GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Informe de Evaluación Interna del Programa Social Ciberescuelas en PILARES, 2019

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación

Junio 2020

ÍNDICE

I INTRODUCCIÓN 3

II OBJETIVO 3

III DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS 3

A. INFORMACIÓN DE REFERENCIA 3

B. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL 7

C. RESULTADOS 8

IV MÓDULO DE AUTODIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA SOCIAL CIBERESCUELAS EN PILARES 2019 19

A. MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INTERNO 19

B. ANÁLISIS DE RESULTADOS 26

V FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA 27

A. RECOMENDACIONES 27

B. OBSERVACIONES 28

VI ANEXOS 29

ANEXO 1 30

I INTRODUCCIÓN

La Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal en su artículo 42 señala que las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y los programas de desarrollo social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento. La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social, las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México que ejecuten programas sociales.

La Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México fue creada mediante Decreto publicado el 13 diciembre de 2018 en la Gaceta Oficial de la CDMX. Como nueva estructura de gobierno, nacida de la fusión de la Secretaría de Educación y la de Ciencia, Tecnología e Innovación, definió como uno de sus objetivos esenciales la ejecución de políticas públicas en materia educativa que vigilen el cumplimiento de los principios de gratuidad, laicidad, inclusión, innovación, equidad y no discriminación. Como entidad integrada se enfrenta a su primer ejercicio de evaluación interna con programas que también surgieron a partir de 2019.

Este ejercicio permitirá a la entidad contar con un mayor conocimiento del proyecto que se autoevalúa, favorecer la revisión y adecuación de fines y objetivos de las acciones que se realizan, clarificar y dimensionar en mayor grado las fortalezas y los problemas, lograr una mejor organización y jerarquización de la información del programa, incrementar la comunicación efectiva entre los actores involucrados, fortalecer la racionalidad de las decisiones, promover la capacitación interna y fortalecimiento del desarrollo profesional, facilitar una mayor participación y apropiación de los resultados de la evaluación y, potenciar la autonomía y el mejoramiento y la profesionalización de los actores.

II OBJETIVO

Valorar el diseño, la operación y los resultados del Programa Social Ciberescuelas en PILARES, 2019 para generar información de utilidad en función de la toma de decisiones y de la elaboración de propuestas sólidas para la mejora del mismo.

III DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS

A. INFORMACIÓN DE REFERENCIA

1.1 Nombre del programa social

Ciberescuelas en PILARES, 2019.

1.2 Unidad Responsable

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación a través de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación.

1.3 Clave presupuestaria

2-5-6-460[1]

1.4 Año de inicio del programa

2019

1.5 último Año de Operación

No aplica ya que el programa sigue vigente.

1.6 Antecedentes del Programa Social

Las Reglas de Operación del Programa "Ciberescuelas en PILARES, 2019" fueron publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) N° 13, Tomo I, con fecha 18 de enero de 2019; las mismas se modificaron mediante el Aviso dado a conocer en la GOCDMX N° 113 de 14 de junio de 2019. Con posterioridad se hicieron ajustes en el presupuesto y en las metas físicas mediante Aviso publicado en la GOCDMX de 19 de diciembre de 2019.

Este programa fue de nueva creación y su propósito estuvo dirigido a crear una estrategia integral de inclusión educativa con jóvenes, tomando como referencia al programa social "Ciberescuelas Tlalpan 2018". Sus antecedentes están en la Delegación Tlalpan donde durante el año 2004 se llevó a cabo la instalación de una red de 22 Cyber Tlalpan establecidos en zonas de alta marginalidad de la demarcación, con el fin de facilitar el acceso de la población a Internet en espacios equipados con computadoras. En 2015, de los 22 Cyber Tlalpan sólo continuaban operando cuatro, todos con equipo obsoleto. En 2016 surgió el Programa Social denominado: "Asesorías Educativas presenciales y en línea en Cibercentros de Aprendizaje con jóvenes Tlalpan 2016". Para el año 2017 el programa social se denominó "Ciberescuelas 2017". El mayor número de estudiantes se encontraba entre los 15-29 años de edad, lo cual representaba el 48% de la población total inscrita.

Algunos elementos que permiten sustentar la dimensión del problema público a atender se enuncian a continuación. La finalidad del programa fue atender el abandono de los estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior e incluso el analfabetismo de las personas, principalmente de las y los jóvenes entre 15 y 29 años de edad que habitan en zonas de bajo o muy bajo índice de desarrollo social en la Ciudad de México, así como su exclusión del sistema educativo.

1 En el ejercicio 2019, el programa PILARES solo contó con una clave Funcional 2-5-6-460, por tal razón no es posible desagregar el gasto por programas sociales (Ciberescuelas, Autonomía Económica, Mi Beca), únicamente en posible identificar el gasto por programa social en el capítulo de gasto 4000, en la partida 4400 que corresponde a Ayudas Sociales.

En la Ciudad de México 4,347,389 habitantes presentan esta situación; ya que existen 128,812 analfabetas; 2,505,384 cuentan solamente con escolaridad básica y 1,713,193 tienen educación media superior (INEGI, 2016).

En el rango de edad comprendido entre los 15 y 29 años un total de 1,448,776 jóvenes de la Ciudad de México presentan esta problemática: 7,774 requieren alfabetización; 17,597, la primaria; 72,194 iniciar o concluir la secundaria; 568,623, el bachillerato y 782, 609 concluir el bachillerato e ingresar al nivel superior (INEGI, 2016).

Por otra parte, esta situación también se replica en el caso de la población de policías de la Ciudad cuyo cuerpo está integrado por 79,900 elementos, de los cuales 76,700 son policías preventivos, y 3,200 pertenecen a la Policía de Investigación. En promedio el cuerpo policial de la Ciudad de México tiene 11.9 años de escolaridad y sólo el 67.6% cuenta con un certificado de bachillerato (ENECAP, 2017). A ello se le une que un total de 33,522 policías de la Ciudad de México, que ingresó a la corporación bajo una normatividad diferente a la que se encuentra vigente, requiere realizar estudios de bachillerato, de ellos: 18,847 policías auxiliares, 8,514 policías bancarios e industriales, 6,161 policías preventivos (Diagnóstico realizado por la Secretaría de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de México).

Entre las causas centrales del problema social a atender, se encuentran el abandono y exclusión del sistema educativo. De acuerdo con el “Modelo de tránsito escolar en el sistema educativo escolarizado” (SEP, 2017:11) se estimó para la Ciudad de México que, de cada 100 estudiantes que egresaron de la primaria en 2005, sólo 50 culminaron el bachillerato en 2011.

Algunos de los efectos importantes que esta situación provoca consisten en el incremento de la vulnerabilidad social de las y los jóvenes, así como la afectación de sus derechos sociales fundamentales, lo cual puede propiciar situaciones de riesgo que incluyen el consumo de sustancias tóxicas, conductas sexuales que comprometen su estabilidad, realización de actos violentos o delictivos, trastornos psicológicos, embarazos adolescentes, accidentes, adicción a videojuegos e inserción endeble al mercado laboral, al realizar trabajos precarios de muy bajo nivel. Este hecho provoca un círculo vicioso que consiste en que, a mayor profundización de estos conflictos, se cuenta con menor posibilidad de ingresar al sistema oficial escolarizado, el cual impone requisitos específicos que las personas en situaciones difíciles no alcanzan a cubrir.

En 2011, la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior, cuyos resultados fueron publicados en 2012 (SEP, 2012), informó sobre la distribución de las causas de abandono: “la falta de dinero” fue mencionada por el 36% de los encuestados, seguida por “le disgustaba estudiar”, 7.8%, y “consideraba más importante trabajar que estudiar” (7.2%). Agrupamos las 22 causas en tres grandes rubros: factores escolares; razones familiares y causas económicas. Al hacer este agrupamiento las razones escolares tienen el 46% de las menciones; las razones económicas el 40% y las razones familiares el 14%. Esto indica que el sistema educativo y, en particular el colectivo escolar, tienen enorme peso en el abandono escolar. Factores como los antes expuestos hacen que

los jóvenes se encuentren cada vez más lejos de concluir sus estudios y que, espacios de inclusión educativa y social como lo son las Ciberescuelas, resulten quizás las únicas opciones para ello.
Los motivos apuntados, la falta de oportunidades de acceso a la educación y la situación económica de sus familias, hacen que los jóvenes se incorporen tempranamente a la vida la laboral. De acuerdo con el INEGI la tasa de ocupación en la población de la Ciudad de México de 15 a 29 años en el primer trimestre de 2016, fue de 89.2%, menor a la tasa estimada para la población de quince años o más (94.3%) de la entidad (INEGI 2016:13). El 85.1% de los jóvenes que trabajan lo hacen de manera subordinada y remunerada; 10.3% son trabajadores por cuenta propia; 3.9% son trabajadores sin pago y el 0.7% son empleadores.

Estos elementos condicionaron la necesidad de instrumentar el Programa Ciberescuelas en Pilares, 2019, el cual ofreció la infraestructura, equipo, mobiliario y uso gratuito de TICs, indispensables para facilitar las condiciones de trabajo de las personas que desean iniciar o continuar sus estudios, retomando las opciones educativas en línea que ofrecen la Secretaría de Educación Pública (SEP), el Instituto Nacional de Educación para Adultos (INEA), la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), el Colegio de Bachilleres y la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México (SECTEI). Con ello se pretendió promover, incentivar, propiciar y fortalecer la generación de alternativas para que la población de la Ciudad de México, sobre todo los jóvenes, retomen, concluyan o inicien sus estudios de manera gratuita.

1.7 Objetivo General

Promover y coadyuvar a garantizar el ejercicio del derecho a la educación preferentemente de la población joven de entre 15 y 29 años de edad y de todas las personas que hayan interrumpido sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato, mediante el establecimiento de Ciberescuelas en los PILARES, equipadas con computadoras y conectividad a Internet y atendidas por beneficiarios facilitadores de servicios que brinden asesoría personalizada.

