

## SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO

LIC. MAURICIO RODRÍGUEZ ALONSO, SECRETARIO DE EDUCACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO, con fundamento en los artículos 87 y 115 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 15 fracción XIX, 16 fracciones III, IV y 23 Quater de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; 5o y 13 de la Ley de Educación del Distrito Federal; 32, 33 y 42 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 64 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal; 122 fracción III de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y

### CONSIDERANDO

Que el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal establece que: “Las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de Desarrollo Social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento.

Que las evaluaciones internas y externas deberán incluir, al menos, el logro de los objetivos y metas esperados, el diseño, la operación, los resultados y el impacto alcanzado, en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo que en cada caso correspondan, la opinión de las y los beneficiarios, usuarios o derechohabientes y deberán darse a conocer a la Secretaría y al Consejo”.

Que la Secretaría de Educación, dentro del ejercicio fiscal 2016, operó los Programas Sociales que fueron publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 270, tomo I, del 29 de enero de 2016.

Por lo anterior, he tenido a bien expedir el siguiente:

**AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER A TRAVÉS DE SU ENLACE ELECTRÓNICO, LAS EVALUACIONES INTERNAS DE DIVERSOS PROGRAMAS SOCIALES DEL EJERCICIO FISCAL 2016 A CARGO DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO, QUE A CONTINUACIÓN SE ENLISTAN:**

- ✓ Programa de Servicios “Saludarte” 2016.
- ✓ Programa Formación y Actualización en Educación Inicial y Preescolar, para las Personas que Ofrecen Atención Educativa Asistencial, en los Centros de Atención y Cuidado Infantil (CACI), en la modalidad Públicos y Comunitarios en la Ciudad de México, ejercicio fiscal 2016.
- ✓ Programa de Alfabetización 2016.

[http://data.educacion.cdmx.gob.mx/docs/evaluaciones\\_internas\\_2017.pdf](http://data.educacion.cdmx.gob.mx/docs/evaluaciones_internas_2017.pdf)

### TRANSITORIO

ÚNICO.- Publíquese el presente aviso en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México.

Ciudad de México, a 26 de junio de 2017  
EL SECRETARIO DE EDUCACIÓN



LIC. MAURICIO RODRÍGUEZ ALONSO

# EVALUACIÓN INTERNA 2017 DEL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN Y ATENCIÓN AL REZAGO EDUCATIVO PARA PERSONAS ADULTAS 2016

## I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

### I.1 Nombre del Programa Social en 2016

El Programa tuvo dos nombres en 2016. Primero, en las Reglas de Operación (ROP) publicadas en enero de 2016 se denominó Programa de Alfabetización 2016 (GODF 29 de enero de 2016, N° 270, Tomo I, Décima Octava Época). Segundo, en las modificaciones a las ROP publicadas el 9 de junio del mismo año se llamó "Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas 2016" (GOCDMX, N° 90, 9 de junio de 2016, Décima Novena Época).

### I.2 Año de creación

El Programa comenzó inicialmente su operación en el año 2014 con el nombre de Programa de Alfabetización Diversificada.

### I.3 Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016

En el tiempo que lleva operando el Programa se han producido los siguientes cambios sustanciales:

Las Reglas de Operación del Programa fueron publicadas el 30 de enero de 2014 (GODF, N° 1788 Bis, 2014). Las primeras modificaciones entraron en vigencia el 14 agosto de 2014 (GODF, N° 1922) y el 30 de enero de 2015 (GODF No. 21, 2015). En ambas se precisaron el objetivo general y los específicos del Programa; se delimitaron los alcances y las metas físicas; se produjo el ordenamiento y vinculación de los procedimientos de instrumentación y operación; se realizaron las adecuaciones de los mecanismos de evaluación e indicadores; y también se redefinió la meta de atención pasando de 8,000 a 4,070 personas a causa de la valoración de la insuficiente incorporación de alfabetizadores observada hasta junio de ese año.

