GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México

Informe de Evaluación Interna del Programa Social PILARES Ciberescuelas, 2022

Junio 2023

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 2
II. OBJETIVOS Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA 3
III. MÓDULO DE INDICADORES Y RESULTADOS 5
3.1 INFORMACIÓN DE REFERENCIA 5
3.2 INFORMACIÓN PRESUPUESTAL 20
3.3 ANÁLISIS E INDICADORES 24
3.3.1 PRINCIPALES INDICADORES DE LA PROBLEMÁTICA PÚBLICA QUE ATIENDE EL PROGRAMA 24
3.3.2 INDICADOR DE FIN 26
3.3.3 INDICADOR DE PROPÓSITO 29
3.3.4 INDICADORES DE COMPONENTE 2022 33
3.3.5 INDICADORES DE ACTIVIDADES 35
3.3.6 METAS FÍSICAS 38
3.3.6.1 BIENES Y/O SERVICIOS 38
3.3.6.2 MONTOS ENTREGADOS 46
3.3.7 ANÁLISIS Y EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA 47
IV. MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO 57
4.1 DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN 59
4.2 PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS 61
4.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES 63
4.4 RESULTADOS 65
V. MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS 68
5.1 INTRODUCCIÓN: 68
5.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA 70
5.3 CONCLUSIONES: 88
VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA 90
VII. ANEXOS 93
7.1 CUESTIONARIO DE ENTREVISTA 93
7.2 CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS USUARIAS 95
7.3 OFICIO SECTEI/DGAF/742/2023 103
VIII. BIBLIOGRAFÍA 106

INTRODUCCIÓN

En el artículo 3°, fracción XXIII de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), se establece que todo programa social debe contar con una denominación oficial, un diagnóstico, justificación y objetivos de impacto -general y específicos-, estrategias y líneas de acción e indicadores, criterios de selección de beneficiarios, establecidos y normados por Reglas de Operación; un sistema de monitoreo y evaluación de su funcionamiento y resultados; así como la institución o instituciones responsables de su implementación y su modo de coordinación. El artículo 42 de la misma norma, indica que los resultados de las evaluaciones internas de estos programas serán publicados en un plazo no mayor a seis meses después de finalizado el ejercicio fiscal.

Por su parte, el artículo 4° de la Ley de Evaluación de la Ciudad de México estipula que la evaluación constituye un proceso integral y sistemático que permite conocer, explicar y valorar el diseño, la formulación, la implementación, la operación, los resultados y el impacto de las políticas, programas, estrategias, proyectos de inversión o acciones de los entes de la Administración Pública y de las alcaldías. Asimismo, indica que la evaluación será interna y externa. La evaluación interna es la que deben efectuar anualmente y, conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México (EVALÚA), los cuales aplican a los entes de la Administración Pública y las alcaldías que ejecutan programas en materia de desarrollo económico, social, urbano, rural, seguridad ciudadana y medio ambiente.

Los Lineamientos para la evaluación interna de los programas sociales de la Ciudad de México 2023, emitidos por el Consejo de Evaluación indican que todas las instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2022 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo de la Ciudad de México (COPLADE), están obligadas a realizar la evaluación interna 2022 de cada uno de ellos. En apego a los mismos y a la normatividad antes señalada, se presenta la evaluación interna del Programa PILARES Ciberescuelas, 2022.

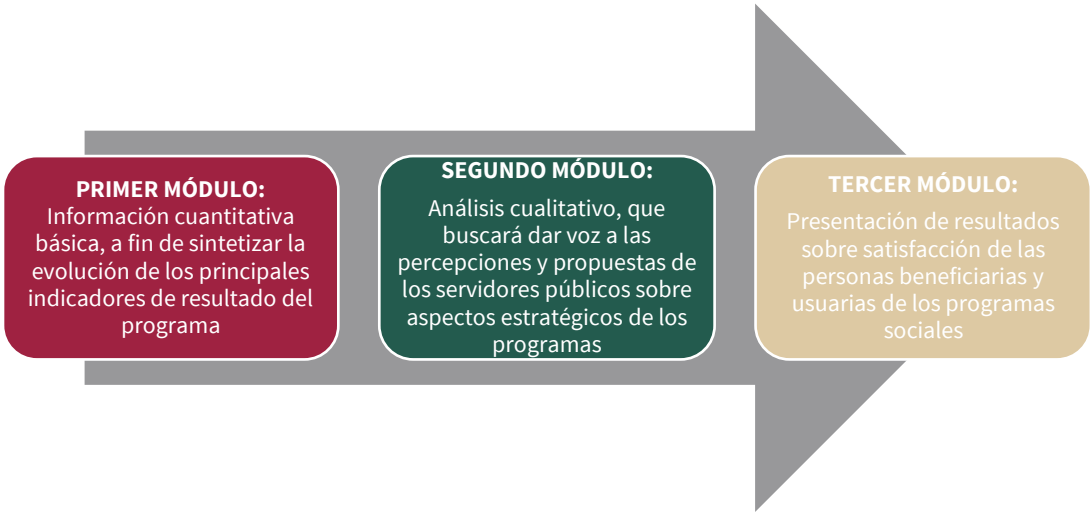
El ejercicio de evaluación interna que se presenta, constituye una oportunidad para contar con un mayor conocimiento del proyecto que se evalúa, y tiene el propósito de favorecer la revisión y adecuación de los fines y objetivos de las acciones que se realizan, clarificar y dimensionar en mayor grado las fortalezas y los problemas, lograr una mejor organización y jerarquización de la información del Programa, incrementar la comunicación efectiva entre los actores involucrados, promover la capacitación interna y el desarrollo profesional, facilitar una mayor participación y apropiación de los resultados de la evaluación y potenciar la autonomía, el mejoramiento y la profesionalización de las personas involucradas.

II. Objetivos y estrategia metodológica

- Documentar los cambios y ajustes realizados en la organización de los recursos; así como en el desarrollo de los procesos para el cumplimiento de los objetivos y la evaluación de los resultados del programa PILARES Ciberescuelas, 2022.

La Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México (SECTEI), utilizó para desarrollar el proceso de evaluación interna, una estrategia metodológica mixta (cuantitativa y cualitativa), la cual implicó la asunción de una visión integral de cada uno de sus programas sociales.

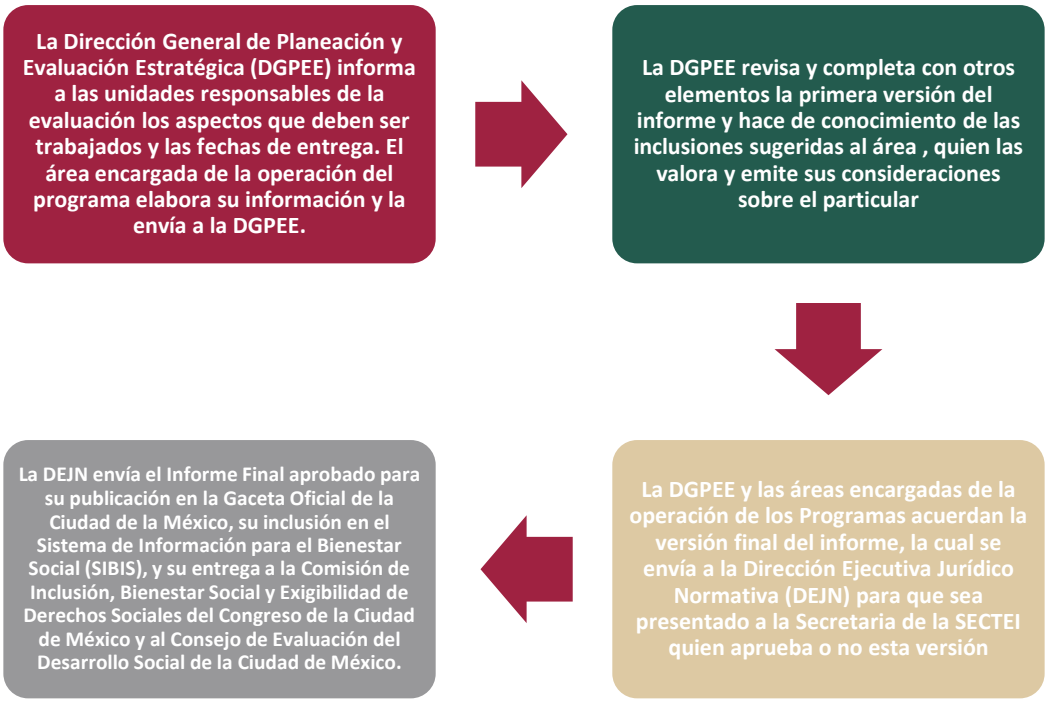
A partir de las pautas consignadas en los Lineamientos para la evaluación interna 2023, el ejercicio de Evaluación Interna incluyó el desarrollo de tres módulos esenciales:



El desarrollo de cada uno de los módulos opera como capítulos interdependientes dentro de un informe que se estructura a partir de considerar los siguientes elementos:

I. Introducción
II. Objetivos y estrategia metodológica
III. Módulo de indicadores de resultados
a. Información de referencia
b. Información presupuestal
c. Análisis e indicadores
IV. Módulo de análisis cualitativo
V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias
VI. Hallazgos y sugerencias de mejora.
VII. Anexos

A su vez, se definieron como procedimientos esenciales los siguientes:



III. Módulo de Indicadores y Resultados

3.1 Información de referencia

Nombre del programa social
PILARES Ciberescuelas, 2022

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

Año de inicio del programa
2019

Último Año de Operación
No aplica ya que el programa sigue vigente

Antecedentes del Programa Social
Los antecedentes del programa social se remontan a la creación de la Secretaría de Educación de la Ciudad de México (SEDU), en el año 2007, la cual tuvo entre sus estrategias fundamentales la atención al rezago educativo acumulado. En la labor de esta entidad se identificaron tres fases principales: 1) Atención al fenómeno del analfabetismo; 2) Atención en primaria y secundaria y 3) Atención en primaria, secundaria, media superior y Alfabetización Digital.

En 2014, se instrumentó el Programa de Alfabetización Diversificada el cual estuvo encaminado 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. Este contaba con una estructura sencilla de alfabetizadores y coordinadores regionales. A partir de marzo de 2016 se extendió a los 16 órganos políticos administrativos de la Ciudad de México.

En julio de 2016, incorporó como componente el acompañamiento de personas interesadas en concluir su educación 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 tuvo en cuenta la selección de personas mayores de 15 años, residentes de las zonas de alta marginación de la Ciudad de México. En el 2017, se renombró como Maestr@ en Tu Casa y se adicionó un nuevo componente de acompañamiento educativo, para lograr la certificación de primaria, secundaria y media superior.

Otros antecedentes importantes del Programa PILARES Ciberescuelas, se ubican en la labor desarrollada en la Delegación Tlalpan, donde en 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 solo 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" y tuvo continuidad en el 2018.

En diciembre de 2018 se fusionaron la Secretaría de Educación y la Secretaría de Ciencia, Tecnología e Innovación dando lugar a la creación de la actual Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México. A partir de 2019, se establecieron centros comunitarios denominados Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes (PILARES) en los barrios, colonias y pueblos de menores índices de desarrollo social, mayor presencia de jóvenes con estudios truncos, mayor densidad de población y donde los habitantes padecen altos índices de violencia.

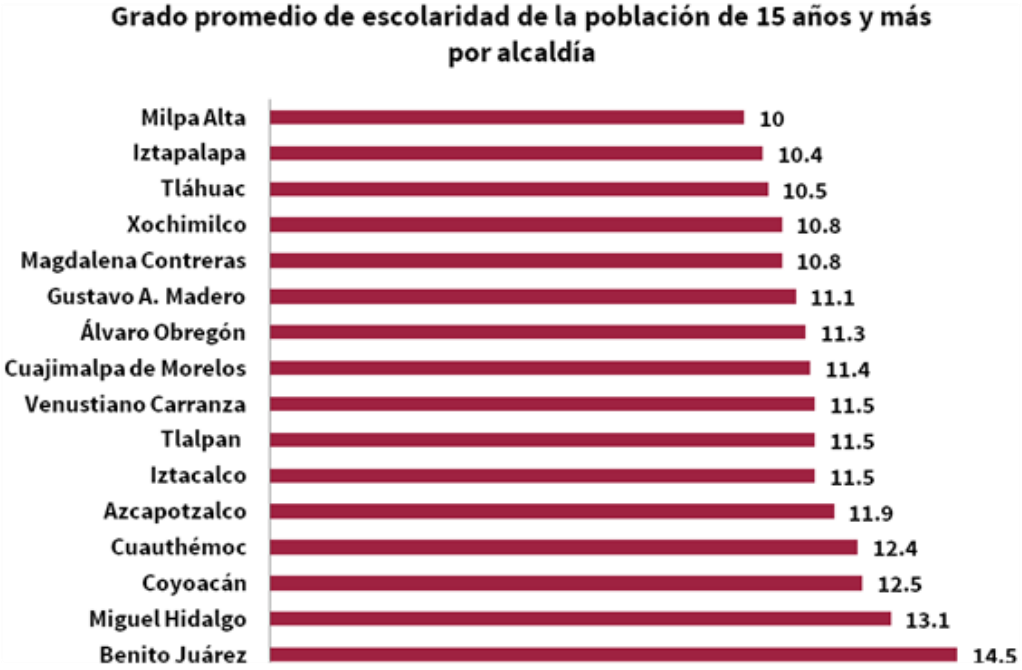
En los PILARES se instalaron Ciberescuelas, espacios dotados con equipo de cómputo, conectividad a Internet gratuita, y personas beneficiarias facilitadoras de servicios (BFS) incorporadas al programa social para que todas las personas, especialmente las y los jóvenes de entre 15 y 29 años de edad, recibieran asesorías presenciales para alfabetizase e iniciar, continuar o concluir estudios de primaria, secundaria, medio superior y superior, así como asistir a talleres para el desarrollo de habilidades cognitivas, digitales y emocionales. También se instalaron Ciberescuelas en Sectores de Policía con la finalidad de apoyar el desarrollo educativo de los policías de la Ciudad de México.

En congruencia con lo apuntado, el problema social que propone atender el programa "PILARES, Ciberescuelas 2022" es el insuficiente acceso al derecho a la educación para las personas que habitan en la Ciudad de México, principalmente la población de los barrios, colonias y pueblos de menor Índice de Desarrollo Social.

Causas centrales del problema social:

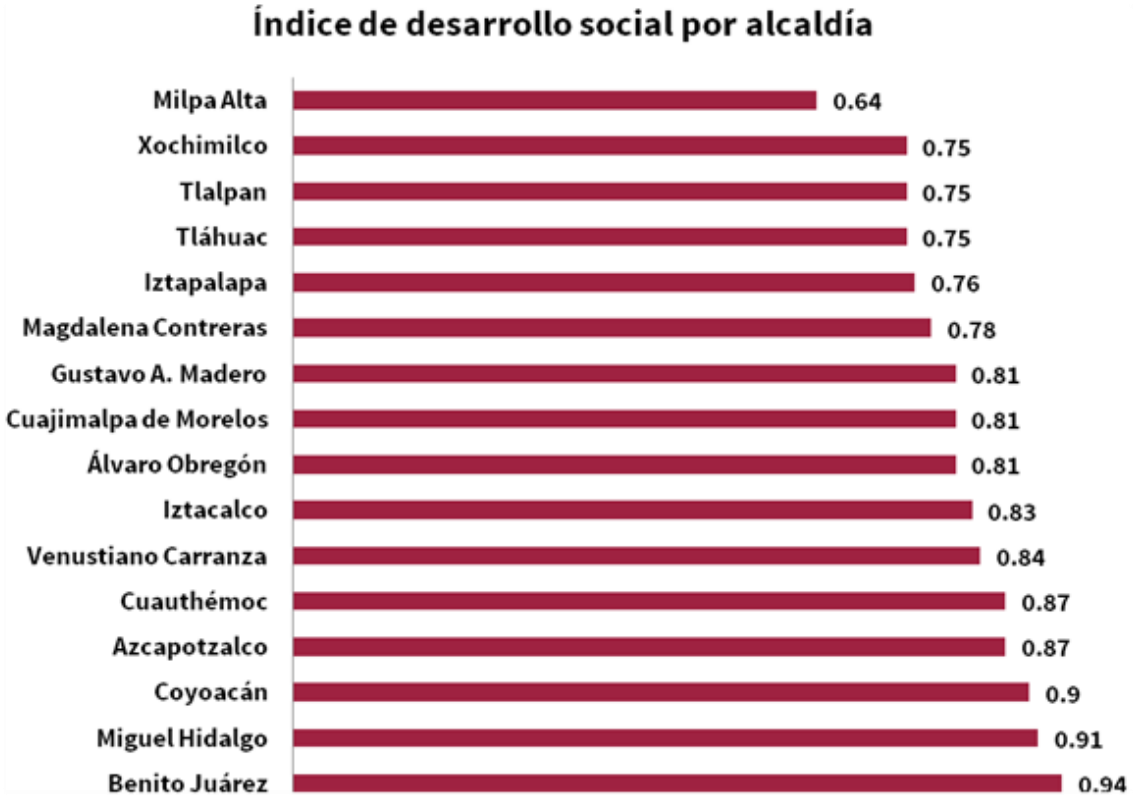
Conforme al Censo de Población y Vivienda realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en 2020, la Ciudad de México ocupa el segundo lugar a nivel nacional por su número de habitantes, con una población total de 9,209,944 personas, de la cual 52.2% (4,805,017) son mujeres y 47.8% (4,404,927) son hombres, con una edad mediana de 35 años de edad, es decir, la mitad de la población tiene 35 años o menos.

En la siguiente tabla se presenta la distribución de la población de 15 años y más, según grado promedio de escolaridad por alcaldía en la Ciudad de México.



FUENTE: Presentación de resultados. Ciudad de México. Censo 2020. https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/ccpv/2020/doc/cpv2020_pres_res_cdmx.pdf

En la Ciudad de México, el grado promedio de escolaridad alcanzado es de 11.5 (11.7 en hombres y 11.3 mujeres), el mayor de la federación. Sin embargo, las diferencias al interior de las alcaldías evidencian brechas importantes: mientras que en Benito Juárez (14.5); Miguel Hidalgo (13.1); Coyoacán (12.5); Cuauhtémoc (12.4) y Azcapotzalco (11.9) los índices son superiores a 11.5 y tres alcaldías se ubican en este promedio, Tlalpan (11.5), Venustiano Carranza (11.5) e Iztacalco (11.5); las restantes, se encuentran por debajo: Milpa Alta (10); Iztapalapa (10.4); Tláhuac (10,5); Xochimilco (10.8); La Magdalena Contreras (10.8); Gustavo A. Madero (11.1); Álvaro Obregón (11.3) y Cuajimalpa de Morelos (11.4). Ello es indicativo de que el 50% de las alcaldías tiene índices por debajo del promedio y aquellas con mayor nivel socioeconómico tienen los niveles de escolaridad más elevados. (INEGI, Censo 2020)



FUENTE: SEDECO, Principales Resultados del Censo Población y Vivienda 2020 https://www.sedeco.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/resultados-del-censo-pob-y-viv-2020-1.pdf

Como se observa en la tabla, con algunas excepciones, el Índice de Desarrollo Social de las alcaldías está ligado al nivel educativo al que las personas pueden acceder, y es razonable que se priorice la búsqueda de acceso a servicios como el de salud o vivienda, sobre los educativos; sin embargo, es necesario considerar la educación como un derecho y encontrar maneras de impulsar su ejercicio.

Es importante mencionar la desigualdad que existe en la distribución geográfica de las instituciones educativas públicas, principalmente en educación media superior y superior, concentrándose solo en algunas zonas de la Ciudad de México. Es por ello que jóvenes de las periferias de la Ciudad, deben desplazarse diariamente a los espacios educativos, haciendo trayectos largos en distancia y tiempo, que propician desgaste físico, emocional y económico. Por consiguiente, es necesario acercar a las instituciones escolares a la población más vulnerable. Con la contingencia sanitaria por el COVID-19, podría pensarse que esta situación quedó atrás, que las clases impartidas mediante las plataformas digitales o por televisión terminaron con este problema, sin embargo, no todas las personas pudieron continuar y si para quienes cuentan los recursos tecnológicos necesarios, ha sido complicado; existe un número importante de personas que tuvieron que abandonar sus estudios al no contar con lo mínimo necesario para poder tomar clases o realizar actividades en línea, es decir, ya no es sólo el problema de la distribución geográfica de los espacios educativos, ahora también es el problema de acceso a los recursos tecnológicos.

Datos del Censo de Población y Vivienda 2020, informan que un 40% de las viviendas de la Ciudad de México no tiene computadora y a pesar de que el 92.2% tiene teléfono celular, solo el 75.7% cuenta con conexión a internet, es decir, que el 24.3% de las viviendas de la Ciudad de México no cuenta con internet, es un porcentaje significativo, teniendo en cuenta que en promedio hay 3.3 ocupantes por vivienda, y la Ciudad de México cuenta con una población total de un poco más de 9 millones. (INEGI, Censo de Población y Vivienda 2020)

No se debe omitir que algunas instituciones educativas aún imponen requisitos que las personas en situación de vulnerabilidad, no tienen la posibilidad de cubrir, como las cuotas escolares o la solicitud de materiales escolares de costos elevados, es por ello que:

Si bien en la Ciudad de México hay escuelas públicas y gratuitas, en algunas es negado el acceso por no aportar cuotas escolares que, aunque sean voluntarias, son un factor que aumenta la de por sí, alarmante desigualdad que impera en el panorama educativo mexicano. Sobra mencionar como es lógico, que serán los padres y madres en contextos socioeconómicos favorables los que mayores aportaciones económicas puedan hacer en beneficio de la escuela, situando así en desventaja a aquellas que se encuentran en entornos desfavorables. De este modo, se abona a uno de los principios más lastimosos del servicio educativo mexicano: dar las mejores experiencias educativas a quienes están mejor acomodados y dar las peores a quienes se encuentran en situaciones de mayor desventaja, perpetuando e incrementando así las diferencias sociales. (Alonso R., 2019)

Otro factor importante a considerar como causa es que, para acceder a las instituciones educativas públicas, principalmente en educación media superior o superior, es necesario realizar un examen de ingreso homogéneo que evidencia las desigualdades educativas y sociales que las personas, en razón de su contexto, han venido arrastrando desde la educación básica. Es decir, tienen mayor probabilidad de ingresar quienes que han tenido formación educativa adecuada e ininterrumpida, con posibilidad de pagar cursos de preparación para el examen, y tiempo disponible para estudiar; que aquellos que deben trabajar y estudiar, que no tienen acceso a servicios de alimentación, vivienda o salud, que viven situaciones de violencia o que han tenido que abandonar sus estudios por diferentes factores. También, es importante mencionar los horarios establecidos con poca o nula flexibilidad, situación que ha dificultado el acceso y la permanencia en las instituciones educativas de quienes trabajan o se dedican al trabajo de cuidado, como lo son las mujeres jefas de familia o quienes tienen familiares con discapacidad.

De igual manera, resulta prioritario el acompañamiento personalizado a estudiantes para el desarrollo integral de las habilidades digitales, cognitivas y emocionales ya que la carencia de estas herramientas dificulta el avance y conclusión de los estudios y en algunos casos, implica el abandono escolar. Contar con más y mejores herramientas para la vida académica, laboral y personal, fortalecerá las competencias, impulsará la autonomía y el planteamiento de un proyecto de vida.

Otra de las causas del problema social es que las personas son excluidas por diferentes razones de las instituciones educativas, una de ellas es por su pertenencia étnica y habla de su lengua originaria, los contenidos educativos son en español, no cuentan con asesoría lingüística, y los saberes de sus comunidades originarias, son aminorados en su importancia o anulados.

Se observa que la asistencia a la escuela de la población no indígena en edad de cursar secundaria decrece casi 5 puntos respecto a la tasa de asistencia que tiene la población no indígena en edad de cursar primaria. En contraste, dicha diferencia en asistencia escolar es de 10 puntos para la población indígena y de 13 puntos para la población hablante de lengua indígena. Además, en 2014 el 94.3% de la población de entre 12 y 14 años asistía a la escuela, pero para adolescentes hablantes de español y lengua indígena esta cifra fue de 87.4%, mientras que para los monolingües en lengua indígena fue de 83.1%. (De la Cruz Orozco & Heredia Rubio, 2019)

Es importante considerar también, la exclusión de las personas en los espacios educativos por condición de discapacidad. De acuerdo con la Encuesta sobre Discriminación en la Ciudad de México (EDIS, 2017) tener alguna discapacidad se encuentra entre las seis primeras causas de discriminación y las personas con discapacidad aparecen en el noveno lugar entre los grupos más discriminados. Este mismo estudio señala, entre las cinco principales formas de discriminación que reconocen las personas con discapacidad, la falta de trabajo y la falta de oportunidades, y aunque no se menciona la dificultad para acceder o terminar los estudios, es evidente que esta última carencia se relaciona con la dificultad para encontrar oportunidades de empleo y desarrollo personal. En relación con el derecho a la educación de las personas con discapacidad, existe un gran pendiente por parte del Estado, ya que, como sostiene Pérez-Castro (2016) "…la inclusión educativa es un campo poco desarrollado tanto en las políticas públicas como en la investigación académica" donde además persisten los esquemas médico-rehabilitadores o asistencialistas que limitan las potencialidades de desarrollo de esta población. (Brogna, 2009)

En cuanto a las personas que integran a la población LGBTTTIQA+, se enfrentan principalmente a problemas en espacios, tanto públicos como privados, al tratar de acceder a sus derechos colocándolos como víctimas directas, indirectas o potenciales. Se sabe que México es el segundo país más homofóbico del mundo, y se encuentra en el segundo lugar en casos de trans-feminicidios (Careaga Gloria, Boletín UNAM-DGCS-331, 2016). “México es la segunda nación con mayor índice de crímenes por homofobia —sólo superada por Brasil—, señaló Gloria Careaga, investigadora del Programa Universitario de Estudios de Género (PUEG) de la UNAM […] a pesar de que no hay cifras actualizadas, organizaciones no gubernamentales (ONGs) han corroborado que de 1996 a 2015, en el país se registraron al menos mil 218 homicidios por homofobia, además, de que por cada caso reportado hay tres o cuatro más que no se denuncian”.

En 2018, Merca 2.0, publica una investigación de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV) y de la Dirección General de Comunicación Social de la UNAM sobre la Discriminación que sufre la comunidad LGBT en espacios educativos, describiendo las causas por deserción escolar, en la cual el

19.76% dicen que se burlaban de ellos, el 16% les insultaban, 5.41% los rechazaban, 4% les golpeaban, 3.29% les ignoraban, 2.12% les excluían de actividades educativas, lamentablemente no especifica si de parte de sus compañeros, docentes, o la misma institución. (CEAV, 2015:194)

Otro tema importante que atender es la exclusión de las personas consumidoras de sustancias psicoactivas. En México no hay lineamientos claros sobre cómo proceder en cada institución educativa frente a una situación en la cual la población estudiantil se vincule con las sustancias psicoactivas. Se puede destacar que los reglamentos que guían a los distintos subsistemas de Educación Media Superior consideran elementos variados ante el consumo de drogas. "Por ejemplo, en el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos (CECyT) cada entidad federativa genera un reglamento para las escuelas que ahí operan, pero hay entidades en donde no se habla del consumo. En otras, las sanciones quedan a discreción del director y en otras tantas se establece que el consumo de drogas debe castigarse con la expulsión inmediata y definitiva" (De la Cruz, Razo y Cabrero, 2019). Ante esta situación organismos internacionales como la Oficina de las Naciones Unidas contra la Drogas y el Delito (ONUDD) ha sugerido tener presente alternativas a la expulsión que privilegien el acompañamiento y los aprendizajes que se pueden tener en cada comunidad, indicando lo siguiente: "En vez de expulsar a los estudiantes cuando se descubre que consumen drogas, las autoridades docentes deben mantener a los estudiantes en la escuela y enfrentarlos con las consecuencias de sus actos [...]; sus comunidades tienen derecho a extraer lecciones de la experiencia." (ONUDD, 2002: 74)

Se observa que no existen alternativas a la expulsión de las y los estudiantes que sean personas usuarias de sustancias psicoactivas de modo que se pueda fomentar su derecho a la educación con mecanismos de acompañamiento adecuados en cada centro educativo o comunidad escolar.

De igual manera, se sigue apostando al uso de modelos educativos tradicionales con aprendizajes memorísticos que son percibidos por los jóvenes [...] como aburridos e irrelevantes, y poco o nada vinculados con la realidad que les rodea o que les lacera: un futuro de incertidumbre en donde ven lejana la esperanza de conseguir un empleo digno, una vez concluidos sus estudios de bachillerato o de universidad. (INEE, 2018:5)

Es importante reconocer que el abandono escolar, además de estar vinculado a las condiciones estructurales y materiales de la vida, está motivado por la ausencia de procesos de aprendizaje que pongan en el centro al estudiante y sus necesidades formativas; es importante la formación escolar que aporte al estudiante, aprendizaje significativo, experiencial y práctico que le permita mantenerse motivado para concluir sus estudios.

El acompañamiento adaptado a las y los estudiantes responde a reconocer la diversidad de necesidades educativas de la población, pues como la OIE-UNESCO señala "el concepto de inclusión abarca mucho más que el mero acceso físico a la educación: la inclusión implica una enseñanza diferenciada de alta calidad" (UNESCO, 2017: 9). De manera que, el derecho a la educación se ejerza

como centro de la vida y la sociedad para el desarrollo pleno y autónomo del ser humano. (INEE, 2014:10)

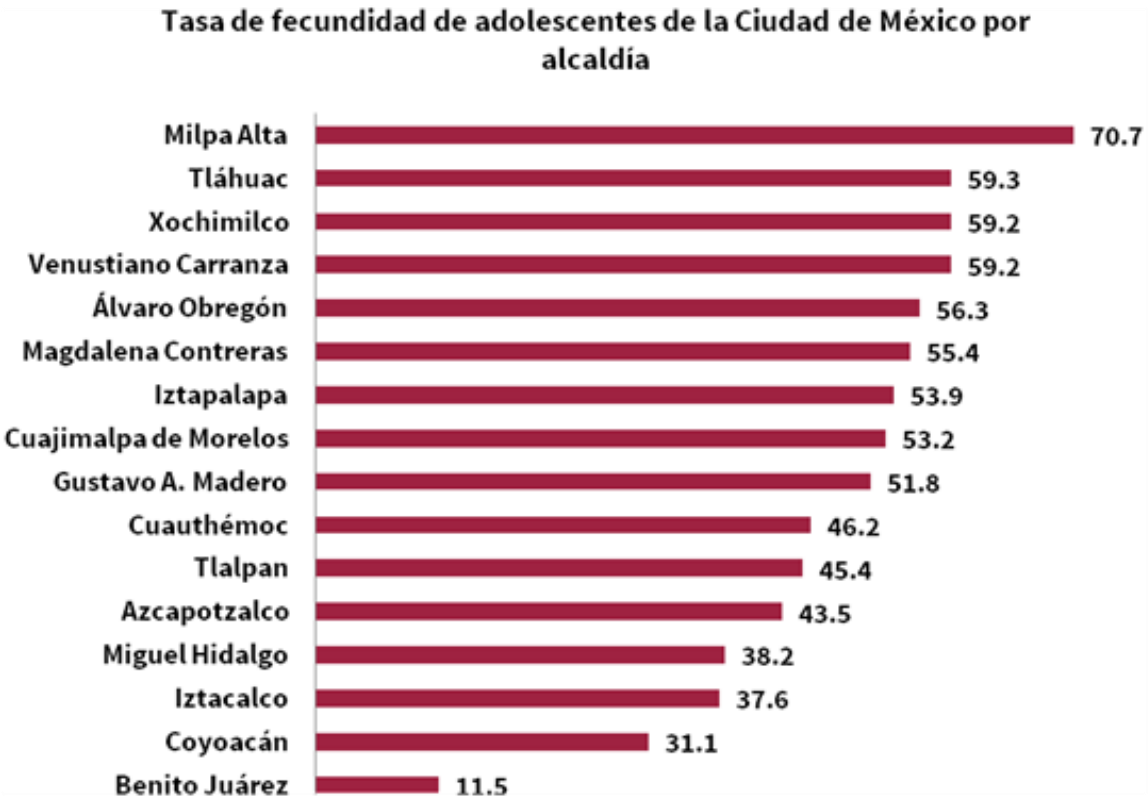
La deficiencia de los recursos económicos de las familias, también es un impedimento para el ejercicio del derecho a la educación, ya que existe una necesidad de incorporación temprana al mercado laboral.

La necesidad de las familias de aumentar sus ingresos lleva a los padres, en muchas y desafortunadas ocasiones, a tomar la decisión de hacer que sus hijos abandonen la escuela y que consigan trabajo desde edades muy tempranas. Los trabajos en los que se involucran los menores de edad son pésimamente pagados, peligrosos y los hacen híper vulnerables a la explotación. Si tenemos en cuenta las cifras presentadas por Oxford Comittefor Famine Relief (OXFAM), en México son alrededor de 2.4 millones de niñas, niños y adolescentes los que se enfrentan a esta circunstancia. (Hidalgo, et al; 2020)

Otro sector que se ve muy desfavorecido en el acceso al derecho a la educación son las mujeres, principalmente las aquellas jefas de familia. Un factor en el abandono escolar en las mujeres, es el embarazo y el matrimonio infantil como lo refiere el estudio publicado por Fondos de las Naciones Unidas por la Infancia (UNICEF) en 2018: “La situación de los derechos de las y los adolescentes” en el que refiere que 77 de cada 1000 adolescentes de entre 12 y 17 años de edad tiene un hijo o hija y en 48% de los casos los embarazos no fueron ni deseados ni planeados, el abandono por embarazo adolescente afecta no solo su proyecto de vida y la oportunidad de desarrollarse, sino también a sus hijos, el tema del embarazo contrae situaciones que vulneran sus derechos como la violencia sexual, la falta de conocimientos para el acceso y uso de métodos anticonceptivos eficiente.