1.8 Objetivos Específicos

1. Impartición de asesorías personalizadas y talleres a hasta 162,750 usuarios, preferentemente jóvenes entre 15 y 29 años de edad. La cifra de policías es de 5,688 los cuales se encuentran adscritos a los 35 sectores policiales en donde se instalarán Ciberescuelas.
2. Otorgar apoyos económicos a 1,352 beneficiarios facilitadores de servicios que fungirán como docentes, monitoras o monitores y talleristas que colaborarán con la implementación del programa social para la impartición de asesorías y la realización de diversas actividades en las Ciberescuelas.

1.9 Padrón de beneficiarios

El padrón de beneficiarios se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México N° 303 del 13 de marzo de 2020. Para la consulta de los padrones de Beneficiarios, remitirse a la siguiente liga: https://www.sectei.cdmx.gob.mx/convocatorias-sectei/padrones-beneficiarios.

B. INFORMACIÓN PRESUPUESTAL

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

La información referente a la evolución del presupuesto aprobado y ejercido del año 2019 se muestra en la siguiente tabla. Como el programa es de nueva creación no pudo efectuarse una comparación entre 2018 y 2019.

Presupuesto aprobado, modificado y ejercido del periodo 2019				
Capítulo de Gasto	Aprobado	Modificado		Ejercido
	Enero 2019	Junio 2019	Diciembre 2019	
1000	N/A	N/A	N/A	N/A
2000	N/A	N/A	N/A	N/A
3000	N/A	N/A	N/A	N/A
4000	$ 138,000,000.^{00}	$ 105,703,000.^{00}	$ 99,535,000.^{00}	$ 99,500,000.^{00}
Total	**$ 138,000,000.^{00}**	**$ 105,703,000.^{00}**	**$ 99,535,000.^{00}**	**$ 99,500,000.^{00}**

La diferencia que se observa entre el presupuesto aprobado y el ejecutado ascendente a 35,000.^{00} M.N es debido a que:

- Durante el mes de noviembre, se dio baja a un tallerista ($8,000.^{00}) y a un docente ($9,000.^{00}) lo que representa un total de $17,000.^{00} pesos mexicanos de presupuesto no ejercido.
- Durante el mes de diciembre, se dio baja a dos docentes ($9,000.^{00}), lo cual asciende a un total de $18,000.^{00} pesos mexicanos de presupuesto no ejercido.

La suma de este presupuesto no ejercido es de $35,000.^{00} pesos mexicanos y corresponde a la diferencia que se observa entre el presupuesto aprobado y ejercido.

2.2 Ejercicio del Presupuesto durante el año fiscal 2019

Desglose por componentes

La oferta de servicios en las diferentes modalidades de estudio propuestas en las Ciberescuelas, corrió a cargo de las siguientes figuras: docentes, talleristas y monitores. En el cuadro que se muestra a continuación es posible apreciar el desglose por componentes:

Montos por figuras	
Figura	Monto mensual
Docentes	$ 9,000.^{00}
Monitores	$ 7,000.^{00}
Talleristas 1	$ 8,400.^{00}
Talleristas 2	$ 8,000.^{00}
Docentes Sectores	$ 9,000.^{00}

Modificaciones presupuestales al ejercicio 2019					
Concepto	Fecha publicación	N° de apoyos aprobados	N° de apoyos modificados	Monto Aprobado	Monto Modificado
ROP Ciberescuelas	18/01/19	1,865		$138,000,000.00	
MOD-ROP Ciberescuelas	31/01/19		1,872		$138,000,000.00
ROP Ciberescuelas	14/06/19	1,352		$105,703,000.00	
MOD-ROP Ciberescuelas	19/12/19		1,352		$99,535,000.00

Número de ministraciones

Se realizaron las ministraciones a cada una de las figuras con los montos que se describen en la tabla anterior. Debe tomarse en cuenta que el número de figuras se fue completando de forma paulatina en diferentes convocatorias, las cuales se realizaron tomando en consideración la apertura de nuevos PILARES. Según lo planteado en el Aviso mediante el cual se dan a conocer las Modificaciones a las Reglas de Operación del programa (GOCDMX N° 245 del 19 de diciembre de 2019) el comportamiento que se tuvo fue:

Figura	Presupuesto asignado	Presupuesto aprobado
Docentes	$75,420,000.00	$71,055,000.00
Monitores	$9,835.000.00	$9,296.000.00
Talleristas 1	$1,008.000.00	$1,008,000.00
Talleristas 2	$19,440.000.00	$18,176.000.00
TOTAL	**$105,703,000.00**	**$99,535,000.00**

Incrementos y/o recortes (modificaciones presupuestales)

En cuanto a los incrementos y/o recortes (modificaciones presupuestales), se realizaron los siguientes ajustes:

C. Resultados

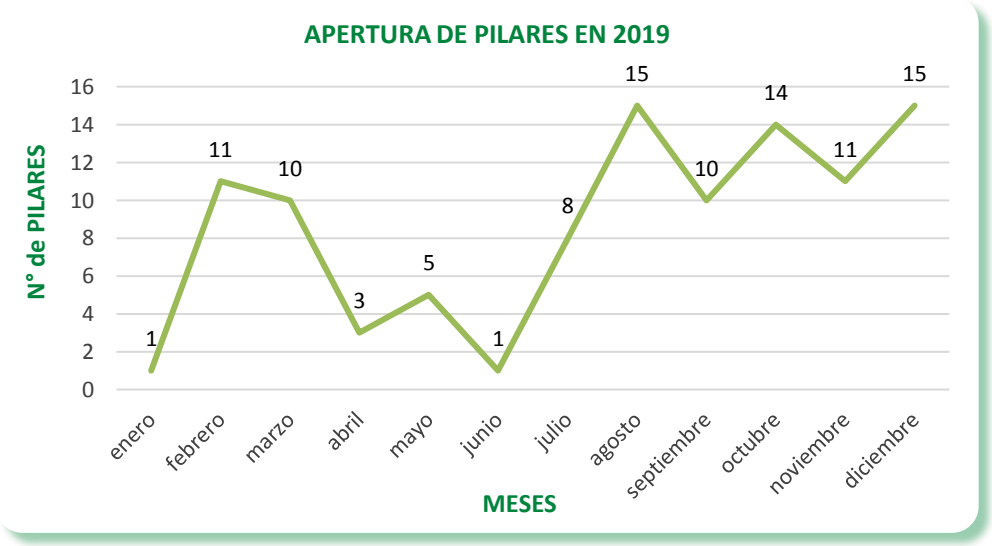
3.1 Indicador de Fin

En el cumplimiento del indicador de fin, como también en el de propósito, debe tenerse en cuenta que inicialmente se concibió la apertura de 200 PILARES a lo largo del año; luego se ajustó a 150 en el “Aviso mediante el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del programa social, Ciberescuelas en PILARES 2019”, publicado en la GOCDMX N° 245 de 19 de diciembre de 2019. Sin embargo, al 21 de diciembre de ese año se encontraban en operación 97 PILARES. Este hecho incidió de manera determinante en el logro de los fines previstos. Las adecuaciones que fue necesario hacer se presentan de forma cronológica en la siguiente tabla:

Población a atender según ROP 18 de enero de 2019	Población a atender según ROP 14 de junio de 2019	Población a atender según ROP de 19 de diciembre de 2019	Población ajustada al número de PILARES inaugurados	Población inscrita
217,000 usuarios en 200 PILARES	162,750 usuarios en 150 PILARES	162,750 usuarios en 150 PILARES	105,259 usuarios en 97 PILARES	31,838 usuarios en 97 PILARES

En las metas previstas y ajustadas se consideró un promedio de 1,085 personas matriculadas en las diferentes actividades de Ciberescuelas en PILARES, por cada centro que se inaugurara. Sin embargo, no se pudieron prever aspectos tales como: las características y dimensiones de los inmuebles que finalmente fueron proporcionados por las Alcaldías para la apertura de los PILARES; la imposibilidad de inaugurar los PILARES previstos en la meta, dado que esto dependió, además de las gestiones realizadas por la Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación, del proceso de asignación de predios que incluye la opinión favorable de las Alcaldías, y del proceso de realización de las obras de remodelación y construcción de inmuebles nuevos bajo la responsabilidad de la Secretaría de Obras y Servicios. Aun cuando no se logró la meta en la construcción e inauguración de PILARES, es de destacar que estamos ante uno de los esfuerzos más grandes de las últimas décadas en materia de construcción y rehabilitación de inmuebles destinados a la inclusión educativa de las personas que habitan en los barrios, colonias y pueblos más marginados de la Ciudad de México.

La apertura de los PILARES tuvo el siguiente comportamiento a lo largo del año:



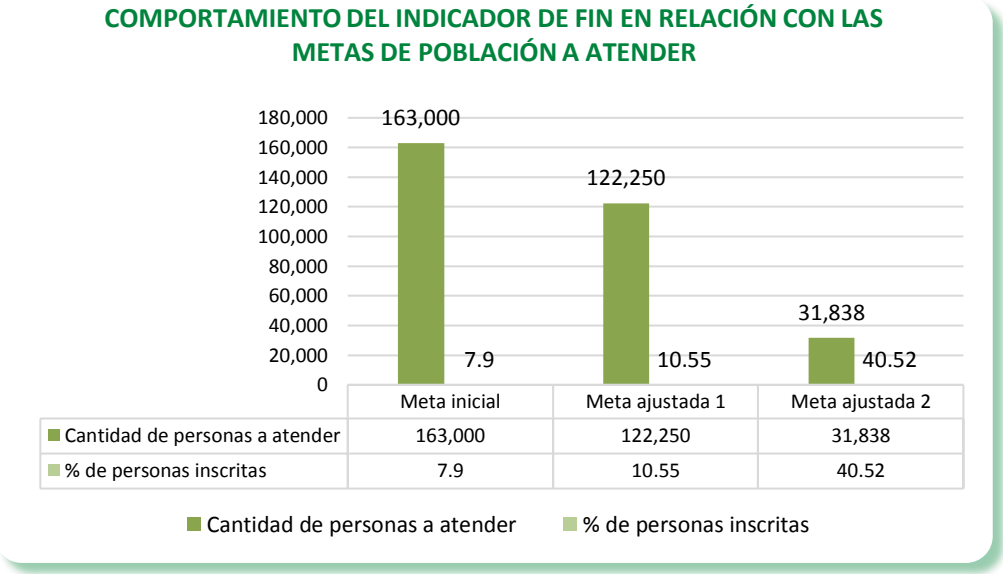
Nota: El número de PILARES inaugurados hasta el 31 de diciembre de 2019 fue de 104; sin embargo, a los efectos de este análisis solo se tomaron en cuenta los 97 creados hasta diciembre 13; ya que los siete restantes comenzaron su operación en enero de 2020.