De igual manera, en las modificaciones que entraron en vigor el 27 de marzo de 2015 (GODF, No. 59, 2015) el Programa se denominó Programa de Alfabetización. Se estableció como meta incorporar a 3,600 personas, se creó una matriz de indicadores siguiendo la metodología de marco lógico y se consideraron a los supervisores y tutores como beneficiarios indirectos, de forma que se establecieron perfiles y procedimientos de acceso para estas figuras. A la vez, en las modificaciones se subsanaron deficiencias en las definiciones de población potencial, objetivo y beneficiaria, además de ajustar procedimientos de acceso y permanencia para diferentes figuras operativas. A partir de abril de 2015 se optó por sustituir la evaluación sumativa del aprendizaje de la lecto-escritura y utilizar como mecanismo de egreso exclusivamente la aprobación del módulo "La palabra" del Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA). A raíz de un convenio de colaboración con el INEA celebrado en junio de 2015 y modificado en agosto del mismo año, la meta de incorporación se elevó a 4,100 personas. El Programa desde el momento de su creación en enero 2014 y hasta el 2015 se concentró en las 5 delegaciones con mayor cantidad de población de 15 años y más en condición de analfabetismo (Iztapalapa, Gustavo A. Madero, Álvaro Obregón, Tlalpan y Xochimilco).

A partir de la experiencia adquirida las ROP 2016 (GODF No. 90, 2016) buscaron avanzar en la universalidad de la cobertura, atendiendo ahora a todas las delegaciones de la Ciudad de México, con la consecuente redefinición de la población objetivo y ajustes en la matriz de indicadores. En función de lo anterior se modificó la estrategia de cobertura territorial, creando coordinaciones regionales. Se crearon y reglamentaron las funciones de las figuras de promotor(a) y supervisor(a) y se integraron los perfiles de promotores y alfabetizadores, para que únicamente quedara el alfabetizador, además de especificar procedimientos de acceso para los beneficiarios directos del Programa (población en condición de analfabetismo incorporada) y los indirectos: alfabetizadores(as), tutores(as) y supervisores(as), y se estableció una nueva estrategia de incorporación que combina la definición de territorios objetivo con el establecimiento de colaboraciones con organizaciones sociales e instituciones públicas y privadas.

Para junio de 2016 considerando las precisiones que se han ido instrumentando dentro del Programa desde el momento de su implementación, se aprobó el rediseño del Programa en casi su totalidad. Las ROP del Programa ahora llamado Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas que han sustentado diversas modificaciones desde su creación y hasta la actualidad, no habían tomado en cuenta dentro de su población objetivo a las personas en condición de rezago educativo cuya cifra asciende, en la Ciudad de México, a 1,453 204 personas (105 155 en condición de

analfabetismo, 363 110 sin primaria iniciada o terminada y 984 939 sin secundaria iniciada o terminada) (INEGI, Encuesta Intercensal 2015).

Sin embargo, y a pesar de ser el anterior el dato más actualizado, se determinó utilizar como dato más fiable el ofrecido en el Censo de Población 2010 en el cual se reconoce la existencia de 1, 754,182 personas en condición de rezago educativo. En congruencia con lo apuntado el Programa de Alfabetización y Rezago Educativo para Personas Adultas 2016 está encaminado a garantizar el derecho a la alfabetización y la educación básica y a disminuir, durante los próximos tres años, el rezago educativo que afecta a 1,754,182 personas de 15 años o más de edad, residentes en las 16 delegaciones políticas que conforman la Ciudad de México. Con el fin de identificar en el territorio a la población más vulnerable, ampliar la cobertura y acercar los servicios de este Programa a la población objetivo, se decidió incorporar a personas de las mismas delegaciones y colonias donde opera el Programa para que participen como beneficiarios indirectos, de esta manera se da oportunidad a más personas de participar en los procesos educativos, mejorando su ingreso económico.

Cabe resaltar, que con la publicación de las Modificaciones a las Reglas de Operación en junio de 2016 se pretendió disminuir el analfabetismo, analfabetismo funcional y brindar acompañamiento para que logren certificarse en primaria o secundaria a la población de 15 años o más en las 16 delegaciones de la Ciudad de México. En función de lo anterior, se redefinió la población objetivo y la matriz de indicadores y se cambió la figura de Alfabetizador por la de Enlace Educativo, lo que permitirá realizar el proceso de alfabetización e incorporar la vinculación con otras instituciones educativas para continuar con la educación a nivel de primaria y secundaria. También se rediseñó la figura de Supervisor que pasó a hacer Apoyo Operativo y se conservó la figura de Tutor. En este sentido, se definieron los perfiles para las figuras de Enlace Educativo, Apoyo Operativo y Tutor. Por otra parte, permanece la estrategia de incorporación que combina la definición de territorios objetivo con el establecimiento de colaboraciones con grupos organizados, sociedad civil e instancias públicas y privadas.