La alta tasa de embarazo adolescente coloca a México en primer lugar en ocurrencia de embarazos en mujeres de 15 a 19 años dentro de los países de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que en 2019 registraron una tasa promedio de 13.7 nacimientos por cada 1,000 mujeres de 15 a 19 años. (INEGI 2021, comunicado de prensa núm. 536/21)

En 2020 en la Ciudad de México, el 47.83 por cada mil adolescentes son madres antes de los 20 años a diferencia que a nivel nacional 69.5 por cada mil mujeres son madres entre 15 y 19 años. En cuanto a la diferencias por alcaldías, las que presentan una tasa de fecundidad adolescente más alta son Milpa Alta, Tláhuac, Venustiano Carranza, Xochimilco y Álvaro Obregón, a diferencia de las alcaldías de Benito Juárez, Coyoacán y Miguel Hidalgo que tienen una menor tasa de fecundidad en adolescentes. (GEPEA, 2020)



FUENTE: GEPEA, Acciones Realizadas por el Grupo para la Prevención del Embarazo en Adolescentes de la Ciudad de México, https://semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Programas/GEPEA/Informe_anual_GEPEA_CDMX_2020.pdf

El embarazo en adolescentes se encuentra asociado a la desigualdad de género, es decir, la existencia de patrones y roles de género dominantes en torno a la maternidad y la familia, experiencias de violencia de pareja, violencia doméstica y maltrato durante la niñez, pues como señala el documento de CONAPO (2019), el abuso sexual es un factor que propicia el embarazo en adolescentes como reflejo de la falta de reconocimiento y ejercicio de sus Derechos, dichos abusos pueden ocurrir desde el ámbito comunitario, principalmente por familiares o conocidos. (GEPEA, 2020)

El embarazo adolescente, además de los riesgos físicos que conlleva, reduce oportunidades educativas en las mujeres, lo que a su vez genera condiciones precarias de empleo y salarios, las expone a sufrir violencia por parte de sus parejas y a ser vulnerables a una mayor dependencia en general.

En cuanto a la situación de los policías en la Ciudad de México, hay 33,000 elementos en activo que no han iniciado o terminado sus estudios de educación media superior, por tanto, no se encuentran en posibilidad de cubrir el perfil que se establece en el Programa Rector de Profesionalización (PRP) para cada rango del escalafón (CUADED UNAM, 2019), por lo que concluir sus estudios de educación media superior se ha convertido en un requisito de permanencia.

Efectos centrales

Uno de los principales efectos del insuficiente acceso al ejercicio del derecho a la educación es el abandono escolar, que con la propagación del virus Sars-Cov-2 (COVID-19), se incrementó en la Ciudad de México. También recrudecieron las desigualdades en el ejercicio de otros derechos, lo que aumentó de manera significativa, la dificultad para la continuidad de los estudios, principalmente de las personas en condiciones de vulnerabilidad.

La Encuesta sobre los efectos del COVID-19 en el bienestar de los hogares con niñas, niños y adolescentes en la Ciudad de México arrojó los siguientes datos: el 62% de los hogares reportaron tener un ingreso menor que antes de la pandemia; la inseguridad alimentaria moderada y severa fue de 30%; mientras que el 32% de las personas presentaron síntomas severos de ansiedad y 25% de depresión. En 14% de los hogares capitalinos algún niño, niña o adolescente dejó de estudiar en el actual ciclo escolar (2020-2021), principalmente por falta de recursos económicos (31%), por no contar con internet o computadora (21%) o porque no aprendían (9%). El 76% de los hogares con personas en edad escolar (de 4 a 17 años) reportó disponer de los recursos requeridos para continuar con la educación a distancia. Entre los que no tuvieron esta posibilidad las carencias más sensibles fueron: acceso a Internet (52%), tener computadora (51%) y mayor seguimiento de los maestros (31%). La valoración del aprendizaje de las y los niños con las clases a distancia, respecto a las clases presenciales, tuvo los siguientes resultados: 19% de los hogares consideraron que es mejor o mucho mejor, 8% regular, 58% peor y 15% mucho peor. (UNICEF, México 2020)

De acuerdo con datos de la Secretaría de Educación Pública difundidos en el mes de agosto de 2020, la deserción en el ciclo escolar 2019-2020 para el nivel básico alcanzó el 10% de la matrícula, lo que significa que 2,525,330 alumnos de preescolar, primaria y secundaria abandonaron sus estudios en plena contingencia sanitaria, además, 305,089 universitarios, equivalentes al 8% de la matrícula en ese nivel educativo, también lo hicieron. Se estima, además, que 800,000 alumnos ya no transitaron de la secundaria al bachillerato. (Toribio, 2020)

Uno de los efectos observados del abandono escolar, es la inserción endeble al mercado laboral, según los indicadores del Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE) “Tasa de ocupación según nivel de escolaridad, RE02a” no se observan grandes desproporciones entre personas de 16 a 29 años de edad según su nivel académico y en edad adulta esta brecha se reduce aún más. Sin embargo, el tema no es solo el acceso al empleo; sino la precariedad en cuanto a los salarios obtenidos. Por otro lado, según estudios de la OCDE en los países que pertenecen a esta, 83% de las personas con titulación universitaria tienen un empleo, en comparación con 55% de las personas que poseen sólo un diploma de educación secundaria.

Como se ha mencionado la inequidad en el salario es generada por el rezago educativo y como lo muestran las cifras salariales solo 6% de la población empleada gana más de cinco salarios mínimos,

61% percibe entre uno y cinco, el 12% recibe menos de este o no tiene ingresos y del resto no se tiene información. (CEEY, 2019)

Las personas con mayores recursos económicos regularmente tienen acceso a un sistema educativo de calidad; en contraparte, el sistema educativo al que tienen acceso las personas de bajos recursos es deficiente, por decir lo menos. Esto hace que las personas con escasos recursos no tengan realmente oportunidades de superarse, puesto que, si no asisten a instituciones educativas de mejor calidad, es poco probable que puedan optar por puestos de trabajo con remuneraciones económicas dignas. (Hidalgo, et al; 2020)

Derivado de lo anterior, la poca o nula movilidad social de las personas que no cuentan con acceso al ejercicio del derecho a la educación, se ve reflejada principalmente en aquellas que habitan en zonas de bajo o muy bajo Índice de Desarrollo Social.

En general, el concepto de movilidad social se refiere a los cambios que los individuos experimentan en su condición socioeconómica, definida ésta ya sea en términos educativos, laborales o de ingreso. La movilidad social es un hecho consumado, o en otras palabras, se refiere a una variable de resultados. Sin embargo, en términos conceptuales y al buscar calificar al grado de asociación entre condiciones de origen y destino, detrás del nivel de movilidad social observado en una sociedad se encuentra la idea de la relación entre el grado de igualdad de oportunidad y de logro.

En el Informe de Movilidad Social en México 2019 del Centro de Estudios Espinosa Yglesias (CEEY), se muestra que 49 de cada 100 personas que nacen en los hogares más pobres (quintil I), se quedan ahí toda su vida. De los 51 restantes que ascienden, 25 no logran superar la línea de pobreza. Lo anterior significa que 74 mexicanos que nacen en quintil I, no consiguen superar la pobreza a lo largo de su vida.

Los efectos sobre la movilidad social, así como la inserción laboral precaria en jóvenes son especialmente graves en el contexto actual, ya que la existencia de diferencias duraderas hace que las personas permanezcan en la misma posición privilegiada o desventajosa y la hereden a sus descendientes. (Solís y Boado, 2016 referido por COLMEX, 2018:22)

No se debe omitir que los espacios educativos son lugares en los que se establecen vínculos afectivos de amistad o noviazgo entre las juventudes, quienes no tienen acceso a ellos, encuentran dificultades en el establecimiento de redes sociales entre pares e incluso de orientación, identificación o admiración hacía figuras educativas.

Con base en la información disponible, es posible afirmar que son millones las y los jóvenes que viven segregados en las ciudades mexicanas en espacios que se caracterizan por su pobreza, falta de servicios y violencia, donde los lugares para practicar deportes y divertirse son insuficientes y están descuidados. Para reunirse con sus pares deben buscar lotes baldíos o viviendas y locales

abandonados, lejos de la vista de los demás, lo que los hace presa fácil de grupos delictivos. Aquellos que habitan en zonas rurales sobrellevan, además, el aislamiento de sus comunidades. (INEA CDMX, 2018:28)

El incremento en la vulnerabilidad de las personas que han abandonado sus estudios va desde el aumento en el riesgo de padecer o ejercer violencias, hasta el desarrollo de problemas psicosociales. México atraviesa por una enorme crisis de violencia social; probablemente la más grande de su historia. La alarma se ha expandido por todas partes y ha incitado el ensayo de varias explicaciones. La más socorrida es la que señala a la pobreza y a la falta de oportunidades educativas como los orígenes de índole estructural, que deben ser atendidas por las políticas públicas. (Millán-Valenzuela y Pérez-Archundia, 2019:1)

En este sentido, la relación que nos vincula a una mayor educación con un menor grado de delincuencia ha encontrado el aval de otros investigadores. Por ejemplo, Nateras y Zaragoza (2017) señalan que en México la deserción escolar es uno de los factores sociodemográficos determinantes de la delincuencia. De manera similar, en Uruguay, las y los adolescentes detenidos suelen ser hombres con un bajo nivel educativo, que tuvieron problemas para su inclusión en las instituciones educativas y en el ámbito laboral (Trajtenberg y Eisner, 2015). Por su parte, Huang (2016) apunta que la relación entre delincuencia y educación se cruza en la deserción durante el bachillerato. (Millán-Valenzuela y Pérez-Archundia, 2019: 3)

La violencia y sus diversas manifestaciones destruyen la confianza de una comunidad, impactan negativamente en el bienestar de las personas y permiten el surgimiento de nuevas violencias, unas más silenciosas que otras, y muchas veces invisibles, por largo tiempo, antes que seamos capaces de evidenciar el daño provocado por estas acciones tanto individuales como colectivas, privadas o públicas. (Candia, s.f)

Esta violencia impacta directamente en la descomposición del tejido social entendiendo este como la configuración de vínculos sociales e institucionales que favorecen la cohesión y la reproducción de la vida social. Los factores determinantes que configuran el tejido social son de tres tipos: Comunitarios, Institucionales y Estructurales. (Atilano Jorge, 2016)

Los tejidos sociales en nuestro país se encuentran en un franco proceso de fragmentación donde el núcleo generador de dicha división se encuentra en el proceso de mercantilización de la vida, lo cual desvirtúa la relación con la tierra y con la comunidad. Por tal motivo, existe un incremento de la violencia en un proceso de individualización que obstruye la identificación de lo común, así mismo por la precariedad laboral a la desigualdad social, la violencia y la cultura del miedo, se han debilitado los vínculos entre las personas. (Indesol, 2021)

La descomposición social hizo erupción hace más de cuatro décadas por los efectos no calculados de una modernización que soñaron varios grupos del poder político y empresarial, y que resultó exitosa solamente para ellos y para unos cuantos de sus amigos. (Atilano, 2016)

De acuerdo con Genner Augusto Peniche Castro, Director del Área de Estrategias Comunitarias de la Secretaría de Gobernación (SEGOB), si el tejido social tiene elementos que nos hacen ver que hay una cohesión, un tema de identidad, arraigo, organización política o comunitaria ciudadana, entonces habrá mejores condiciones para un tema de paz, “pero si en el tejido social hay desarraigo, vacíos institucionales, falta de organización o participación, las consecuencias son condiciones para que se incube la violencia”. (Indesol, 2021)

La reconstrucción del tejido social es una apuesta por la paz. Esta no consiste solamente en la supresión de la conflictividad social, sino que es el resultado de todo un proceso de reconstrucción y reconstitución social, cuyos ingredientes son el restablecimiento de los vínculos comunitarios rotos y la creación de condiciones culturales, ambientales y estructurales para la buena convivencia. La paz es fruto del bien convivir en justicia, así como de la seguridad y cuidado de los demás y del entorno, es decir, del medio ambiente. (Atilano Jorge, 2016)

En materia de salud mental y desarrollo de problemas psicosociales, en 2005 se llevó a cabo la Encuesta de Salud Mental en Adolescentes de la Ciudad de México, con el mismo método que la Encuesta Nacional de Epidemiología Psiquiátrica (ENEP). La prevalencia de Episodio de Depresión Mayor (EDM) durante el último año en los adolescentes fue del 4.8%, mayor a la reportada por la ENEP en adultos: el 1.1% en hombres y el 2.8% en mujeres. Por otro lado, la prevalencia del conjunto de los trastornos de ánimo (TA) en las y los adolescentes durante el último año fue del 7.8%. Al analizar esta información según la ocupación de los adolescentes (estudia y/o trabaja, o ninguna), se observó que la prevalencia de los TA fue menor en quienes solo estudiaban (5.5%), y fue aumentando en quienes estudiaban y trabajaban (10.1%), en quienes solo trabajaban (11.3%), y aún mayor entre quienes no estudiaban ni trabajaban (13.3%). (González, Hermosillo, Vacio, Peralta & Wagner, 2015:151)

De acuerdo con el Estudio de la Carga Mundial de Enfermedad, en 2019, en México se perdieron 1,710.62 Años de Vida Saludable por cada 100,000 habitantes debido a trastornos mentales y del comportamiento. En la Ciudad de México, los padecimientos más significativos fueron el trastorno depresivo mayor (565.8), la esquizofrenia (209.3), la distimia (91.1), el trastorno bipolar (277.6) y los trastornos por ansiedad (363). Se puede apreciar que, en este grupo de trastornos, las mujeres se ven más afectadas en comparación con los hombres. (CONADIC, 2021)

Estos elementos condicionaron la necesidad de dar continuidad al Programa PILARES Ciberescuelas durante el año 2021, el cual ofreció la infraestructura, equipo, mobiliario y uso gratuito de TICs, indispensables para facilitar las condiciones de trabajo de las personas que abandonaron sus estudios o se encuentran en situación de rezago educativo. Asimismo, se impartieron asesorías para promover, incentivar, propiciar y fortalecer la generación de alternativas en función de que la población de la

Ciudad de México, sobre todo los jóvenes, retomen, concluyan o inicien sus estudios de manera gratuita.

Objetivos

Objetivo General:

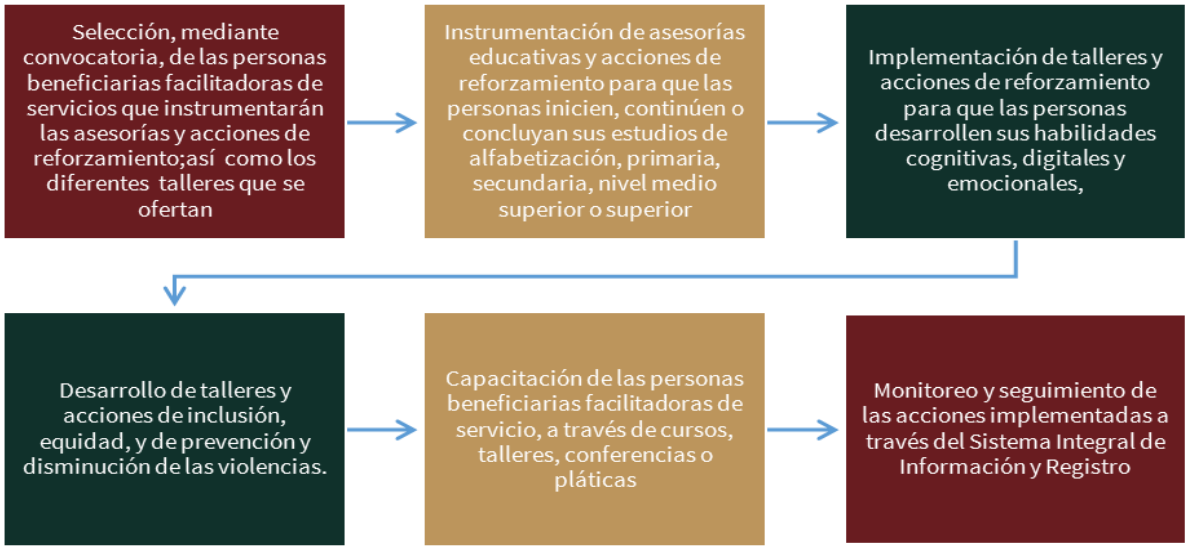
Contribuir a que las personas, principalmente quienes habitan en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos Índices de Desarrollo Social, y policías de la Ciudad de México, accedan al ejercicio del derecho a la educación mediante el otorgamiento de asesorías educativas, talleres, acciones académicas complementarias y acciones comunitarias, proporcionadas por personas beneficiarias facilitadoras de servicios, y ofrecidas en las modalidades presenciales y a distancia en Ciberescuelas en PILARES o Sectores de Policía, en territorio a través de PILARES Itinerantes, o en línea a través de PILARES en Línea.

Objetivos Específicos:

- Otorgar asesorías académicas para que las personas inicien, continúen o concluyan sus estudios de primaria, secundaria, nivel medio superior y superior, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio que desarrollen actividades ofrecidas en las modalidades presenciales y a distancia en Ciberescuelas en PILARES o Sectores de Policía, en territorio a través de PILARES Itinerantes, o en línea a través de PILARES en Línea.
- Otorgar talleres para que las personas adquieran habilidades cognitivas, digitales, emocionales, y herramientas de interculturalidad, de inclusión de la diversidad sexual, de inclusión de la diversidad funcional y de la cultura de paz, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, que desarrollen actividades ofrecidas en las modalidades presenciales y a distancia en Ciberescuelas en PILARES o Sectores de Policía, en territorio a través de PILARES Itinerantes, o en línea a través de PILARES en Línea.
- Desarrollar acciones académicas complementarias para que las personas fortalezcan los aprendizajes adquiridos, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, que desarrollen actividades ofrecidas en las modalidades presenciales y a distancia en Ciberescuelas en PILARES o Sectores de Policía, en territorio a través de PILARES Itinerantes, o en línea a través de PILARES en Línea.
- Desarrollar acciones comunitarias en colonias, barrios y pueblos de la Ciudad de México, para el fortalecimiento del tejido social, a través de la incorporación de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, que desarrollarán actividades ofrecidas en las modalidades presenciales y a distancia en Ciberescuelas en PILARES, en territorio a través de PILARES Itinerantes, o en línea a través de PILARES en Línea.
- Capacitar a las personas beneficiarias facilitadoras de servicio en cuestiones relativas a su preparación didáctica metodológica, uso de las tecnologías de la información y la comunicación y otras temáticas específicas de cada área, a través de la implementación de cursos, talleres, conferencias o diversas actividades formativas.

DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS

Las estrategias establecidas por los operadores del programa y las unidades responsables de la ejecución para garantizar el logro de los objetivos planteados implicaron el desarrollo de las acciones que se recogen a continuación:



Cada una de las acciones de la estrategia fue sustentada en un proceso de planeación, el cual incluyó como columnas centrales el análisis de su ejecución y control. Ello contribuyó al establecimiento de la Matriz de Indicadores de Resultado (MIR); mediante la cual se pudieron valorar las fortalezas y debilidades del programa; así como sus amenazas y oportunidades.

PADRÓN DE BENEFICIARIOS

En cumplimiento a lo establecido en el Artículo 34 fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México N° 1063 del 13 de marzo de 2023, el aviso por el que se dio conocer el enlace electrónico, donde podrán ser consultados 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 fiscal 2022, disponible en: https://www.sectei.cdmx.gob.mx/convocatorias-sectei/padrones-beneficiarios.

3.2 Información presupuestal

Clave presupuestaria:
S008, Ciberescuelas en PILARES

Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2020-2021 por capítulo de gasto
Los montos aprobados y ejercidos correspondientes al ejercicio fiscal 2019, registrados en el Sistema Informático de Planeación de Recursos Gubernamentales (SAP-GRP) del Área Funcional Programa "Puntos de Innovación, Libertad, Artes, Educación y Saberes de la Ciudad de México", en los capítulos de gasto 1000 "Servicios Personales", 2000 "Materiales y Suministros", 3000 "Servicios Generales", 4000 "Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas" y 5000 "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles", no es posible desagregarlos por Programa Social toda vez que el recurso se asignó y ejerció de manera global. Por tanto, el monto que se ofrece en estos capítulos es el correspondiente al Área funcional PILARES en su conjunto.

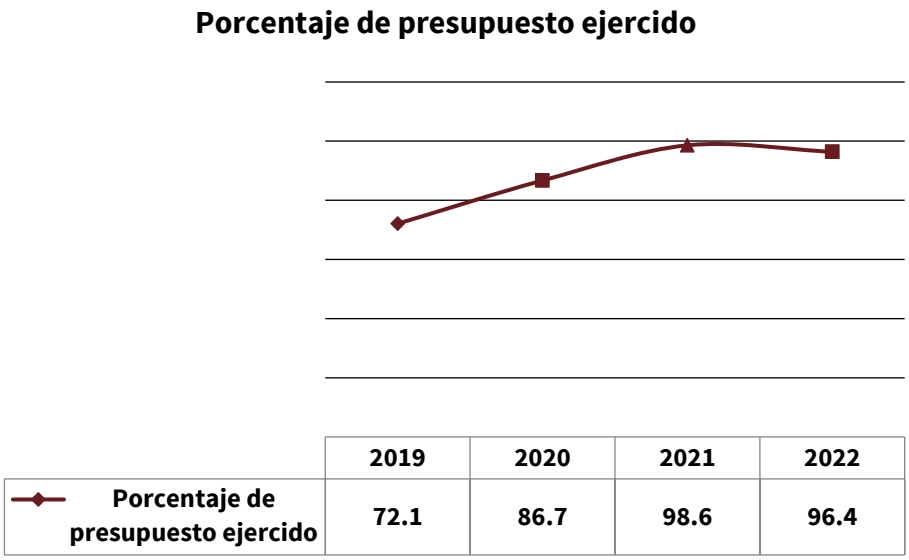
Presupuesto aprobado y ejercido por capítulo de gasto, 2019		
Capítulo de Gasto	Aprobado	Ejercido
1000	$26,325,000.00	$14,163,061.20
2000	$40,000,000.00	$50,331,766.71
3000	$0.00	$19,887,000.00
4000	$220,000,000.00	$164,134,400.00
5000	$349,570,000.00	$173,327,004.15
Total	**$635,895,000.00**	**$421,843,232.06**

En la siguiente tabla se muestra el presupuesto que inicialmente fue aprobado para la operación del programa social en sus ediciones 2019, 2020, 2021 y 2022; así como el ejercido durante dichos periodos.

Presupuesto aprobado y ejercido por capítulo de gasto, Periodo 2019-2021						
Capítulo de Gasto	2019		2020		2021	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	-	-	$0.00	$0.00	$0.00	$0.00
2000	-	-	$27,157,696.00	$5,651,833.20	$0.00	$2,730,876.46
3000	-	-	$70,000,000.00	$39,502,769.82	$0.00	$20,107,772.16
4000	$138,000,000.00	$99,500,000.00	$237,665,000.00	$206,064,000.00	$210,383,000.00	$207,500,000.00
5000	-	-	$117,817,862.00	$0.00	$0.00	37,962,085.54
Total	**$138,000,000.00**	**$99,500,000.00**	**$452,640,558.00**	**$251,218,603.02**	**$210,383,000.00**	**$268,300,734.16**

Capítulo de Gasto	2022	
	Aprobado	Ejercido
1000	-	-
2000	-	-
3000	$ 34,032,175.00	$ 38,470,269.36
4000	$ 210,383,000.00	$ 202,950,050.00
5000	-	-
Total	**$ 244,415,175.00**	**$ 241,420,319.36**

El cuadro presenta una evolución del ejercicio del presupuesto en los diferentes años de creación del programa. Para la comparación solo se ha tomado lo referido en el capítulo 4000:



Hay una tendencia al crecimiento en el ejercicio del presupuesto en relación con el aprobado durante los diferentes años de operación. Se aprecia una diferencia de 24.36 puntos porcentuales entre los años 2019 y 2022; lo que evidencia que el programa ha ido estabilizando las acciones que le permiten ajustarse a la utilización de los montos establecidos.

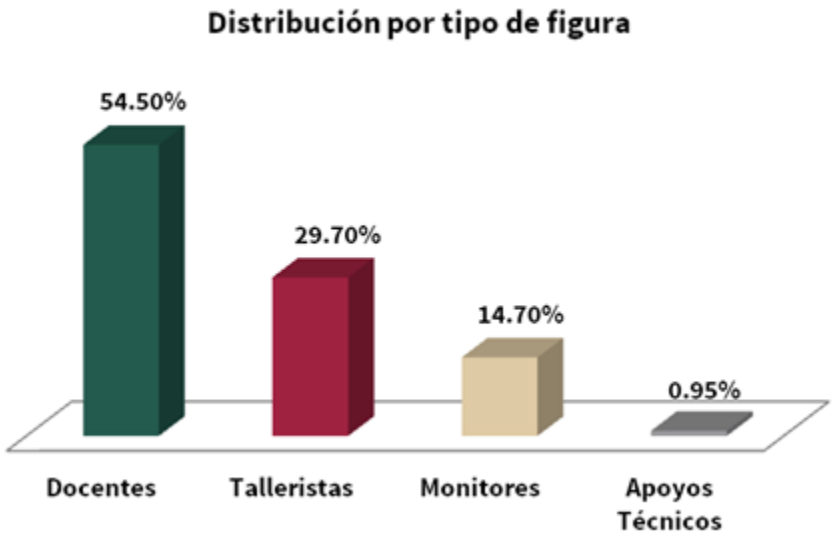
Descripción detallada del presupuesto 2022:

Desglose por componentes

En la operación de este programa fueron designadas las figuras de docentes, talleristas y monitores para dar los servicios en las diferentes modalidades de estudio que las Ciberescuelas ofrecen, la figura de apoyo técnico administrativo se encargó de realizar actividades administrativas. En la siguiente tabla se muestra el desglose por figura.

Presupuesto mensual asignado por tipo de beneficiario Periodo 2022		
Tipo de beneficiario	Monto mensual por beneficiario	Número de beneficiarios (*)
Docentes	$9,000	1,421
Monitores	$7,000	383
Talleristas	$8,000	776
Apoyos Técnicos	$9,000	25

* Aunque el número de beneficiarios facilitadores de servicios establecidos en las Reglas de Operación es de 2,079, se refleja una cifra mayor debido a las altas y bajas que se producen durante el ejercicio fiscal.



Para el año 2022 los docentes representaron el 54.5% de quienes se dedicaron a ejecutar acciones educativas; los talleristas en sus diversas áreas, el 29.7%; los monitores, el 14.7%, y el equipo técnico administrativo 0.95%. Lo anterior resulta congruente con las necesidades del programa y las funciones que tiene asignada cada figura. Este comportamiento es muy similar al de años anteriores.

Número de ministraciones

En la siguiente tabla se desglosan las ministraciones máximas asignadas por tipo de beneficiario facilitador de servicios, así como el presupuesto ejercido para cada caso.

Ministraciones y presupuesto ejercido por tipo de beneficiario 2022		
Tipo de beneficiario	Ministraciones	Presupuesto ejercido
Docente	Hasta 12	$125,181,000.00
Monitores	Hasta 12	$23,876,250.00
Talleristas	Hasta 12	$51,736,000.00
Equipo Técnicos Administrativos	Hasta 12	$2,156,800.00
Total		**$202,950,050.00**

Para permitir la realización de las actividades en los PILARES durante el mes de enero de 2022, en las Reglas de Operación se estableció que las personas beneficiarias facilitadoras de servicios, que formaron parte del padrón del programa social "Ciberescuelas en PILARES, 2021" activos durante el mes de diciembre de ese ejercicio fiscal, podrán brindar atención y asesorías del 2 al 31 de enero de 2022, contabilizando 120 horas y sin menoscabo de su participación en los procesos de selección considerados en las Reglas de Operación para el programa social "PILARES Ciberescuelas, 2022".

También es conveniente plantear que se utiliza la expresión "hasta" en el número de ministraciones debido a las altas y bajas que se producen durante el año, ya que no todas las figuras cobran la totalidad de ministraciones; sino solo aquellas correspondientes al periodo de su incorporación al programa social.

Incrementos y/o recortes (modificaciones presupuestales)

En la tabla subsiguiente se muestran las fechas en las que se realizaron modificaciones presupuestales en las Reglas de Operación del programa social durante el año 2022.

Modificaciones a Reglas de Operación Periodo 2022					
Concepto	Fecha de publicación	No. de apoyos aprobados	No. de apoyos modificados	Monto aprobado	Monto modificado
Reglas de Operación PILARES Ciberescuelas	07/01/2022	2,079	N/A	$210,383,000.00	
Modificación a Reglas de Operación PILARES Ciberescuelas	28/11/2022	2,079	N/A		$204,695,050

Las principales dificultades que se presentaron en el ejercicio del presupuesto se resumen a continuación:

- Durante el mes de febrero 2022 a varias de las personas seleccionadas no les fue posible concluir su trámite administrativo para ser parte del programa social, por las siguientes razones:
  - No entregaron físicamente sus documentos y no se pudo integrar su expediente físico.
  - No se presentaron a recoger la tarjeta bancaria, no obstante que se les convocó en varias ocasiones.
  - De manera voluntaria decidieron no concluir su trámite.

- Durante los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y octubre al realizar el proceso de sustitución de las personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (BFS) (que presentaron su baja voluntaria); algunas de las personas seleccionadas para sustituirlas, decidieron de manera voluntaria no concluir con su trámite por alguno de los siguientes motivos:
  - Ya no les interesaba ser parte del programa
  - No tenían los documentos requeridos.

Con base en lo expuesto, el programa social "PILARES, Ciberescuelas 2022" solicitó un ajuste del monto inicialmente otorgado lo que representó una reducción de $5,687,950 (cinco millones seiscientos ochenta y siete mil novecientos cincuenta pesos 00/100 M.N). Del monto modificado (204,695,050), solo se utilizó un total de 202,950,050 lo que significa que 1,745,000 mdp más dejaron de ejercerse.

3.3 Análisis e Indicadores

3.3.1 Principales Indicadores de la problemática pública que atiende el programa

La problemática que atiende el programa está relacionada con la situación de abandono escolar y rezago educativo que se presenta en las zonas de muy bajo y bajo índice de desarrollo social de la Ciudad de México. Al 31 de diciembre de 2022, la estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo en la entidad tenía el siguiente comportamiento:

Entidad	Población 15 y más	Analfabeta	%	Sin primaria terminada	%	Sin secundaria terminada	%	Rezago total	%
Ciudad de México	7,595,101	103,464	1.4	338,245	4.5	880,711	11.6	1,322,420	17.4
Estados Unidos Mexicanos	97,496,253	4,239,038	4.3	7,911,137	8.1	15,622.565	16	27,772,740	28.5

Fuente: INEA (2021): Estimación de la población de 15 años y más en rezago educativo por entidad federativa al 31 de diciembre de 2022, recuperado en estim_rez_edu_2022_ent.xlsx (live.com)

Las condiciones descritas se recrudecen en aquellas alcaldías con muy bajo y bajo índice de desarrollo social y hacen ostensible la necesidad de prestar atención priorizada al problema social que atiende el programa.

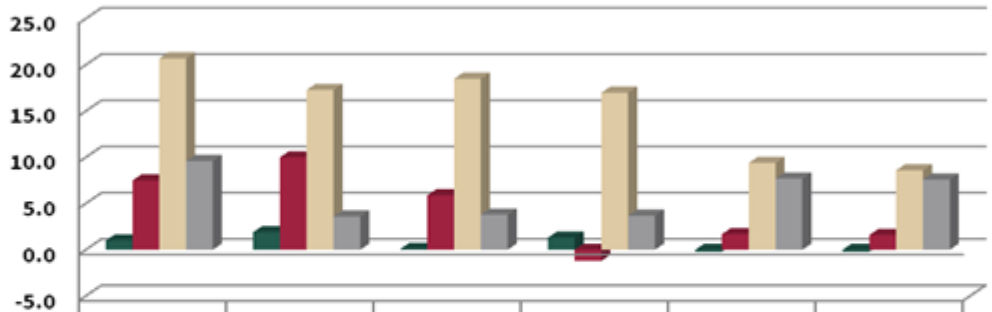
En cuanto a la situación del abandono escolar la situación que se presenta en la Ciudad de México es particularmente interesante. Las tasas de abandono escolar en primaria resultan ser las más bajas en todos los periodos objeto de análisis, actualmente es una situación que prácticamente no existe. En secundaria se presentó un comportamiento irregular de altas y bajas, hasta que a partir del curso escolar 2015-2016 se produjo una reversión del fenómeno que se mantiene actualmente en parámetros entre el 1.7 y el 1.6.

La educación media superior reporta los resultados más relevantes, pues hasta el curso escolar 2015-2016 e incluso hasta el 2018-2019 mantuvo índices por encima a los reportados a nivel nacional. Lo relevante es que a partir del curso escolar 2020-2021 comienza un periodo de decrecimiento sustantivo en las tasas y de un 20.7 de abandono reportado en el año 2000-2001 se alcanza un 8.6 en

2021-2022 lo que representa un descenso de 12.1 puntos porcentuales. En términos de personas ello significa que mientras en 2020 se perdían 21 de cada 100 jóvenes que ingresaban a este tipo de educación, hoy solo son nueve. Todavía no existen estudios que analicen esta problemática y su comportamiento en los últimos años; sin embargo, hay que continuar desarrollando estrategias que logren revertir los actuales resultados y minimizarlos prácticamente a cero, ya que a partir de 2012 se estableció su carácter obligatorio en la Constitución Nacional.

El caso de educación superior reportó una tendencia al incremento pues de parámetros entre 3.6; 3.8 y 3.7 reportados desde el 2005 y hasta el 2016, a partir de 2020 se ubica en 7.7 o 7.6.