El análisis de los datos anteriores permite comprobar que al mes de julio de 2019 sólo estaban en funcionamiento el 37.5% de los centros y que este proceso comenzó a estabilizarse a partir del mes de agosto. Lo anterior explica las dificultades enfrentadas para cumplir con las metas previstas en los indicadores.

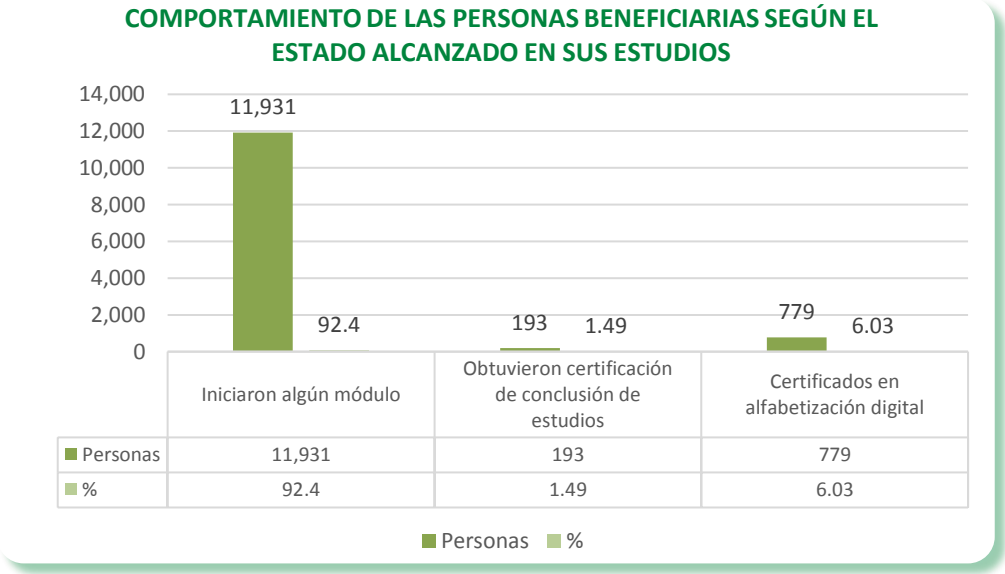
Las condiciones descritas permiten una mejor comprensión de los resultados alcanzados en el indicador de FIN, los cuales se muestran de forma resumida en la tabla que se presenta a continuación. Se debe considerar que 31,838 usuarios en 97 PILARES, son los que logran iniciar y/o concluir algún módulo o nivel:

3.1.1 Nombre del indicador	**Contribuir a la reducción del rezago educativo en la población de la Ciudad de México que no sabe leer y escribir o que no ha concluido educación básica o media superior (preferentemente jóvenes de entre 15 y 29 años de edad e integrantes de los cuerpos policiales)**
3.1.2 Descripción:	Porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen el nivel y/o un módulo en alfabetización, educación básica y educación media superior.
3.1.3 Método de cálculo: **Unidad de medida:**	(Número de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que finalizan su proceso educativo como mínimo en un módulo o en el nivel/ Número de personas atendidas al año) x 100 (Anual) Porcentaje: 40.52% contra meta ajustada
3.1.4 Frecuencia de medición:	Anual
3.1.5 Sentido del indicador	Ascendente
3.1.6 Línea base:	31,838 (ajuste realizado tomando en cuenta el número de personas inscritas en las 97 Ciberescuelas en operación)
3.1.7 Año de línea base	2019

En la siguiente gráfica se muestran los resultados alcanzados los cuales están referidos a meta inicial, meta ajustada I y II.



Los resultados evidencian que el 40.52 % de las personas inscritas en las Ciberescuelas durante 2019, iniciaron y/o concluyeron como mínimo un módulo o nivel de educación básica o media superior. De ese total 11,903 lograron el inicio de algún módulo, 193 obtuvieron su certificación de estudios concluidos y 779 recibieron sus constancias en el módulo de alfabetización digital, lo cual puede apreciarse a continuación:



Los datos precedentes constituyen elementos importantes a valorar por parte del Programa, ya que de la precisión de las metas que se tracen depende el resultado real que se alcanza. A la vez, resulta imprescindible priorizar la atención al abandono escolar de las personas que se inscriben para lograr el cumplimiento del objetivo principal del programa, que busca promover y coadyuvar a garantizar el ejercicio del derecho a la educación de quienes hayan interrumpido sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato.

En función de lo apuntado es recomendable establecer estrategias de difusión, así como de incorporación y seguimiento a personas usuarias, para que los servicios que se ofrecen, principalmente en lo correspondiente a asesorías educativas, lleguen al mayor número de la población objetivo. De igual manera, resulta procedente implementar estrategias de atención integral que contemplen la participación en los talleres de habilidades cognitivas, digitales y emocionales como otro componente esencial del proyecto.

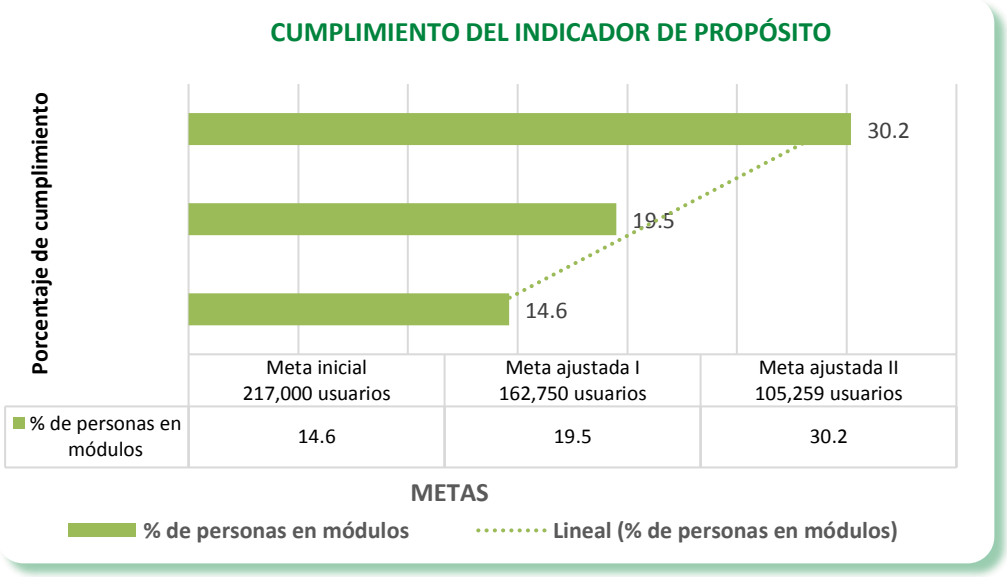
3.2 Indicador de propósito

El indicador de propósito se dirigió a comprobar la cantidad de personas que manifestaban su intención de retomar sus estudios de educación básica (alfabetización, primaria, secundaria) y educación media superior en las Ciberescuelas de los PILARES. La tabla muestra cómo se comportó su cumplimiento:

3.2.1 Nombre del indicador	**Personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México y de las estaciones de policía retoman sus estudios de educación básica (alfabetización, primaria, secundaria) y educación media superior)**
3.2.2 Descripción:	Porcentaje de personas inscritas en Ciberescuelas

3.2.3 Método de cálculo: **Unidad de medida**	(Número de personas inscritas[2] en Ciberescuelas en 2019/número de población objetivo en las Ciberescuelas creadas) x100 (Anual) Porcentaje: 14.67 en relación con meta inicial; 19.56 contra meta ajustada I y 30.24 contra meta ajustada II[3]
3.2.4 Frecuencia de medición:	Anual
3.2.5 Sentido del indicador	Ascendente
3.2.6 Línea base:	105,259
3.2.7 Año de línea base	2019

En la gráfica siguiente se muestra el cumplimiento del indicador:



El cumplimiento del indicador de PROPÓSITO, al igual que el de FIN, muestra un desfase entre las metas y lo que realmente se alcanza. En ello han incidido una serie de problemáticas que se enlistan a continuación:

a. Las metas de población a atender, de usuarios inscritos a talleres, etcétera; se hizo tomando en consideración, de forma predominante, el número de PILARES que se ponían en funcionamiento, sin considerar que este era un proceso paulatino y que la apertura de los mismos estaba en dependencia de la disposición de las Alcaldías para ceder los espacios y de la labor que desarrollaría la Secretaría de Obras y Servicios para acondicionarlos.

2 En Ciberescuelas en PILARES se considera que un usuario puede inscribirse o no a cualquiera de los talleres que se ofertan. Ello no es limitante para acceder a los servicios ofrecidos. Sin embargo, debe estudiarse cómo resolver esta problemática que luego puede influir en los resultados que se alcancen.