#### **I.4 Problema central atendido por el Programa social 2016:**

El acceso a la educación está establecido como un derecho universal desde la creación de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y forma parte central de la política pública de los Estados Nacionales desde finales del siglo XIX.

De acuerdo a Rodríguez (2013) "En México se define el "rezago escolar" como la cantidad y proporción de individuos que no completaron la educación básica obligatoria, es decir los niveles de primaria y secundaria. La categoría se integra por tres grandes segmentos: analfabetas, personas sin la primaria terminada e individuos sin secundaria completa.". Por su parte, el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos considera que el rezago educativo está compuesto por la "Población de 15 años y más que no sabe leer ni escribir y/o que no ha iniciado o concluido su educación primaria o secundaria." (INEA, 2016).

En la segunda década de este siglo, el 35% de los mexicanos de 15 años y más está en condición de rezago educativo, es decir, su nivel educativo está por debajo de lo considerado básico: son analfabetas o no han concluido la primaria o la secundaria (INEGI, Encuesta Intercensal 2015).

El problema central que atiende el programa es de naturaleza económica, política y de justicia social, puesto que la sociedad no ha cumplido con el deber de asegurar un nivel mínimo de igualdad de oportunidades educativas para todos sus integrantes. Mientras existan personas en situación de rezago, la sociedad misma estará limitada para desarrollarse integralmente. De aquí que surja precisamente la necesidad de ofrecer a la sociedad formas efectivas de educación de buena calidad.

#### **I.5 Objetivo General:**

Atender hasta 10,200 personas adultas en condición de rezago educativo mediante servicios de alfabetización, así como acompañamiento para iniciar o concluir estudios de educación primaria o secundaria en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.

#### **I.6 Objetivos Específicos:**

- Otorgar servicios de alfabetización a personas en condiciones de analfabetismo a través de un modelo educativo con enfoque comunitario.

- Establecer un esquema de acompañamiento a las personas que no han iniciado o concluido la primaria o secundaria para contribuir a su certificación y apoyarlos en el dominio de la lectoescritura.
- Vincular a la población para que inicie o concluya la educación primaria y secundaria en alguna institución educativa de la Ciudad de México, mediante convenios de colaboración con instituciones públicas, privadas u organizaciones de la sociedad civil.
- Realizar el proceso de identificación de la población en condiciones de rezago educativo para promover el Programa e integrar grupos de estudio en donde se realizarán las acciones educativas.

### **1.7 Población objetivo del Programa Social en 2016**

El Programa de Alfabetización y Rezago Educativo para Personas Adultas 2016 forma parte de los programas sociales del Gobierno de la Ciudad de México y está encaminado a garantizar el derecho a la alfabetización y la educación básica, siguiendo así a lo dispuesto en el Artículo 97 de la Ley de Educación del Distrito Federal, y a disminuir, durante los próximos tres años, el rezago educativo que afecta a 1,754,182 personas de 15 años o más de edad, residentes en las 16 delegaciones políticas que conforman la Ciudad de México.

En términos del ejercicio, el Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas (PAAREPA) en 2016, se traduce en un cambio en la definición de la población objetivo con respecto a 2015 y el primer trimestre de 2016. Para proporcionar la cobertura educativa en la Ciudad de México, es necesario hacerlo a través de una estrategia de selección de Áreas Geoestadísticas Básicas (AGEB) de atención prioritaria que incluyen a 39.2% de la población potencial en las 16 delegaciones (población objetivo de 687,056 personas en condición de rezago educativo), según estimaciones realizadas por la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria (DEIC).

La población beneficiaria se constituye por las personas incorporadas a los servicios del PAAREPA, a partir de la promoción del Programa en las AGEB objetivo, a través de demanda específica de atención y a partir de la colaboración con instituciones públicas, privadas, laborales y organizaciones de la sociedad civil. La meta de incorporación (meta de población beneficiaria) proyectada para 2016 es hasta 10,200 personas en condición de rezago educativo atendiendo a la disponibilidad presupuestal.

### **1.8 Área encargada de la operación del Programa Social en 2016**

La Secretaría de Educación de la Ciudad de México, por medio de la Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria (DGEIC), es la responsable de implantar y operar el Programa de Alfabetización y Rezago Educativo para Personas Adultas en las 16 delegaciones de la Ciudad de México.