Comparativo de las tasas de abandono escolar en la Ciudad de México



	2000/2001	2005/2006	2010/2011	2015/2016	2020/2021	2021/2022
Primaria	1.0	1.9	0.1	1.3	-0.2	-0.2
Secundaria	7.5	10.0	5.9	-1.2	1.7	1.6
Media superior	20.7	17.3	18.5	17.0	9.4	8.6
Superior	9.6	3.6	3.8	3.7	7.7	7.6

Fuente: Tasa de abandono escolar por entidad federativa según nivel educativo, ciclos escolares seleccionados de 2000/2001 a 2021/2022, recuperado en https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=9171df60-8e9e-4417-932e-9b80593216ee

No existe evidencia que compruebe si las acciones desarrolladas en PILARES han contribuido al mejoramiento de los índices de abandono. Sin embargo, la creación de seis nuevos planteles en el Instituto de Educación Media Superior en las alcaldías Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Tláhuac, Álvaro Obregón y Venustiano Carranza con los cuales ascienden a 28 en la institución; la instauración del Bachillerato en Línea PILARES y del Bachillerato Policial como nuevas opciones en este tipo educativo; la inauguración de 285 Puntos de Innovación, Libertad, Arte, Educación y Saberes en los cuales se aperturaron las Ciberescuelas donde se brindan asesorías para iniciar, continuar o concluir estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior y licenciatura y el otorgamiento de la Beca PILARES Bienestar, entre otras iniciativas, ha incido en la atención a fenómenos como el rezago educativo y el abandono escolar. A la vez, fueron creados dos nuevas instituciones de educación superior: la Universidad Rosario Castellanos y la Universidad de la Salud, los cuales han brindado nuevas opciones de estudio a quienes no han podido acceder a otros centros.

3.3.2 Indicador de Fin

El indicador de fin ha tenido reajustes en cada uno de los años de operación del programa. A continuación, se muestra cómo fue su comportamiento en el periodo comprendido entre los años 2019, 2020, 2021 y 2022.

Indicador de Fin				
	2019	2020	2021	2022
Nombre del indicador	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	Porcentaje de personas, preferentemente entre 15 y 29 años de edad, que inician, continúan o concluyen sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en Ciberescuelas. Porcentaje de personas integrantes de los cuerpos policiales que inician, continúan o concluyen sus estudios en las Ciberescuelas.	Porcentaje de las personas jóvenes y población en general que se incorpore a los servicios Educativos en Ciberescuelas	Porcentaje de servicios otorgados en Ciberescuelas
Descripción	El indicador representa el por ciento de personas que logran concluir el nivel o algún módulo de alfabetización primaria, secundaria y educación media superior para contribuir a la reducción del	El indicador representa el por ciento de personas que logran concluir el nivel o algún módulo de alfabetización primaria, secundaria y educación media superior para contribuir a la reducción del abandono escolar en la población preferentemente de	Del total de personas programadas para incorporarse a los servicios de las Ciberescuelas en PILARES, este indicador de Fin mostrará que al menos el 80% se incorpore a los servicios Educativos en Ciberescuelas	Del total de servicios programados a otorgar, este indicador de Fin mostrará que al menos se brinde el 80% de los 3,000.000 considerados en la meta inicial, o sea, 2,400,000 de servicios

INDICADOR DE FIN				
	2019	2020	2021	2022
	rezago educativo en la población preferentemente de jóvenes entre 15 y 29 años de edad e integrantes de los cuerpos policiales de la Ciudad de México	jóvenes entre 15 y 29 años de edad de la Ciudad de México. Se establecieron dos indicadores tomando en cuenta que, en el caso del personal policial, solo se incluyen estudios de media superior		
MÉTODO DE CÁLCULO	(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)	(Número de personas que inician, continúan o concluyen sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, nivel medio superior o superior en Ciberescuelas / número de personas de la población objetivo) *100 (Número de personas integrantes de los cuerpos policiales que inician, continúan o concluyen sus estudios en las Ciberescuelas / número de personas de la población objetivo) *100	(Número de personas que se incorporan a los servicios de Ciberescuelas/Número de personas programadas) *100	(Número de servicios otorgados en Ciberescuelas/Número de servicios programados en Ciberescuelas) x 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	Bienal	Anual	Anual
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
LÍNEA BASE	31,838 (ajuste realizado tomando en cuenta el	1,448,776 de personas en condición de iniciar, continuar o concluir sus estudios	1,000,000 de atenciones a personas que solicitan servicios de las Ciberescuelas	1,025,648 servicios brindados

INDICADOR DE FIN				
	2019	2020	2021	2022
	número de personas inscritas en las 97 Ciberescuelas en operación)	de alfabetización, primaria, secundaria y media superior (INEGI, 2016) 33,522 de personal policial que requiere realizar estudios de bachillerato (Diagnóstico SSC Ciudad de México, 2019)		
AÑO DE LÍNEA BASE	2019	2020	2021	2021
RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR ENTRE 2019,2020, 2021 Y 2022	40.52% contra meta ajustada	3.4% de personas que inician, continúan o concluyen sus estudios de alfabetización, primaria y secundaria. 3.19% de personal policial que inician, continúan o concluyen sus estudios de bachillerato.*	1 millón 103 mil 242 personas se incorporaron a los servicios de Ciberescuelas. Se alcanzó un 110.32% de cumplimiento en relación con la meta inicial programada. **	Se ofrecieron 3,324,756 de servicios en Ciberescuelas lo que representa un 138.5 en relación con la meta inicial y 110.8% con relación al total (3,000,000)

* Las Ciberescuelas en estaciones de policías solo funcionaron durante el primer trimestre del año 2020, por lo tanto, los resultados alcanzados se remiten a ese periodo. Mediante oficio SECTEI/SUBSECED/DEEBES/DEPP/059/2020 se emitió un comunicado en que se planteaba la suspensión de las actividades en la Plataforma Educativa del Bachillerato Policial del 23 de marzo al 19 de abril. El 16 de abril y, en alcance, a la circular anterior se emitió una nueva información donde se planteaba la suspensión de las actividades en la Plataforma Educativa del Bachillerato Policial hasta nuevo aviso. En abril de 2021 se publicó una nueva convocatoria y se reanudaron las actividades. Los datos referidos a este sector en 2021 aparecen reflejados en la opción bachillerato.

** Se consideran todas las personas que recibieron algún servicio en las Ciberescuelas, sin que ello implicara la incorporación a las actividades educativas programadas.

No resulta posible realizar un comparativo entre los resultados del indicador entre los años 2019, 2020, 2021 y 2022 porque han existido cambios en su formulación. En el 2019, la medición se realizó en función de la población atendida. Sin embargo, en el 2020 se tomó en consideración la población objetivo del programa. En 2021, y a partir de la finalidad del programa, se realizó un rediseño del mismo para considerar a todas las personas que recibían algún servicio de las Ciberescuelas (acceso a equipos de cómputo e internet, consultas sobre alguna problemática específica, inscripción en alguna de las actividades educativas ofertadas, entre otros). Ello permitió valorar la integralidad de

estos espacios en función de hacer efectivo el derecho a la educación desde diferentes perspectivas y variantes de atención.

En 2022 se produjo una nueva reformulación del indicador para poder considerar la importante diversidad de actividades desarrolladas, por lo que su contenido incluyó considerar la cantidad de servicios que se otorgaron. Se tomaron en cuenta todas las atenciones ofrecidas para contribuir a la regularización de estudiantes de primaria, secundaria, bachillerato y superior; las acciones de divulgación; los servicios de internet y de computación, entre otros aspectos. Como se puede apreciar en la tabla se ofrecieron 3,324,756 de servicios en Ciberescuelas lo que representa un alto índice de acciones en función de las necesidades de las comunidades aledañas a cada uno de los PILARES, razón de ser de un programa que señala entre sus objetivos la contribución a garantizar el derecho a la educación de las personas que habitan principalmente en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos Índices de Desarrollo Social mediante su incorporación a los servicios educativos de Ciberescuelas.

3.3.3 Indicador de propósito

Indicador de propósito				
	2019	2020	2021	2022
Nombre del indicador	Porcentaje de personas inscritas en Ciberescuelas	Porcentaje de beneficiarios finales atendidos en las Ciberescuelas	Porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen o avanzan un nivel o modalidad educativa en Ciberescuelas*	Porcentaje de personas de la Ciudad de México que inician, avanzan o concluyen un nivel, módulo, taller o modalidad educativa en Ciberescuelas
Descripción	El indicador representa el por ciento de personas que se inscriben en las Ciberescuelas en relación con la población que asistió a las Ciberescuelas creadas. Ello debido a que en estos espacios se considera que la inscripción no es limitante para que	El indicador representa el por ciento de personas que reciben asesorías, talleres y acciones de reforzamiento en las Ciberescuelas en relación con el número de personas programadas para ser atendidas. Su cumplimiento toma en cuenta toda la gama de servicios que se ofrecen en las Ciberescuelas e	Del total de personas inscritas en las Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 50% de las personas concluye un nivel en sus estudios	Del total de personas usuarias en Ciberescuelas, este indicador de Propósito mostrará que al menos el 50% (190,000) inicien, avancen o concluyan un nivel, módulo, taller o modalidad educativa

INDICADOR DE PROPÓSITO				
	2019	2020	2021	2022
	un usuario asista a las actividades que se ofertan	incluye a la totalidad de las personas, independientemente de si están inscritos o no		
MÉTODO DE CÁLCULO	Número de personas inscritas en Ciberescuelas en 2019/número de población (objetivo en las Ciberescuelas creadas) * 100 (Anual)	(Número de personas que reciben asesorías, talleres y acciones de reforzamiento en las Ciberescuelas / número de personas programadas para recibir asesorías, talleres y acciones de reforzamiento al periodo) * 100	(Número de personas que concluyen un nivel de avance en sus estudios / Número de inscritas en Ciberescuelas) *100	(Número de personas que inician, avanzan o concluyen un nivel, módulo o taller en cualquiera de las variantes educativas del programa/Número de personas usuarias programadas en Ciberescuelas) * 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Anual	Anual	Anual	Anual
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
LÍNEA BASE	105,259	151,068 (150,000 usuarios de Ciberescuelas en PILARES + 1,608 usuarios en Ciberescuelas de policía)	52,500 personas que representan el 50% de la meta anual programada (105,000)**	190,000 que representan el 50% de la meta anual programada de 380,000
AÑO DE LÍNEA BASE	2019	2020	2021	2022
RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR	Porcentaje: 14.67 en relación con meta inicial; 19.56 contra meta ajustada I y 30.24 contra meta ajustada II.	95.83%*	10,834 El resultado alcanzado representa el 21% con respecto a la línea base (52,500 personas) y 10% en relación con la meta total trazada por el programa (105,000).	539,542 iniciaron, avanzaron o concluyeron algún módulo, lo que representa el 280% de cumplimiento en relación con la meta de 50% (190,000) y el 142% en relación con la meta total planificada.

* Debido a la suspensión de las actividades en la Plataforma Educativa del Bachillerato Policial hasta nuevo aviso y al hecho de que estos usuarios solo recibieron atención durante el primer trimestre del año 2020, no se tomaron en cuenta en el cálculo del indicador. En 2021 los resultados se integraron dentro de la opción bachillerato.

** Las metas anuales fueron definidas en el Plan Anual de Trabajo 2021 de la SECTEI.

RESULTADO COMPARATIVO DEL INDICADOR ENTRE 2019, 2020, 2021 Y 2022:

En 2019 y 2020 el cumplimiento del indicador de PROPÓSITO muestra un desfase entre las metas y lo que realmente se alcanza. En ello incidieron una serie de problemáticas que se enlistan a continuación:

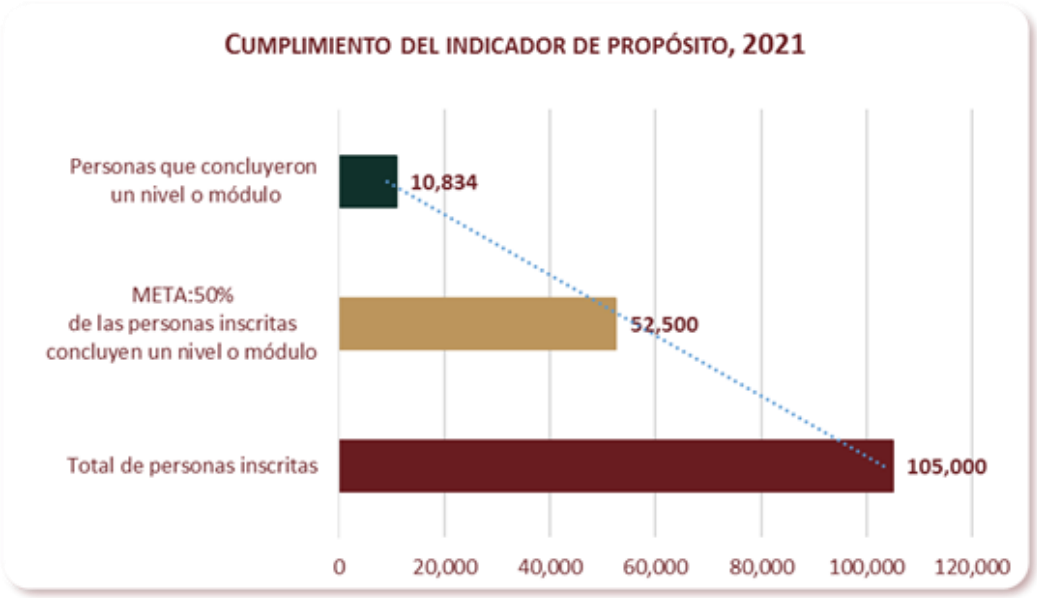
- Las metas de población a atender, de personas usuarias inscritas a talleres, etcétera; se hizo tomando en consideración, de forma predominante, el número de PILARES que se ponían en funcionamiento, sin considerar que este era un proceso paulatino y que la apertura de los mismos estaba en dependencia de la disposición de las alcaldías para ceder los espacios y de la labor que desarrollaría la Secretaría de Obras y Servicios de la Ciudad de México para acondicionarlos.
- El indicador se elaboró 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 ocasionó dificultades al no tener diferenciadas las metas a alcanzar en cada componente.
- El Sistema de Información del Programa no fue lo suficientemente efectivo para monitorear y dar seguimiento a cada uno de los componentes y realizar una adecuada valoración de los resultados.
- A pesar de las acciones implementadas para garantizar la permanencia de las personas usuarias a las asesorías y talleres, se produjo abandono a estas actividades.

Es conveniente señalar que derivado de las dificultades detectadas en la evaluación interna 2019 con respecto al indicador de propósito, en el cual no se contempló la medición de las actividades relacionadas con la asistencia a las acciones de reforzamiento y talleres, en 2020 se realizó la inclusión de este aspecto. Ello condicionó que no pudiera efectuarse un comparativo entre un año y el otro. Para 2020 se comprobó un avance, pues se logró un 95.83% de las personas usuarias atendidas en todas las actividades que contempló el programa. Hay que tener en cuenta, a la vez, que las metas de atención previstas en las Reglas de Operación de los Programas de enero 2020 fueron mucho más altas, sin embargo, las mismas tuvieron que ajustarse por motivo de la pandemia de COVID-19, lo que condicionó que las cifras que se utilizaron fueron las de la última meta ajustada en diciembre 2020.

En 2021 y tomando en cuenta, además de las recomendaciones de diferentes ejercicios de evaluación interna y externa, el hecho de que el indicador de propósito es el objetivo del programa, la razón de ser del mismo y que debe reflejar el efecto directo que se propone alcanzar sobre la población o área de enfoque, se decidió reorientarlo para poder comprobar el porcentaje de personas de las 16 alcaldías de la Ciudad de México que concluyen o avanzan en un tipo, nivel o modalidad de estudio.

En la matriz de indicadores de las Reglas de Operación, se especificó que al menos el 50% del total de personas inscritas en las Ciberescuelas concluirían un nivel o módulo en sus estudios. Sin embargo, los resultados alcanzados distaron aún mucho de la aspiración; pues solo el 21% de las 52,500 personas que representan el 50% de las inscritas, lograron alcanzar esta condición. Si se considerara el total de personas inscritas para recibir los servicios de las Ciberescuelas, solo el 10% concluyó un nivel o módulo educativo.

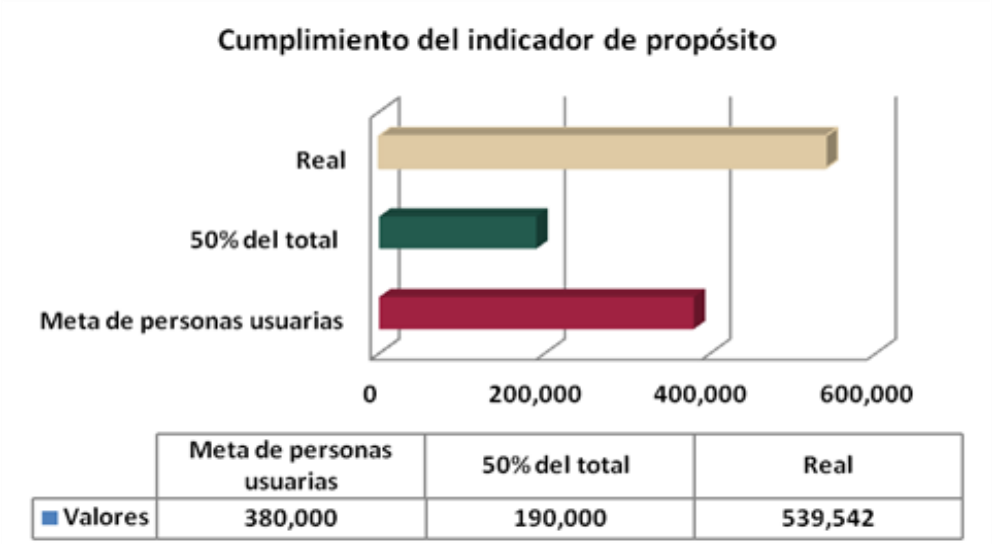
En la siguiente gráfica se muestran los resultados antes descritos:



En 2022, se mantuvo el mismo indicador de propósito que había sido planteado para 2021. Se situó como meta alcanzar el 50% de los 380,000 inscritos (o sea, 190,000) y se sobrecumplieron las cifras previstas; ya que 539,542 personas usuarias iniciaron, avanzaron o concluyeron algún módulo, lo que representa el 280% de cumplimiento en relación con la meta de 50% (190,000) y el 142% en relación con la meta total planificada (380,000).

Como señala el área encargada de la operación del programa: “En el indicador se especifica que se reportan todas las personas usuarias del programa que inician, avanzan o concluyen un nivel, módulo, taller o modalidad educativa en Ciberescuelas, debido a que si bien el objetivo de los servicios que se ofrecen en Ciberescuelas es que las personas que acceden a los PILARES terminen sus estudios o concluyan los talleres en que se inscriben, con el fin de recibir una formación integral para su desarrollo intelectual, social profesional y sobre todo de comunidad, existen diferentes factores externos que dificultan el proceso de concluir un nivel educativo o taller, sin embargo, este proceso de iniciar y de avanzar en sus estudios o en su formación, conlleva la utilización de recursos humanos, materiales y económicos, por lo cual, es de suma importancia que se registren en el Sistema Integral de Información “PILARES” no solo las personas usuarias que concluyen un nivel o módulo educativo o

de un taller, sino también, los que iniciaron y los que avanzaron, aunque no hayan concluido el ciclo completo.”



3.3.4 Indicadores de Componente 2022

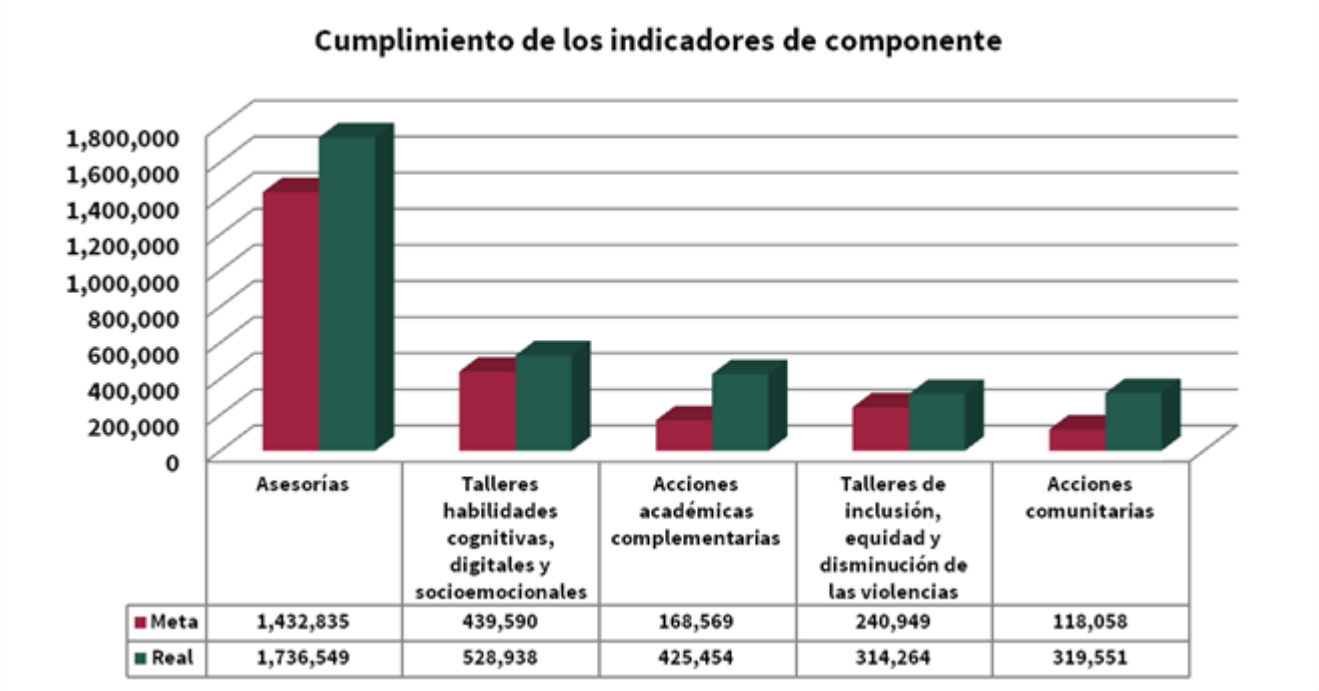
Los resultados alcanzados en los indicadores de componente en el año **2022** fueron los siguientes:

Indicadores de Componente, 2022					
Categoría	Componente 1	Componente 2	Componente 3	Componente 4	Componente 5
Nombre del indicador	Porcentaje de asesorías educativas otorgadas	Porcentaje de talleres impartidos	Porcentaje de acciones académicas complementarias impartidas implementados	Porcentaje de talleres para impulsar la inclusión, la equidad, y la disminución de las violencias otorgados	Porcentaje de acciones comunitarias desarrolladas
Descripción	Del total de asesorías programadas este indicador mostrará que al menos se otorgue el 80% (1,432,835) de asesorías educativas	Del total de talleres programados a impartir, este indicador mostrará que al menos se otorgue el 80% (439,590) de talleres	Del total de acciones académicas complementarias impartidas, este indicador mostrará que al menos se otorgue el 80% (168,569) de ellas	Del total de talleres para impulsar la inclusión, la equidad, y la disminución de las violencias programados, este indicador mostrará que al menos se brinde el 80% (240,949) de ellos	Del total de acciones comunitarias a desarrollar, este indicador mostrará que al menos se desarrolle el 80% (118,058) de ellas

INDICADORES DE COMPONENTE, 2022					
CATEGORÍA	COMPONENTE 1	COMPONENTE 2	COMPONENTE 3	COMPONENTE 4	COMPONENTE 5
MÉTODO DE CÁLCULO	(Número de asesorías educativas impartidas/ Número de asesorías educativas programadas) x 100	(Número de talleres de habilidades cognitivas, digitales y emocionales impartidos/ Número de talleres de habilidades cognitivas, digitales y emocionales programados) x 100	(Número de acciones académicas complementarias impartidas/ Número de acciones académicas complementarias programadas) x 100	(Número de talleres para impulsar la inclusión, la equidad, y la disminución de las violencias implementados/ Número de talleres para impulsar la inclusión, la equidad, y la disminución de las violencias programados) x 100	(Número de acciones comunitarias desarrolladas/ Número de acciones comunitarias programadas) x 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
META ANUAL*	80% de las asesorías programadas (1,432,835)	80% de los talleres programados (439,590)	80% de acciones académicas complementarias (168,569)	80% de los talleres para impulsar la inclusión, la equidad y la disminución de las violencias (240,949)	80% de las acciones comunitarias planificadas 118,058
RESULTADO	1,736,549 de asesorías otorgadas lo que representa un 121% de cumplimiento en relación con la meta establecida	528, 938 talleres otorgados lo que representa un 120.3% de cumplimiento en relación con la meta establecida	Se otorgaron 425,454 acciones complementarias lo que representa un 252.4% de cumplimiento en relación con la meta establecida	Se otorgaron 314, 264 talleres para impulsar la inclusión, la equidad y la disminución de las violencias lo que representa un 130.4% de cumplimiento en relación con la meta establecida	Se otorgaron 319, 551 de las acciones comunitarias planificadas lo que representa un 270.7% de cumplimiento en relación con la meta establecida.

*Las metas anuales son tomadas del Plan de Trabajo Anual de la SECTEI

Los cinco indicadores de componente considerados en la matriz de indicadores estaban dirigidos a comprobar la medida en que se cumplía el programa de atención educativa en las diferentes modalidades que tiene el Programa PILARES Ciberescuelas. En todos los casos se consignó en la meta que el propósito era lograr un 80% de lo planificado, sin embargo, esta cifra fue sobrecumplida ampliamente.



3.3.5 Indicadores de actividades

Asimismo, se consideraron siete indicadores de actividades cuyo cumplimiento se refleja en las siguientes tablas:

Indicadores de actividades, 2022					
Categoría	Actividad 1	Actividad 2	Actividad 3	Actividad 4	Actividad 5
Nombre del indicador	Porcentaje de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio incorporadas al programa PILARES Ciberescuelas	Porcentaje de personas beneficiarias facilitadoras de servicio capacitadas	Porcentaje de personas que reciben asesorías educativas para iniciar, continuar o concluir los estudios	Porcentaje de personas que reciben talleres para el desarrollo de las habilidades cognitivas, digitales y emocionales	Porcentaje de personas que reciben acciones académicas complementarias para que inicien, continúen o concluyan sus estudios para la adquisición de

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2022					
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4	ACTIVIDAD 5
					las habilidades cognitivas, digitales y emocionales, o para el impulso de la inclusión equidad y disminución de las violencias
DESCRIPCIÓN	Del total de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio programadas a incorporar, este indicador mostrará que al menos 90% (1,871) de ellas se incorpore	Del total de personas beneficiarias facilitadoras de servicio, este indicador de Actividad 2 mostrará que al menos el 90% (1,871) de ellos se capacite	Del total de personas programadas para recibir asesorías, este indicador de Actividad 3 mostrará que al menos el 80% (181,511) las reciba	Del total de personas programadas para recibir talleres de habilidades cognitivas, digitales y emocionales, este indicador de Actividad 4 mostrará que al menos el 80% (55,687) las reciba	Del total de personas programadas para recibir acciones académicas complementarias, este indicador de Actividad 5 mostrará que al menos el 80% (21,354) las reciba
MÉTODO DE CALCULO	(Número de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio incorporadas al programa PILARES Ciberescuelas/ Número de personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicio programadas) x 100	(Número de personas beneficiarias facilitadoras de servicio capacitadas/ Número total de personas beneficiarias facilitadoras de servicios) x 100	(Número de personas que reciben asesorías educativas para iniciar, continuar o concluir los estudios/ Número de personas programadas para recibir asesorías) x 100	(Número de personas que reciben talleres para el desarrollo de las habilidades cognitivas, digitales y emocionales/ Número de personas programadas para recibir talleres de habilidades cognitivas, digitales y	(Número de personas en Ciberescuelas que reciben asesorías académicas complementarias para que inicien, continúen o concluyan sus estudios/ Número de personas programadas para recibir acciones académicas

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2022					
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 1	ACTIVIDAD 2	ACTIVIDAD 3	ACTIVIDAD 4	ACTIVIDAD 5
				emocionales) x 100	complementarias) x 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN*	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral	Trimestral
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente	Ascendente
META ANUAL**	1,871 beneficiarios incorporados	1,871 beneficiarios incorporados	80% de las personas reciban asesorías para iniciar, continuar o concluir sus estudios (181,511)	80% de las personas programadas reciban talleres de habilidades cognitivas, digitales y emocionales (55,687)	80% de las personas programadas reciban asesorías académicas complementarias (21,354)
RESULTADO	2,043 para un 109.2% de cumplimiento	2,043 para un 109.2% de cumplimiento	189,125 para un 104,2% de cumplimiento	113,501 para un 203,8% de cumplimiento	79,044 para un 370.2% de cumplimiento

* Aunque la frecuencia de medición es trimestral, los datos que se ofrecen corresponden al consolidado anual.

** Las metas fueron tomadas del Plan Anual de Trabajo 2022

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2022		
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 6	ACTIVIDAD 7
NOMBRE DEL INDICADOR	Porcentaje de personas que reciben talleres para el impulso de la inclusión, equidad y disminución de las violencias	Porcentaje de personas que participan en acciones comunitarias para el fortalecimiento del tejido social
DESCRIPCIÓN	Del total de personas programadas para recibir talleres para el impulso de la inclusión, equidad y disminución de las violencias, este indicador de Actividad 6 mostrará que al menos el 80% (30,523) los reciba	Del total de personas programadas para participar en acciones comunitarias, este indicador de Actividad 7 mostrará que al menos el 80% (14,955) participe
MÉTODO DE CALCULO	(Número de personas que reciben talleres para el impulso de la inclusión, equidad y disminución de las violencias/Número de personas programadas para recibir talleres para el impulso de la inclusión, equidad y disminución de las violencias) x 100	(Número de personas que participan en acciones comunitarias /Número de personas programadas para participar en acciones comunitarias) x 100
FRECUENCIA DE MEDICIÓN*	Trimestral	Trimestral

INDICADORES DE ACTIVIDADES, 2022		
CATEGORÍA	ACTIVIDAD 6	ACTIVIDAD 7
SENTIDO DEL INDICADOR	Ascendente	Ascendente
META ANUAL INICIAL **	80% de las personas reciben talleres para el impulso de la inclusión, equidad y disminución de las violencias (30,523)	80% de las personas programadas participa en acciones comunitarias (14,955)
RESULTADO	84, 278 para un 276,1% de cumplimiento	73, 594 para un 492,1% de cumplimiento

* Aunque la frecuencia de medición es trimestral, los datos que se ofrecen corresponden al consolidado anual.

** Las metas fueron tomadas del Plan Anual de Trabajo 2022

El cumplimiento de los siete indicadores de actividad fue satisfactorio en todos los casos y se rebasaron las metas establecidas inicialmente. Los dos primeros estaban relacionados con la incorporación y capacitación de los beneficiarios facilitadores de servicios y los cinco restantes con el total de personas usuarias que se incorporaban a las asesorías educativas; talleres de habilidades cognitivas, digitales y socioemocionales y talleres de inclusión, equidad, y de prevención y disminución de las violencias, entre otros. El hecho de que se sobrecumplan las metas en la incorporación a las diferentes actividades del programa, no guarda una relación directamente proporcional con el número de personas que logran concluir la modalidad que seleccionaron.

3.3.6 METAS FÍSICAS

3.3.6.1 BIENES Y/O SERVICIOS

El Programa PILARES Ciberescuelas está concebido para entregar servicios educativos preferentemente a personas de entre 15 y 29 años de edad, que habitan en zonas de bajo y muy bajo índice de desarrollo social de la Ciudad de México, mediante asesorías educativas para que inicien, continúen o concluyan sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior o superior, o para que den continuidad a su formación permanente mediante talleres y acciones de reforzamiento que fomenten la adquisición de diversas habilidades. Además, se ofrecen capacitaciones a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios con el propósito de contribuir a su formación didáctico-pedagógica y a su preparación general.

Las Ciberescuelas están equipadas con computadoras y conectividad a Internet gratuita, coadyuvando al ejercicio del derecho a la educación. Adicionalmente se incorporan integrantes de los cuerpos policiales para que puedan iniciar, continuar o concluir sus estudios de educación media superior.

A continuación, se hace un análisis de la forma en que se han entregado estos servicios a la población beneficiaria del programa.

Las ***asesorías educativas*** son ofrecidas a las personas usuarias interesadas en iniciar, continuar o concluir estudios de alfabetización, primaria, secundaria, bachillerato y licenciatura. En la siguiente tabla y gráfico puede observarse el cumplimiento de este aspecto:

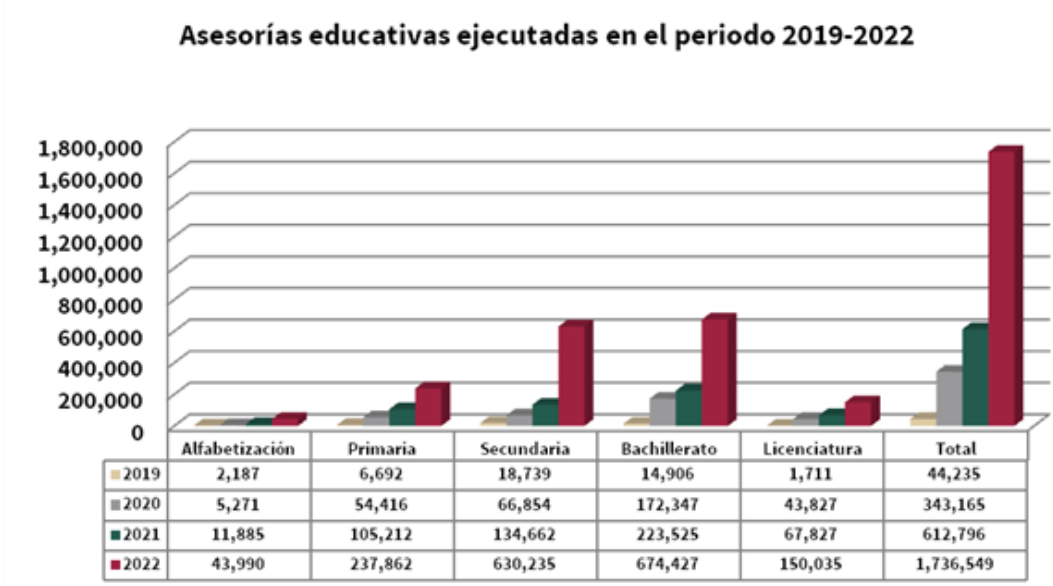
Asesorías educativas ejecutadas en el periodo, 2019-2021				
Tipo de asesoría educativa	2019	2020	2021	2022
Alfabetización	2,187	5,271	11,885	43,990
Primaria	6,692	54,416	105,212	237,862
Secundaria	18,739	66,854	134,662	630,235
Bachillerato	14,906	172,347	223,525	674,427
Licenciatura	1,711	43,827	67,827	150,035
Subtotal	44,235	343,165	543,111	1,736,549
Asesorías generales para atender necesidades de las personas usuarias	-	-	69,685***	0**
Totales	**44,235**	**343,165**	**612,796***	**1,736,549**

*Esta es la cifra que refleja el total planteado en los tres indicadores de actividades. Sin embargo, se decidió incorporar el número de asesorías generales ofrecidas para atender necesidades de las personas usuarias. Por esa razón existen diferencias en el total general.