3 Cabe mencionar que la meta ajustada II (105,259), corresponde a la proporción de la población objetivo de conformidad con los PILARES operando, que para el cierre del ejercicio 2019, eran 97.

b. Los indicadores de fin y de propósito se elaboraron en función del objetivo general del programa: ***Promover y coadyuvar a garantizar el ejercicio del derecho a la educación preferentemente de la población joven de entre 15 y 29 años de edad y de todas las personas que hayan interrumpido sus estudios de primaria, secundaria o bachillerato, mediante el establecimiento de Ciberescuelas en los PILARES, equipadas con computadoras y conectividad a Internet y atendidas por beneficiarios facilitadores de servicios que brinden asesoría personalizada***. Sin embargo, no se tuvo en cuenta que la meta incluía otro componente esencial del trabajo de las Ciberescuelas en PILARES: los talleres de habilidades cognitivas, socioemocionales y digitales. Eso ha ocasionado dificultades al no tener diferenciadas las metas a alcanzar en cada componente.

c. El Sistema de Información del Programa no fue lo suficientemente efectivo para monitorear y dar seguimiento a cada uno de los componentes del programa para realizar una adecuada valoración de los resultados.

d. A pesar de las acciones implementadas para garantizar la permanencia de los usuarios a las asesorías y talleres, se produjo abandono a estas actividades.

3.3 Metas Físicas

3.3.1 Bienes y/o Servicios

Como ya se ha apuntado el programa se planificó para ofrecer diferentes opciones educativas a 162,750 usuarios, atendidos por 1,352 beneficiarios facilitadores de servicios (docentes, talleristas y monitores). En términos monetarios ello significó que de una meta inicial de 138, 000,000.^{00} (ciento treinta y ocho millones de pesos 00/100 M.N) se hiciera un ajuste a 105, 703,000.^{00} (ciento cinco millones setecientos tres mil pesos 00/100 M.N). Luego se realizó un nuevo arreglo a $99, 535,000.^{00} (noventa y nueve millones quinientos treinta y cinco mil pesos 00/100 M.N.) de los cuales fueron erogados $99, 500,000.^{00} (noventa y nueve millones quinientos mil pesos 00/100 M.N)**.**

Entre los servicios otorgados se encuentran asesorías para iniciar, continuar o concluir estudios de alfabetización, primaria, secundaria (en coordinación con el INEA) y bachillerato (modalidades en línea, a distancia o abierto, ofrecidas por los entes públicos facultados para su certificación). Además, se delimitaron tres grupos de habilidades a desarrollar a través de la impartición de diversos talleres: cognitivas, socioemocionales y digitales. En total se recibió a 105,259 usuarias y usuarios[4] de Ciberescuelas.

3.3.2 Evolución de la Cobertura[5]

4 El término usuario se utiliza para denominar los servicios continuos que se ofrecen según las particularidades de las personas que visitan los PILARES. El mismo no implica una inscripción oficial a las asesorías o talleres, pero sí está referido a la participación en algunas de las sesiones de un taller o en otras de las actividades de carácter general que se ofrecen en estos espacios.

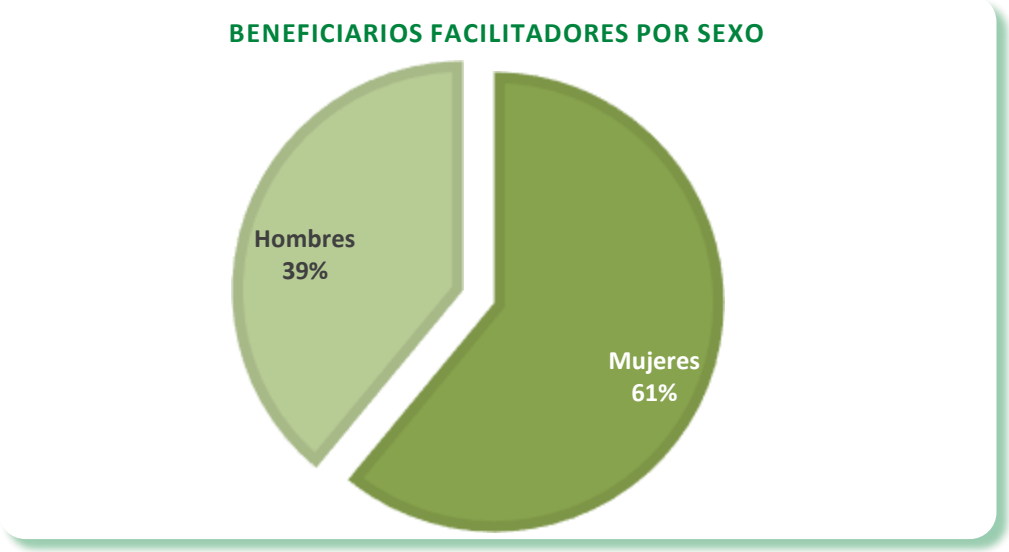
5 Según el Artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social del DF el padrón de beneficiarios indicará nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación; por ello no se recoge la ocupación.

3.3.3. Análisis de la Cobertura

a) Distribución por sexo

La distribución de los beneficiarios facilitadores de servicios por sexo se muestra a continuación:

CIBERESCUELAS EN PILARES, 2019	
Mujeres	823
Hombres	527
TOTAL	**1,350**



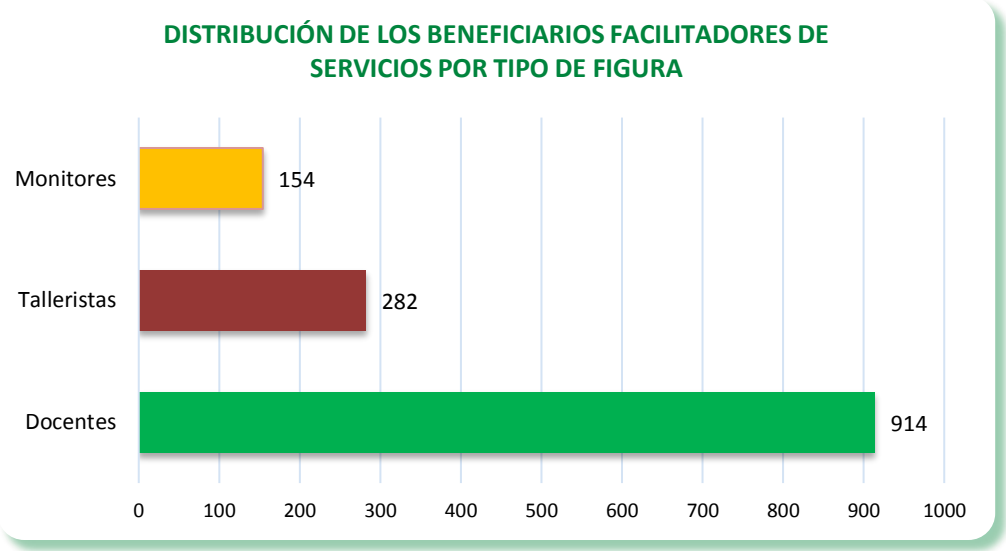
Como se observa el 61% por ciento son mujeres, lo cual resulta congruente con uno de los propósitos del Programa referido a fomentar la inclusión educativa, equidad social y de género, así como la igualdad en la diversidad.

b) Distribución por tipo de beneficiarios

Tipo de beneficiario	Cantidad
Docentes	914
Talleristas	282
Monitores	154
Total	**1,350***

***La cifra se actualizó a los existentes en el mes de diciembre de 2019**

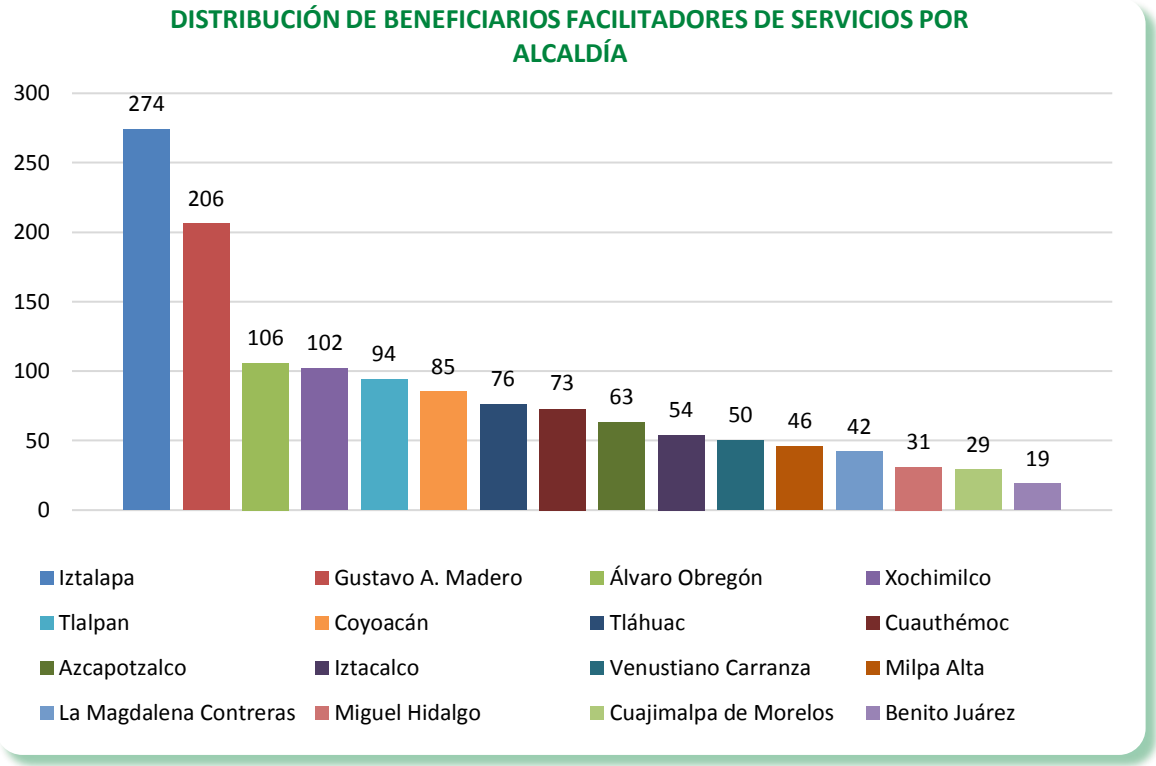
En el siguiente gráfico es posible apreciar la distribución por tipo de figura:



c) Distribución territorial, alcaldía y colonia

La distribución de las personas beneficiarias facilitadoras de servicio por alcaldía se muestra en la siguiente tabla:

	Alcaldía	Total de beneficiarios
1	Iztapalapa	274
2	Gustavo A. Madero	206
3	Tlalpan	94
4	Xochimilco	102
5	Álvaro Obregón	106
6	Coyoacán	85
7	Azcapotzalco	63
8	Cuauhtémoc	73
9	Tláhuac	76
10	Venustiano Carranza	50
11	Iztacalco	54
12	La Magdalena Contreras	42
13	Milpa Alta	46
14	Miguel Hidalgo	31
15	Cuajimalpa de Morelos	29
16	Benito Juárez	19
TOTAL		**1,350**

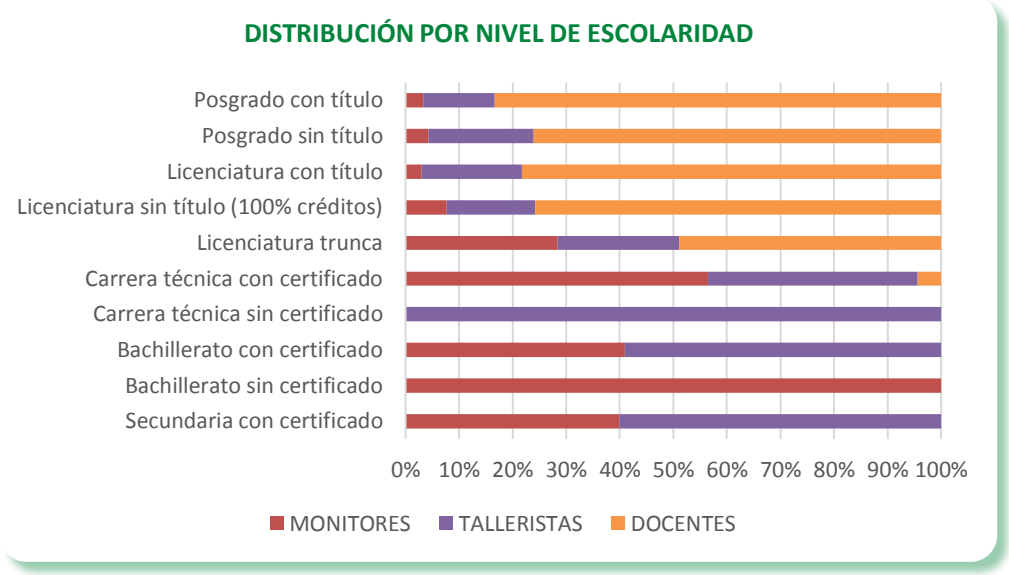


La gráfica anterior demuestra cómo las Alcaldías más desfavorecidas y con menores índices de desarrollo social, encabezan las primeras posiciones, ello es representativo de una política que privilegia la construcción de un proyecto educativo que considera a la inclusión como parte fundamental de su propia constitución; es decir, se trabaja vía para superar a la exclusión social, que resulta de ciertas actitudes y respuestas ante las diferencias socioeconómicas, culturales y de género.

d) Distribución por nivel de escolaridad

A pesar de que estos datos no se recogen en el padrón de beneficiarios, se tiene la siguiente información que no abarca a la totalidad de los facilitadores de servicios.

NIVEL DE ESTUDIOS	MONITORES	TALLERISTAS	DOCENTES
Secundaria con certificado	6	9	0
Bachillerato sin certificado	3	0	0
Bachillerato con certificado	9	13	0
Carrera técnica sin certificado	0	1	0
Carrera técnica con certificado	13	9	1
Licenciatura trunca	50	40	86
Licenciatura sin título (100% créditos)	36	78	357
Licenciatura con título	15	92	385
Posgrado sin título	2	9	35
Posgrado con título	2	8	50
Sin especificar	1	9	11



Como se observa los docentes son quienes alcanzan los estadios más altos en correspondencia con la labor que desempeñan; en tanto, los monitores presentan menores niveles de preparación; ya que sus actividades están vinculadas más al conocimiento de la comunidad y a la promoción de los PILARES.

e) Distribución por ocupación

Según el Artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal el padrón de beneficiarios indicará nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación; por ello, no se cuenta con datos para analizar la distribución por ocupación.

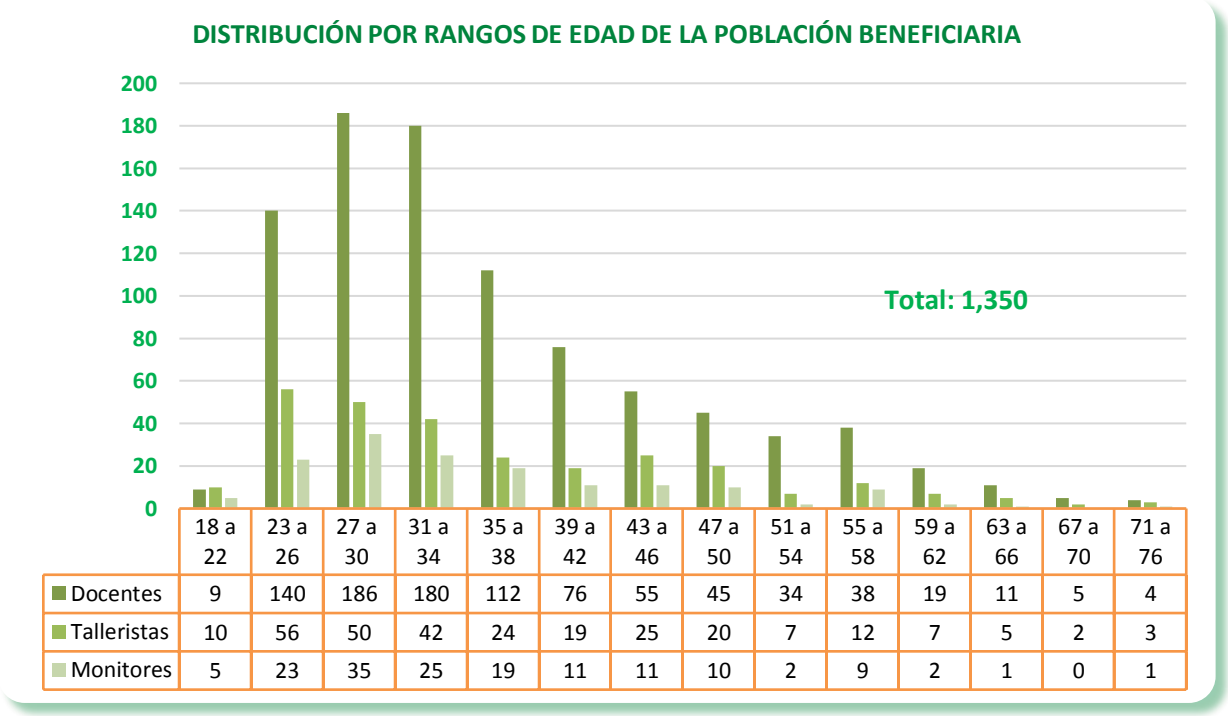
f) Distribución por grupos de edad

La distribución por grupos de edad tiene el comportamiento siguiente:

Rangos de edad	Docentes	Talleristas	Monitores	Total
18 a 22	9	10	5	24
23 a 26	140	56	23	219
27 a 30	186	50	35	271
31 a 34	180	42	25	247
35 a 38	112	24	19	155
39 a 42	76	19	11	106

Rangos de edad	Docentes	Talleristas	Monitores	Total
43 a 46	55	25	11	91
47 a 50	45	20	10	75
51 a 54	34	7	2	43
55 a 58	38	12	9	59
59 a 62	19	7	2	28
63 a 66	11	5	1	17
67 a 70	5	2	0	7
71 a 76	4	3	1	8
TOTAL	**914**	**282**	**154**	**1,350**

Como se observa en la gráfica el 74% de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios se encuentra ubicada en un rango que va de los 23 a los 42 años de edad. Se observa un similar comportamiento en todas las figuras. En el caso de los docentes hay un 76% en este intervalo; 67.7% en los talleristas y 73.3% en el caso de los monitores. Las anteriores peculiaridades se constatan en la siguiente gráfica:



	18 a 22	23 a 26	27 a 30	31 a 34	35 a 38	39 a 42	43 a 46	47 a 50	51 a 54	55 a 58	59 a 62	63 a 66	67 a 70	71 a 76
Docentes	9	140	186	180	112	76	55	45	34	38	19	11	5	4
Talleristas	10	56	50	42	24	19	25	20	7	12	7	5	2	3
Monitores	5	23	35	25	19	11	11	10	2	9	2	1	0	1

IV Módulo de autodiagnóstico del Programa Social Ciberescuelas en PILARES 2019

a. Matriz de diagnóstico interno

La Unidad Administrativa generó un proceso de reflexión sobre la labor desarrollada en la cual se priorizó el reconocimiento de los principales aprendizajes, fortalezas, obstáculos y áreas de mejora identificadas. Para ello, también se tuvo en cuenta, y fue un documento esencial de consulta, el Informe Final de evaluación externa de diseño y operación del Programa PILARES[6] en el que se recogen los resultados del proceso llevado a cabo en 2019. En el mencionado informe se hacen valoraciones de gran trascendencia relacionadas con los elementos planteados en el autodiagnóstico y que resultan de gran validez para generar recomendaciones de utilidad para el Programa.

