESIÓN SOCIAL	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El programa te ayudará a tener una mejor relación con tu familia	46	82.14	10	17.85	-		-	
2. El programa te permitirá participar en la toma de decisiones en su hogar, trabajo, etc	43	76.78	9	16.07	4	7.12	-	

3. El programa resultará beneficioso para el logro de mejores relaciones sociales en la comunidad	43	76.78	8	14.28	3	5.35	2	3.56
CALIDAD DE LA GESTIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El trato que recibiste al solicitar o recibir los servicios del programa fue satisfactorio	52	92.85	4	7.12	-	-	-	-
2. El tiempo para la entrega de los documentos solicitados en las convocatorias fue suficiente	50	89.28	2	3.56	-	-	4	7.12
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	42	75	11	19.64	3	5.35	-	-
4. Te dieron a conocer los mecanismos de atención para atender quejas e inconformidades dentro del programa	30	53.57	11	19.64	8	14.28	7	12.5
CALIDAD DEL BENEFICIO	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los beneficios otorgados por el programa son suficientes y adecuados	49	87.5	7	12.5	-	-	-	-
2. Los beneficios entregados por el programa han cubierto tus necesidades	45	80.35	7	12.5	4	7.12	-	-
CONTRAPRESTACIÓN	VALORACIONES							
	SÍ		NO		NO CONTESTA			
	Número	%	Número	%	Número	%		
1. El programa te genera gastos de transporte adicionales	16	28.57	40	71.42	-	-		
2. Tu asistencia al programa incide en que no puedas asistir a tu trabajo	9	16.07	41	73.21	6	10.71		

SATISFACCIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. La incorporación al programa te permitirá concluir tus estudios primarios y/o secundarios	50	89.28	5	8.92	-		1	1.78
2. La incorporación al programa te permitirá ganar más dinero que el que obtienes en tu empleo actual	26	46.42	7	12.5	13	23.21	10	17.85
3. La incorporación al programa te permitirá poder conseguir un mejor empleo	27	48.21	8	14.28	5	8.92	16	28.57
4. La incorporación al programa te permitirá conocer mejor tus derechos y obligaciones como ciudadano(a)	50	89.28	3	5.35	-	-	3	5.35

Anexo 2

Resultados de la Encuesta en el Componente **Programa Especial de Certificación de Primaria**

EXPECTATIVAS	VALORACIONES							
	ALTO		MEDIO		BAJO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. ¿Qué nivel de confianza te confiere al programa en función de ayudarte a cambiar tus condiciones de vida?	118	68.20	47	27.16	5	2.89	3	1.73
2. ¿Qué grado de afectación tendrías si el programa no existiera?	73	42.19	49	28.32	38	21.96	13	7.51
3. ¿Qué nivel de seguridad te ofrece el programa en función de ayudarte a resolver tus necesidades individuales, familiares y colectivas?	108	62.42%	51	29.47	9	5.2	5	2.89
IMAGEN DEL PROGRAMA	VALORACIONES							
	SÍ		NO		NO CONTESTA			
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los medios por los que te enteraste de la convocatoria al Programa fueron adecuados	164	94.79	5	2.89	4	2.3		
2. Tienes conocimiento de la institución que otorga el apoyo	140	80.92	30	17.34	3	1.73		
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	163	94.21	5	2.89	5	2.89		
4. Te dieron a conocer tus derechos y obligaciones para con el programa	155	89.59	8	4.62	10	5.78		
COHESIÓN SOCIAL	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El programa te ayudará a tener una mejor relación con tu familia	124	71.67	39	22.54	2	1.15	8	4.62
2. El programa te permitirá participar en la toma de decisiones en su hogar, trabajo, etc	105	60.69	51	29.47	9	5.20	8	4.62
3. El programa resultará beneficioso para el logro de mejores relaciones sociales en la comunidad	116	67.05	36	20.80	8	4.62	13	7.51