### **1.9 Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad**

El presente programa social otorgó como principal beneficio una combinación de prestación de servicios y otorgamiento de transferencias monetarias: a los educandos se les brindan servicios educativos mediante una estrategia diversificada; a los Enlaces Educativos, Tutores y personal de Apoyo Operativo una transferencia monetaria diferenciada, dadas las funciones que cada uno cumple dentro del programa y que sirve de apoyo económico para la labor que realizan en campo.

Es por eso que la población beneficiaria se divide en dos: directos, los educandos al recibir el principal beneficio del programa, el educativo; y los indirectos, Enlaces Educativos, Tutores y personal de Apoyo Operativo al involucrarse en procesos educativos y recibir una transferencia monetaria por la labor que realizan, descrita ampliamente en el apartado correspondiente. Los bienes y/o servicios otorgados se enlistan a continuación:

#### **Beneficiarios directos:**

- Recibir útiles escolares básicos para realizar la práctica alfabetizadora, los cuales podrán constar al menos de un cuaderno, dos lápices, una goma y un sacapuntas.
- Recibir de la SEDU una constancia de que cubrió las horas, sesiones o bloques temáticos requeridos de trabajo en grupo y tiene los elementos para presentar la evaluación que los hará constar como personas alfabetizadas y de aquellos educandos que concluyeron la primaria y secundaria a través del organismo o institución oficial de educación para adultos.
- Recibir apoyo para ser referidos a la institución u organismo oficial de educación para adultos con el fin de continuar con su educación básica (primaria y secundaria), de así desearlo.
- Recibir información general acerca de los Programas Sociales del Gobierno de la Ciudad de México con el fin de que estén en condiciones de acceder a ellos y aprovechar sus beneficios.

## **Beneficiarios indirectos**

### **Enlaces educativos:**

El Enlace Educativo registrado en el Programa recibirá un apoyo económico de la siguiente forma: Enlace Educativo \$3,000.00 (tres mil pesos 00/100. MN), al mes y en forma individual durante el tiempo que participe en el Programa. Para recibirlo deberá entregar un reporte sobre las actividades desarrolladas en el mes al que corresponde el apoyo, deberán entregar la información sobre la participación de los educandos y sobre sus avances educativos de manera mensual, más la información que se considere relevante para el funcionamiento del Programa. Además, por medio de los procesos de capacitación y formación, a estos participantes se les otorgarán herramientas que les permitan adquirir competencias profesionales para la planeación del proceso de enseñanza-aprendizaje y para la activación de ambientes de aprendizaje, así como experiencia en actividades docentes y pedagógicas. Adicionalmente se buscará generar en ellos habilidades en gestión de recursos y desarrollo de actividades de campo.

### **Tutores y apoyos operativos:**

El Tutor(a), por su parte, recibirá un apoyo económico de \$10,575.00 (diez mil quinientos setenta y cinco pesos 00/100. MN) al mes y los Apoyos Operativos registrados en el Programa recibirán un apoyo económico de \$7,920.00 (siete mil novecientos veinte pesos 00/100. MN) al mes. En ambos casos el apoyo económico se les entregará en forma individual durante el tiempo que participen en el Programa. Para recibirlo deberán entregar el reporte sobre las actividades desarrolladas en el mes al que corresponde el apoyo, de acuerdo con lo previsto en las Reglas de Operación

## **I.10 Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018**

**Eje 1.** “Equidad e Inclusión Social para el Desarrollo Humano”

**Área de Oportunidad 1.** “Discriminación y Derechos Humanos”

**Objetivo 1.** “Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas, independientemente de su origen étnico, condición jurídica, social o económica, migratoria, de salud, de edad, discapacidad, sexo, orientación o preferencia sexual, estado civil, nacionalidad, apariencia física, forma de pensar o situación de calle, entre otras, para evitar bajo un enfoque de corresponsabilidad la exclusión, el maltrato y la discriminación.”

**Meta 1.** “Eliminar las prácticas discriminatorias que generan exclusión y maltrato.”

**Línea de Acción 4.** “Apoyar el trabajo conjunto de grupos y organizaciones de la sociedad civil, para fortalecer las actividades orientadas a la incidencia en políticas públicas basadas en investigación, con enfoque de derechos y a favor de los grupos en situación de vulnerabilidad”.