6 Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (2019): "Evaluación de diseño y operación del Programa PILARES 2019", Informe Final, Dr. en Soc. Jorge Guadalupe Arzate Salgado, [Coordi. de la Evaluación], Ciudad de México, 2019.

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INTERNO		
CATEGORÍAS	**HALLAZGOS**	**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**
1. FORTALEZAS Y APRENDIZAJES	1.1 Los Centros PILARES en sus primeros meses de operación han tenido una extraordinaria aceptación, en particular, por parte de familias; quienes encuentran en ellos una oportunidad para sus hijos. 1.2 El programa, en términos de producción de bienestar, es altamente valorado debido a que trabaja por la inclusión educativa, la producción de comunidad, el acceso a la educación desde una perspectiva integral, el funcionamiento de los Centros como soportes institucionales, y una atención humana a los usuarios. 1.3 El proyecto es una política innovadora que supone grandes retos de transformación ideológica para las figuras educativas y personas usuarias del servicio. 1.4 Ciberescuelas, al ser un espacio de educación no formal, es accesible a personas que deseen iniciar, continuar o concluir sus estudios, sin importar el nivel educativo, para lo cual ofrece equipos de cómputo, acceso gratuito a internet, horarios flexibles y docentes que brindan asesorías. 1.5 Existe una gran variedad de actividades, talleres, asesorías, conferencias, círculos de lectura que se desarrollan en las Ciberescuelas de los diferentes PILARES. 1.6 Existe una buena disposición de los docentes, talleristas y monitores hacia el trabajo realizado en Ciberescuela y se manifiesta un espíritu de compromiso con el proyecto, lo cual genera disposición para crear y participar en actividades colectivas e incluso para trabajar en condiciones difíciles; de esta forma, el docente de Ciberescuela, muestra una alta moral y autoestima. 1.7 Las personas beneficiarias facilitadoras de servicio son asignadas a lugares cercanos a su domicilio y cuentan con horarios accesibles. 1.8 El proceso de formación, previo al ingreso, de los beneficiarios facilitadores de servicios fomenta el trato horizontal, el aprendizaje constante y la educación no bancaria. 1.9 Los jóvenes que asisten a la Ciberescuela se identifican con un modelo educativo flexible y a distancia en el caso de la educación media superior. 1.10 Las asesorías que se ofrecen en Ciberescuela dirigidas a niños y adolescentes ayudan a los padres de familia e incluso a los abuelos que se encargan de sus nietos. Esta experiencia se ha consolidado con el nombre de Club de tareas y ha tenido un alto grado de aceptación entre los usuarios. 1.11 Los objetivos de Ciberescuela son adecuados desde un punto de vista democrático y su diseño es correcto; es decir, sus componentes colaboran y generan condiciones para el acceso a derechos educativos en una población vulnerable y excluida de la educación formal.	1.1.1 El Proyecto es viable, tiene un alto grado de aceptación en las comunidades y es altamente valorado debido a que promueve el acceso a derechos en las colonias, barrios y pueblos de mayor vulnerabilidad de la Ciudad de México. 1.1.2 Se requiere una labor de perfeccionamiento del mismo que, partiendo de sus fortalezas, permita el mejoramiento continuo de sus componentes y de las acciones que lleva a cabo.

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INTERNO		
CATEGORÍAS	**HALLAZGOS**	**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**
	1.12 Las Ciberescuelas han contribuido a la reducción de la brecha digital al implementar la alfabetización en el uso de las TIC a quien así lo requiera. 1.13 Los talleres de ciencia han demostrado ser una oportunidad para que la población se acerque de forma directa al desarrollo científico y tecnológico del país, explicar qué es y por qué es importante para nuestra sociedad. 1.14 El servicio que se presta en los talleres de habilidades emocionales es de vital importancia porque permite dar un tratamiento acertado a poblaciones expuestas de manera cotidiana a los círculos viciosos de la desigualdad y la violencia, la pobreza económica y la exclusión de las oportunidades vitales; por lo cual, complementa la propuesta de la política. 1.15 Las Ciberescuelas trabajan la parte innovadora del programa a través de la escuela de código, con lo que insertan al usuario en el aprendizaje y desarrollo de competencias más avanzadas sobre las herramientas digitales.	
2. OBSTÁCULOS Y BRECHAS	2.1 El Programa no tiene elaborados los Lineamientos Generales para la operación que guíen el trabajo y los procedimientos a seguir en cada uno de sus componentes 2.2 Las carencias de la paquetería de office en los equipos (solo se cuenta con softwares libres) limita la formación de los usuarios que pretenden iniciar un taller de computación o el proceso educativo de quienes se inscriben en alguna plataforma de educación media superior; ya que se ven imposibilitados de cumplir con los requerimientos de ciertas actividades y tareas a realizar. 2.3 Existen problemas para dar mantenimiento a equipos e instalaciones de las Ciberescuelas y de los PILARES en general. 2.4 Existe falta de materiales de apoyo tanto para docentes y talleristas como para personas usuarias. 2.5 El abandono de los cursos es común entre las personas usuarias de Ciberescuelas y no existe un protocolo de seguimiento a estas, ni acciones concretas para lograr su regreso a los centros. 2.6 Las personas facilitadoras de servicio no cuentan con prestaciones de ley; ya que son becarios, al mismo tiempo existen constantes retrasos en los pagos. 2.7 Las y los monitores sienten que las cargas de trabajo son muy altas y el apoyo económico que reciben es el más bajo de las figuras incorporadas al Programa. 2.8 Un reducido número de docentes cuenta con formación pedagógica, lo cual es imprescindible al tratarse de un proyecto educativo. 2.9 Las personas monitoras solo cuentan con estudios truncos.	2.1.1 La existencia de obstáculos y brechas entre el diseño y la operación del programa requiere de instrumentar acciones encaminadas al mejoramiento de aspectos comprometidos con: a) La elaboración de los Lineamientos generales para la operación del Programa. b) La definición de la estrategia pedagógica a seguir en cada uno de sus componentes. c) El fortalecimiento de procesos de capacitación que atiendan de manera preferente la formación pedagógica de las figuras que intervienen en él. d) La creación de estrategias que permitan atender el abandono de los diferentes cursos que se ofertan. e) El establecimiento de un plan que permita el adecuado

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INTERNO		
CATEGORÍAS	**HALLAZGOS**	**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**
	2.10 La capacitación que da el programa a las personas docentes es poco clara en su orientación, premisas pedagógicas y con una dotación instrumental pobre. 2.11 La precisión de metas ha tenido afectaciones lo que ha incidido en el cumplimiento de la matriz de indicadores del programa, así como en los ajustes que ha sido necesario realizar al presupuesto. 2.12 El Programa tiene una difusión importante; pero aún no resulta suficiente en términos de lograr su objetivo primordial, que es la inclusión social y educativa de la población más vulnerable.	mantenimiento de los espacios y equipos. f) El establecimiento de mecanismos de seguimiento a la solicitud de los materiales requeridos en cada uno de los talleres. g) La precisión de sus metas en función de lograr un adecuado cumplimiento de la matriz de indicadores y del presupuesto asignado. h) La instrumentación de otros mecanismos de difusión que complementen a los ya existentes y permitan la incorporación efectiva de la población objetivo. i) La adecuación del Sistema de Información del Programa para contar con todos los elementos que permitan recabar, procesar, sistematizar y generar las estadísticas necesarias, en el momento preciso.
3. ÁREAS DE OPORTUNIDAD	Entre los aspectos de mejora del Programa se encuentran: 3.1 La necesidad de contar con Lineamientos Generales para la operación del Programa donde se sustenten los procedimientos a seguir en cada uno de sus componentes. 3.2 La precisión de las metas de una manera más atemperada a las características de los diferentes PILARES, a sus momentos de creación y a las condiciones socioculturales de las zonas en que operan. 3.3 La atención al abandono escolar en las diferentes opciones educativas que se ofrecen de manera de poner incidir de forma adecuada en el problema social que le dio origen. 3.4 El monitoreo y seguimiento a los avances de las personas usuarias que inician y terminan cursos, para dar cumplimiento a los indicadores de componente del Programa.	En función de los aspectos de mejora enlistados, sería preciso fortalecer los procesos operativos, administrativos, de gestión o de implementación del programa y establecer de forma adecuada modificaciones en función de solventar las dificultades detectadas. Para ello resulta imprescindible elaborar los Lineamientos Generales para la