**A partir de 2022 las asesorías generales se integran dentro de los anteriores tipos y niveles.

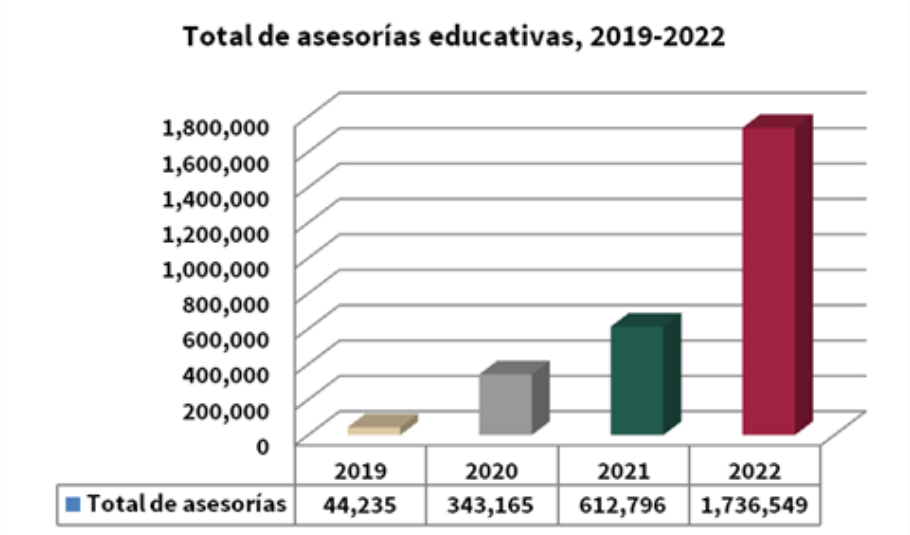
*** Para la elaboración de la gráfica se sumaron estas asesorías al subtotal

Los resultados evidenciaron que existió un incremento en el número de asesorías ofrecidas en 2020 en relación con 2019; y que se mantuvo esta tendencia en 2021 ello, a pesar de las condiciones creadas por la pandemia de COVID-19. En 2022 se produce un significativo incremento en todos los tipos de asesoría y prácticamente se triplican las ofrecidas en el año anterior.



Se ha mantenido la tendencia a que la menor cantidad de las asesorías se concentró en la tipología alfabetización, lo cual puede deberse al hecho de que el índice de la Ciudad de México es el menor de la República (1.4) lo que significa que solo 107,444 personas se encontraban en esta condición. El bachillerato y la secundaria son los que concentran la mayor cifra de la oferta.

El total de las asesorías educativas ofertadas en cada año manifiesta un incremento paulatino, un elemento que pudo haber influido en ello es que este resulta un año de consolidación de las diferentes acciones ofertadas por el programa y de implementación de las buenas prácticas generadas en años anteriores.

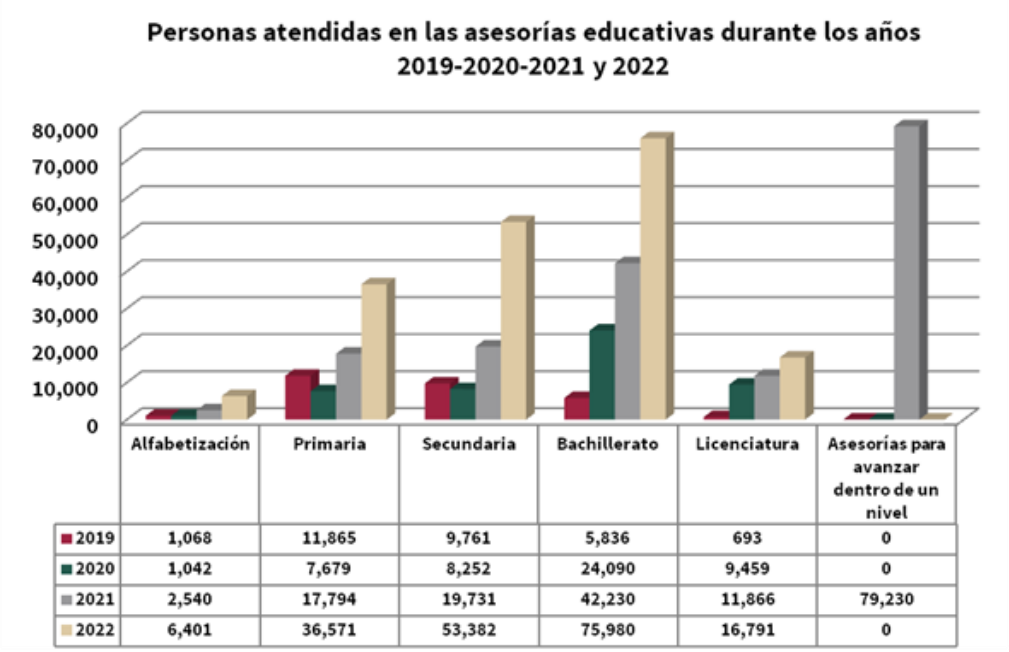


De manera global en 2022 se realizaron 1,692,314 de asesorías más que en 2019; 1,393,384 más que en 2020 y 1,123,753 más que en 2021.

Otro elemento que resulta procedente analizar en relación con los bienes y servicios otorgados es el relativo a la distribución de las personas usuarias atendidas en las asesorías educativas según el tipo o nivel de estudios que aspiran cursar:

Personas usuarias atendidas con asesorías educativas en el periodo 2019-2022				
Tipo de asesoría educativa	2019	2020	2021	2022
Alfabetización	1,068	1,042	2,540	6,401
Primaria	11,865	7,679	17,794	36,571
Secundaria	9,761	8,252	19,731	53.382
Bachillerato	5,836	24,090	42,230	75,980
Licenciatura	693	9,459	11,866	16,791
Asesorías generales para atender necesidades de las personas usuarias	-	-	79,230	0*
Totales	**29,223**	**50,522**	**173,391**	**189,125**

* En el 2022, las actividades de este concepto se incluyen en cada uno de los tipos y niveles académicos.



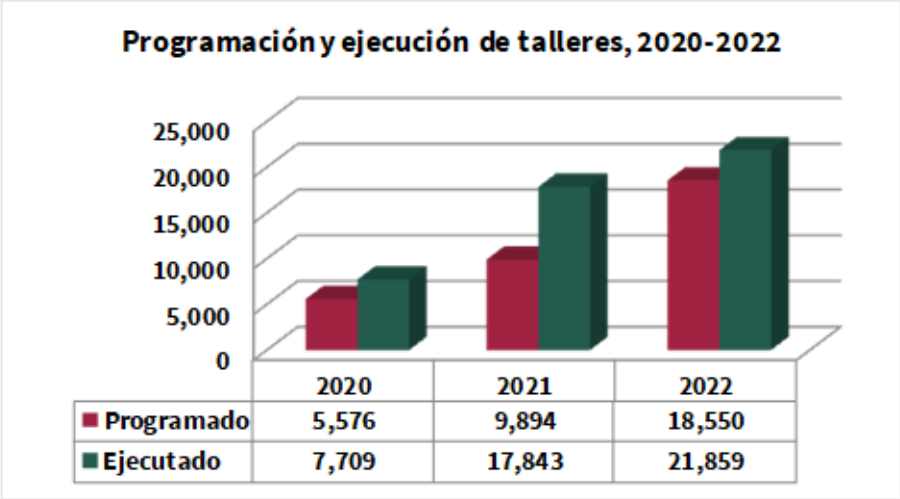
Al realizar un comparativo entre el total de personas usuarias en los cuatro años objeto de análisis, se observa que en 2022 hay un incremento notable en la participación en todos los tipos y niveles educativos que se ofertan. La educación media superior presenta los datos más altos.

Además de lo anterior resulta necesario considerar los bienes y servicios otorgados relativos a los ***talleres y acciones de reforzamiento*** que fueron programados en 2020, 2021 y 2022; ya que es otra de las variantes que utiliza el programa para incorporar a personas de la comunidad a diferentes vías de formación permanente en función de obtener habilidades necesarias para el mejor desarrollo de sus actividades. En la siguiente tabla y gráfico se puede apreciar el comportamiento alcanzado en este rubro:

TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO PROGRAMADAS Y EJECUTADAS PERIODO 2020-2022						
TIPO DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2020		2021		2022	
	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Habilidades emocionales	2,500	3,090	2,300	3,120	1,600	2,488
Habilidades digitales	1,250	2,419	3,700	6,113	3,300	3,450
Diversidad Sexual y funcional	700	770	1,225	4,481	1,100	1,883
Habilidades cognitivas	750	750	624	796	950	1,297

TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO PROGRAMADAS Y EJECUTADAS PERIODO 2020-2022						
TIPO DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2020		2021		2022	
	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO	PROGRAMADO	EJECUTADO
Educación intercultural bilingüe	506	612	1,425	1,913	3,600	3,667
Conciliación y cultura de paz	50	68	0*	0*	2,000	2,387
Escuela de Código	-	-	620	1,420	6,000	6,687
TOTALES	**5,756**	**7,709**	**9,894**	**17,843**	**18,550**	**21,859**

*En 2021 se presentaron dificultades para la captación de talleristas en el rubro de Conciliación y cultura de paz debido a ello no fueron ofertados estos talleres, y la atención al tema se ofreció de manera transversal dentro de otras actividades.



En el año 2019 no se hizo la programación de metas, ni se realizó la sistematización de la información de talleres y acciones de reforzamiento a ejecutar; sin embargo, a partir de 2020 se tuvo en cuenta este aspecto. En todas las tipologías se cumplieron o sobrepasaron las metas establecidas. Los talleres y acciones de habilidades digitales, emocionales y diversidad sexual y funcional resultaron ser los de mayor demanda en 2021. En el primer caso hubo un sobrecumplimiento de 2,413; en el segundo, de 820 y en el tercero de 3,256. De forma general la meta establecida inicialmente se sobrepasó en 7,949 talleres más.

En 2022, sin embargo, la mayor cantidad de talleres ejecutados corresponden a Escuela de Código, educación cultural y bilingüe y habilidades digitales. Sobre los talleres de Escuela de Código es necesario precisar que la Agencia Digital de Información Pública (ADIP) comenzó a colaborar con los PILARES en marzo de 2022 con el propósito de valorar las particularidades del plan de estudio que se venía poniendo en práctica y asumir de manera conjunta la atención de estos contenidos. A inicios de año se situó la meta de desarrollar 20,000 talleres, bajo la concepción de que cada vez que una persona

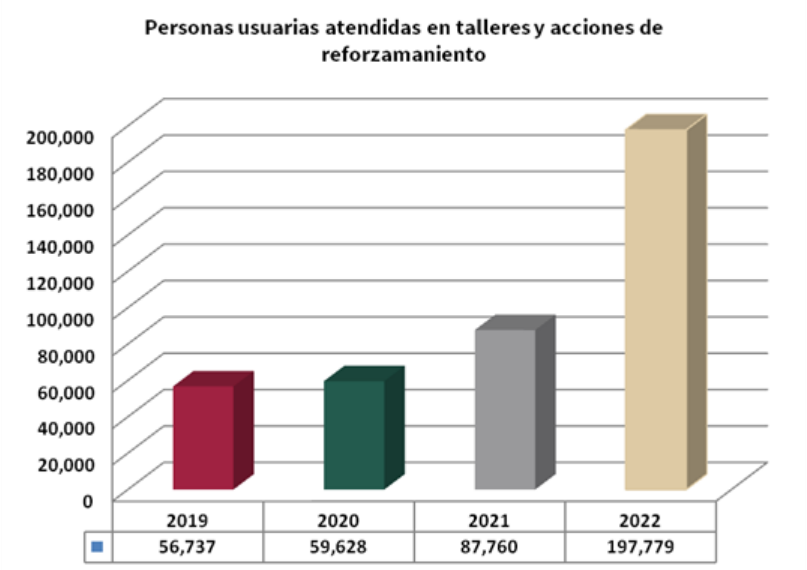
quería incorporarse podía hacerlo en cualquier momento y culminaba a su ritmo, esto se contaba como un taller. El plan de capacitación estaba conformado por cuatro talleres que se consideraban de manera individual. Sin embargo, la propuesta de la ADIP fue trabajar en un esquema que contempló los cursos de Pensamiento computacional, Desarrollo de páginas web y Base de datos como componentes del tronco común. Además, se ofrecieron dos especialidades en Python o Java. Se diseñaron diferentes opciones para tomar las clases: de forma semanal con sesiones de dos horas diarias en cuatro días a la semana o los sábados con sesiones de cuatro horas. Ambas de manera presencial. Lo anterior condicionó que se reajustara de manera interna a 6,000 talleres la meta inicial. Ello debido a que la nueva propuesta implicó que el conteo se realizara por módulo (el módulo consta de cuatro talleres), lo que condicionó la mencionada reducción.

Es importante destacar la relevancia de las actividades desarrolladas dentro de las ***Escuelas de Código***. Esta es una de las iniciativas más gratificantes dentro de nuestros centros de acceso a derechos; pues ha significado la creación de una escuela de programación gratuita en la que laboran 70 talleristas de nuestros PILARES y cinco coordinadores de la ADIP y de la Dirección General de Operación Tecnológica. Resulta ser la Escuela de Código pública más grande de América Latina, y tenemos el orgullo de que este centro, genuinamente chilango, se encuentre multiplicado por toda la Ciudad dentro de los Puntos de Innovación Libertad Arte Educación y Saberes.[1]

PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS EN TALLERES Y ACCIONES DE REFORZAMIENTO				
TEMÁTICA DE TALLER Y ACCIÓN DE REFORZAMIENTO	2019	2020	2021	2022
Habilidades cognitivas	7,291	7,434	10,674	27,643
Habilidades digitales	30,950	22,555	24,013	48,721
Habilidades emocionales	13,116	17,205	23,140	29,995
Educación intercultural bilingüe	1,049	4,934	12,919	32,158
Inclusión a la Diversidad Sexual y Funcional	2,244	6,394	12,014	22,679
Conciliación y cultura de paz	2,087	1,106	0*	29,441
Escuela de Código	0	0	5,000	7,142
TOTALES	**56,737**	**59,628**	**87,760**	**197,779**

*En 2021 se presentaron dificultades para la captación de talleristas en el rubro de Conciliación y cultura de paz debido a ello no fueron ofertados estos talleres, y la atención al tema se ofreció de manera transversal dentro de otras actividades.

[1] Jefatura de Gobierno (2023): Entrega de certificados e inicio de cursos avanzados en la Escuela de Código PILARES, recuperado en https://jefaturadegobierno.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/mensaje-de-la-jefa-de-gobierno-claudia-sheinbaum-pardo-durante-entrega-de-certificados-e-inicio-de-cursos-avanzados-en-la-escuela-de-codigo-pilares



El área temática con mayor número de personas usuarias en los cuatro periodos fue habilidades digitales, lo cual puede estar relacionado con el hecho de que la oferta educativa incluye talleres y acciones de cómputo, ciencias y robótica, que son temas de interés para la población. Destaca el hecho que en 2022 los talleres de Educación Intercultural y Bilingüe pasaron a ocupar el segundo puesto en relación con el número de participantes, lo que resulta indicativo de una oferta que se consolidó en los predios donde se asientan las comunidades indígenas de la ciudad. En orden de mayor número de participantes le siguieron los talleres de habilidades socioemocionales, de conciliación y cultura de paz y los de habilidades cognitivas, respectivamente.

Además, debido a demandas de la población en las Ciberescuelas, se realizaron otras actividades como cursos de idiomas, cine debates, cafés filosóficos, actividades lúdicas (elaboración de piñatas, crochet, bordado), entre otras; las cuales no fueron registradas dentro de las categorías de asesorías, talleres o acciones de reforzamiento.

Otro de los servicios otorgados por el programa fueron las ***capacitaciones ejecutadas para las personas beneficiarias facilitadoras de servicios*** durante 2020 y 2021. Este rubro no pudo analizarse en 2019 debido a que no se hizo una planificación al respecto. En la tabla que aparece a continuación se muestra el total de capacitaciones programadas y ejecutadas:

NÚMERO DE CAPACITACIONES A BENEFICIARIOS FACILITADORES DE SERVICIOS		
AÑO	PROGRAMADO	EJECUTADO
2020	4	60
2021	4	5*
2022	5	5

* Es importante resaltar que, aunque se dieron 5 cursos durante el 2021, cada uno de ellos consta de varias sesiones que se imparten a lo largo del año.

En 2020 se apreció un aumento considerable de las capacitaciones ejecutadas en relación con la meta prevista, lo cual puede explicarse a partir de la consideración de los siguientes factores:

- Necesidad urgente de capacitar a las personas Beneficiarias Facilitadoras de Servicios (BFS) y Líderes Coordinadores de Proyectos Operativos (LCPO) en temas relativos al uso de recursos tecnológicos o medidas de cuidado durante la pandemia.
- Disponibilidad de tiempos (que no implican traslado) y espacios virtuales para el encuentro de grandes números de personas desde diferentes puntos de la Ciudad.
- Reconocimiento de la importancia de la formación de BFS y LCPO en diversas temáticas afines a las actividades que desarrollan en PILARES

También se constató una diversificación en el uso de diferentes modalidades de capacitación: cursos, talleres, pláticas, webinar, etc. Se pudo concluir que la capacitación fue de vital importancia para que los BFS pudieran dan continuidad a los servicios del Programa en las duras condiciones de aislamiento social provocadas por la pandemia de COVID-19.

En 2021 se sobrecumplió la meta prevista; pero este es un proceso que requiere perfeccionarse para dar respuesta efectiva a las necesidades de los BFS y del personal que labora en la operación. En este sentido debe prestarse atención priorizada a la preparación didáctico pedagógica del personal.

Congruente con las recomendaciones de la evaluación interna anterior, la capacitación de las personas BFS en 2022 se orientó a dotar de herramientas didácticas y metodológicas a estas figuras para que puedan brindar una mejor atención a las personas usuarias que acuden a los PILARES a tomar algunos de los servicios que se otorgan.

Se desarrollaron cinco cursos, sobre las siguientes temáticas:

- **Curso “Educarnos en comunidad para el ejercicio de derechos y la autonomía económica 2022”.** Con una duración de ocho semanas, se imparte en línea. El objetivo es que las y los participantes adquieran una perspectiva de inclusión e innovación educativa, a fin de que cuenten con herramientas para generar ambientes que propicien el avance académico a través de aprendizajes significativos y autónomos en una convivencia horizontal. Se abordan temas como: La pandemia y los jóvenes, La educación durante la pandemia, Educación e interculturalidad, Diversidad e inclusión, Racismo, La desigualdad de género, Prevención de adicciones y Redes de apoyo.
- **Taller “Plan de General de Desarrollo y Programa General de Ordenamiento Territorial".** Se realizó en modalidad de videoconferencia y tuvo como objetivo comprender el contexto histórico en el que asientan los derechos de la Constitución Política de la Ciudad de México; además de conocer el Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México 2020-2040.

- **Taller: "Curso de verano divertido"**, consta de ocho talleres y su objetivo fue capacitar a docentes y talleristas en el uso didáctico del material elaborado por la Secretaría de Educación Pública dirigido a estudiantes de cuarto, quinto y sexto de educación básica a impartirse durante el verano de 2022. Los talleres fueron referentes a matemáticas y ciencias; así como a la Lectura placentera.
- ***"Capacitación de Responsables y Asesores de las 71 Plazas Comunitarias en PILARES"***. Las Plazas Comunitarias son la vía que utiliza el Instituto Nacional de Educación de Adultos (INEA) como parte de las nuevas fórmulas de combate al rezago educativo. Son espacios físicos con material educativo integral y de alta calidad en papel, disco compacto y en línea para apoyar su aprendizaje. En los PILARES se localizan 71 de estas plazas. La capacitación consistió en la preparación de 71 BFS en aspectos relacionados con el concepto de plaza comunitaria, la oferta educativa y el proceso de incorporación, registro y acreditación de las personas aspirantes. Además, se abordaron temáticas relativas a los elementos básicos de las opciones educativas del INEA, estructura y metodología del aprendizaje, características de las personas jóvenes y adultas, entre otros.
- ***Curso "Prevención de Enfermedades Crónicas (obesidad, diabetes e hipertensión)":*** El mismo fue diseñado por el Instituto Nacional de Nutrición dentro de las acciones del Programa Salud en tu vida, salud para el bienestar que se instrumenta también en los PILARES. Participaron 793 BFS y se abordaron temáticas relativas a rutinas saludables para una alimentación sana, el ejercicio físico, el cuidado de la salud emocional, los principales problemas de salud en México: sobrepeso, obesidad, hipertensión y diabetes, entre otros aspectos. Como resultado de la impartición de las diferentes sesiones en 45 PILARES se crearon 15 clubes de salud.

3.3.6.2 Montos entregados

Los montos entregados al programa fueron distribuidos entre las diferentes figuras de los beneficiarios facilitadores de servicios. En 2019 existieron docentes, monitores y talleristas; en 2020, 2021 y 2022, además de los anteriores, se incorporaron los apoyos técnicos administrativos.

Los pagos mensuales otorgados a cada beneficiario fueron:

Tipo de beneficiario	2019	2020	2021	2022
Docentes	$9,000	$9,000	$9,000	$9,000
Monitores	$7,000	$7,000	$7,000	$7,000
Talleristas 1	$8,400	$8,000	$8,000	$8,000
Talleristas 2	$8,000	-	-	-
Apoyos Técnicos Administrativos	-	$9,000	$9,000	$9,000

La relación entre los apoyos aprobados y entregados; así como entre los montos aprobados y ejercidos tuvo el siguiente comportamiento:

Año	N° apoyos aprobados	N° apoyos entregados	Monto aprobado	Monto ejercido
2019	1,865	1,352	138,000,000.00	99,535,000.00
2020	3,005	2,464	237,665,000.00	206,154,000.00
2021	2,041	2,036	210,383,000.00	207,500,000.00
2022	2,079	2,038	210,383,000.00	202,950,000.00

* Durante ningún mes se tuvieron las figuras completas y originalmente consideradas en las Reglas de Operación.

Como se observa en la tabla existe una diferencia entre el total de apoyos aprobados y los entregados. Estos últimos son menores a los planificados. Ello se debe a las fluctuaciones en el número de BFS que hay cada mes. Constantemente se producen bajas y altas de las diferentes figuras lo que condiciona el comportamiento consignado con anterioridad.

3.3.7 Análisis y Evolución de la cobertura

El análisis de la población que sufre el problema público en relación con la población beneficiaria del programa presenta los siguientes rasgos en 2022.

En la Ciudad de México existe un total de 7, 128,836 personas de 15 años y más. Un 67.5% se encuentra ubicada en los siguientes rangos:

- Sin escolaridad: 2.0%
- Con educación básica: 38.9%
- Con educación media superior: 26.6%

Ello permite inferir que 4,811,964 personas en la Ciudad de México mayores de 15 años requieren concluir algún nivel educativo, por lo que se constituyen en la población objetivo del programa. (INEGI, 2016)

En las metas físicas de las Reglas de Operación del Programa 2022 se planteó que se dará atención hasta a 300,000 beneficiarios finales de las Ciberescuelas en PILARES, preferentemente jóvenes, de entre 15 a 29 años de edad que soliciten alfabetizarse, iniciar, continuar o concluir sus estudios de primaria, secundaria, media superior y superior y/o incorporarse a los talleres y acciones de reforzamiento en las Ciberescuelas, así como policías adscritos a sectores donde se instalarán las Ciberescuelas. Por tanto, la población beneficiaria del programa representa el 6.23% de la población objetivo.

Estas personas serán atendidas a su vez por beneficiarios facilitadores de servicios (docentes, talleristas y monitores) los cuales reciben un apoyo económico por los servicios que prestan al

programa y son los que integran el padrón de beneficiarios que se publica anualmente en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. En 2022 la meta de BFS fue de 2,079.

De acuerdo con la filosofía del programa social, no se establece como obligatorio que las personas se inscriban o registren para poder participar en las actividades que se ofrecen, por lo que no se cuenta con los datos necesarios para la conformación de un padrón de personas usuarias. Las cifras que se ofrecen sobre esta figura han sido tomadas de los datos que proporciona el Sistema Integral de Registro de Información del programa.

Anualmente se ha elaborado el padrón de Beneficiarios Facilitadores de Servicios, en el cual, según lo establecido en el Artículo 34 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se indica nombre, edad, sexo, unidad territorial y delegación. El mismo puede ser consultado en la siguiente dirección electrónica https://www.sectei.cdmx.gob.mx/convocatorias-sectei/padrones-beneficiarios

a) Distribución por sexo

A continuación, se muestra la distribución de personas beneficiarias del programa por sexo:

Personas beneficiarias del programa por sexo 2019-2021

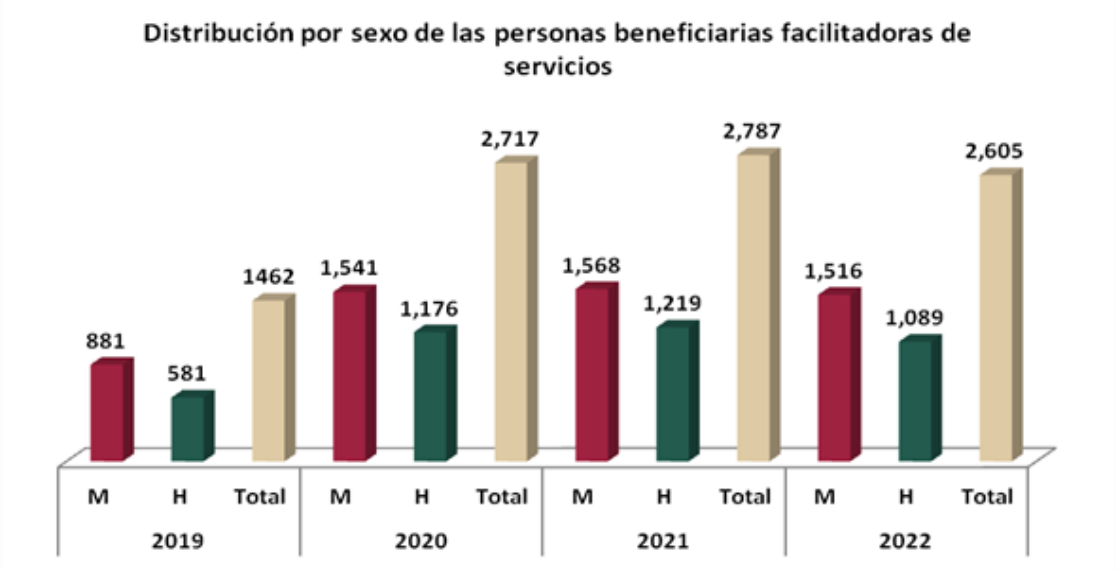
Tipo de beneficiario	2019			2020			2021		
	M	H	Total	M	H	Total	M	H	Total
Beneficiarias Facilitadores de Servicios	881	581	1462	1,541	1,176	2,717	1,568	1,219	2,787*
Personas usuarias	64,551	40,708	105,259	89,208	57,319	146,527	181,257	79,894	261,151
Total	**65,432**	**41,289**	**106,721**	**90,749**	**58,495**	**149,244**	**182,825**	**81,113**	**263,938**

*El número de BFS siempre presente una fluctuación con respecto a la meta establecida en Reglas de Operación, debido a que se producen altas y bajas durante el año.

Personas beneficiarias del programa por sexo 2022

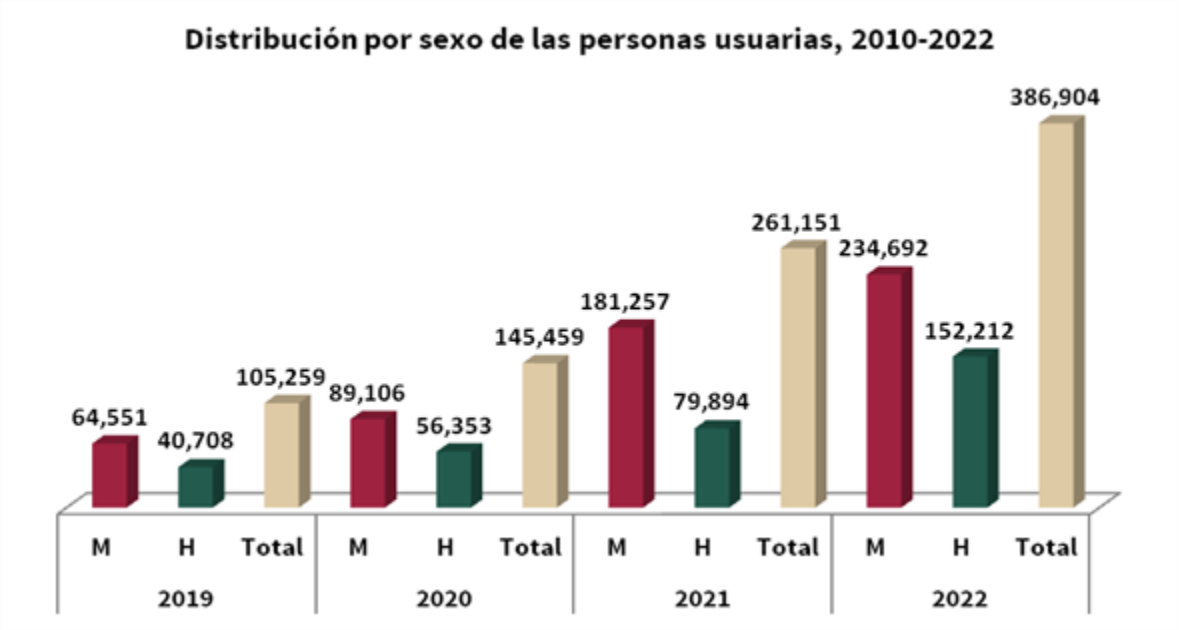
Tipo de beneficiario	2022		
	M	H	Total
Beneficiarias Facilitadores de Servicios	1,516	1,089	2,605*
Personas usuarias	234,692	152,212	386,904
Total	**236,208**	**153,301**	**389,509**

*El número de BFS siempre presente una fluctuación con respecto a la meta establecida en Reglas de Operación, debido a que se producen altas y bajas durante el año.



Existe un incremento paulatino en el número de beneficiarios facilitadores de servicios lo cual guarda una estrecha relación con la cantidad de PILARES que se van creando en cada año. La tendencia muestra una mayor participación de las mujeres en todos los periodos y una estabilización en la cifra de BFS en los tres últimos años de operación del programa.

Por su parte, en el caso de las personas usuarias, se puede apreciar el siguiente comportamiento:



Igual que en el caso anterior el número de las personas usuarias se incrementa de un año a otro y la tendencia muestra mayor participación de las mujeres en todos los periodos. En 2022 se alcanzan los mayores índices de participación.

b) Distribución por tipo de beneficiarios (facilitadores, beneficiarios directos, usuarios)

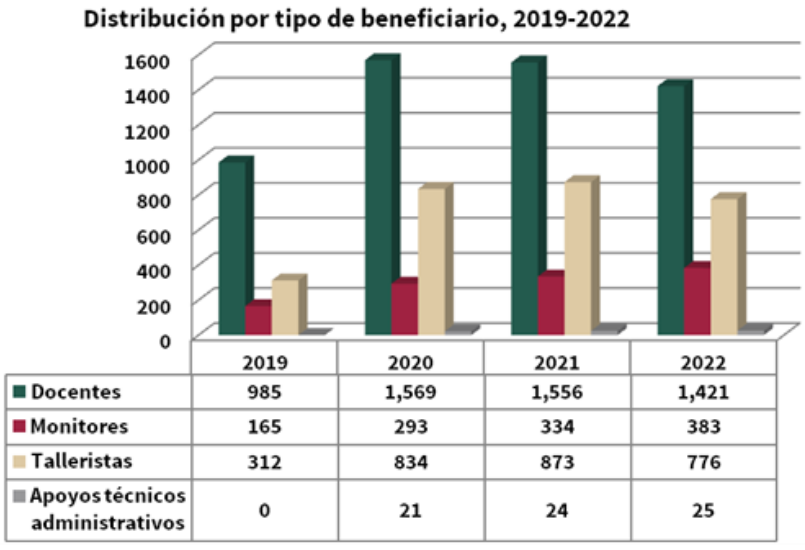
La distribución de personas del programa por tipo de persona beneficiaria (facilitadores de servicios y usuarios) tuvo el siguiente comportamiento en el período analizado:

Distribución por tipo de beneficiario en el periodo 2019-2022				
Tipo de beneficiario	Cantidad			
	2019	2020	2021	2022
Docentes	985	1,569	1,556	1,421
Monitores	165	293	334	383
Talleristas	312	834	873	776
Apoyos técnicos administrativos	N/A	21	24	25
Subtotal	1,462	2,717	2,787	2,605*
Personas usuarias Ciberescuelas en PILARES	105,259	146,527	261,151	386,904

*El número de BFS siempre presente una fluctuación con respecto a la meta establecida en Reglas de Operación, debido a que se producen altas y bajas durante el año.