El Programa de Alfabetización se alinea con el Área de Oportunidad: “Discriminación y Derechos Humanos” porque aunque no es su fin último, contribuye, a través de las actividades educativas, a resolver los problemas de exclusión, maltrato y discriminación en torno al acceso a la educación básica de personas en condición de vulnerabilidad y con esto contribuir a la generación de una mejor calidad de vida.

**Área de oportunidad 3 Educación.** “Deficiente calidad y persistencia de inequidad en el acceso al sistema educativo que obstaculizan la permanencia, eficiencia terminal, logros académicos y formación integral.”

**Objetivo 1.** “Impulsar el mejoramiento de la calidad de la educación para que los estudiantes cuenten con los conocimientos científicos, competencias y habilidades que favorezcan el desarrollo pleno de sus capacidades y de los valores que demanda una sociedad democrática e igualitaria, entre los que destacan la laicidad y el enfoque de género y de derechos humanos.”

**Meta 1.** “Contribuir a elevar con efectividad y eficiencia los resultados de aprendizaje significativo de las escuelas e instituciones educativas de la Ciudad de México, en el marco de las facultades y ámbitos de competencia del gobierno de la Ciudad”.

**Línea de Acción 4.** Desarrollar modelos educativos flexibles e innovadores, tanto escolarizados como no escolarizados, para disminuir el analfabetismo puro, funcional, digital y estético, que permitan la generación de competencias de comunicación, acceso a la información y aprendizaje.

El Programa de Alfabetización se alinea con el Área de Oportunidad: “Deficiente calidad y persistencia de inequidad en el acceso al sistema educativo que obstaculizan la permanencia, eficiencia terminal, logros académicos y formación integral” porque contribuye a la incorporación de personas en condición de analfabetismo a procesos educativos, los cuales brindan la posibilidad de continuar con los estudios del nivel básico y con esto abonar al abatimiento del rezago educativo y al impulso de trayectorias escolares.

### I.11 Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegaciones.

#### Programa Sectorial de Educación 2013 – 2018

**Objetivo 3.** Asegurar mayor cobertura, inclusión y equidad educativa entre todos los grupos de la población para la construcción de una sociedad más justa

**Estrategia 3.7.** Intensificar y diversificar los programas para la educación de las personas adultas y la disminución del rezago educativo

#### Líneas de acción:

3.7.1. Llevar a cabo campañas para que las personas adultas valoren la importancia del aprendizaje durante toda la vida.

3.7.2. Asegurar que las personas adultas que lo requieran tengan la oportunidad de alfabetizarse o concluir la educación primaria, secundaria o del tipo medio superior.

3.7.3. Crear modelos que ayuden a las personas adultas al diseño de trayectos de formación que combinen aspectos académicos con saberes prácticos y capacitación laboral.

3.7.4. Priorizar la atención y recuperación de la población joven que abandona los estudios escolarizados prematuramente.

3.7.5. Llevar servicios educativos a centros de reclusión y readaptación social a través de modalidades abiertas y a distancia.

3.7.6. Desarrollar e impulsar modelos de atención que resulten apropiados para los diversos requerimientos de la población adulta.

3.7.7. Promover que las competencias laborales u otros saberes adquiridos por cuenta propia tengan reconocimiento formal en la educación de personas adultas.

3.7.8. Imprimir mayor rigor a los esquemas de evaluación con fines de acreditación de ciclos educativos completados fuera del sistema escolarizado.

3.7.10. Fortalecer la formación de agentes educativos que otorgan asesorías, conforman círculos de estudio y, en general, apoyan la educación de las personas adultas.

El Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas se alinea con el objetivo 3 del Programa Sectorial de Educación, en la estrategia 3.7. “Intensificar y diversificar los programas para la educación de las personas adultas y la disminución del rezago educativo” porque fomenta la educación a lo largo de la vida, a través del desarrollo de competencias en personas jóvenes y adultas, lleva sus servicios a personas en condición de analfabetismo en centros de reclusión, otorga una constancia de acreditación para que los que concluyan este nivel puedan continuar con su educación básica, posibilita la conclusión de los niveles de educación básica y la formación de agentes educativos con base en un modelo educativo apropiado.