CALIDAD DE LA GESTIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El trato que recibiste al solicitar o recibir los servicios del programa fue satisfactorio	162	93.64	7	4.04	1	0.57	3	1.73
2. El tiempo para la entrega de los documentos solicitados en las convocatorias fue suficiente	147	84.97	23	13.29	1	0.57	2	1.15
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	151	87.28	15	8.67	5	2.89	2	1.15
4. Te dieron a conocer los mecanismos de atención para atender quejas e inconformidades dentro del programa	127	73.41	27	15.60	8	4.62	11	6.35
CALIDAD DEL BENEFICIO	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los beneficios otorgados por el programa son suficientes y adecuados	144	83.23	22	12.71	4	2.3	3	1.73
2. Los beneficios entregados por el programa han cubierto tus necesidades	133	76.87	30	17.34	4	2.3	6	3.46
CONTRAPRESTACIÓN	VALORACIONES						NO CONTESTA	
	SÍ		NO		NO CONTESTA			
	Número	%	Número	%	Número	%		
1. El programa te genera gastos de transporte adicionales	59	34.10	107	61.84	5		2.89	
2. Tu asistencia al programa incide en que no puedas asistir a tu trabajo	56	32.36	107	61.84	9		5.20	
SATISFACCIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. La incorporación al programa te permitirá concluir tus estudios primarios y/o secundarios	142	82.08	27	15.6	1	0.57	3	1.73
2. La incorporación al programa te permitirá ganar más dinero que el que obtienes en tu empleo actual	102	58.95	37	21.38	20	11.56	14	8.09
3. La incorporación al programa te permitirá poder conseguir un mejor empleo	120	69.36	33	19.07	12	6.93	8	4.62
4. La incorporación al programa te permitirá conocer mejor tus derechos y obligaciones como ciudadano(a)	139	80.34	28	16.18	1	0.57	5	2.89

Anexo 3

Resultados de la Encuesta en el Componente Programa Especial de Certificación de Secundaria

EXPECTATIVAS	VALORACIONES							
	ALTO		MEDIO		BAJO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. ¿Qué nivel de confianza te confiere al programa en función de ayudarte a cambiar tus condiciones de vida?	286	72.04	92	23.17	10	2.51	9	2.26
2. ¿Qué grado de afectación tendrías si el programa no existiera?	155	39.04	108	27.20	121	30.47	13	3.27
3. ¿Qué nivel de seguridad te ofrece el programa en función de ayudarte a resolver tus necesidades individuales, familiares y colectivas?	258	64.98	107	26.95	17	4.28	15	3.77
IMAGEN DEL PROGRAMA	VALORACIONES							
	SÍ		NO				NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los medios por los que te enteraste de la convocatoria al Programa fueron adecuados	372	93.7	20	5.03			5	1.25
2. Tienes conocimiento de la institución que otorga el apoyo	318	80.1	72	18.13			7	1.76
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	368	92.69	17	4.28			12	3.02
4. Te dieron a conocer tus derechos y obligaciones para con el programa	364	91.68	21	5.28			12	3.02
COHESIÓN SOCIAL	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El programa te ayudará a tener una mejor relación con tu familia	261	65.74	95	23.92	24	6.04	17	4.28
2. El programa te permitirá participar en la toma de decisiones en su hogar, trabajo, etc	239	60.2	96	24.18	43	10.83	19	4.78
3. El programa resultará beneficioso para el logro de mejores relaciones sociales en la comunidad	254	63.97	88	22.16	32	8.06	23	5.79
CALIDAD DE LA GESTIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El trato que recibiste al solicitar o recibir los servicios del programa fue satisfactorio	357	89.92	29	7.3	6	1.51	5	1.25
2. El tiempo para la entrega de los	321	80.85	47	11.83	8	2.01	21	5.28

documentos solicitados en las convocatorias fue suficiente								
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	349	87.90	35	8.81	8	2.01	5	1.25
4. Te dieron a conocer los mecanismos de atención para atender quejas e inconformidades dentro del programa	291	73.29	56	14.1	22	5.54	28	7.05
CALIDAD DEL BENEFICIO	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los beneficios otorgados por el programa son suficientes y adecuados	346	87.15	39	9.82	8	2.01	4	1
2. Los beneficios entregados por el programa han cubierto tus necesidades	304	76.57	76	19.14	11	2.77	6	1.51
CONTRAPRESTACIÓN	VALORACIONES							
	SÍ		NO		NO CONTESTA			
	Número	%	Número	%	Número		%	
1. El programa te genera gastos de transporte adicionales	125	31.48	260	65.49	12		3.02	
2. Tu asistencia al programa incide en que no puedas asistir a tu trabajo	100	25.18	267	67.25	30		7.55	
SATISFACCIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. La incorporación al programa te permitirá concluir tus estudios primarios y/o secundarios	339	85.39	33	8.3	4	1	21	5.28
2. La incorporación al programa te permitirá ganar más dinero que el que obtienes en tu empleo actual	200	50.37	89	22.41	54	13.6	54	13.6
3. La incorporación al programa te permitirá poder conseguir un mejor empleo	295	74.3	66	16.62	11	2.77	25	6.29
4. La incorporación al programa te permitirá conocer mejor tus derechos y obligaciones como ciudadano(a)	326	82.11	51	12.84	4	1	16	4.03