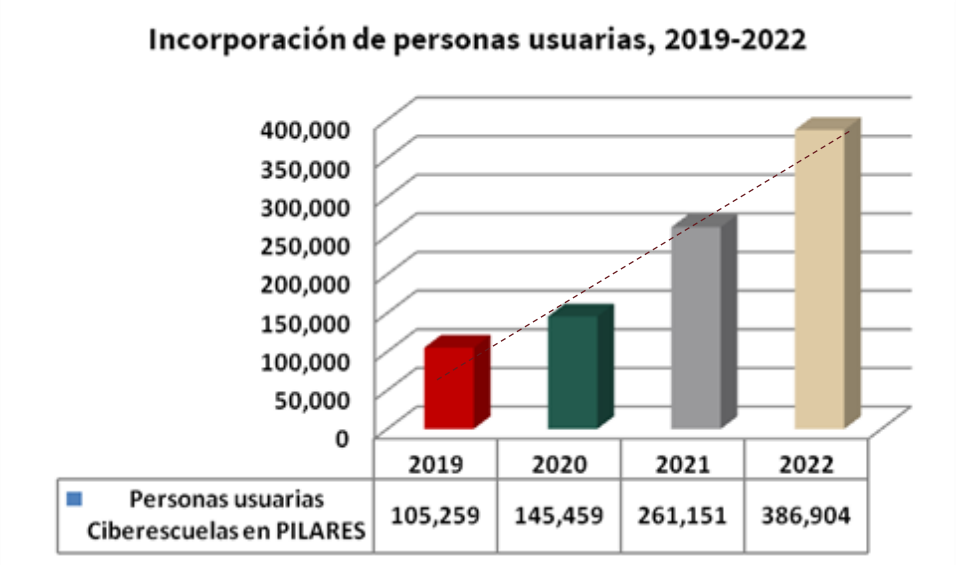
En el caso de los BFC existen cuatro figuras: docentes, monitores, talleristas y apoyos técnicos administrativos. Los primeros atienden de forma priorizada a las personas usuarias que optan por iniciar, continuar o culminar sus estudios de alfabetización, primaria, secundaria, media superior y licenciatura. Los talleristas, por su parte, brindaron sus servicios a quienes se interesaron por asistir a algún tipo de taller o actividad de reforzamiento, u otra de las opciones que se ofrecían. Las y los monitores fungieron como el enlace entre la comunidad y las figuras educativas, es decir, facilitaron el acercamiento de las personas interesadas a los servicios. Por último, los apoyos técnicos administrativos, surgidos a partir de 2020, colaboraron en la organizaron de ciertos procesos administrativos al interior del programa.

En el siguiente gráfico es posible apreciar cómo se han distribuido los distintos tipos de figuras en los periodos analizados:



Como se aprecia en la gráfica la figura ***docente*** tuvo el mayor número de representantes: el 67% en 2019,el 56% en 2020 y 2021 y 54.5% en 2022. Las y los ***talleristas*** representaron el 21.06% en 2019; 30.6% en 2020, 31.3% en 2021 y el 29.6% en 2022. Este comportamiento es congruente con los objetivos del programa que se orientan a contribuir a la reducción del rezago educativo en zonas de muy bajo y bajo índice de desarrollo social.

El otro tipo de beneficiario con que cuenta el programa son las personas ***usuarias*** quienes reciben de manera directa los servicios otorgados. Como en los anteriores casos, existe un incremento de un año a otro en las personas que se incorporan a las actividades de las Ciberescuelas. En los cuatro años se han incorporado mediante la variante de inscripción oficial 898,773 personas usuarias, cerca ya de un millón. No obstante, la cifra de quienes reciben alguno de los servicios ofertados es significativamente mayor; ya que en este apartado solo se recogen quienes cuentan con un folio en el Sistema Integral del Registro de Información del programa.



c) Distribución por territorio (alcaldía y colonia)

La distribución territorial de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios y usuarias tuvo el siguiente comportamiento:

Distribución de personas beneficiarias del programa por alcaldía 2019-2022								
Alcaldía	Personas beneficiarias facilitadoras de servicios*				Personas usuarias			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Álvaro Obregón	122	201	220	230	16,073	18,936	19,872	27,446
Azcapotzalco	67	147	141	114	7,278	7,465	11,276	15,080
Benito Juárez	21	45	48	43	671	1,707	1,582	2,590
Coyoacán	88	158	162	139	8,047	9,433	13,538	15,705

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA POR ALCALDÍA 2019-2022								
ALCALDÍA	PERSONAS BENEFICIARIAS FACILITADORAS DE SERVICIOS*				PERSONAS USUARIAS			
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022
Cuajimalpa de Morelos	31	46	53	45	3,151	3,614	4,139	6,717
Cuauhtémoc	81	147	157	144	7,873	8,881	14,856	18,858
Gustavo A. Madero	222	373	389	397	11,316	16,150	30,944	60,327
Iztacalco	58	105	111	113	5,238	6,015	9,023	16,540
Iztapalapa	291	570	582	496	18,592	28,584	57,398	84,557
La Magdalena Contreras	44	92	83	71	4,521	3,901	5,180	6,443
Miguel Hidalgo	40	64	70	72	1,041	2,642	6,496	7,106
Milpa Alta	50	82	87	88	4,163	6,587	8,971	22,596
Tláhuac	84	140	148	163	5,886	8,920	17,653	29,650
Tlalpan	102	253	234	206	1,703	8,628	12,956	23,446
Venustiano Carranza	57	117	117	112	440	3,592	12,173	11,735
Xochimilco	104	177	185	172	9,266	11,472	17,316	38,108
TOTALES	**1,462**	**2,717**	**2,787**	**2,605**	**105,259**	**146,527**	**243,373***	**386,904**

*La cifra no coincide con la planteada en tablas anteriores. Ello es debido a que, en ocasiones, las personas usuarias no registran su alcaldía de residencia.

La distribución anterior permitió constatar que las mayores concentraciones de ambos tipos de beneficiarios se encuentran en las alcaldías de Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan, Tláhuac y Xochimilco. En 2022 se observó un incremento significativo en Milpa Alta. Ello en correspondencia con los propósitos del programa de atender de forma priorizada aquellas zonas de muy bajos o bajos índices de desarrollo social. El número de beneficiarios facilitadores de servicios disminuyó en relación con 2021, aunque no de forma significativa.

D) DISTRIBUCIÓN POR NIVEL DE ESCOLARIDAD:

La distribución solo se ofrece para el caso de las personas beneficiarias facilitadoras de servicios. Debido a la filosofía del Programa PILARES las personas usuarias pueden acceder a las actividades programadas sin tener registro oficial en el mismo.

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGÚN SU ESCOLARIDAD 2019-2021												
ESCOLARIDAD	DOCENTES			MONITORES			TALLERISTAS			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Secundaria con certificado	0	0	0	6	55	37	9	84	35	N/A	0	0

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGÚN SU ESCOLARIDAD 2019-2021												
ESCOLARIDAD	DOCENTES			MONITORES			TALLERISTAS			APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Bachillerato sin certificado	0	0	0	3	0	0	0	12	0	N/A	0	0
Bachillerato con certificado	0	0	2	9	84	76	13	182	182	N/A	0	1
Carrera técnica sin certificado	0	0	0	0	35	4	1	5	9	N/A	0	0
Carrera técnica con certificado	1	0	2	13	2	48	9	10	31	N/A	0	1
Licenciatura trunca	86	0	0	50	0	5	40	0	72	N/A	0	4
Licenciatura sin título (100% créditos)	357	920	135	36	99	161	78	357	-	N/A	15	18
Licenciatura con título	385	552	1290	15	16	S/D	92	132	498	N/A	6	0
Posgrado sin título	35	19	30	2	0	2	8	5	28	N/A	0	0
Posgrado con título	50	78	97	2	2	1	8	17	18	N/A	0	0
Sin especificar	11	0	0	1	0	0	9	0	0	N/A	0	0
TOTAL	**925**	**1,569**	**1,556**	**137**	**293**	**334**	**267**	**804**	**873**	**0**	**21**	**24**

En el año 2022 se decidió integrar las diferentes categorías en cuatro estratos fundamentales como se consigna a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA SEGÚN SU ESCOLARIDAD, 2022					
ESCOLARIDAD	DOCENTES	MONITORES	TALLERISTAS	APOYOS TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS	TOTAL
	2022	2022	2022	2022	2022
Posgrado	121	1	39	0	161
Licenciatura	1,298	180	580	23	2,081
Bachillerato	2	157	124	2	285
Secundaria	0	45	33	0	78
TOTAL	**1,421**	**383**	**776**	**25**	**2,605**

En el caso de los docentes y, de acuerdo con los requisitos establecidos para este tipo de figura en las Reglas de Operación, se constató que en 2019 y 2020 una inmensa mayoría se concentró en

Licenciatura sin título (con el 100% de los créditos) y Licenciatura con título. Sin embargo, en 2021 la licenciatura con título fue la de mayores proporciones. En 2022 se mantuvo esta tendencia, con un 91.3% del total. Por su parte, los monitores se ubicaron de forma preferente en licenciatura con el 100% de los créditos, bachillerato y secundaria con certificado en 2019 y 2020; pero para 2021 prácticamente el 50% se ubicó en Licenciatura sin título. En 2022, el 88% se concentró en Licenciatura y Bachillerato. En el caso de los talleristas las mayores concentraciones estuvieron en las categorías Licenciatura con el 100% de los créditos, bachillerato con certificado, Licenciatura con título y secundaria con certificado en 2019,2020 y 2021. En 2022, el 75% tenía título de Licenciatura. Los apoyos técnicos administrativos se incluyeron prioritariamente en Licenciatura con el 100% de los créditos, en los años precedentes, mientras que en 2022 se mantuvo esta misma tendencia (92%). Ello permitió concluir que las figuras de los BFS poseen el grado académico exigido en Reglas de Operación y paulatinamente ha ido ascendiendo.

e) Distribución por ocupación o tipo de 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

Rango de edad	Docentes			Monitores			Talleristas			Apoyos Técnicos Administrativos		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
18 a 22	18	13	12	7	20	32	15	64	53	-	1	2
23 a 27	217	329	328	37	57	74	77	260	283	-	5	6
28 a 32	249	431	452	45	64	75	61	177	198	-	10	12
33 a 37	180	332	314	22	47	53	40	101	114	-	3	2
38 a 42	100	143	159	15	25	27	31	69	70	-	1	1
43 a 47	80	104	98	18	34	29	30	53	51	-	0	0
48 a 52	53	79	66	6	17	15	20	43	41	-	1	1
53 a 57	47	55	53	7	14	13	14	28	28	-	0	0
58 a 62	27	45	42	5	11	10	10	24	21	-	0	0
63 a 67	14	29	25	2	3	4	5	9	10	-	0	0
68 a 72	4	8	6	1	1	0	3	4	3	-	0	0
73 a 77	0	1	1	0	0	2	2	2	1	-	0	0
Totales	**989**	**1569**	**1556**	**165**	**293**	**334**	**308**	**834**	**873**	**-**	**21**	**24**

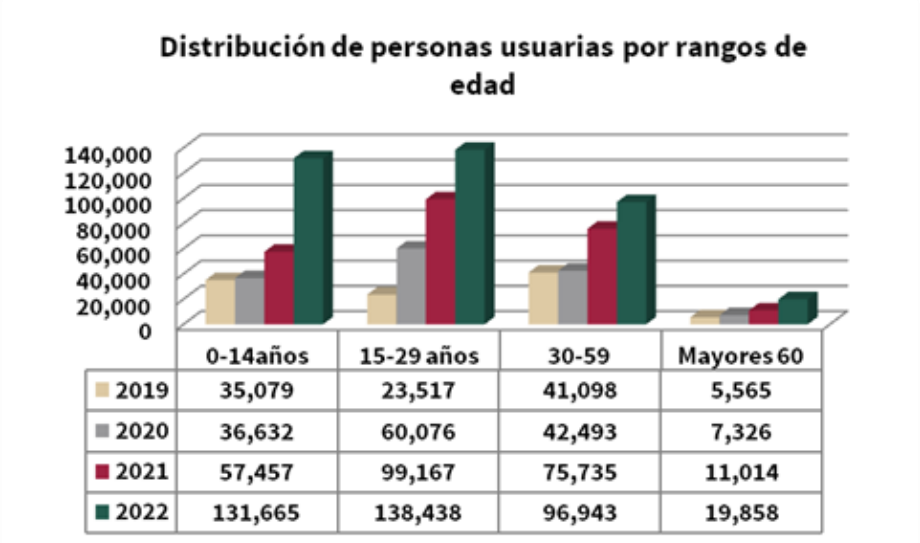
Rango de edad	Docentes	Monitores	Talleristas	Apoyos Técnicos Administrativos
	2022	2022	2022	2022
18 a 22	15	42	44	0
23 a 27	289	74	233	6
28 a 32	418	80	207	11
33 a 37	280	58	104	6
38 a 42	156	35	55	1
43 a 47	85	35	38	0
48 a 52	71	25	42	1
53 a 57	47	15	22	0
58 a 62	35	13	16	0
63 a 67	19	4	9	0
68 a 72	5	0	4	0
73 a 77	1	2	2	0
Totales	**1,421**	**383**	**776**	**25**

Las mayores concentraciones de docentes, talleristas y monitores se ubicaron en los rangos de edad comprendidos entre los 23 y 42 años; mientras que, en el caso de los apoyos técnicos administrativos, entre los 23 y 32 años. Ello permite concluir que los BFS son personas mayoritariamente jóvenes.

Por su parte la distribución de las personas usuarias por rangos de edad presentó el siguiente comportamiento:

Año	0-14años	15-29 años	30-59	Mayores 60	Total
2019	35,079	23,517	41,098	5,565	**105,259**
2020	36,632	60,076	42,493	7,326	**146,527**
2021	57,457	99,167	75,735	11,014	**243,373***
2022	131,665	138,438	96,943	19,858	**386,904**

*La cifra no coincide con la planteada en tablas anteriores (261,151). Ello es debido a que, en ocasiones, las personas usuarias no registran su edad.



El gráfico anterior permite visualizar cómo se distribuyen las personas usuarias del programa por rangos de edad. En el año 2019 el 22.3% se encontraba en el nivel establecido en Reglas de Operación como población objetivo preferente (15 a 29 años); en el 2020 y 2021 se alcanzó un 41%. En 2022, las Reglas de Operación del Programa no acotaron la atención preferencial del programa a esta jerarquía etaria, si no que plantearon su direccionalidad hacia las personas que principalmente habitan en barrios, colonias y pueblos con bajos y muy bajos Índices de Desarrollo Social, de la Ciudad de México. No obstante ello, se alcanzó un 36% de personas usuarias de 15 a 29 años; 34% de 0 a 14; 25% de 30 a 59 y 5.13% mayores de 60. Ello permite inferir que el 70% de las personas usuarias que asistieron a las Ciberescuelas en 2022 son preferentemente jóvenes.

Habría que añadir que existe una gran cantidad de niños, niñas y adolescentes que asisten a las Ciberescuelas a hacer sus tareas, a preparar sus proyectos, a recibir asesoría en habilidades digitales, lo que explica la tendencia al incremento de estas poblaciones. No se puede negar el hecho de que las Ciberescuelas ofrecen equipos y acceso gratuito a internet; además de otros servicios a través de talleres y acciones de reforzamiento y que están abiertas a quienes quieran acceder a ellos sin límites de ningún tipo.

En el caso de las personas usuarias de más de 30 años estas representaron el 30% en 2019, el 29% en 2020; el 31% en 2021 y el 25% en 2022. Ello es congruente con uno de los propósitos del programa: reducir el rezago educativo en aquellas zonas que presentan muy bajos y bajos índices de desarrollo social.

Es importante no dejar de nombrar la atención a personas adultas mayores que ha tenido incrementos paulatinos en los diferentes años: 1,761 personas usuarias más para el 2020; 3,688 en 2021 y 8, 884 en 2022.

g) Distribución con base en otras características de las personas beneficiarias y/o usuarias en caso de contar con información al respecto:

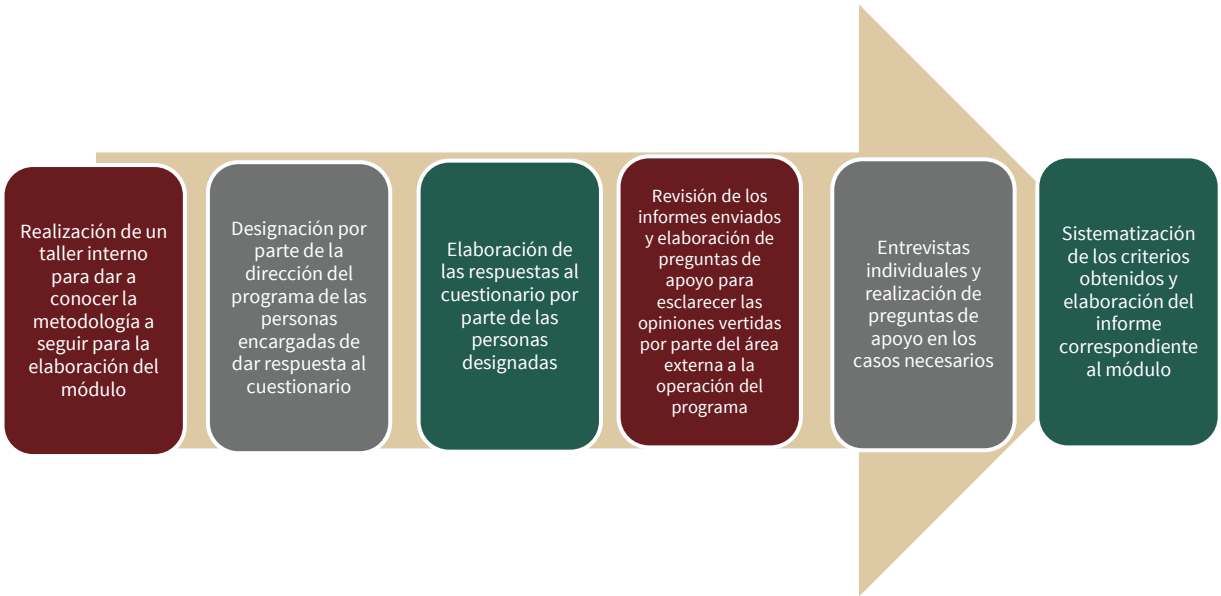
No se cuenta con información al respecto

IV. Módulo de análisis cualitativo

Tal y como plantean los Lineamientos para la evaluación interna 2022 emitidos por el Consejo de Evaluación de la Ciudad de México, este módulo genera información sobre las percepciones, visiones y propuestas de personas servidoras públicas vinculadas al programa, en aspectos clave de su diseño, operación y resultados.

En este sentido es necesario tomar en cuenta la perspectiva de diferentes actores del programa, a saber:

El proceso que se llevó a cabo para recopilar la información del módulo tomó en cuenta los siguientes pasos:



Para dar cumplimiento al primer paso la Dirección General de Planeación y Evaluación Estratégica (DGPEE) de la SECTEI, como área ajena a la operación del programa, realizó un taller interno para dar a conocer la metodología que se seguiría en la elaboración del módulo. En el mismo se abordaron los propósitos esenciales que se perseguían, la necesidad de contar con información proveniente de los diferentes actores que trabajan en el proyecto; así como las preguntas que servirían como guía para emitir los criterios solicitados. (Anexo 1. Cuestionario de entrevista)

Como continuación al taller, se solicitó a las áreas implicadas hicieran la designación de las personas que participarían en el proceso. El Programa PILARES Ciberescuelas 2022, designó tres personas con las siguientes características:

Persona con cargo de responsabilidad directiva	Persona involucrada directamente en la operación territorial del programa sin funciones directivas	Persona sin responsabilidad directa en la operación del programa
Un director de Área	Una persona involucrada en la operación	Una persona que apoya procesos de elaboración de las Reglas de Operación del Programa y evaluaciones internas

A partir de la recepción de los documentos, la DGPEE realizó la primera revisión para lo cual utilizó una tabla que incluyó los siguientes aspectos:

Aspecto a considerar	Preguntas	Persona con cargo de responsabilidad directiva	Persona involucrada directamente en la operación territorial del programa sin funciones directivas	Persona sin responsabilidad directa en la operación del programa
DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN…	1,2	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta	Se colocó la respuesta

La elaboración de la tabla permitió dar una lectura horizontal a la totalidad del texto; pero, a la vez, realizar una lectura vertical que permitiera reparar en aquellos puntos importantes o de interés: sobre todo los relativos a cómo la perspectiva de los actores podía influir en la respuesta que se otorgaba a cada cuestionamiento. Se elaboraron preguntas de apoyo que ayudaran a esclarecer algunos de los criterios vertidos.

Cumplidos los anteriores pasos se procedió a convocar a entrevistas individuales en los casos necesarios, para proceder a recopilar otros elementos que pudieran ayudar a obtener una visión más completa de lo que se intentó expresar.

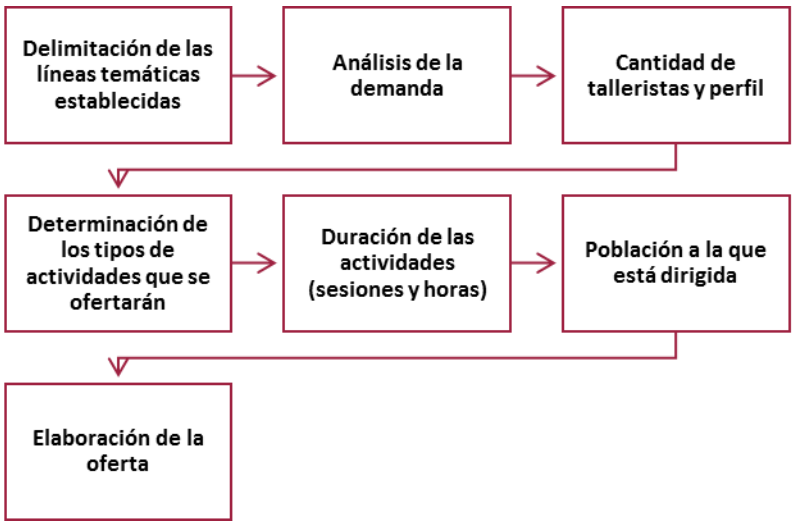
Posteriormente se procedió a la sistematización de las regularidades que se constataron las cuales aparecen organizadas en cada uno de los rubros objeto de análisis:

4.1 Diagnóstico y planeación

En esta dimensión fueron incluidas dos preguntas relativas a los documentos, fuentes de información o registros administrativos que se han añadido en el último ejercicio fiscal y los avances relativos a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa.

Sobre los ***documentos, fuentes de información o registros administrativos que se usan para monitorear la evolución del problema o el estado de la población afectada*** hubo coincidencia en señalar el Sistema de Información del Programa como uno de los mecanismos utilizados para su seguimiento y se destacaron las adecuaciones hechas al mismo que incluyen el perfeccionamiento del registro de las personas usuarias, las actividades de los BFS, el registro de la asistencia, entre otros. No obstante, quien ostentaba el cargo directivo y la persona sin incidencia en la operación acotaron variadas fuentes estadísticas (INEGI, CONEVAL, EVALÚA, etc.), así como los Informes del Gobierno Federal y de la Ciudad de México en los años anteriores.

En cuanto a la pregunta referida a los ***avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa*** (definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera) hubo coincidencia en abordar lo relativo a la reorganización de la oferta educativa. En coordinación con la DGPEE se laboró a partir de cumplimentar los siguientes pasos de carácter metodológico:



- Se trabajó en la redefinición de las diferentes áreas temáticas en función de evitar la duplicación de acciones y de los aspectos o tópicos objeto de tratamiento.
- A partir del anterior precedente se consideró que las actividades a ofertar deberían ajustarse, como mínimo, a las siguientes tipologías: talleres, actividades complementarias y actividades comunitarias.
- Se precisó que los ***talleres*** debían ocupar aproximadamente el 20% de la oferta y que dentro de los mismos serían consideradas aquellas actividades organizadas, sistematizadas y jerarquizadas, que posibilitan el desarrollo de conceptos, habilidades y actitudes. Tienen complejidad progresiva y se presentan de manera ordenada, estructurada y articulada. Se caracterizan por la continuidad en el tiempo. Se consideró que esta tipología podría tener hasta un mes o más de duración.
- Las ***actividades complementarias*** se definieron como aquellas acciones, procedimientos e intervenciones que tienen el propósito de que la población que acude a los PILARES posea las herramientas imprescindibles que permitan el mejoramiento de sus habilidades para la vida en entornos de paz y sana convivencia. Las mismas debían representar el 70% de la oferta. Se ofrecen en un espacio de tiempo corto (2 a 4 horas). Dentro de sus tipologías se consideraron (sin carácter limitativo): consultas, debates, conversatorios/charlas, atenciones, conferencias, entre otras.
- Las ***actividades comunitarias*** se definieron como aquellas con un carácter de convocatoria mayor, que podían realizarse entre más de un centro, o en una zona o región, etc. Se consideró que estas debían ocupar aproximadamente el 10% de la oferta. Entre sus principales tipologías se definieron los festivales, los concursos, las ferias, etc.
- Además de lo anterior se trabajó en el perfeccionamiento de las cartas descriptivas de cada una de las tipologías mencionadas con anterioridad de forma tal que en las mismas se consignaran como mínimo: los contenidos a abordar, objetivos, métodos o estrategias de trabajo, medios de enseñanza y evaluación.

Además de lo apuntado se abordó lo referente a la ***elaboración de un plan de trabajo anual***, como resultado de la reorganización de la oferta, lo que permitió precisar un rumbo cierto para el logro de los objetivos propuestos. A la vez, la persona directiva destacó las coordinaciones establecidas con algunas áreas de la propia SECTEI para desarrollar una labor coordinada con las mismas.

4.2 PRODUCCIÓN Y ENTREGA DE RESULTADOS, BIENES Y/O SERVICIOS

En este aspecto fueron incluidas cinco preguntas relacionadas con los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios; las acciones adicionales de formación y capacitación al interior del programa incorporadas en el año 2022; cambios o modificaciones en los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa; opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022 y mecanismos de participación social que incorpora el programa.

En la primera pregunta relativa a los ***avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios*** la persona directiva refirió que en 2022 se contó ya con un total de 269 PILARES en operación, por lo que la cifra de Ciberescuelas ascendió de forma directamente proporcional, ello condicionó una optimización mayor en la utilización y rotación de los BFS. En el año se produjo un avance importante en el número de talleres y actividades complementarias y comunitarias implementadas, así como en el número de personas usuarias. A la vez, se establecieron diversos mecanismos para garantizar la entrega en tiempo y forma de las ministraciones mensuales. La persona operativa destacó el desarrollo del curso de preparación para el ingreso en el Bachillerato de COMIPEMS como uno de los nuevos talleres que se ofertaron.

Con respecto a las ***acciones de formación y capacitación al interior del programa*** hubo consenso en señalar que estas se organizaron en función de dotar de herramientas didácticas y metodológicas a las personas beneficiaras facilitadoras de servicios para que puedan brindar una mejor atención a las personas usuarias que acuden a los PILARES a tomar algunos de los servicios que se otorgan.

La oferta general abarcó el desarrollo de cinco cursos los cuales versaron alrededor de las siguientes temáticas:

- ***"Educarnos en comunidad para el ejercicio de derechos y la autonomía económica 2022".*** Es un curso que se otorga anualmente a todos aquellos BFS que se incorporan al programa con el propósito de prepararlos en aspectos relativos a inclusión e innovación educativa, desarrollo de aprendizajes significativos y autónomos, trabajo comunitario, entre otros.
- ***"Plan de General de Desarrollo y Programa General de Ordenamiento Territorial"*** en el cual se recibió información sobre el contexto histórico y los derechos en la Constitución Política de

la Ciudad de México, así como el análisis del Plan General de Desarrollo de la Ciudad de México hasta el 2040.

- ***Taller: "Curso de verano divertido"*** cuyo propósito fue capacitar a los talleristas en el uso didáctico del material elaborado por la Secretaría de Educación Pública para atender a niñas y niños de educación básica de forma lúdica en contenidos de matemáticas, ciencias y lectura placentera durante el mes de agosto.
- ***"Capacitación de Responsables y Asesores de las 71 Plazas Comunitarias en PILARES"***. Las Plazas Comunitarias son la vía que utiliza el Instituto Nacional de Educación de Adultos (INEA) como parte de las nuevas fórmulas de combate al rezago educativo. En los PILARES se localizan 71 de estas plazas. La capacitación consistió en la preparación de 71 BFS en aspectos relacionados con el concepto de plaza comunitaria, la oferta educativa y el proceso de incorporación, registro y acreditación de las personas aspirantes. Además, se abordaron temáticas relativas a los elementos básicos de las opciones educativas del INEA, estructura y metodología del aprendizaje, características de las personas jóvenes y adultas, entre otros.
- ***Curso "Prevención de Enfermedades Crónicas (obesidad, diabetes e hipertensión)":*** El mismo fue diseñado por el Instituto Nacional de Nutrición dentro de las acciones del Programa Salud en tu vida, salud para el bienestar que se instrumenta también en los PILARES. Participaron 793 beneficiarios facilitadores de servicios y se abordaron temáticas relativas a rutinas saludables para una alimentación sana, el ejercicio físico, el cuidado de la salud emocional, los principales problemas de salud en México: sobrepeso, obesidad, hipertensión y diabetes, entre otros aspectos. Como resultado de la impartición de las diferentes sesiones en 45 PILARES se crearon 15 clubes de salud.

El cuestionamiento relativo a la ***necesidad de cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa*** tuvo las siguientes respuestas. La persona directiva planteó que resultaba necesario ampliar el trabajo con grupos focales de la comunidad (líderes, iglesias, escuelas, grupos de la tercera edad, jóvenes, etc.) combinando diversas vías (redes sociales y casa por casa); además de ello se refirió a que urge afinar los impactos en redes sociales y homologar la labor de las diferentes áreas que laboran en esta dirección. La persona operativa señaló que la difusión que se realiza a pie, casa por casa, requiere no mezclar en la misma acción lo inherente a la difusión, con el registro de personas usuarias, ya que eso desmotiva muchas veces a las personas con las que se contacta.

En cuanto a la ***opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2019 y 2022*** se generaron diferentes criterios, sin embargo, se coincidió en considerar la reducción del presupuesto como un elemento negativo para el programa, a pesar de que no se ha ejercido de forma total el monto aprobado o el modificado. Entre las razones de mayor peso que fueron planteadas se encuentran:

- A pesar de que se observa un incremento paulatino en el ejercicio del presupuesto en los cuatro años de operación del programa, la idea que debe subsistir es que primero se deben

ejercer de forma total los montos establecidos para después analizar otros tipos de problemáticas.

- El hecho de que solo se permitió la realización de una convocatoria sin ampliaciones impidió cubrir las bajas que se producen a lo largo del año fiscal, lo que incidió en que no se pudiera ejercer de forma total el presupuesto planificado.

La última pregunta de esta dimensión indagó por los ***mecanismos de participación social que incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan***. A la vez, por aquellas ***áreas de mejora que tienen estas formas de participación ciudadana***. Hay coincidencia de criterios al considerar que es necesario sistematizar en tiempo y espacio las asambleas vecinales deliberativas para que la comunidad cuente con la posibilidad de dialogar y participar en la dinámica de los PILARES. También se planteó la necesidad de elaborar instrumentos de consulta para la toma de decisiones respecto al manejo de actividades que impactan en el desarrollo de la comunidad. Los tres entrevistados coincidieron en señalar la encuesta de satisfacción que se aplica anualmente, como un instrumento valioso de participación social.

4.3 SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE LAS ACTIVIDADES

En este aspecto fueron incluidas cuatro preguntas relacionadas con los aspectos que se enuncian a continuación: avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los **mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa**; **efectos no previstos de la implementación del programa** y cómo fueron resueltos o se esperan resolver; avances respecto a las **necesidades de fortalecer los sistemas de información** que apoyan la operación del programa y opiniones sobre si los **indicadores de resultado** del programa son adecuados, así como los cambios que se propondrían para mejorar la calidad de estos indicadores.

La pregunta sobre los ***ajustes que se necesitan introducir en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa*** generó las siguientes reflexiones en las personas entrevistadas:

- En concordancia con las cuestiones que fueron planteadas en el anterior ejercicio evaluativo se trabajó en la implementación del informe mensual de actividades por parte de los BFS; se perfeccionó el formato único de registro, se instrumentó un monitoreo trimestral al Sistema de Registro de Usuarios a fin de constatar el avance de las metas físicas establecidas, entre otros ajustes.
- También se planteó la necesidad de seguir estableciendo coordinaciones sistemáticas con la Dirección Técnica para el perfeccionamiento de los mecanismos de información de avance mensual de metas.

Otro cuestionamiento que se realizó en este apartado fue el relativo a ***los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver***. Sobre el particular, se vertieron opiniones diversas por parte de las personas participantes en la entrevista. La persona directiva señaló los cambios en la estructura de la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación como un aspecto que incidió en el normal desenvolvimiento de las actividades al interior de los diferentes programas. Se resolvió nombrando encargados de despacho que han mantenido los objetivos y estrategias trazadas independientemente de los cambios de personal. Por su parte, la persona con funciones operativas se refirió al hecho de que, en ocasiones, las personas BFS deben cumplir otras funciones diferentes a las que les fueron asignadas inicialmente. Esta situación se ha venido resolviendo a partir de que en las Reglas de Operación se establece en los ***Procedimientos de acceso***: Tener disposición de participar activamente en las acciones y estrategias, regulares o emergentes que sean convocadas por la Coordinación General de Inclusión Educativa e Innovación. Por su parte en los ***Requisitos de permanencia***, se reitera la necesidad de: Cumplir en tiempo y forma con el desarrollo de las actividades (asesorías, talleres, acciones académicas complementarias y/o acciones comunitarias) de manera presencial en Ciberescuelas, actividades territoriales (PILARES Itinerantes) o actividades en línea (PILARES en Línea); así como las demás que establezca la Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria y que sean necesarias para la comprobación del ejercicio de los recursos. Ello se refuerza con el trabajo desarrollado por los LCPO en cada PILARES. Por último, la persona sin responsabilidad directa en la operación apuntó como otro efecto no previsto el hecho de tener que impartir el Curso Verano Divertido para lo cual fue necesaria la capacitación de los BFS que participarían; y que implicó cambios en las mallas horarias de las actividades planificadas en los PILARES.