### I.12 Presupuesto del Programa Social en 2016

El presupuesto modificado asignado al Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas para el ejercicio fiscal 2016, considera un monto total de recursos en el Capítulo 4000 "Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas" hasta por \$28,547,956.00 (veintiocho millones quinientos cuarenta y siete mil novecientos cincuenta y seis pesos 00/100), dentro de los cuales podrán considerarse las partidas 4441 “Ayudas sociales a actividades científicas y académicas” por un monto de \$28,281,060.00 (veintiocho millones doscientos ochenta y un mil sesenta pesos 00/100) y 4451 “Ayudas sociales a instituciones sin fines de lucro” por un monto de \$266,896.00 (doscientos sesenta y seis mil ochocientos noventa y seis pesos 00/100) con el propósito de lograr los objetivos y metas planteadas en las Reglas de Operación. Los montos asignados a los beneficiarios indirectos del Programa y su estimación en número a considerar para el ejercicio fiscal 2016, se muestran en el siguiente cuadro:

Figura	Apoyo mensual	Periodo		Periodo		Costo anual
		Enero-Junio		Julio-Diciembre		
		Beneficiarios Indirectos	Total periodo	Beneficiarios Indirectos	Total periodo	
Enlace Educativo	3,000.00	500	9,000,000.00	800	14,400,000.00	23,400,000.00
Tutor	10,575.00	13	824,850.00	13	824,850.00	1,649,700.00
Apoyo Operativo	7,920.00	28	1,330,560.00	40	1,900,800.00	3,231,360.00
<b>Total</b>		<b>541</b>	<b>11,155,410.00</b>	<b>853</b>	<b>17,125,650.00</b>	<b>28,281,060.00</b>

### I.13 Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016

La cobertura geográfica del programa plantea la atención de hasta 10,200 personas adultas en condición de rezago educativo mediante servicios de alfabetización, así como acompañamiento para iniciar o concluir estudios de educación primaria o secundaria en las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.

Para 2016 el Programa plantea las siguientes metas:

- \* Incorporar a 0.6% de la población en condición de rezago educativo elegibles para el Programa con respecto del total de población potencial en la Ciudad de México.
- \* Capacitar al 100% de los alfabetizadores incorporados al Programa.
- \* Lograr que un 40% de los aprendices que se incorporen al Programa concluyan el proceso de enseñanza aprendizaje.

Algunas de las características más relevantes de la población que fue atendida en 2016 se muestran en el siguiente cuadro:

DELEGACIÓN	ANALFABETAS	SIN PRIMARIA CONCLUIDA	SIN SECUNDARIA CONCLUIDA
ALVARO OBREGON	298	48	98
AZCAPOTZALCO	5	59	96
BENITO JUAREZ	0	25	77
COYOACAN	128	95	163
CUAJIMALPA	20	3	27
CUAUHTÉMOC	96	72	211
GUSTAVO A. MADERO	763	322	843
IZTACALCO	43	75	161
IZTAPALAPA	1,518	821	1,815
MAGDALENA CONTRERAS	0	139	241
MIGUEL HIDALGO	0	74	160
MILPA ALTA	25	61	64
TLAHUAC	17	21	89
TLALPAN	294	198	480
VENUSTIANO CARRANZA	47	49	137
XOCHIMILCO	352	56	134
<b>TOTAL</b>	<b>3,606</b>	<b>2,118</b>	<b>4,796</b>

SEXO	ANALFABETAS	SIN PRIMARIA CONCLUIDA	SIN SECUNDARIA CONCLUIDA
Hombres	831	598	2,078
Mujeres	2,775	1,520	2,718
<b>TOTAL</b>	<b>3,606</b>	<b>2,118</b>	<b>4,796</b>

#### **I.14 Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017**

El Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas 2016 cambió su nombre en el 2017 por el de Programa Maestr@ en tu casa. Entre las principales modificaciones y/o inclusiones que ha tenido se encuentran las siguientes:

**Integración de grupos de Estudiantes Digitales:** El/la Enlace Educativo deberá conformar el grupo en las aulas digitales con un mínimo de cinco estudiantes digitales a quienes se les enseñará el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), sus funciones y aplicaciones a través de estrategias de aprendizaje basadas en un método andragógico. Se aplicará un ejercicio diagnóstico y se sensibilizará al adulto en los usos de las TIC. Para su evaluación, se llevará a cabo una valoración por unidad y una evaluación final.

**Contacto con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, organizaciones civiles u órganos de representación ciudadana:** El personal Coordinador de Zona Educativa junto con las personas Enlaces Educativos, realizarán el primer acercamiento con los órganos de representación vecinal, los cuales coadyuvarán en la identificación de la población potencial y focalizarán la incorporación al programa, conformando un grupo comunitario educativo para la realización de barridos (recorridos domiciliarios) al nivel de localidad (manzanas que integran una AGEB) durante los cuales se generará el trabajo de prospección que permitirá mapear la ubicación de esta población.