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INTERNO		
CATEGORÍAS	**HALLAZGOS**	**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**
	3.5 El establecimiento de procesos de capacitación donde se dé prioridad a las características de las figuras educativas, en función de fortalecer su formación pedagógica. 3.6 El mantenimiento de los espacios y equipos utilizados en la Ciberescuelas lo que incide en la calidad de los servicios que se brindan. 3.7 La falta de materiales en algunos talleres lo que limita el cumplimiento de los objetivos esenciales de los mismos. 3.8 La gestión de espacios de manera equitativa a fin de que se puedan realizar las diferentes actividades que se ofertan en las Ciberescuelas.	operación del Programa; el Protocolo de atención al abandono escolar, así como establecer mecanismos para el seguimiento y monitoreo de la matriz de indicadores del programa; entre otros aspectos.
4. SATISFACCIÓN DE BENEFICIARIOS	Los aspectos que a continuación se plantean fueron tomados de: Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (2019): "Evaluación de diseño y operación del Programa PILARES 2019", Informe Final, Dr. en Soc. Jorge Guadalupe Arzate Salgado, [Coordinador de la Evaluación], Ciudad de México, 2019: 4.1 Los jóvenes que asisten a las Ciberescuelas se identifican con un modelo educativo flexible y a distancia. 4.2 La opinión sobre la calidad de atención que reciben por parte de los docentes es buena; así como la calidad de los equipos con los que trabajan. En general, los usuarios consideran que los docentes son profesionales, capacitados en lo que hacen, pues son quienes resuelven las dudas que surgen de una forma amable y paciente. (p.292) 4.3 Los usuarios consideran que la Ciberescuela es una alternativa para personas que han sido excluidas del sistema educativo escolarizado o "formal" por falta de recursos, incorporación al mercado laboral o problemas derivados de distintas formas de violencia. 4.4 Las personas usuarias de Ciberescuelas se sienten complacidas con el servicio ya que no habían recibido antes una atención como la que allí se les proporciona. 4.5 En cuanto a la calidad de la docencia, una mayoría de usuarios concuerda en que es buena, que ofrecen un excelente servicio, que los docentes, talleristas y monitores son personas de confianza, dan seguimiento al aprovechamiento de las personas usuarias, son pacientes, accesibles y atentos. 4.6 Los talleres con enfoque inclusivo han tenido gran aceptación. En el caso del taller de braille y lenguaje de señas han funcionado para que, incluso personas que no tienen ninguna discapacidad, puedan acceder a la clase, con el propósito de poder comunicarse con familiares o conocidos que sí presentan dichas discapacidades. 4.7 El tipo de ayuda que la población recibe en la oferta de PILARES, impacta de manera positiva en su economía, de otra forma un curso especializado podría representar un gasto que ellos no podrían asumir. Este tipo de talleres refuerza la capacidad de inclusión política del Programa.	Algunas de las áreas de mejora identificadas por las personas usuarias son coincidentes con las planteadas en la presente matriz, en este sentido habría que tomar en consideración lo relativo a: a) El establecimiento de un plan que permita el adecuado mantenimiento de los espacios y equipos. b) La adecuada planificación de los materiales que son necesarios en cada uno de los talleres. c) La carencia de software, fundamentalmente la paquetería de office y antivirus.

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INTERNO		
CATEGORÍAS	**HALLAZGOS**	**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**
	4.8 Hay una opinión positiva de los talleres de habilidades emocionales, por parte de las personas usuarias, sobre todo de las jefas de familia, se reconocen cambios favorables en la conducta, se sienten más seguras, con mayor capacidad para controlar la impulsividad, así como reconocen haber desarrollado capacidad de asertividad y reflexión en torno a problemas cotidianos. Como áreas de mejora las personas usuarias identificaron las siguientes: a) Carencias de software: "… tenemos la aplicación de libre office, pero nosotros necesitamos lo que es *Word*, *PowerPoint* y eso… y pues, la verdad no lo tenemos y en prepa en línea nos mandan sobre… cómo tener conocimientos de esos…" b) Dificultades con el mantenimiento de los locales: "…las instalaciones en general están bien equipadas, así como en un buen lugar; sin embargo, existen problemas con el mantenimiento ya que es tardado." c) La falta de materiales en algunos de los talleres que se imparten en las Ciberescuelas. ***Resultados de la encuesta de satisfacción aplicada*** Además de los elementos anteriores, durante 2019 la ***Dirección Técnica de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación***, aplicó una encuesta de satisfacción a usuarios del Programa con el propósito de conocer su percepción sobre los bienes y/o servicios otorgados, identificar si se entienden y atienden sus necesidades y prioridades, así como si se han cubierto aquellas que motivaron la intervención del Gobierno de la Ciudad de México. Los ítems se agruparon en siete categorías esenciales: expectativas, imagen del programa, cohesión social, calidad de la gestión, calidad del beneficio, contraprestación y satisfacción. En el Programa Ciberescuelas en PILARES fueron aplicados 1,082 instrumentos a una muestra estratificada compuesta por 776 mujeres (72%) y 306 hombres (28%). El 43% de los encuestados se encontraba en un intervalo de edad entre 15 y 29 años. Los resultados más significativos del instrumento son: ***Imagen del programa y calidad de la gestión:*** El 96% de las personas encuestadas reportó que recibieron información suficiente sobre las actividades que se ofrecen en Ciberescuelas, y el 95% afirmó que la misma fue precisa con respecto a las diferentes opciones educativas que podía cursar. El 93% se encuentra de acuerdo con que el PILARES al que asiste promueve una cultura inclusiva que reconoce, acepta y respeta las diferencias individuales. Asimismo, el 93% de la muestra señaló que el PILARES brinda un ambiente de confianza, y el 99% recibió un	

MATRIZ DE DIAGNÓSTICO INTERNO		
CATEGORÍAS	**HALLAZGOS**	**RECOMENDACIONES Y OBSERVACIONES**
	buen trato al solicitar información sobre las actividades que se desarrollan. El 97% tuvo un acompañamiento satisfactorio durante la realización de sus actividades educativas. Sin embargo, el aspecto con el menor rango porcentual (77%) resultó ser el referido al conocimiento de algún mecanismo para expresar sugerencias o inconformidades, el 19% reportó no haber obtenido información al respecto. ***Expectativas, calidad del beneficio y satisfacción:*** El 88% de las personas encuestadas reportaron que se encuentran de acuerdo con que las actividades que se brindan en la Ciberescuela han mejorado sus condiciones de vida; mientras el 91% planteó que sus necesidades de aprendizaje han sido atendidas. El 82% de la muestra afirmó que si el programa desapareciera ello significaría una afectación para su desarrollo. Un 73%, consideró que las actividades que se imparten en las Ciberescuelas son suficientes. El 90% coincidió en señalar como satisfactorias las asesorías brindadas. El 90% manifestó que las actividades y el acompañamiento recibido le permitirán continuar con sus estudios; mientras un 90% refirió que los talleres recibidos fortalecen su formación académica. ***Cohesión social y contraprestación*** Un 70% de los encuestados apreció que las actividades en las que ha participado le han ayudado a mejorar la relación con su familia. El 44% consideró que también había mejorado la relación con sus vecinos. El 79% reportó que asistir a la Ciberescuela no le generó gastos adicionales, mientras el 53% consideró que no necesitaba hacer gastos de transporte. Sin embargo, un 46% sí requirió hacer este último tipo de gasto. El 74% planteó que sus actividades cotidianas se han modificado por el hecho de asistir al PILARES. ***Evaluación cualitativa del Programa*** Se solicitaron comentarios en torno al programa en tres rubros: positivo, negativo e interesante. El 85% de estos ubicó al programa en aspectos de carácter positivo, el 13% en valoraciones interesantes y solo un 2% emitió consideraciones negativas. Respecto a la calificación de las actividades impartidas en el programa, un 65% las califica con 10, un 21% con 9, un 11% con 8 y 2% con 7.	

B. Análisis de Resultados

El nivel de satisfacción de las personas usuarias del programa es altamente positivo, lo cual se sustenta en la identificación de los jóvenes con un modelo educativo flexible y a distancia, en las consideraciones objetivas sobre la atención que reciben de docentes y talleristas; sobre su actitud de entrega; además de la calidad del trabajo que realizan. Hay coincidencias en considerar a las Ciberescuelas como una alternativa viable para las personas que han sido excluidas del sistema educativo escolarizado o formal para lo cual se destaca la gratuidad de los servicios que brinda; así como el acceso al equipamiento necesario para poder desarrollar sus estudios. Entre los aspectos susceptibles de mejora hubo coincidencia en señalar los relativos a las carencias de software; el mantenimiento de los equipos y locales y la carencia de materiales para el desarrollo de algunos de los talleres que se brindan.

Además de lo apuntado, en los resultados de la encuesta se apreció una valoración satisfactoria; ya que el programa promueve una cultura inclusiva y de buen trato, brinda un ambiente de confianza y ofrece un acompañamiento satisfactorio a los usuarios. A la vez se consideró que las actividades que se ofertaron contribuyeron a mejorar la calidad de vida y al fortalecimiento de la formación académica de quienes se incorporaron. Se hicieron consideraciones importantes relativas a cómo las actividades realizadas han ayudado a mejorar las relaciones familiares y entre vecinos. Existe una percepción positiva, coincidente y mayoritaria, en relación con los beneficios que aporta el proyecto; y más del 80% de los encuestados otorgó una calificación entre 9 y 10 puntos a las acciones desarrolladas por el mismo.

Otros resultados importantes están referidos al desarrollo y fortalecimiento de los procesos digitales, cognitivos y emocionales de las y los usuarios.

Los talleres de habilidades digitales se implementaron con el objetivo acercar la ciencia y la tecnología a toda la población, mediante el tratamiento de temáticas de electrónica digital, club de ciencia, club de código, robótica, cómputo y edición. En este rubro en el segundo semestre de 2019 se implementaron 627 actividades y se atendió a 4,206 personas.

Por su parte, los talleres de habilidades cognitivas centraron su propósito en contribuir al desarrollo de procesos mentales como la atención, la memoria y la resolución de problemas, y se desarrollaron a través del club de letras y los talleres de ajedrez. En los mismos se atendió a un total de 3 012 personas quienes participaron en 1 029 acciones implementadas.

Además se realizaron los talleres de habilidades socioemocionales cuyo propósito fue orientar a las personas al planteamiento de un proyecto de vida autónomo, a partir del autoconocimiento, el reconocimiento y manejo de las emociones y el establecimiento de relaciones asertivas. En los mismos se llevaron a cabo 1,811 actividades y talleres, en los cuales se brindaron 5975 atenciones.

Al mismo tiempo, como parte de las actividades de inclusión educativa intercultural se atendieron 1,427 personas pertenecientes a población indígena y migrante con 1,047 talleres de fortalecimiento de la identidad cultural. Respecto a la inclusión de personas con capacidades diferentes o de la comunidad LGBTTTQI, se realizaron 914 actividades para promover el ejercicio de los derechos de 2,832 personas.

Finalmente, para fortalecer una cultura de paz entre la población usuaria de los PILARES se desarrollaron 621 propuestas lúdicas para la sensibilización, identificación y prevención de diversos tipos de violencia en beneficio de 1,000 personas. En total, fueron beneficiadas 109, 120 personas, con lo que se ha contribuido a garantizar el propósito esencial del Programa.

V FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA

A. RECOMENDACIONES

Con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del programa se presenta el cuerpo de recomendaciones las cuales aparecen ordenadas de manera jerárquica en el cuadro que se presenta a continuación:

Recomendaciones	Plazos de cumplimiento	Medio de verificación	Áreas responsables de su cumplimiento
1. Elaborar los Lineamientos Generales para la operación del Programa, tomando en cuenta el mejoramiento de su proyecto de inclusión social y educativa; así como la definición de la estrategia pedagógica a seguir en cada uno de sus componentes.	Septiembre 2020	Documento de Lineamientos Generales para la operación del Programa Ciberescuelas en PILARES	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria
2. Realizar un estudio de las ROP del Programa para proponer modificaciones que permitan ajustar las metas previstas (población a atender, presupuesto y matriz de indicadores) en función de lograr un adecuado cumplimiento de los objetivos del mismo.	Agosto 2020	Publicación de Modificaciones a las ROP en la GOCDMX	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria
3. Adecuar del Sistema de Información del Programa para contar con todos los elementos que permitan recabar, procesar, sistematizar y generar las estadísticas necesarias, en el momento preciso.	Diciembre 2020	Base de datos del Sistema de Información del Programa	Dirección Técnica / JUD de Estadística y Prospectiva

Recomendaciones	Plazos de cumplimiento	Medio de verificación	Áreas responsables de su cumplimiento
4. Readecuar el programa de capacitación de las figuras que intervienen en los diferentes componentes del Programa garantizando que se atiendan equilibradamente los aspectos pedagógicos, sociales y éticos.	Diciembre 2020	Programa de capacitación	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria / Subdirección de Formación para la Educación Comunitaria
5. Establecer un protocolo de atención al abandono escolar en los diferentes cursos que se ofertan en las Ciberescuelas que defina claramente las estrategias a aplicar en cada caso.	Diciembre 2020	Protocolo de atención al abandono escolar	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria / Subdirección para la Innovación y Conciliación
6. Elaborar un cronograma para el mantenimiento de los espacios y equipos que dé prioridades a los espacios con mayor antigüedad de funcionamiento.	Septiembre 2020	Cronograma de mantenimiento de espacios y equipos	Dirección de Operación de Servicios de Educación Comunitaria en coordinación con Dirección General de Administración y Finanzas de SECTEI
7. Establecer mecanismos de seguimiento a la solicitud de los materiales que se deben utilizar en los talleres para garantizar la calidad en la impartición de los mismos.	Agosto 2020	Plan de materiales requeridos por cada taller	Dirección de contenidos y métodos de Educación Comunitaria
8. Revisar los mecanismos de difusión del programa para instrumentar nuevos mecanismos que complementen a los ya existentes y permitan la incorporación efectiva de la población objetivo a las actividades del Programa.	Septiembre 2020	Plan de difusión del Programa	Subdirección de Comunicación Educativa Comunitaria

B. OBSERVACIONES

A continuación se consideran algunas estrategias que pudieran utilizarse para el mejoramiento del Programa pero que no recaen de forma exclusiva en el área responsable del mismo:

1. Valorar la posibilidad de establecer convenios con instituciones de nivel académico de la Ciudad de México para fortalecer la oferta de asesorías y talleres; así como la formación general y pedagógica de las figuras educativas que convergen en el programa.

2. Establecer alianzas estratégicas con dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en colaborar con el programa.

VI ANEXOS

ANEXO 1: MODELO DE ENCUESTA APLICADO POR LA DIRECCIÓN TÉCNICA.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México** (2019): "Evaluación de diseño y operación del Programa PILARES 2019", Informe Final, Dr. en Soc. Jorge Guadalupe Arzate Salgado, [Coordinador de la Evaluación], Ciudad de México, 2019.
2. **GOCDMX N° 13, Tomo I (2019)**: Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Ciberescuelas en PILARES, 2019, 18 de enero de 2019.
3. **GOCDMX N° 162 (2019**): Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, Última modificación de 22 de agosto de 2019.
4. **GOCDMX N°113 (2019)**: Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Ciberescuelas en PILARES, 2019, 14 de junio de 2019.
5. **GOCDMX N°245 (2019)**: Aviso por el que se dan a conocer las Modificaciones a las Reglas de Operación del Programa Ciberescuelas en PILARES, 2019, 19 de diciembre de 2019.
6. **INEGI (2016)**: Anuario estadístico y geográfico por entidad federativa, en http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/nueva_estruc/AEGPEF_2016/702825087357.pdf, consultado el 23 de abril de 2020.
7. **INEGI (2017)**: Encuesta Nacional de Estándares y Capacitación Profesional Policial (**ENECAP**) 2017, en https://www.inegi.org.mx/programas/enecap/2017/, consultado el 23 de abril de 2020.
8. **SEP (2017)**: 5to Informe de Labores, en http://www.planeacion.sep.gob.mx/Doc/informes/labores/2012_2018/5to_informe_de_labores.pdf, consultado el 23 de abril de 2020.
9. **SEP y Consejo para la Evaluación de la Educación del Tipo Medio Superior (2012)**. Reporte de la Encuesta Nacional de Deserción en la Educación Media Superior. México. Recuperado de http://www.sems.gob.mx/work/models/sems/Resource/10787/1/images/Anexo_6Reporte_de_ la_ENDEMS.pdf el 30 de abril de 2020.

ANEXO 1

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación
Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación
Programa Social "Ciberescuelas"
PILARES 2019

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA USUARIOS (CON NÚMERO DE FOLIO)
CIBERESCUELAS

NÚMERO DE FOLIO DEL USUARIO	
DATOS DEL ENCUESTADOR	
Nombre y apellidos:	**ID cuestionario:**
DATOS DEL ENTREVISTADO	
Nombre del entrevistado:	**Alcaldía:**
Colonia:	**Nivel de estudios:**
Último grado de estudios:	**Edad:**
Ocupación:	**Sexo:**
Actualmente usted trabaja o se dedica a: COMBO	
Seleccione una opción con una X en el círculo: O Personas profesionistas y técnicas O Personas comerciantes, empleadas en ventas y agente de ventas O Personas trabajadoras artesanales, en la construcción y otros oficios. O Personas operadoras de maquinaria industrial, ensambladoras, choferes y conductoras de transporte. O Personas trabajadoras en actividades agrícolas, ganaderas, forestales, caza y pesca. O Personas trabajadoras en servicios personales y de vigilancia.	O Personas trabajadoras auxiliares en actividades administrativas. O Personas Funcionarias, directoras y jefas. O Otras actividades no especificadas ¿Cuál?_____
Grupo étnico: COMBO	**Lengua indígena que habla:**
PILARES al que asiste: COMBO	**Folio de inscripción:**

Marca con una "X" las valoraciones de los siguientes enunciados

EXPECTATIVAS	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1.- Las actividades que se brindan en la ciberescuela han mejorado sus condiciones de vida.				
2.- Si el programa desaparece, usted se vería afectado.				
3.- Las actividades que se ofrecen en la Ciberescuela, le ayudan a resolver necesidades familiares.				
4.-Con las actividades que se brindan en la Ciberescuela, usted aprende lo que esperaba.				

IMAGEN DEL PROGRAMA	VALORACIONES		
	SI	NO	NO CONTESTA
1.- La difusión de los servicios que se ofrecen en la Ciberescuela fueron claros.			
2.- Le brindaron información clara de las actividades que ofrece la Ciberescuela.			
3.- Le brindaron información precisa de las diferentes opciones educativas que usted puede cursar en las Ciberescuelas.			

COHESIÓN SOCIAL	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1.-Las actividades que brinda la Ciberescuela, le ayudan a tener una mejor relación con su familia.				
2.-Las actividades que brinda la Ciberescuela, le ayudan a tener una mejor relación con sus vecinos.				
3.- En el PILARES al que asiste, se promueve una cultura inclusiva que reconoce, acepta y respeta las diferencias individuales (sin distinción de origen, condición social o situación económica).				
4. El PILARES al que asiste, le brinda un ambiente de confianza.				
CALIDAD DE LA GESTIÓN	**VALORACIONES**			
	DE ACUERDO	**PARCIALMENTE DE ACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**NO CONTESTA**
1.- Recibió un buen trato al solicitar información sobre las actividades de la Ciberescuela.				
2.- La disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con las actividades de la Ciberescuela, fue satisfactoria.				
3.- Se siente acompañado en las actividades que realiza en la Ciberescuela.				
CALIDAD DEL SERVICIO	**VALORACIONES**			
	DE ACUERDO	**PARCIALMENTE DE ACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**NO CONTESTA**
1.- Los servicios otorgados por la Ciberescuela son suficientes.				
2.- Los servicios otorgados por la Ciberescuela son adecuados.				
3.- Los servicios otorgados por la Ciberescuela le aportan herramientas para continuar con sus estudios.				
4.- Los talleres digitales, emocionales y cognitivos que brinda la Ciberescuela, te aportan elementos para tu formación integral.				
CONTRAPRESTACIÓN	**VALORACIONES**			
	SI	**NO**	**NO CONTESTA**	
1.- Las actividades de la Ciberescuela le generan gastos de transporte adicionales.				
2.- En caso de generar gastos de transporte, le afecta a su economía familiar.				
3.- Ha modificado su rutina de trabajo por asistir a las actividades de la Ciberescuela				
SATISFACCIÓN	**VALORACIONES**			
	DE ACUERDO	**PARCIALMENTE DE ACUERDO**	**EN DESACUERDO**	**NO CONTESTA**
1.- Con su incorporación a las actividades de la Ciberescuela, podrá continuar o concluir sus estudios.				
2.- Las asesorías presenciales brindadas en la Ciberescuela, le permiten avanzar en su trayectoria escolar.				
3.- Los talleres en general (emocionales, cognitivos, digitales), le han brindado las herramientas necesarias para aplicarlas a su vida diaria.				