En el acápite correspondiente a los ***avances que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa*** todos los entrevistados coincidieron en plantear que el Sistema Integral del Registro de la Información (SIRI) se ha fortalecido en la solicitud de datos y aspectos que pueden segmentarse de mejor manera. Sobre el particular se precisó, por parte de la persona sin responsabilidad directa en la operación, que fueron diseñados un conjunto de módulos bajo el concepto de un “ecosistema de datos”. Entre estos se encuentran:

- ***Módulo de registro de personas usuarias***, cuyo objetivo es realizar el registro de cada persona que decide tomar una actividad y/o servicio en la Red Pilares.
- **Módulo de alta de cuenta en SIRI PILARES**, con el propósito de facilitar la obtención de una cuenta personalizada para cada persona BFS que ofrece actividades educativas, culturales y deportivas en la Red PILARES.
- ***Módulo de asistencias,*** para capturar las asistencias de cada usuario de PILARES a través de una cuenta personalizada de SIRI PILARES, con la finalidad de tener un registro digital de todas las actividades realizadas.
- ***Módulo de atención / Módulo usuarios de PILARES***, con la finalidad de facilitar al personal que labora y toma decisiones en PILARES la visualización de los registros de las atenciones otorgadas por las personas BFS.

- ***Módulo de gestión de malla horaria***, para registrar los horarios de cada una de las actividades educativas, culturales y deportivas.
- ***Módulo de seguimiento académico,*** para dar seguimiento al avance y conclusión de estudios de las personas que asisten a PILARES.
- ***Módulo de registro de grupos***, cuyo fin es mejorar la planeación de las diversas actividades que se ofertan en los PILARES.

Además, la persona con cargo de responsabilidad directiva señaló que se han perfeccionado los vínculos de colaboración con la Subdirección Estadística quien tiene la responsabilidad de dirigir el Programa Beca PILARES Bienestar, para el registro de las acciones de asesoría que se llevan a cabo con las y los becarios del mismo.

Por último, en este apartado se indagó sobre la ***medida en que los indicadores de resultados del programa son adecuados y los cambios que se propondrían para mejorar su calidad.*** Los tres entrevistados plantearon que los indicadores eran adecuados, sin embargo, se propusieron las siguientes sugerencias:

- La persona con cargo de responsabilidad directiva señaló la necesidad de ajustar y precisar de manera más puntual aquellos indicadores que apuntan a la disminución del abandono escolar e incorporar, por ejemplo, alguno relacionado con las constancias que se otorgan al terminar un módulo o nivel.
- La persona directamente involucrada en la operación señaló la necesidad de que, además de plantear indicadores con eminente carácter cuantitativo, es menester generar otros que den cuenta de aspectos cualitativos al interior del programa.

4.4 Resultados

En este apartado se hicieron tres cuestionamientos que indagaron sobre las siguientes cuestiones esenciales: ***aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada en la que incide con mayor claridad el programa;*** **avances** que se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, **para fortalecer los resultados del programa** y **propuestas** que formularía **para mejorar** estos a partir del 2024.

Sobre los ***aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada en que incide con mayor claridad el programa*** los criterios fueron coincidentes en los tres estratos de personas que participaron en la entrevista al considerar que:

- El programa ofrece asesorías educativas y talleres gratuitos para que las personas que viven en colonias de bajo y muy bajo índice de desarrollo social tengan garantizado el derecho de acceder a la educación.
- Otorga prioridad a las personas jóvenes que se han quedado rezagadas en las instituciones formales de educación.

- Todos los servicios que se ofertan son gratuitos (espacios, cursos, conectividad a internet, computadoras, etc.)
- Se favorece la inclusión; ya que se dirige a todas las personas y sobre todo a aquellas que se encuentran en condiciones de segregación o marginación, para que puedan tener las mismas posibilidades y oportunidades de realización como individuos. De este modo se contribuye a la solución del problema de la exclusión causado por circunstancias como la pobreza, el analfabetismo, la segregación étnica o religiosa, entre otros elementos.

En cuanto a los ***instrumentos, recursos, capacidades o cambios en el diseño y/o en la operación que serían necesarios para fortalecer los resultados del programa*** las respuestas emitidas mostraron coincidencia al señalar que durante el último trimestre de 2022 se trabajó en función de incorporar un equipo de Coordinadores y Sub-Coordinadores por región territorial para establecer vínculos de trabajo con el Subdirector Operativo Regional en función de facilitar la supervisión en los PILARES. En este sentido se planteó que existieran 18 Coordinadores (uno por alcaldía y dos para las alcaldías Iztapalapa y Gustavo A. Madero); así como 36 subcoordinadores (18 de Ciberescuelas y 18 de Educación para la Autonomía Económica, en ambos casos con similar distribución a la de los coordinadores). Estos cambios ya salieron publicados en las Reglas de Operación 2023.

La última interrogante relativa a las ***propuestas que se formularían para mejorar los resultados del programa a partir del 2024*** arrojó como resultado que las diferentes figuras que participaron en la entrevista, de una u otra forma, coincidieron en señalar que desde mediados del año se vino trabajando en una serie de propuestas para su valoración por parte del Congreso de la Ciudad y su incorporación a la Ley de Educación de la Ciudad de México. Las mismas estuvieron relacionadas fundamentalmente con:

- La incorporación al Sistema Educativo de la Ciudad de México del **Subsistema de Educación Comunitaria** el cual estará constituido por el conjunto de los PILARES como una oferta educativa, cultural, deportiva y de autonomía económica, que permite a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y a la ciudadanía en general estar en posibilidades de integrarse a otras opciones de formación integral y alcanzar un desarrollo personal y social.
- La ampliación de los servicios de los PILARES en los que se plantea incluir a las **escuelas de código** para todas las personas que quieran adquirir conocimientos básicos, intermedios o avanzados en lenguajes de programación computacional.[2]

Estas iniciativas, junto a otras relativas a problemáticas educativas, fueron aprobadas por el Congreso de la Ciudad de México el 23 de mayo de 2023 y constituyen propuestas relevantes que contribuirán a mejorar los resultados del programa.

[2] Congreso de la Ciudad de México (2023): Gaceta Parlamentaria, II Legislatura, N° 496 de 25/05/2023, recuperada en: https://www.congresocdmx.gob.mx/media/documentos/78f5e2921457be9bffd02c8834ca1c768f115ae3.pdf

La triangulación de los datos recabados a partir de la perspectiva que aporta cada persona entrevistada permitió inferir que, aunque hay aspectos en los que la coincidencia de criterios resulta evidente, en la mayoría de ellos el hecho de ocupar diferentes funciones condicionó la existencia de diferentes puntos de vista en la emisión de las valoraciones. Ello puede generar la oportuna toma de decisiones; el desarrollo de una cultura que permite a todos innovar y proponer mejoras; así como la clarificación y focalización de los aspectos más relevantes que fueron objeto de análisis.

Como ejercicio cualitativo la aplicación de la entrevista constituyó un acercamiento a la realidad del programa en su contexto natural y se convirtió en un ejercicio para sacar sentido o interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que les otorgan las personas implicadas en sus procesos de diseño, planeación, ejecución y control.

V. Módulo de satisfacción de personas beneficiarias

5.1 Introducción:

La Dirección Técnica de la Coordinación General de Educación Inclusiva e Innovación aplicó una encuesta de percepción como instrumento para la medición de la satisfacción de las personas beneficiarias en los tres programas a su cargo. Esta se diseñó en 2019 con base en los Lineamientos de Evaluación Interna establecidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. La versión aplicada en 2022 fue ajustada y rediseñada en función de lo apuntado en los Lineamientos específicos para diseñar y aplicar encuestas de satisfacción en el marco de la evaluación interna 2023 de los programas sociales de la Ciudad de México.

Objetivo general:

Valorar la percepción y satisfacción de las personas usuarias sobre los bienes y/o servicios otorgados por el Programa Social PILARES Ciberescuelas, 2022.

Objetivos específicos:

- Determinar el grado de satisfacción que tienen las personas usuarias del Programa Social.
- Identificar si se atienden las necesidades y prioridades de las personas usuarias.
- Recabar información para identificar áreas de oportunidad en la mejora del programa.

Estrategia de muestreo y tamaño de la muestra

La población objetivo se define como el conjunto de personas usuarias que están inscritas en las asesorías educativas, las actividades académicas complementarias y los talleres impartidos por el programa “PILARES Ciberescuelas, 2022". Con la finalidad de que cada una de las personas usuarias tuviera las mismas posibilidades de ser elegida para contestar la encuesta, con independencia del PILARES al que asista, la selección de la muestra se realizó aplicando un muestreo aleatorio simple. Este tipo de muestreo, al delimitarse con precisión y con una fórmula estadística, asegura la representatividad de la población, por lo que los resultados obtenidos pueden extrapolarse a la población total.

El tamaño de la muestra (n) se determinó utilizando el total de personas usuarias inscritas en el programa en octubre del 2022 (N)[3] La fórmula estadística y los parámetros establecidos fueron los siguientes:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^{2} * p * q}{e^{2} * (N-1) + z_{\alpha}^{2} * p * q}$$

[3] Se entiende por persona usuaria aquella que está registrada en un PILARES y que en el proceso de registro proporcionó datos personales y obtuvo un número de folio a través del cual se le da seguimiento en las actividades que realiza dentro del espacio. Una **persona usuaria inscrita** es aquella que se registró en algún taller o actividad ofertado por el programa Educación para la Autonomía Económica y que cada vez que asiste al taller registra su asistencia a través de su número de folio.

n = Tamaño de muestra
N = Tamaño de la población total
Z = Parámetro que establece el nivel de confianza del muestreo. El indicador propuesto representa un valor establecido de 1.65.
p = Parámetro que establece la variabilidad positiva. El valor propuesto es: 0.5
q = Parámetro que establece la variabilidad negativa. El valor propuesto es: 0.5
e^2 = Error de estimación aceptado. Se seleccionará un error máximo permitido del 5 por ciento (0.05).

Al corte de información del mes de octubre de 2022, "PILARES Ciberescuelas" contó con una población total 96,409 beneficiarios **inscritos** en **283** PILARES de la Ciudad de México.

La selección de las personas usuarias de la muestra, es decir, aquellas a las que se les aplicó la encuesta, se realizó tomando como base los PILARES a los que asisten quienes están inscritos en las asesorías educativas, las actividades académicas complementarias y los talleres. Lo anterior asegura que todos los espacios participen en la aplicación de la encuesta y, por ende, que estén representados. Se determinó que la cantidad de encuestas a aplicar, utilizando el programa ***Calculadora Muestra*** sugerido por el Consejo de Evaluación, sería de 269. A partir de esta cifra se identificó el número de personas beneficiarias por cada PILARES y se determinó quiénes serían encuestadas en cada uno de ellos. No obstante, el ejercicio implicó que las personas del programa que asistieron al PILARES en la semana de aplicación de las encuestas, se brindaran voluntariamente para su llenado porque querían expresar sus criterios sobre el mismo. Se determinó por el área responsable de la aplicación de la encuesta que se permitiera la inclusión de estas personas lo que condicionó que se recopilaran **621** cuestionarios respondidos por personas usuarias asistentes al 100% de los PILARES de la muestra.

Requerimientos de recursos humanos, materiales, presupuestarios, de infraestructura y equipamiento

El levantamiento de la encuesta se realizó con los recursos humanos, materiales y de equipamiento con que cuentan los PILARES. Su aplicación estuvo a cargo de los Líderes Coordinadores de Proyecto Operativo de cada uno de los espacios seleccionados quienes fueron capacitados sobre los aspectos incluidos en el instrumento, las variantes de respuesta, el proceso de selección que se utilizó en el diseño de la muestra y el cronograma de aplicación.

Los LCPO a cargo de cada PILARES realizaron la identificación de las personas usuarias que contestaron la encuesta, tomando como base la cuota asignada. Como ya se apuntó, el número de encuestas aplicadas fue mayor al número determinado como muestra debido al interés de las personas usuarias por responderlo. La utilización de la modalidad en línea permitió tener control sobre el número de encuestas que se aplicaron por espacio, la recepción de la información en tiempo real, la sistematización eficaz de los datos recabados y la recolección de la información al 100%. Se aplicó un mecanismo de validación para que el cuestionario no pudiera ser enviado si se tenían preguntas sin responder. Asimismo, dado el carácter anónimo de la encuesta, se tuvo confianza en que las personas usuarias y aplicadores podrían contestar sin ninguna presión.

Modalidad de levantamiento:

El cuestionario fue alojado en un servidor web y estuvo disponible en las computadoras de todos los centros que componen la Red de los PILARES de la Ciudad de México durante la semana planificada para su aplicación: del 16 al 30 de noviembre de 2022. Las personas beneficiarias asistentes a los espacios, accedieron a las computadoras y auxiliados por el LCPO procedieron al llenado de la encuesta. Como regularidad se presentó la situación de que las personas usuarias solicitaban responder debido a su compromiso con el programa. Este hecho condicionó que se rebasara el número de personas seleccionadas como muestra en la cuota de participación de cada PILARES. El LCPO estuvo presente durante el llenado, con la finalidad de asistir a la persona en caso de que requiriera ayuda y asegurar la realización del ejercicio y su envío de forma correcta.

Elaboración del cuestionario

La elaboración del cuestionario se realizó a partir del perfeccionamiento del instrumento que había sido aplicado en los anteriores ejercicios de evaluación interna del programa. En nuestro caso, estaban delimitadas las mismas dimensiones que se sugieren en los Lineamientos del Consejo de Evaluación; sin embargo, se realizó un exhaustivo proceso de revisión, se mejoraron los ítems existentes, se incluyeron otros que antes no habían sido considerados y se realizaron todos los ajustes pertinentes. Como resultado de este proceso en la encuesta, además de la ***dimensión social educativa***, en la cual se recaba la información general de la persona usuaria, se indagaron opiniones y valoraciones sobre las siguientes: ***expectativas, imagen del programa, calidad de la gestión, calidad del beneficio, contraprestación, participación y cohesión social, nivel de satisfacción y quejas y sugerencias***. En total, se utilizaron 41 preguntas. (Ver Anexo 1)

5.2 Análisis de los resultados de la encuesta

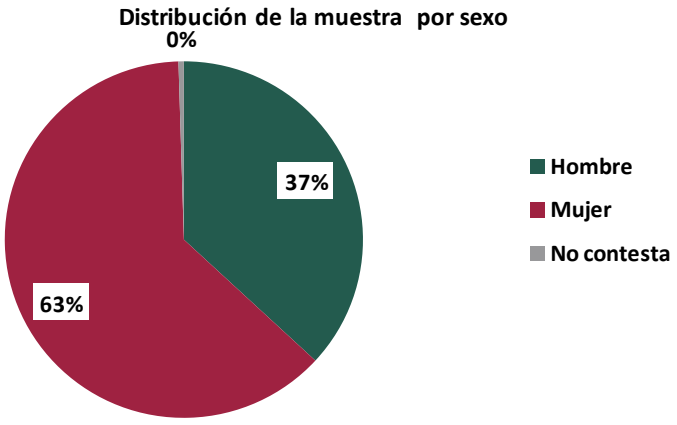
La aplicación de la encuesta implicó la determinación de las dimensiones y los indicadores que serían evaluados. En el caso del ***Programa PILARES Ciberescuelas 2022*** se consideraron los que aparecen en la siguiente tabla:

Dimensiones	Indicadores
Social educativa (15)	Información general del usuario (sexo, edad, alcaldía en que reside, autoadscripción como indígena o afrodescendiente, condición de discapacidad, ocupación, etc.)
Expectativas (4)	Medios de difusión por los que se enteró de la existencia del programa Tiempo que lleva como beneficiario(a) del programa Medida en que el programa le ayudaría a iniciar, continuar o concluir estudios Nivel de confianza al inscribirse en un programa de gobierno
Imagen del programa (2)	Información proporcionada por el programa (convocatoria, Reglas de operación, requisitos, etc.) Conocimiento de los servicios que otorga el programa
Calidad de la Gestión (4)	Valoración de los trámites realizados para su incorporación al programa Valoración del proceso de registro al programa

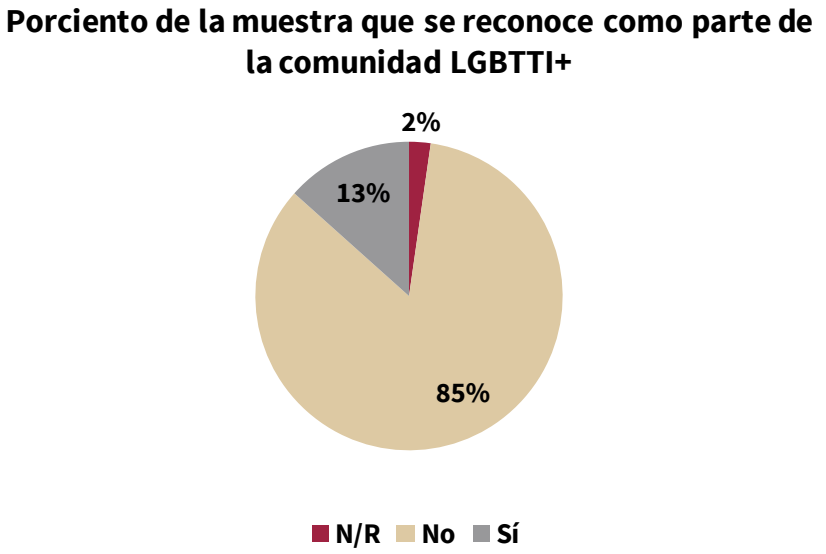
Dimensiones	Indicadores
Calidad del Beneficio (3)	Calidad de los servicios prestados por los talleristas Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Medida en que los servicios otorgados responden a necesidades de superación Contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida Calificación de los servicios otorgados por los beneficiarios facilitadores de servicios
Contraprestación (3)	Gastos adicionales generados por la participación en el programa Tipos de gastos generados Modificación de actividades cotidianas generadas por la asistencia a las actividades del programa
Participación y cohesión social (3)	Participación en actividades comunitarias previo a la incorporación al programa Participación en actividades comunitarias luego de haberse incorporado al programa Medida en que el programa ha favorecido la integración familiar
Satisfacción (5)	Cumplimiento de las expectativas previas a la incorporación al programa Nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa Valoración de la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa Valoración integral del programa Recomendación del programa a otras personas
Quejas o sugerencias (2)	Conocimiento de mecanismos para atender quejas y sugerencias Experiencias en la presentación de quejas y sugerencias

Dimensión social-educativa

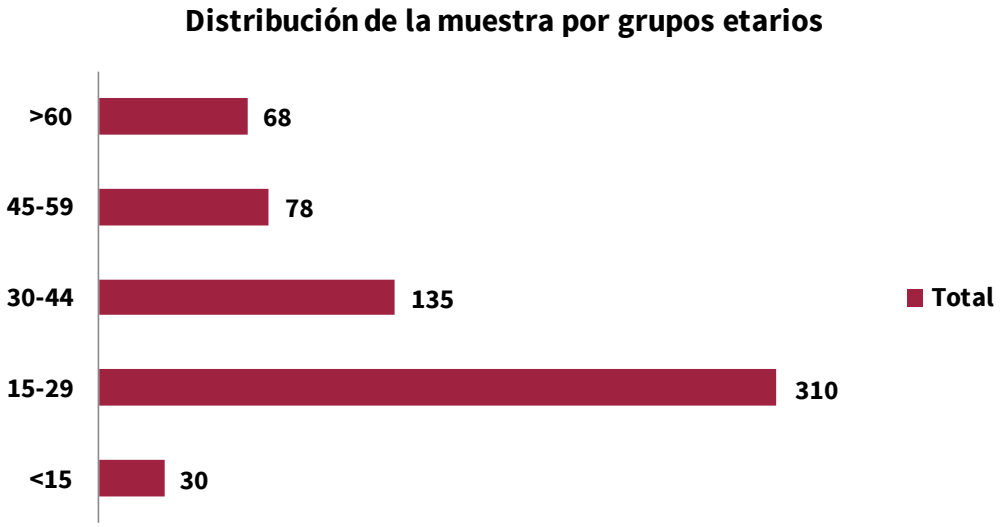
Se obtuvieron un total de **621** instrumentos respondidos, el 63% (389) por parte de mujeres y el 37% (229) por hombres. El 0.5% (3) restante contestó que no se identifica ni como hombre, ni como mujer.



Un 13% se reconoció como parte de la comunidad LGBTTTI y un 2% no respondió.

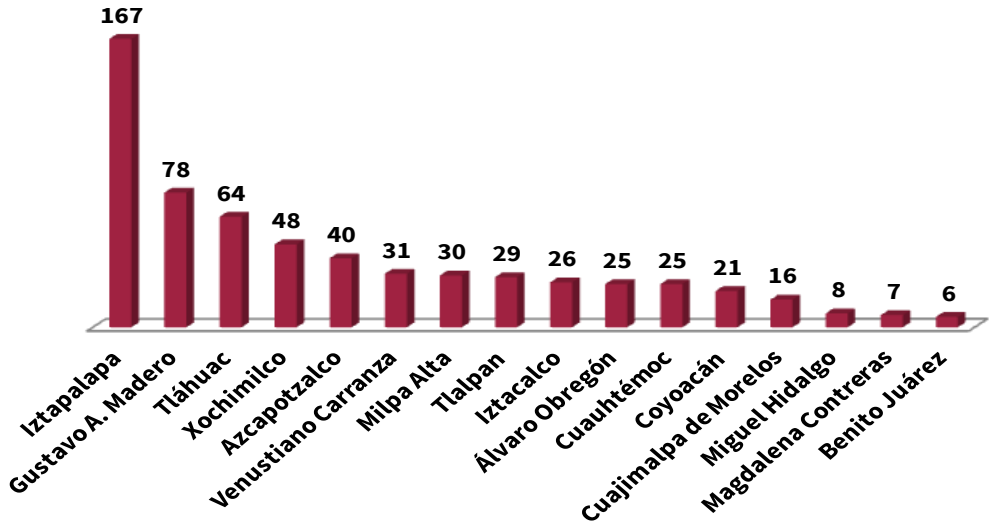


En lo que respecta a las edades, el 4.8% de las personas encuestadas tienen 14 años o menos, mientras que prácticamente el 50% se encuentra en el rango entre los 15 y 29 años; el 21.7%, entre los 30 y 44; el 12.6%, entre los 45 y 59 y el 11% entre 60 años y más. Esta distribución resulta congruente con la población priorizada del programa que es precisamente la que agrupa a los jóvenes que han abandonado sus estudios.



En cuanto a la distribución de la muestra por alcaldía de origen se presentó la siguiente situación:

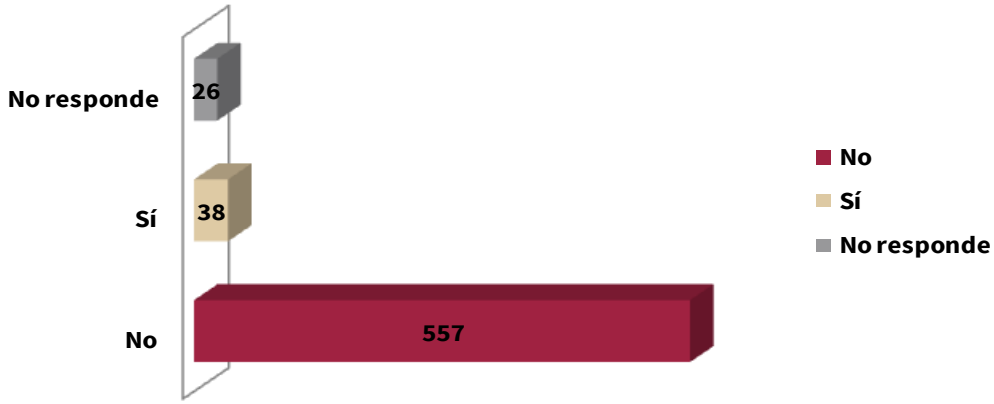
Distribución de la muestra por alcaldía de origen



Como se observa la mayor concentración se encuentra en Iztapalapa (27%); seguida de un 12.5% en Gustavo A. Madero y 12.56% en Tláhuac. Estas distribuciones son congruentes con el número de PILARES existente en cada una de las alcaldías.

La etnicidad fue otra de las variables que se tuvieron en cuenta. En este sentido la mayoría de las personas encuestadas (89.7%) no se autoadscribieron como indígenas, mientras que el 6.1% respondió afirmativamente.

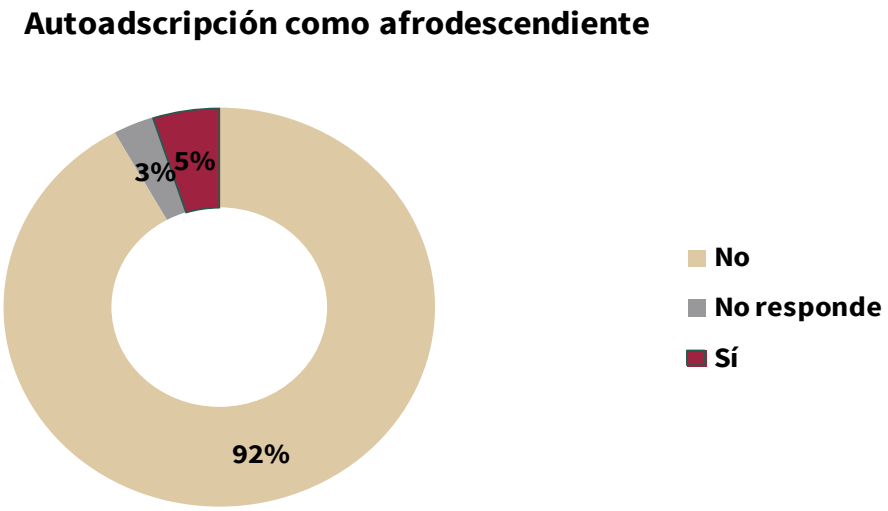
Autoinscripción como indígena



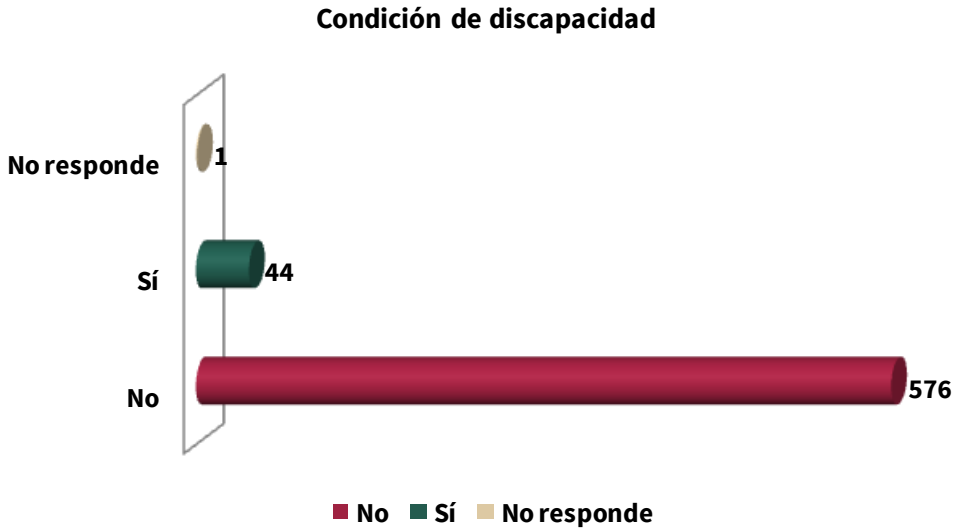
Estas personas declararon pertenecer a 15 grupos étnicos y hablar nueve lenguas indígenas. De aquellos que pertenecen a algún grupo, 1.3% respondió pertenecer a los Náhuas (8), 0.3% a los Mayas

(2), Mixtecos (6), Amuzgos (1), Mazatecos (5), Tlapaneco (1), Tseltal (1) y Zapoteco (1). Solo el 4.2% no respondió. El 4.35% (27) señalaron que hablan alguna lengua indígena.

En cuanto a su condición de afrodescendiente sólo el 5% se consideró dentro de este grupo, mientras un 3% no respondió.



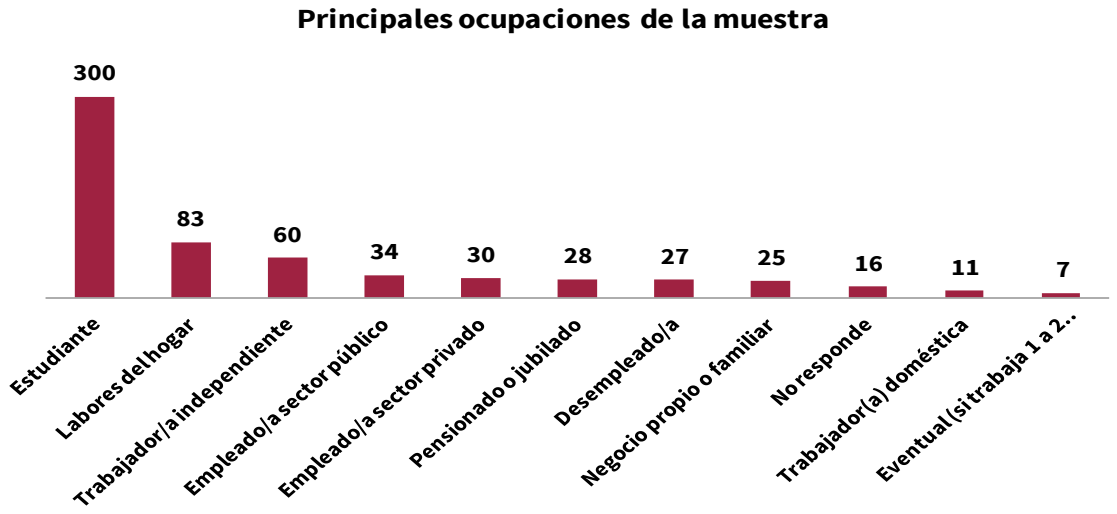
Por su parte, en la variable discapacidad el 93% contestó no padecer ninguna de las variantes existentes y un 7% afirmó tener esta condición. Entre los tipos de discapacidad el 2.5% señaló tener discapacidad motriz, el 2.1% visual, 1.6% intelectual o cognitiva y 0.8% discapacidad auditiva.



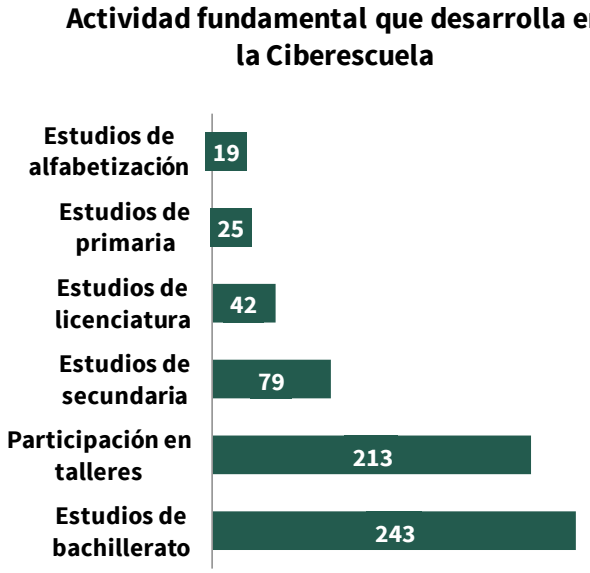
Además de los aspectos apuntados, la encuesta también inquirió sobre la principal ocupación de las

personas encuestadas, la actividad fundamental que realizan en las Ciberescuelas y los talleres en que participan.

En cuanto a la ocupación se pudo constatar que la principal actividad que realizan los encuestados es el estudio (48.3%). En orden descendente le sigue el desarrollo de las actividades del hogar (13.4%) y trabajador independiente (9.7%). Las restantes categorías valoradas tienen cifras mínimas como se puede valorar en el gráfico.



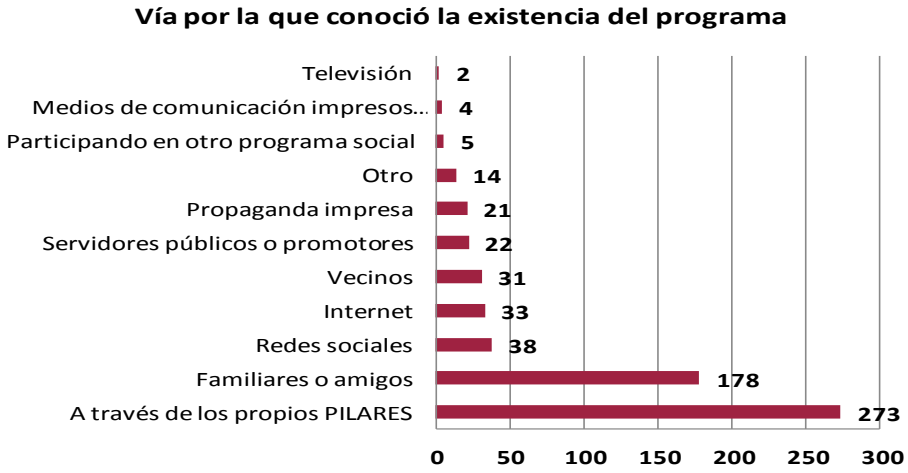
Con respecto a las actividades educativas, el 39% de los encuestados manifestaron que su actividad fundamental en las Ciberescuelas es estudiar el bachillerato; un 34% participa en diversos talleres; 12.7% cursa la secundaria; 6.7% acude a licenciatura, 4% asiste a estudiar la primaria y el 3% realiza actividades de alfabetización.