Anexo 4

Resultados de la Encuesta en el Componente Programa Especial de Alfabetización Digital

EXPECTATIVAS	VALORACIONES							
	ALTO		MEDIO		BAJO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. ¿Qué nivel de confianza te confiere al programa en función de ayudarte a cambiar tus condiciones de vida?	664	84.15	119	15.08	4	0.5	2	0.25
2. ¿Qué grado de afectación tendrías si el programa no existiera?	512	64.89	136	17.23	127	16.09	14	1.77
3. ¿Qué nivel de seguridad te ofrece el programa en función de ayudarte a resolver tus necesidades individuales, familiares y colectivas?	649	82.25	115	14.57	14	1.77	11	1.39
IMAGEN DEL PROGRAMA	VALORACIONES							
	SÍ		NO		NO CONTESTA			
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los medios por los que te enteraste de la convocatoria al Programa fueron adecuados	766	97.08	18	2.28	5	0.63		
2. Tienes conocimiento de la institución que otorga el apoyo	723	91.63	60	7.6	6	0.76		
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	758	96.07	22	2.78	9	1.14		
4. Te dieron a conocer tus derechos y obligaciones para con el programa	761	96.45	17	2.15	11	1.39		
COHESIÓN SOCIAL	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El programa te ayudará a tener una mejor relación con tu familia	570	72.24	198	25.09	12	1.52	9	1.14
2. El programa te permitirá participar en la toma de decisiones en su hogar, trabajo, etc	531	67.3	224	28.39	19	2.4	15	1.9
3. El programa resultará beneficioso para el logro de mejores relaciones sociales en la comunidad	585	74.14	170	21.54	19	2.4	15	1.9

CALIDAD DE LA GESTIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El trato que recibiste al solicitar o recibir los servicios del programa fue satisfactorio	691	87.57	94	11.91	1	0.12	3	0.36
2. El tiempo para la entrega de los documentos solicitados en las convocatorias fue suficiente	654	82.88	115	14.57	7	0.88	13	1.64
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa	665	84.28	113	14.32	3	0.36	8	1.01
4. Te dieron a conocer los mecanismos de atención para atender quejas e inconformidades dentro del programa	651	82.5	103	13.05	9	1.14	26	3.29
CALIDAD DEL BENEFICIO	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. Los beneficios otorgados por el programa son suficientes y adecuados	594	75.28	178	22.56	6	0.76	11	1.39
2. Los beneficios entregados por el programa han cubierto tus necesidades	561	71.1	197	24.96	14	1.77	17	2.15
CONTRAPRESTACIÓN	VALORACIONES							
	SÍ		NO		NO CONTESTA			
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. El programa te genera gastos de transporte adicionales	414	52.47	363	46	11	1.39		
2. Tu asistencia al programa incide en que no puedas asistir a tu trabajo	318	40.3	408	51.71	61	7.73		
SATISFACCIÓN	VALORACIONES							
	DE ACUERDO		PARCIALMENTE DE ACUERDO		EN DESACUERDO		NO CONTESTA	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
1. La incorporación al programa te permitirá concluir tus estudios primarios y/o secundarios	608	77.05	133	16.85	10	1.26	38	4.81
2. La incorporación al programa te permitirá ganar más dinero que el que obtienes en tu empleo actual	515	65.27	172	21.79	39	4.94	63	7.98
3. La incorporación al programa te permitirá poder	573	72.62	140	17.74	28	3.54	48	6.08

conseguir un mejor empleo								
4. La incorporación al programa te permitirá conocer mejor tus derechos y obligaciones como ciudadano(a)	603	76.42	129	16.34	23	2.91	34	4.3