Dimensión Expectativas:

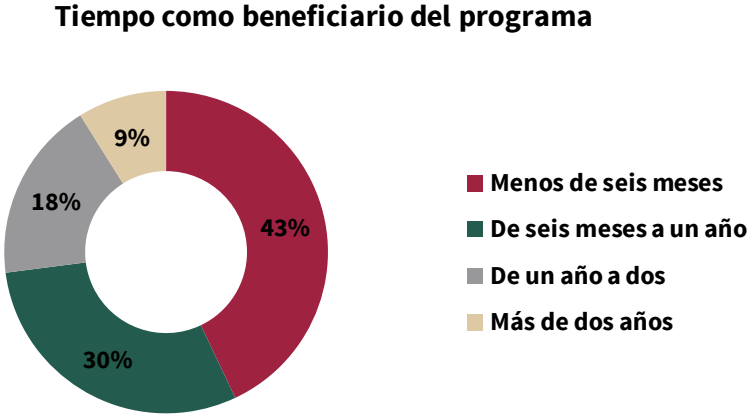
Esta dimensión se define como la esperanza que el beneficiario se crea ante la posibilidad de acceder a los apoyos o servicios derivados del programa. Se indagaron cuestiones relativas a las siguientes variables: difusión, temporalidad dentro del programa y percepción del programa (en función de garantizar la continuidad de estudios y sobre el nivel de confianza al inscribirse).

En cuanto a la difusión se inquirió sobre la forma en que se conoció la existencia del programa.



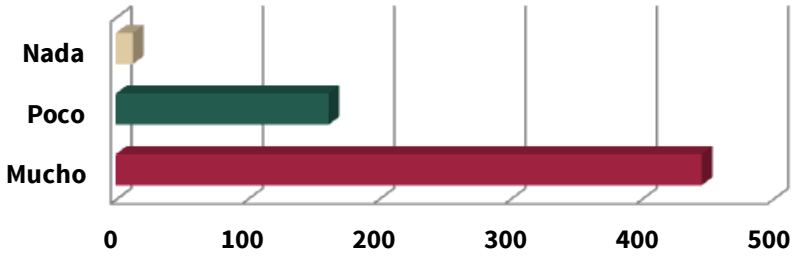
Como se observa en la gráfica los propios PILARES fueron la principal vía de difusión del programa (44%); junto a la divulgación realizada por familiares y amigos (28.66%). Las otras vías registradas van desde un 5% correspondiente a redes sociales hasta un 0.32% correspondiente a la televisión.

Sobre el aspecto referido a la temporalidad dentro del programa se pudo constatar que el mayor porcentaje lleva menos de seis meses dentro del mismo (267); 186 personas acumulan entre seis meses y un año; entre un año y dos, 113 y más de dos años solo 55.



La percepción sobre el programa, referida a la medida en que este ayudaría a iniciar, continuar o concluir estudios, resultó ser positiva. El 71.8% de la muestra calificó de mucha la ayuda que se podría recibir y solo un 2% manifestó total desconfianza en el carácter nulo de la misma.

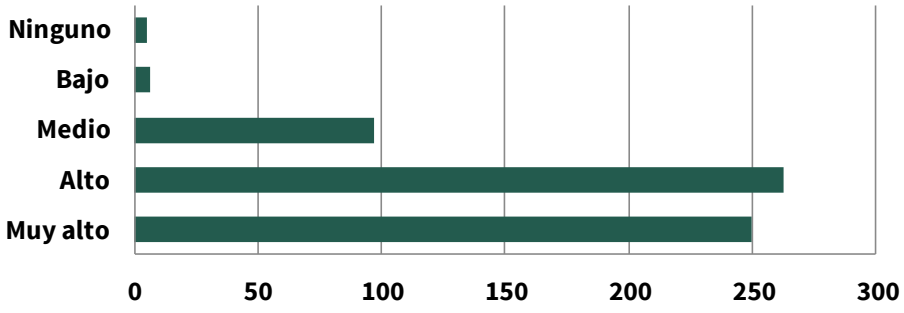
Expectativa sobre la ayuda que representaría el programa



	Mucho	Poco	Nada
Total	446	162	13

Por su parte, el nivel de confianza generado al inscribirse al programa fue adecuado ya que los marcajes en las opciones muy alto, alto y medio abarcaron prácticamente la totalidad de la muestra (98.23%) y solo 11 personas distribuyeron sus respuestas en los niveles bajo o ninguno.

Nivel de confianza generado por el programa



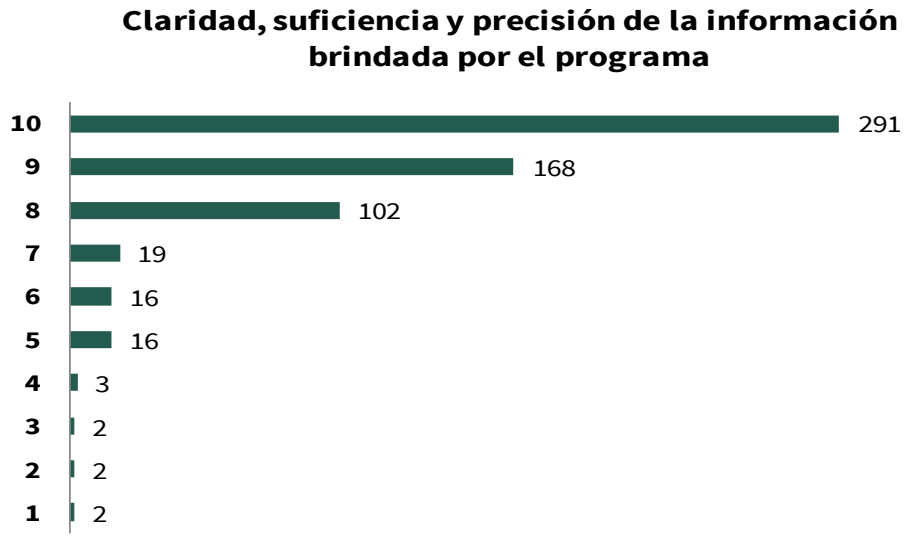
	Muy alto	Alto	Medio	Bajo	Ninguno
Total	250	263	97	6	5

DIMENSIÓN IMAGEN DEL PROGRAMA:

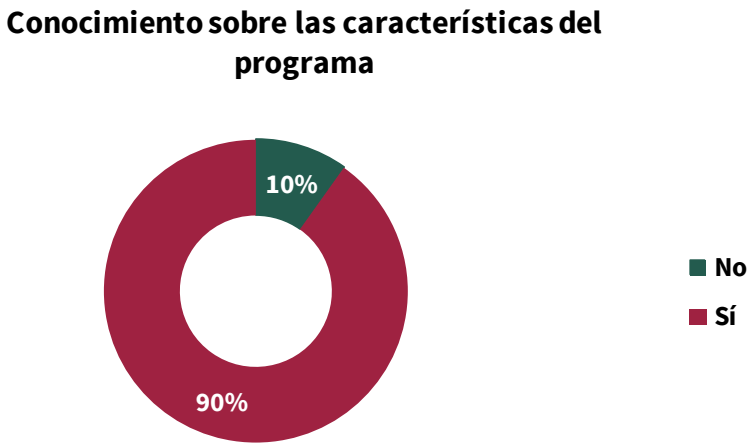
La dimensión se expresa en el conjunto de rasgos tangibles e intangibles que caracterizan al programa. En anteriores aplicaciones de la encuesta se había detectado que era necesario revisar los indicadores de esta dimensión, pues se duplicaban valoraciones sobre una misma problemática. Derivado de lo anterior se tomaron en cuenta dos aspectos esenciales: la valoración sobre la

suficiencia y precisión de la información proporcionada por el programa y el conocimiento que se tiene sobre las características de las actividades ofertadas.

Para la valoración sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información brindada por el programa se estableció una escala del 1 al 10, donde uno representa los niveles más bajos y 10, los más altos. El 90.4% de las respuestas se concentró en las categorías 10 (46.9%); 9 (27.1%) y 8 (16.4%), lo cual resulta indicativo de una adecuada estrategia informativa. Solo seis personas marcaron las opciones 1, 2 y 3 que resultan las más bajas de la escala. Estos resultados son congruentes con los alcanzados en 2019, 2020 y 2021.



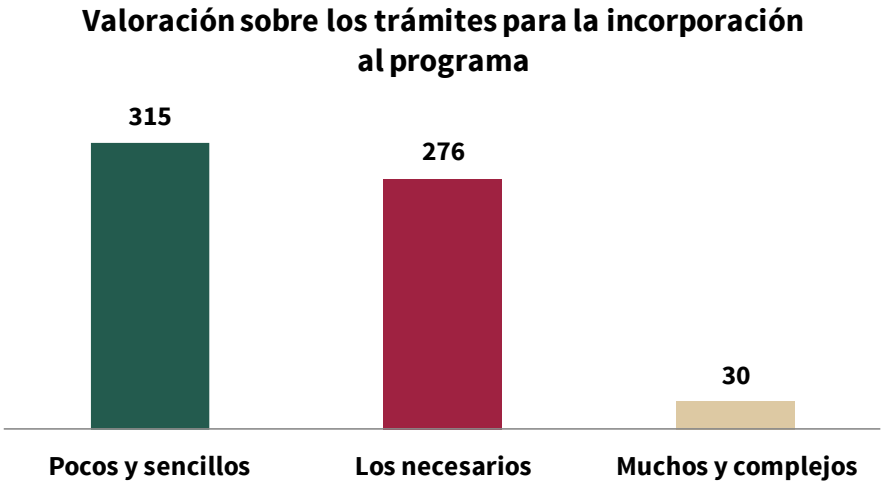
En cuanto al conocimiento que las personas encuestadas tienen sobre las características de las actividades ofertadas por el programa se obtuvieron resultados positivos pues 560 personas usuarias consideraron saber los rasgos esenciales de este:



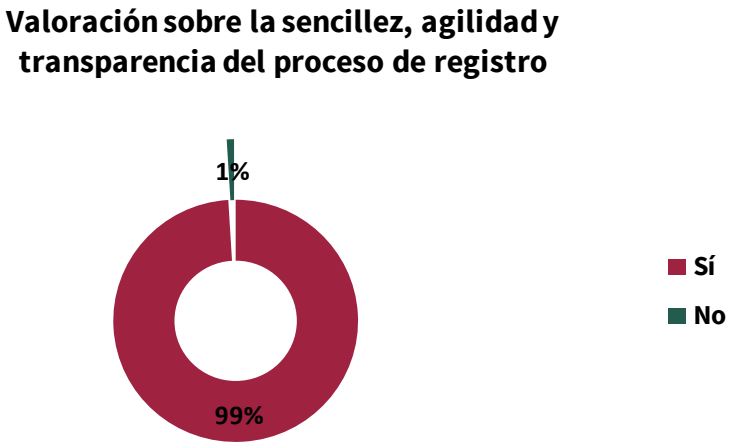
Dimensión Calidad de la gestión:

La dimensión calidad de la gestión valora aquellas características y cualidades propias a la acción que se expresan al ofrecer el servicio derivado del programa. Dentro de ella se indagaron aspectos relacionados con la valoración sobre los trámites realizados para incorporarse al programa, así como del proceso de registro, la calidad de los servicios prestados y el trato recibido.

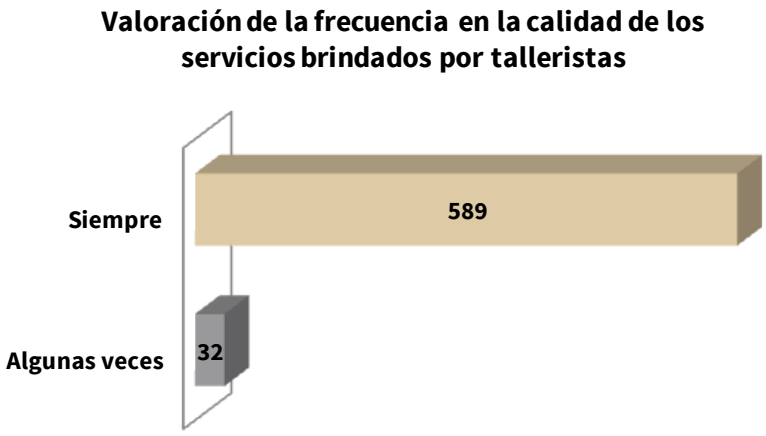
Los criterios vertidos sobre los trámites de incorporación fueron mayoritariamente positivos. El 95.1% de las personas encuestadas consideró que estos habían sido pocos y sencillos (50.7%) o los necesarios (44.4%).



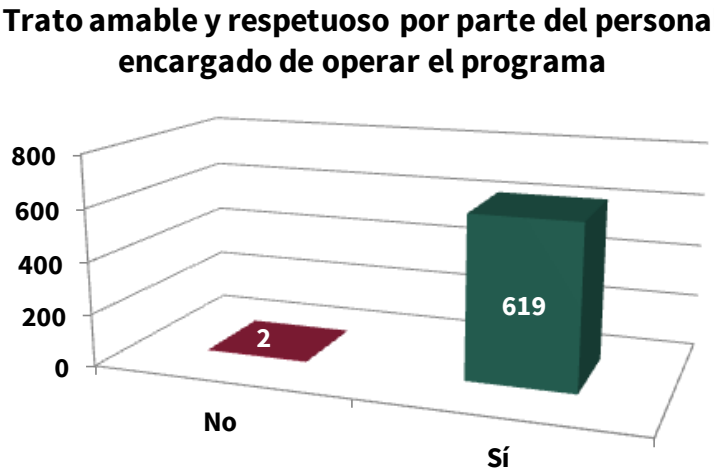
Las valoraciones sobre el proceso de registro también alcanzaron resultados satisfactorios. 615 personas de las 621 encuestadas consideraron que este había sido sencillo, ágil y transparente.



Al respecto de la calidad de los servicios ofrecidos también se manejaron criterios positivos. En esta opción se utilizaron las categorías siempre, algunas veces y nunca. El 94.8% de las personas encuestadas consideró que los talleres u otras actividades mantenían una calidad sostenida siempre; solo un 5% expresó que esto ocurría algunas veces y ningún usuario marcó la opción nunca.



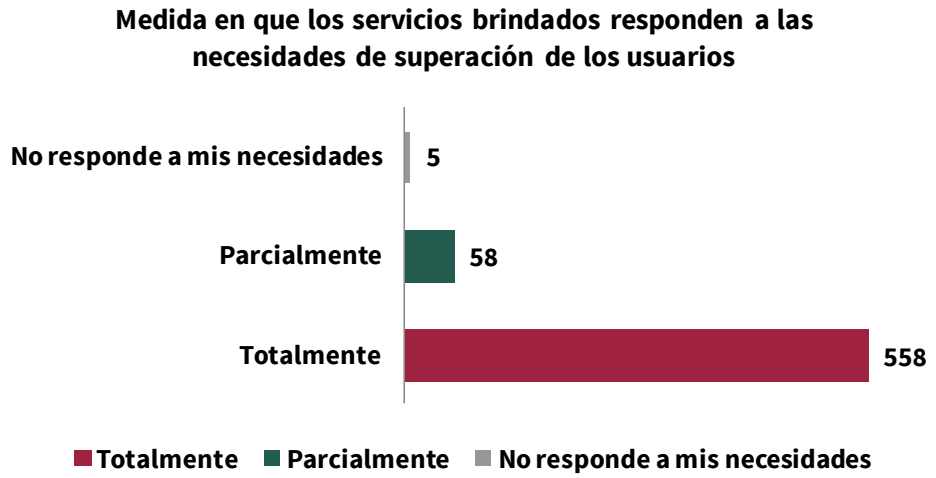
En cuanto al trato recibido por parte del personal encargado de impartir las diferentes actividades hubo un abrumador marcaje del 99.7% de las personas encuestadas en la opción sí. Solo dos consideraron la opción no.



Dimensión Calidad del beneficio:

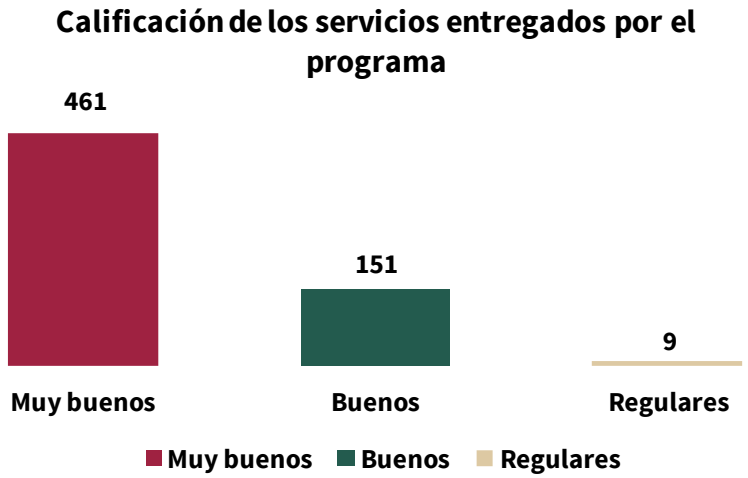
Esta dimensión incluye las características y valores propios de la naturaleza del programa. En la misma se estudiaron los aspectos relacionados con la medida en que los servicios otorgados responden a las necesidades de superación, la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida de los participantes y la calificación ofrecida a los servicios otorgados.

El 90% de los encuestados consideró que los servicios brindados por el programa responden ***totalmente*** a sus necesidades de superación; el 9.3% marcó la opción parcialmente y solo cinco personas consideraron que no respondía a sus necesidades.



Para valorar la contribución del programa al mejoramiento de la calidad de vida de los participantes se enlistaron siete aspectos esenciales que debían valorar. El avance en el nivel educativo (79.38%) y la satisfacción personal (56.68%) fueron las cuestiones con mayores marcajes. Las restantes opciones tuvieron porcentajes que fueron desde 27.85% en la toma de decisiones hasta 15.78% en mejoramiento de los ingresos. Resulta significativo el hecho de que todas las opciones resultaron valoradas.

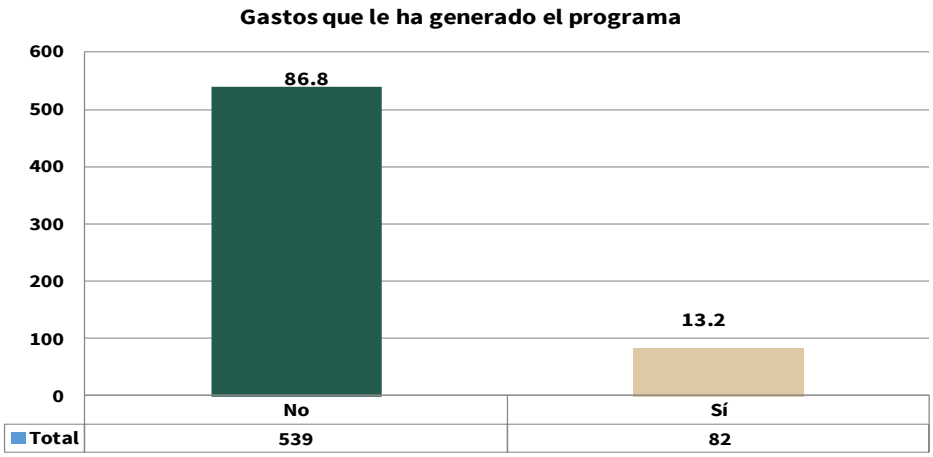
En cuanto a la calificación de los servicios otorgados por el programa el 98.56% de las personas encuestadas consideró que estos eran ***muy buenos*** (74.24%) y ***buenos*** (24.32%). Solo el 1.45% planteó que eran ***regulares***. Resultó significativo el hecho de que no se produjo ningún marcaje en las opciones malo y muy malo.



Dimensión Contraprestación

La dimensión da cuenta de los esfuerzos y compromisos adquiridos para recibir el apoyo o servicio que oferta el programa. Se utilizaron indicadores para conocer la existencia de gastos adicionales generados por la participación en el programa, los rubros en que se concentraron y la modificación de actividades cotidianas.

La mayoría de los participantes en la encuesta consideró que el programa no le había generado gastos adicionales (539 personas); sin embargo, 82 consideraron que sí.

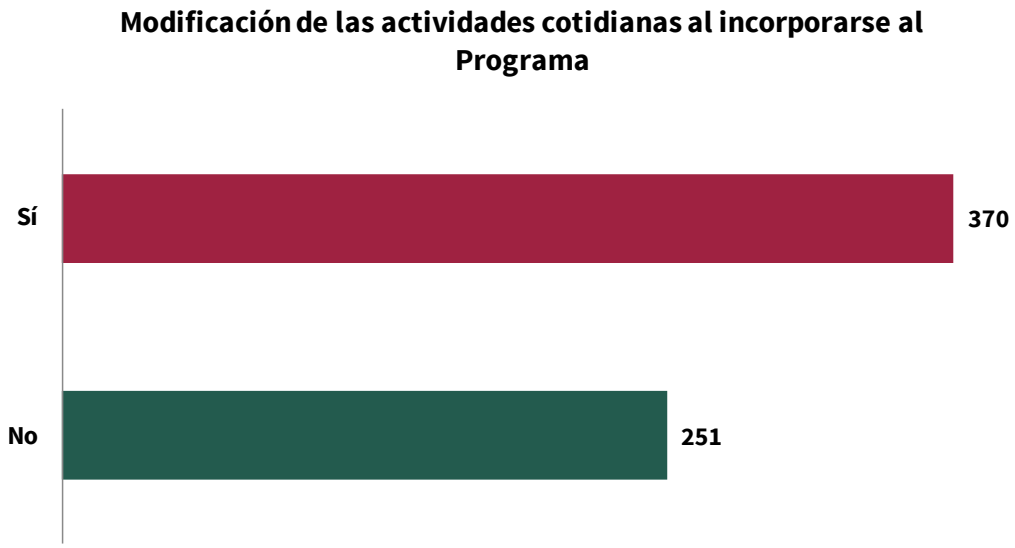


Solo el 13.2% de la muestra se refirió a la existencia de gastos derivados de su participación en el programa. Los rubros en que se produjeron estos fueron los siguientes:

Rubros	Personas
Compra de materiales	47
Transporte	30
Otros	3
Ausencias al trabajo por realizar actividades del programa	2
Totales	82

Como se observa la compra de materiales y el transporte resultaron ser las opciones de mayor marcaje.

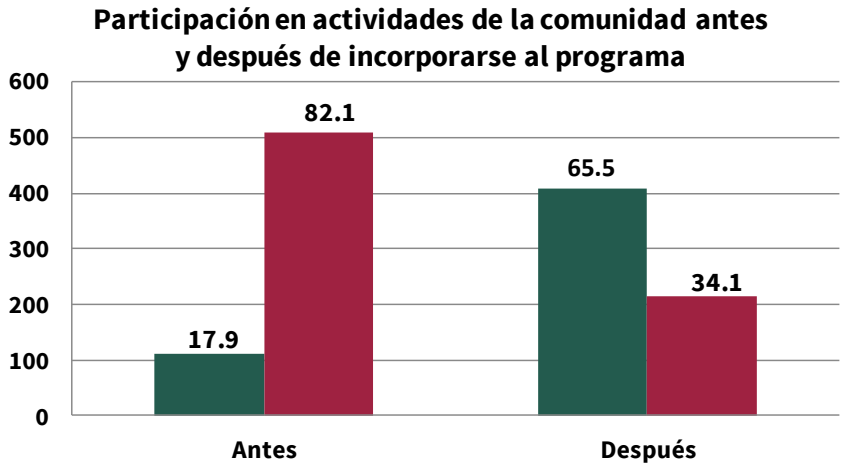
Con relación a la modificación de actividades cotidianas debido a su participación en el programa el 59.6% de la muestra respondió que efectivamente estas se habían transformado; sin embargo, el 40.4% consideró la ausencia de incidencia en este aspecto.



Dimensión Participación y cohesión social:

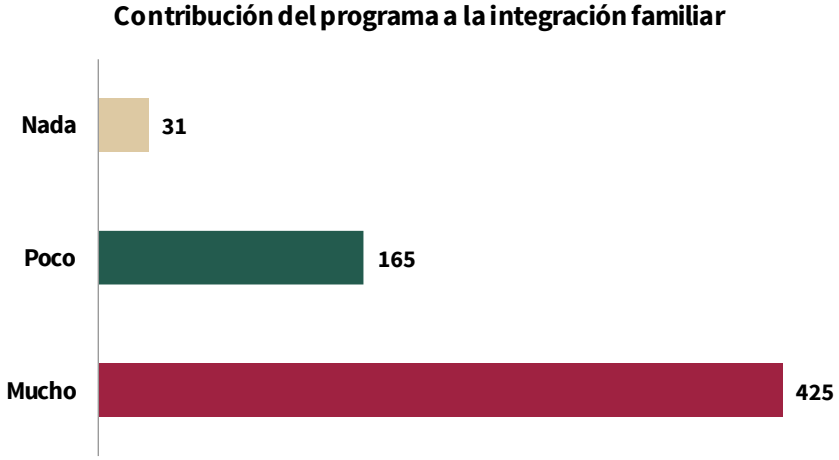
En esta dimensión se indagó por la incorporación a actividades comunitarias previo a la incorporación al programa y luego de entrar al mismo. También se solicitó conocer la medida en que este había favorecido la integración familiar.

La comparación en un antes y un después del rubro participación en actividades comunitarias permitió apreciar los siguientes resultados:



Se observa un cambio ostensible en la participación en actividades comunitarias; mientras que las afirmaciones evidencian un ascenso de 47.6 puntos porcentuales después de la incorporación al programa; en esa misma medida se desciende en los marcajes negativos (48 puntos porcentuales). Los resultados permiten considerar una incidencia positiva del programa en la integración a las actividades comunitarias como resultado de la incorporación a este.

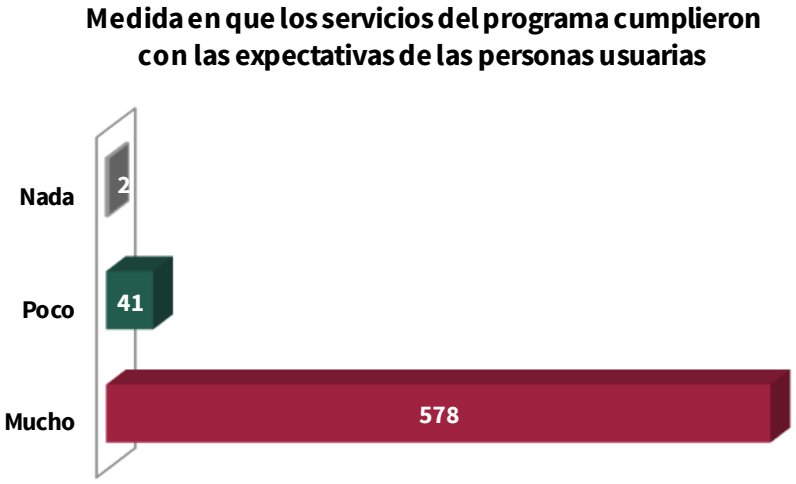
El aspecto relativo a la contribución del programa a la integración familiar utilizó tres rangos: mucho, poco y nada. El 68.4% de los participantes en la encuesta ubicó sus marcajes en la opción mucho y, aunque este es un resultado positivo, no debe obviarse el hecho de que la estrategia PILARES tiene entre sus propósitos el fortalecimiento del tejido social desde una visión de contención de las violencias, para lo cual es necesario que las personas se conozcan, desarrollen confianza y construyan solidaridades; entonces debe profundizarse en los motivos por los cuales estos indicadores resultan los de menores índices entre todos los que fueron valorados. En los cuatro años de operación del programa se mantiene una tendencia prácticamente similar en la percepción de las personas usuarias sobre esta problemática.



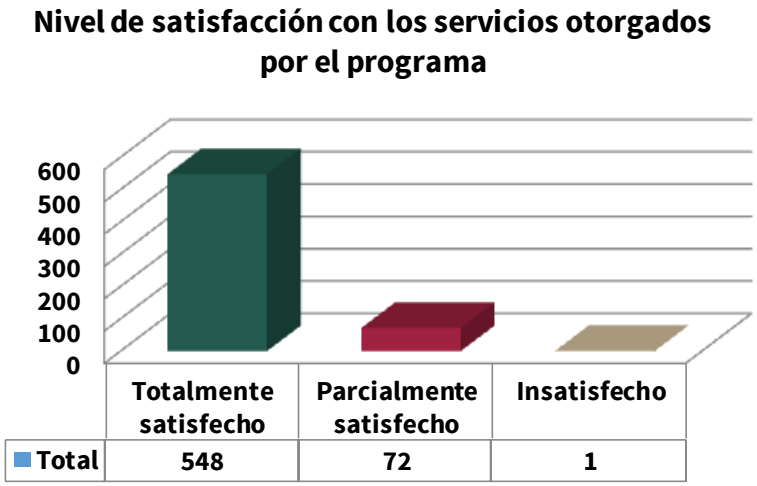
Dimensión Satisfacción:

Esta variable expresa la valoración y percepción que tiene la población beneficiaria en relación con la recepción del servicio y/o acción del gobierno. Dentro de la misma se plantearon indicadores relacionados con cumplimiento de expectativas, nivel de satisfacción con los servicios del programa, valoración de la labor de los servidores públicos y del programa y posibilidades de recomendación a otras personas.

El cumplimiento de las expectativas planteadas al inicio del programa fue valorado en un rango alto, el 93.1% de los encuestados distribuyó sus marcajes en la opción mucho; un 6.6%, en poco y solo 0.3% en nada.



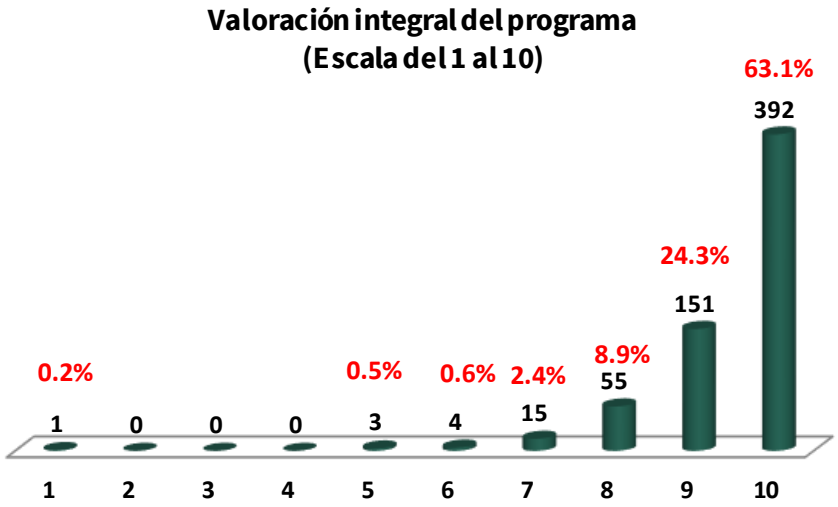
El nivel de satisfacción con los servicios otorgados también tuvo resultados altamente positivos.



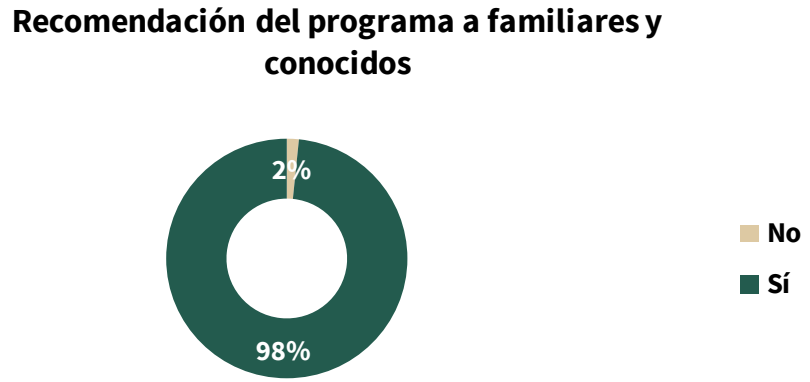
El 99.2% de la muestra seleccionó las opciones ***totalmente satisfecho*** (88.2%) y ***parcialmente satisfecho*** (11.6%) y solo 1 persona (0.2%) manifestó insatisfacción.

Por su parte, la valoración sobre la labor desarrollada por los servidores públicos para lo cual se utilizó una escala del 1 al 10 (uno el nivel más bajo y 10 el más alto) presentó resultados satisfactorios. El 94.8% de los encuestados concentró sus marcajes en las opciones 10 (62.2%); 9 (23.3%) y 8 (9.3%). La opción uno solo fue seleccionada por dos personas; mientras que las dos y tres no tuvieron ningún marcaje.

En correspondencia con los datos anteriores la valoración integral del programa, que también utilizó una escala del 1 al 10, concentró el 96.3% de los marcajes en las categorías 10 (63.1%); 9 (24.3%) y 8 (8.9%). La opción 1 solo fue considerada por una persona; mientras que los valores 2,3 y 4 no contaron con ningún marcaje.

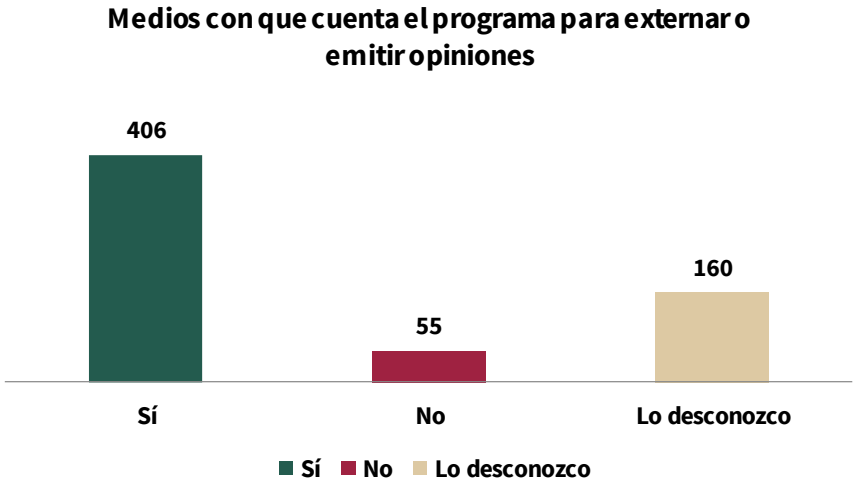


El indicador relativo a si se recomendaría a otras personas incorporarse al programa, también tuvo altos puntajes; ya que 611 personas usuarias se pronunciaron afirmativamente y solo 10 manifestaron la opinión contraria.

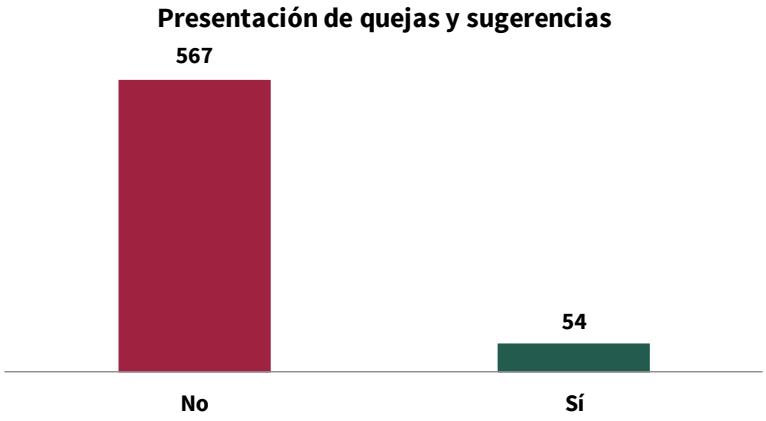


Dimensión Quejas y Sugerencias

Los indicadores de esta dimensión se dirigieron a indagar sobre el conocimiento existente acerca de los mecanismos para atender quejas y sugerencias y las experiencias en la presentación de las mismas. El 65.4% de la muestra afirmó saber qué medios tiene el programa para participar o externar opiniones; sin embargo, un 34.7% de los participantes planteó, o bien que no existían los mecanismos (8.9%) o que se desconocen (25.8%). Estos resultados indican la necesidad de continuar profundizando en las acciones de divulgación para garantizar un conocimiento mayoritario de los mecanismos existentes.



En cuanto al aspecto relativo a las experiencias en la presentación de quejas y sugerencias, 567 personas respondieron no haber utilizado estos mecanismos y el 8.69% (54) que sí.



5.3 Conclusiones

- El 63% de la muestra estuvo compuesta por mujeres y el 37% por hombres. El 50% se encuentra en el rango entre los 15 y 29 años; el 21.7%, entre los 30 y 44; el 12.6%, entre los 45 y 59 y el 11% entre 60 años y más. Esta distribución resulta congruente con la población priorizada del programa que es precisamente la que agrupa a las y los jóvenes que han abandonado sus estudios.
- Un 13% se reconoció como parte de la comunidad LGBTTTI; el 6.1% se autoadscribió como indígena y un 5% se consideró afrodescendiente. Un 7% de los participantes planteó tener alguna condición de discapacidad. La principal actividad que realizan las personas participantes es el estudio con un 48.3%.
- El análisis de la dimensión ***expectativas*** permite plantear que los PILARES fueron la principal vía de difusión del Programa y la percepción de las personas encuestadas sobre la medida en que el programa PILARES Ciberescuelas le ayudaría a iniciar, continuar o concluir estudios de diferentes niveles o tipos educativos, fue altamente positiva. De la misma forma el nivel de confianza generado al inscribirse a un programa de gobierno fue valorado de forma satisfactoria por el 98.23% de la muestra quien distribuyó sus marcajes en las opciones muy alto, alto y medio.
- La ***imagen*** que se tiene del programa es satisfactoria; ya que el 90.4% de los encuestados tuvo una percepción positiva sobre la claridad, suficiencia y precisión de la información proporcionada.
- La ***calidad de la gestión*** fue valorada de forma positiva: el 95% de la muestra consideró que los trámites de ingreso fueron pocos y sencillos o los necesarios. El 94.8% de las personas encuestadas consideró que los talleres u otras actividades mantenían una calidad sostenida **siempre** y el 99.7% reconoció la amabilidad y el respeto como cualidades del trato recibido por los funcionarios encargados de la implementación del programa.
- La ***calidad del beneficio*** fue una dimensión valorada de forma satisfactoria en todos los indicadores que fueron tomados en consideración. El 90% de los encuestados consideró que los servicios brindados por el programa responden ***totalmente*** a sus necesidades de

superación; mientras que los aspectos que más contribuyeron al mejoramiento de la calidad de vida fueron los relativos al avance en el grado educativo (79.38%) y la satisfacción personal (56.68%). Las restantes opciones tuvieron porcentajes que fueron desde 27.85% en la toma de decisiones hasta 15.78% en mejoramiento de los ingresos. Resulta significativo el hecho de que todas las opciones resultaron valoradas. El 98.56% calificó los servicios otorgados por el programa como ***muy buenos*** (74.24%) y ***buenos*** (24.32%).

- La dimensión ***contraprestación*** analizó, en primer lugar, el aspecto relativo a los gastos generados por el programa. El 86.8% de los participantes en la encuesta consideró que el programa no le había generado gastos adicionales y solo un 13.2% expresó que sí. Los gastos más comunes resultaron ser los relativos al transporte y a la compra de materiales. Un 59.6% apuntó que la participación en el programa había condicionado modificación de sus actividades cotidianas.
- La dimensión ***participación y cohesión social*** tuvo resultados muy interesantes; ya que al establecer una comparación entre la participación en actividades comunitarias antes y después de incorporarse al programa se pudo apreciar el cambio de opiniones: de un 17.9% en la opción antes a un 65.5% en la opción después. Como resultado hay un ascenso de 47.6 puntos porcentuales; en esa misma medida se desciende en los marcajes negativos. A la vez, el 68.4% de los participantes en la encuesta consideró que la participación en el programa había contribuido a la integración familiar y, aunque este es un resultado positivo, no debe obviarse el hecho de que la estrategia PILARES tiene entre sus propósitos el fortalecimiento del tejido social desde una visión de contención de las violencias, para lo cual es necesario que las personas se conozcan, desarrollen confianza y construyan solidaridades.
- El nivel de **satisfacción** de los participantes en el aspecto referido al cumplimiento de sus expectativas resultó alto; ya que el 93.1% de los encuestados distribuyó sus marcajes en la opción mucho. El nivel de satisfacción con los servicios otorgados también tuvo resultados altamente positivos: el 99.8% seleccionó las opciones ***totalmente satisfecho*** (88.2%) y ***parcialmente satisfecho*** (11.6%); al igual que la valoración sobre la labor desarrollada por los servidores públicos con el 94.8% de los marcajes en las opciones 10 (62.2%); 9 (23.3%) y 8 (9.3%). La valoración integral del programa concentró el 96.3% de los marcajes en las categorías 10 (63.1%); 9 (24.3%) y 8 (8.9%); mientras que el indicador relativo a si se recomendaría a otras personas incorporarse al programa, también tuvo altos puntajes; ya que 611 personas usuarias se pronunciaron afirmativamente y solo 10 manifestaron la opinión contraria.
- La dimensión ***quejas y sugerencias*** arrojó que un 34.6% de la muestra señaló no tener conocimiento o desconocer las vías para externar las mismas; de ahí que se debe continuar profundizando en los mecanismos utilizados en esta dirección para lograr que todas las personas usuarias finales conozcan cómo externar sus juicios y proposiciones.

VI. HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA

A partir de los resultados que se obtuvieron en los distintos módulos de la evaluación se procedió a organizar los hallazgos y la información obtenida durante el proceso de evaluación interna para integrarlos en la matriz. Esta es una herramienta útil como apoyo y orientación para el mejoramiento del programa; ya que reúne aquellos aspectos que deben ser objeto de atención priorizada y permite una comprensión homogénea de los diferentes componentes estudiados. Como herramienta de control de calidad su elaboración permite un proceso de análisis y discusión efectiva sobre la consistencia de las principales conclusiones a las que se arribó.

CATEGORÍAS	ÁREAS DE MEJORA	PROPUESTAS DE MEJORA	ÁREA RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO	PLAZO DE CUMPLIMIENTO	MEDIO DE VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO
Diagnóstico y planeación	1.1 Control y seguimiento al desarrollo de las diferentes variantes de la oferta educativa	Continuar perfeccionado los mecanismos de planeación del desarrollo de las diferentes variantes de la oferta educativa para evitar duplicaciones y optimizar su implementación.	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Anual	Instrumentos de control del Programa y Plan de trabajo del área
Operación, producción y entrega de servicios	2.1 Criterios para la definición de metas de talleres y personas usuarias	Homologar, por parte de las diferentes áreas que trabajan en el programa, los criterios que se utilizarán para la determinación de metas de talleres y personas usuarias, de forma tal que no se produzcan interpretaciones distintas y que los datos reflejen exactamente lo que se hace.	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Anual	Plan anual de trabajo, Informe del Programa Presupuestario, Información al SICOPI|
	2.2 Capacitación de los beneficiarios facilitadores de servicios	Elaborar el programa anual de capacitación del programa en función de las necesidades concretas de los talleristas y funcionarios dando prioridad a la formación didáctica pedagógica de los mismos e incorporar	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Anual	Programa Anual de Capacitación del programa 2023

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Área responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
		otras variantes de cursos que sean orientados dentro del año del fiscal.			
	2.3 Difusión del programa	Ampliar el trabajo de difusión del programa a grupos focales de la comunidad (líderes de la comunidad, líderes religiosos, escuelas, personas adultas mayores, jóvenes, etc.) combinando la utilización de las redes sociales con la divulgación casa por casa.	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Anual	Plan de Trabajo Anual
	2.4 Mecanismos de participación social	Sistematizar en tiempo y espacio el desarrollo de las asambleas vecinales como una vía esencial para favorecer el diálogo y la participación social de las personas usuarias de los servicios y de comunidades aledañas a los PILARES	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Anual	Plan de Trabajo Anual, Minutas de Asambleas realizadas
Seguimiento y monitoreo	2.5 Sistemas de Información del Programa	Establecer coordinaciones sistemáticas con la Dirección Técnica de la CGIEI para alimentar el Sistema de Registro de Información con aquellas cuestiones específicas del programa que permiten tener una adecuado seguimiento y monitoreo de la labor de las personas usuarias y las beneficiarias facilitadoras de servicios.	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Trimestral	Minutas de reuniones y breve caracterización de los módulos o pestañas incorporados

Categorías	Áreas de mejora	Propuestas de mejora	Área responsable del cumplimiento	Plazo de cumplimiento	Medio de verificación del cumplimiento
	2.6 Sistema de indicadores del programa	Revisar la matriz de indicadores del Programa Social para valorar la posibilidad de incluir alguno que permita conocer de manera más puntual la contribución a la disminución del abandono escolar; así como el comportamiento cualitativo de las acciones realizadas.	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Anual	Reglas de Operación 2024
Resultados	2.7 Seguimiento a la labor de los docentes y talleristas de las diferentes áreas	Establecer con la suficiente claridad y precisión las funciones principales de los Coordinadores y Subcoordinadores que laborarán en las 16 alcaldías para garantizar el seguimiento efectivo a labor de los docentes y talleristas en cada PILARES	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria	Anual	Perfil de Coordinadores y Subcoordinadores
	2.8 Resultados del programa y propuestas de mejora	Valorar el nivel de satisfacción de las personas usuarias del programa para promover su participación en los procesos de mejora y perfeccionamiento del mismo.	Dirección de Contenidos y Métodos de Educación Comunitaria y Dirección Técnica	Anual	Informe de resultados de encuestas de satisfacción

VII. Anexos

7.1 Cuestionario de Entrevista

Orientaciones generales:

1. Cada programa deberá seleccionar **tres personas** que responderán las preguntas que se hacen en cada uno de los aspectos a considerar (Diagnóstico y planeación; producción y entrega de resultados, bienes y servicios; seguimiento y monitoreo de las actividades y resultados).
2. Para la selección de las personas se tendrán en cuenta los siguientes requisitos: una persona con **cargo de responsabilidad directiva** en el programa (director de área o superior); una persona **involucrada directamente en la operación territorial del programa** (personal de base, estructura, honorarios, facilitador de servicios, etc.) *sin funciones directivas* y una persona encargada de la planeación, el monitoreo o la evaluación interna del programa, **sin responsabilidades directas en su operación.**
3. Los enlaces designados para realizar el proceso de evaluación interna de cada programa, previa consulta con las autoridades respectivas, enviarán a la DGPEE los nombres de las personas designadas para llevar a cabo este proceso. **La fecha tope para la recepción de las plantillas llenadas será el 11 de mayo.**
4. Los cuestionarios a responder son idénticos para todos los participantes; e incluyen los siguientes aspectos:

Programa Social: _____

Marcar con una cruz (X) en la categoría que corresponda:

Persona con cargo de responsabilidad directiva: ___

Persona involucrada en la operación del programa sin funciones directivas: ___

Persona sin responsabilidades directas en su operación: ___

Responda de forma sintética y precisa las siguientes preguntas:

Diagnóstico y planeación:

1. ¿Qué documentos, fuentes de información o registros administrativos se han añadido en el último ejercicio fiscal para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?

2. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa? Concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera.

Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios

3. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?

4. ¿Cuáles han sido las acciones adicionales de formación y capacitación al interior del programa que fueron incorporadas en el año 2022? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones). Alternativa: informar sobre las necesidades de capacitación.

5. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?

6. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2022?

7. ¿Qué mecanismos de participación social incorpora el programa y en qué fase de su implementación se instrumentan? ¿Qué áreas de mejora tienen estas formas de participación ciudadana?

Seguimiento y monitoreo de las actividades

8. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?

9. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?

10. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?

11. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?

Resultados

12. ¿En qué aspectos o dimensiones del problema público o de la necesidad social identificada incide con mayor claridad el programa?

13. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?

14. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?

7.2 Cuestionario de Encuesta de Satisfacción de personas usuarias

Programa social: PILARES Ciberescuelas, 2022

Dependencia responsable del programa: Secretaría de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
1. Social-educativa	1.1 Información general del usuario	Sexo	1. Sexo	01 Hombre 02 Mujer 99 No responde
		Diversidad sexual	2. ¿Se reconoce como parte de la población LGBTTTIQ+?	01 Sí 02 No 99 No responde
		Edad	3. ¿Cuántos años cumplidos tiene usted?	_____
		Alcaldía	4. ¿En qué alcaldía vive usted?	Combo 1
		Colonia	5. ¿En qué colonia vive usted?	Combo 2
		Etnicidad	6. De acuerdo con su cultura, ¿se considera indígena?	01 Sí 02 No 99 No responde **** Si la respuesta es No o No responde pasar al reactivo 8***
		Etnicidad_01	7. ¿A cuál cultura indígena pertenece?	Combo 3
		Lengua indígena	8. Entiende o habla alguna Lengua Indígena	01 Sí 02 No 99 No responde **** Si la respuesta es No o No responde pasar al reactivo 10***
		Lengua indígena_01	9. ¿Cuál lengua indígena entiende o habla?	Combo 4
		Afrodescendencia	10. Por sus antepasados y de acuerdo con sus costumbres y tradiciones, ¿se considera afromexicano(a),	01 Sí 02 No 99 No responde

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
			negro(a) o afrodescendiente?:	
		Discapacidad	11. ¿Tiene usted alguna discapacidad?	01 Sí 02 No 99 No responde
		Discapacidad_01	12. Tipo de discapacidad ***Puede seleccionar más de una opción si presenta dos o más tipos de discapacidad***	01 Discapacidad física 02 Discapacidad intelectual 03 Discapacidad mental 04 Discapacidad sensorial (auditiva y/o visual)
		Ocupación	13. ¿Cuál es su principal ocupación?	01 Empleado/a sector público 02 Empleado/a sector privado 03 Desempleado/a 04 Estudiante 05 Trabajador/a independiente 06 Negocio propio o familiar 07 Labores del hogar 08 Trabajador(a) doméstica 09 Pensionado o jubilado 10 Eventual (si trabaja 1 a 2 veces por semana) 11 No responde
	1.2 Actividades educativas	Actividad fundamental	14. ¿Cuál es la actividad fundamental que realiza en la Ciberescuela?	01 Estudios de alfabetización 02 Estudios de primaria 03 Estudios de secundaria 04 Estudios de bachillerato 05 Estudios de

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
				licenciatura 06 Participación en talleres: **** Si la respuesta es cualquiera del 01 al 05 pasar al reactivo 16***
		Talleres	15. ¿En qué talleres participa? ***Puede seleccionar más de una opción***	Combo 5
2. Expectativas	2.1 Divulgación del programa	Difusión	16. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?	01 A través de los propios PILARES 02 Familiares o amigos 03 Vecinos 04 Servidores públicos o promotores 05 Propaganda impresa 06 Internet 07 Televisión 08 Redes sociales 09 Radio 10 Medios de comunicación impresos (revistas, periódicos, etc.) 11 Participando en otro programa social 12 Otro: _____
	2.2 Confianza en el programa	Temporalidad	17. ¿Cuánto tiempo lleva siendo beneficiario(a) del programa social?	01 Menos de seis meses 02 De seis meses a un año 03 De un año a dos 04 Más de dos años

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
	2.3 Percepción del programa	Continuidad de estudios	18. Antes de entrar al programa usted pensó que la medida en que este le ayudaría a iniciar, continuar o concluir sus estudios era:	01 Mucho 02 Poco 03 Nada
		Confianza	19. ¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa de gobierno?	01 Muy alto 02 Alto 03 Medio 04 Bajo 05 Ninguno
3. Imagen del programa	2.1 Conocimiento del programa	Información proporcionada	20. En una escala del 1 al 10, donde 1 es lo más bajo y 10 lo más alto. ¿Qué tan clara, suficiente y precisa le pareció la información proporcionada por el programa (Convocatoria, requisitos, reglas de operación, etc.)?	01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10
		Conocimiento servicios	21. ¿Considera que tiene conocimiento suficiente sobre las características de las asesorías, talleres y actividades impartidos en el programa?	01 Sí 02 No 99 No responde
4. Calidad de la gestión	4.1 Trámites	Trámites	22. ¿Cómo fueron los trámites realizados para su incorporación al programa?	01 Muchos y complejos 02 Pocos y sencillos 03 Los necesarios
	4.2 Eficiencia en el proceso de incorporación	Registro	23. ¿Su proceso de registro al programa fue sencillo, ágil y transparente?	01 Sí 02 No 99 No responde

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
		Servicios	24. ¿Los servicios prestados por los docentes, talleristas y monitores fueron de calidad?	01 Siempre 02 Algunas veces 03 Nunca
	4.3 Atención al beneficiario	Atención	25. ¿El trato del personal encargado de operar el programa fue amable y respetuoso?	01 Sí 02 No 99 No responde
5. Calidad del beneficio	5.1 Pertinencia del beneficio	Necesidades	26. ¿Las características de los servicios otorgados responden a sus necesidades de superación?	01 Totalmente 02 Parcialmente 03 No responde a mis necesidades
	5.2 Impacto del beneficio	Calidad de vida	27. ¿En qué aspectos de los señalados a continuación el programa ha contribuido a mejorar su calidad de vida? ***Puede seleccionar más de una opción***	01 El avance en el nivel educativo 02 El mejoramiento de los ingresos 03 Las opciones para obtener un empleo y/o acceder a otros mejor remunerados 04 La toma de decisiones 05 La satisfacción personal 06 El mejoramiento de las relaciones personales con familiares y/o conocidos 07 La seguridad del entorno 08 Otros, ¿cuáles?
	5.3 Facilitadores prestadores de servicio	Calificación servicios	28. ¿Cómo calificaría los servicios entregados?	01 Muy buenos 02 Buenos 03 Regulares 04 Malos 05 Muy malos

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
6. Contraprestación	6.1 Costos relacionados con la realización de la contraprestación	Gastos	29. ¿Su participación en el programa le ha generado gastos adicionales?	01 Sí 02 No 99 No responde **** Si la respuesta es No pasar al reactivo 31***
		Gastos_01	30. Los gastos realizados están relacionados con:	01 Transporte 02 Materiales 03 Ausencias al trabajo por realizar actividades del programa: 04 Otros, cuáles: _____
		Tiempo invertido	31. ¿Sus actividades cotidianas se han modificado para asistir a las actividades ofrecidas en la Ciberescuela?	01 Sí 02 No 99 No responde
7. Participación y cohesión social	7.1 Compromiso comunitario	Participación previa	32. ¿Antes de incorporarse a los PILARES tenía participación en las actividades de la comunidad?	01 Sí 02 No 99 No responde
		Participación actual	33. ¿Tiene una participación mayor en las actividades de la comunidad a partir de su incorporación al programa?	01 Sí 02 No 99 No responde
	7.2 Cohesión familiar	Integración	34. ¿En qué medida su incorporación al programa ha favorecido la integración con su familia?	01 Mucho 02 Poco 03 Nada

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
8. Nivel de satisfacción	8.1 Expectativas	Aspiración	35. ¿En qué medida los servicios del programa cumplieron con sus expectativas previas a la incorporación al mismo?	01 Mucho 02 Poco 03 Nada
	8.2 Satisfacción general	Satisfacción servicios	36. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con los servicios otorgados por el programa?	01 Totalmente satisfecho 02 Parcialmente satisfecho 03 Insatisfecho
		Servidores públicos	37. En una escala del 1 al 10, donde 1 es lo más bajo y 10 lo más alto. ¿Cómo valora la labor de los servidores públicos encargados de la implementación del programa?	01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10
	8.3 Valoración general	Programa	38. Utilizando una escala del 1 al 10 donde uno es el nivel más bajo y diez el más alto. ¿Cómo valora integralmente al programa?	01 1 02 2 03 3 04 4 05 5 06 6 07 7 08 8 09 9 10 10
		Recomendación	39. ¿Recomendaría a algún familiar o conocido incorporarse al programa?	01 Sí 02 No 99 No responde

Dimensión	Sección	Variable	Reactivos o Preguntas	Respuestas
9. Quejas o sugerencias	9.1 Conocimiento de los mecanismos para atender quejas y sugerencias	Mecanismos de atención	40. ¿El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión (queja o sugerencia)?	01 Sí 02 No 03 Lo desconozco
	9.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios	Quejas o sugerencias	41. ¿Ha presentado quejas o sugerencias sobre el programa?	01 Sí 02 No 99 No responde

7.3 OFICIO SECTEI/DGAF/742/2023

GOBIERNO DE LA CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN
DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

2023 Francisco VILLA

Ciudad de México, a 11 de mayo 2023
SECTEI/DGAF/748/2023
Asunto: Información Presupuestal para Evaluación Interna 2023

LIC. JAQUELINE REYES MARTÍNEZ
SUBDIRECTORA DE PLANEACIÓN Y ENCARGADA DE DESPACHO
DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN ESTRATÉGICA
P R E S E N T E.

Con fundamento en el artículo 129 fracciones I, IV del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, y en atención a su similar **SECTEI/DGPEE/221/2023**, mediante el cual solicita sea complementado el cuadro anexo con información presupuestaria del ejercicio fiscal 2022, de los tres programas sociales: Pilares Ciberescuelas, Pilares para la Autonomía Económica y Becas Pilares Bienestar, con el fin de contar con los elementos que se requieren para la **Evaluación Interna de los Programas Sociales** que opera esta Secretaría.

Con el fin de dar atención a lo anterior, anexo al presente el cuadro requisitado con la información presupuestal del ejercicio 2022, que dispone esta Dirección General de Administración y Finanzas con respecto a los Programas Sociales citados.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

A T E N T A M E N T E

MTRA. CLAUDIA LILIANA SÁNCHEZ CARMONA
DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

At'n. turno: 914

C.c.c.e.p. Dra. Jesús Ofelia Angulo Guerrero.- Secretaria de Educación, Ciencia, Tecnología e Innovación de la Ciudad de México
C. Derek Jordán Moreno Casasola. - Encargado del Despacho de la Coordinador General de Inclusión Educativa e Innovación
Lic. Fausto Galarce Rojas. – Subdirector de Finanzas de la SECTEI

CSC/FGR/PRS

Barranca del Muerto 24, 4to. Piso, Col. Guadalupe Inn
Alcaldía Álvaro Obregón, C.P. 01020,
Ciudad de México

CIUDAD INNOVADORA Y DE DERECHOS / **NUESTRA CASA**

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO DEL PERIODO 2019-2020-2021-2022 POR CAPÍTULO DE GASTO

Los montos aprobados y ejercidos correspondientes al ejercicio fiscal 2019, registrados en el sistema contable SAP-GRP del Área Funcional Programa "Puntos de Innovación, Libertad, Artes, Educación y Saberes de la Ciudad de México", en los capítulos de gasto 1000 "Servicios Personales", 2000 "Materiales y Suministros", 3000 "Servicios Generales", 4000 "Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas" y 5000 "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles", no es posible desagregarlos por Programa Social toda vez que el recurso se asignó y ejerció de manera global. Por tanto, el monto que se ofrece en estos capítulos es el correspondiente al Área funcional PILARES en su conjunto.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO, 2019		
CAPÍTULO DE GASTO	APROBADO	EJERCIDO
1000	$26,325,000.00	$14,163,061.20
2000	$40,000,000.00	$50,331,766.71
3000	$0.00	$19,887,000.00
4000	$220,000,000.00	$164,134,400.00
5000	$349,570,000.00	$173,327,004.15
Total	**$635,895,000.00**	**$421,843,232.06**

En la siguiente tabla se muestra el presupuesto que inicialmente fue aprobado para la operación del programa social Beca PILARES en sus ediciones 2019-2020-2021-2022, así como el presupuesto que se ejerció durante dichos periodos.

PRESUPUESTO APROBADO Y EJERCIDO POR CAPÍTULO DE GASTO, PERIODO 2019-2021				
CAPÍTULO DE GASTO	2019		2020	
	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO
1000	-	-	-	-
2000	-	-	-	-
3000	-	-	-	-
4000	$32,000,000.00	$8,282,400.00	$192,000,000.00	$94,835,950.00
5000	-	-	-	-
Total	**$32,000,000.00**	**$8,282,400.00**	**$192,000,000.00**	**$94,835,950.00**

CAPÍTULO DE GASTO	2021		2022	
	APROBADO	EJERCIDO	APROBADO	EJERCIDO
1000	-	-		
2000	-	-		
3000	-	5,913,356.76		
4000	$106,520,800.00*	$83,853,127.00	$ 106,520,800.00**	$70,402,720.00
5000	-	-		
Total	**106,520,800.00***	**89,766,483.76**	**$ 106,520,800.00**	**$70,402,720.00**

*En la GOCDMX N° 659 del 11 de agosto de 2021 se publicaron las modificaciones al presupuesto y este quedó en 93, 426,400.00

** Aunque el presupuesto aprobado fue de $106,520,800.00; para la operación del programa solo se otorgó una suficiencia presupuestal (en el capítulo 4000) de 100,000,000.00.

PRESUPUESTO MENSUAL ASIGNADO POR TIPO DE BENEFICIARIO[1] PERIODO 2022		
TIPO DE BENEFICIARIO	MONTO MENSUAL POR BENEFICIARIO	NÚMERO DE BENEFICIARIOS [1]
Estudiantes de secundaria	$960	183
Estudiantes de bachillerato	$960	2,843
Estudiantes de licenciatura	$1,440	3,966
Personas beneficiarias facilitadores de servicios (Apoyos Técnicos)	$9,013.00	10

En la siguiente tabla se muestra el número de ministraciones y el presupuesto erogado a los jóvenes estudiantes según su nivel educativo, así como a las personas beneficiarias facilitadoras de servicios.

Presupuesto mensual asignado por tipo de beneficiario[1]		
TIPO DE BENEFICIARIO	2022	
	MINISTRACIONES	PRESUPUESTO EJERCIDO
Estudiantes de secundaria	Hasta 10	$ 1,296,000.00
Estudiantes de bachillerato	Hasta 10	$ 18,908,160.00
Estudiantes de licenciatura	Hasta 10	$ 49,116,960.00
Personas beneficiariasfacilitadoras de servicios (Apoyos Técnicos)	Hasta 12	$1,081,600.00
Total		**$70,402,720.00**

En la siguiente tabla se muestran las fechas de publicación de las modificaciones presupuestales en las Reglas de Operación del Programa, correspondientes al año 2022.

MODIFICACIONES A REGLAS DE OPERACIÓN[1] PERIODO 2022					
CONCEPTO	FECHA DE PUBLICACIÓN	NO. DE APOYOS APROBADOS	NO. DE APOYOS MODIFICADOS	MONTO APROBADO	MONTO MODIFICADO
Reglas de Operación Beca PILARES	17/01/2022	8,314	N/A	$100,000,000.00	N/A
Modificación a las Reglas de Operación Beca PILARES	28/11/2022	N/A	7,002	N/A	$71,358,400.00

VIII. BIBLIOGRAFÍA

- **Blanco, E. (2014)**: La desigualdad social en el nivel medio superior de educación de la Ciudad de México. Papeles de población, 20(80), 249-280. Disponible en https://www.redalyc.org/pdf/112/11231067009.pdf

- **CDHDF (2017):** Reporte en el marco del encuentro con la Relatora Especial sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de Naciones Unidas. Situación de los Derechos de los Pueblos Indígenas en la Ciudad de México. Recuperado de https://cdhcm.org.mx/wp-content/uploads/2018/02/pueblos-indigenas-cdmx.pdf

- **COLMEX (2018):** Desigualdades en México 2018. Ciudad de México, México: 1a ed. Recuperado en https://desigualdades.colmex.mx/informe-desigualdades-2018.pdf

- **CONALEP (2015):** Abandono escolar en el CONALEP desde la perspectiva del estudiante. Recuperado de http://www.conalep.edu.mx/intacadprop/AreaInternacional/Prospecci%C3%B3n%20Educativa/Documents/Estudios2015/AbandonoEscolar_Nal.pdf.

- **CONEVAL (2018):** Informe de evaluación de la política de desarrollo social 2018 resumen ejecutivo (pp. 36-50). Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/IEPSM/IEPSM/Documents/RESUMEN_EJECUTIVO_IEPDS2018.pdf

- **Evalúa CDMX (2016):** ÍNDICE DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO UN ENFOQUE DE DERECHOS SOCIALES UNIVERSALES CONSEJO DE EVALUACIÓN DEL DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. Recuperado de http://www.sideso.cdmx.gob.mx/documentos/EVALUA/2015/IDS%20CDMX.pdf

- **García Aretio, L. (2019):** El problema del abandono en estudios a distancia. Respuestas desde el Diálogo Didáctico Mediado.

- **GOCDMX (2020):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del programa social, “Ciberescuelas en PILARES, 2020”, publicadas el día 2 de enero de 2020, publicadas en la GOCDMX N° 395 de 27 de julio de 2020.

- **GOCDMX (2020):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, Ciberescuelas en PILARES, 2020”, GOCDMX N° 253 de 2 de enero de 2020.

- **GOCDMX (2020):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, “Ciberescuelas en Pilares, 2021”, No. 499 de 22 DE DICIEMBRE DE 2020

- **GOCDMX (2020):** Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del programa social, Ciberescuelas en PILARES, 2020", publicadas en la Gaceta Oficial, del 24 de julio de 2020, GOCDMX N° 502, 28 de diciembre de 2020.

- **GOCDMX (2021):** Aviso mediante el cual se da a conocer el cambio de nomenclatura de los Programas Sociales a cargo de la SECTEI, N° 678 Bis.

- **GOCDMX (2021):** Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2022 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, No. 835 de 22 DE ABRIL DE 2022.

- **GOCDMX (2022):** Aviso mediante el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Social, Pilares, Ciberescuelas 2022, publicadas en la Gaceta Oficial N° 764 del 7 de enero de 2022

- **GOCDMX (2023):** Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2023 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, Gaceta Oficial N° 1100 de 9 de mayo de 2023

- **González-Forteza, C., y otros (2015):** Depresión en adolescentes. Un problema oculto para la salud pública y la práctica clínica. Boletín Médico del Hospital Infantil de México, 72(2), 149-155. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-11462015000200149

- **Hernández, H., Flores, R., Santoyo, R., & Millán, P. (2010)**. Situación del rezago acumulado en México. Hacia una reforma del Sistema Educativo Nacional (pp. 117-162). UNAM. Disponible en: http://www.planeducativonacional.unam.mx/PDF/completo.pdf

- **INEA CDMX (2018):** Rostros del rezago DEMOCRATIZACIÓN EDUCATIVA EN MÉXICO (pp. 1-70). Ciudad de México. Recuperado de http://cdmx.inea.gob.mx/ejemplos/doctos/LibroRostrosDelRezago.pdf

- **INEE (2016):** Estudio sobre las intervenciones para abatir el abandono escolar en educación media superior [Ebook] (pp. 1-40). Recuperado de https://www.inee.edu.mx/portalweb/suplemento12/abandono-escolar-en-ems-yono-abandono.pdf

- **INEE (2018):** Educación media superior: los desafíos. Revista de Evaluación para Docentes y Directivos. Recuperado de https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/Red09.pdf

- **INEE (2019):** LA EDUCACIÓN OBLIGATORIA EN MÉXICO Informe 2019. Recuperado de https://www.inee.edu.mx/medios/informe2019/stage_01/cap_0103.html

- **INEE (2019a):** ¿Qué hacen los planteles de educación media superior contra el abandono escolar? Recuperado de https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P1D256.pdf

- **INEGI (2016):** Estadísticas a propósito del día internacional de la juventud (15 a 29 años). 12 de agosto. Datos Ciudad de México, Instituto nacional de Estadística y Geografía, México. Recuperado de https://www.beta.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2016/Juventud2016_9.pdf

- **INEGI (2016a)**: Encuesta intercensal 2015. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/programas/intercensal/2015/default.html#Tabulados

- **INEGI (2018)**: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), población de 15 años y más edad. Tabulado I Trimestre 2018 [web], Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Instituto Nacional de Estadística y Geografía, México. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/app/tmp/Infoenoe/Default_15mas.aspx

- **RIED:** Revista Iberoamericana de Educación a Distancia, 22(1), 245-270. doi: https://doi.org/10.5944/ried.22.1.22433

- **SNIE (2018):** REPORTE DE INDICADORES EDUCATIVOS. Indicadores y Pronósticos Educativos SEP. Recuperado de http://snie.sep.gob.mx/indicadores.html