**Reuniones comunitarias informativas:** El personal Coordinador de Zona Educativa, las personas Enlaces Educativos y el grupo comunitario, realizarán reuniones con la población potencial con la finalidad de concientizar y sensibilizar a los miembros de la comunidad sobre la importancia educativa e informará de los Programas del Gobierno de la Ciudad de México, puntualizando los relativos a la Secretaría de Educación.

**Ampliación del programa a educación media:** Se ampliará el universo de servicios no solo a alfabetización, primaria y secundaria, sino también a nivel medio superior con la intención de incorporarlos a SEDU para su posterior certificación.

**Vinculación para la formación laboral:** Se realizará el vínculo con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y organizaciones civiles para la capacitación de los usuarios del programa en el trabajo.

**Incorporación de figuras operativas:** el personal Apoyo Educativo fungirá como encargado de las planeaciones didácticas, material de apoyo, además de mantener un estrecho seguimiento del desempeño académico de los educandos y ofrecer el soporte en todo momento durante el proceso formativo.

**Algunas adecuaciones de redacción** para mejorar la lectura y comprensión de varios párrafos de las Reglas de Operación.

**Integración de lenguaje incluyente.**

## **II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017**

### **II.1. Área Encargada de la Evaluación**

En los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México Operados en 2016, se precisa: “El personal de las áreas de planeación, seguimiento, evaluación, o áreas afines, de la instancia responsable de los programas evaluados, pero ajeno a su operación, es a quien corresponde elaborar las evaluaciones, comprometiéndose en todo momento a considerar la opinión de las personas ejecutoras de los mismos, a fin de aprovechar su experiencia, generando procesos de retroalimentación; adicionalmente, en la medida de lo posible, se incluirá la opinión de las personas beneficiadas.” (GOCM, 2017: p.50).

De ahí que la evaluación interna del Programa quedó bajo la responsabilidad de la DGEIC, área encargada de instrumentar el Programa, y de la Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa (DEPMEE) de esta Secretaría. El perfil de las personas participantes en esta evaluación interna se muestra en el siguiente cuadro.

Puesto	Género	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
Encargado	Masculino	34	Lic. en Planeación Territorial	Encargado de la generación de las bases de datos del Programa	No tiene	No Proporcionar indicadores, formatos, etc. Elaborar bases de datos Elaborar mapas temáticos y georreferenciación Participar en la planeación, seguimiento y evaluación del Programa
Secretario particular (DGEIC)	Masculino	35	Mtro. en Estudios Políticos y Sociales	Encargado de apoyar al Director General en la atención y control de la audiencia diaria.	3 años	No Atiende la agenda del Director General. Recibe y despacha la correspondencia a las áreas competentes, de los asuntos recibidos en la oficina del Director General, para su debida gestión. Organiza y turna la información a las distintas áreas, dando seguimiento de los asuntos relacionados con su gestión. Elabora informes, tarjetas ejecutivas, notas informativas. Formula el informe mensual de los asuntos recibidos, despachados y pendientes, así como el avance en la atención y resolución de los asuntos de su competencia. Supervisa y coordina las actividades del personal adscrito a la oficina del Director General. Administra y optimiza los insumos asignados a la oficina del Director General, en el cumplimiento de las obligaciones y cargas de trabajo. Custodia y maneja el archivo de la correspondencia dirigida a la Dirección General, particularmente aquellas que requieran cumplimiento de términos.
Subdirección de Evaluación (DEPMEE)	Femenino	65	Dra. en Ciencias Pedagógicas y Mtra. en Comunicación	Evaluación de Programas Sociales	13 años	No Atiende las solicitudes de información de organizaciones y público en general sobre las actividades y programas de la SEDU. Asesoría pedagógica a programas y acciones sociales de la Secretaría. Análisis de los documentos de diseño y de las propuestas ciudadanas que deben ser valoradas por la SEDU. Evaluaciones internas de los programas que lleva a cabo la Secretaría de Educación de la Ciudad de México y de Acciones Institucionales, entre otras

## II.2. Metodología de la Evaluación

La Evaluación Interna 2017 forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018). Según se señala en los Lineamientos para la evaluación interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México: “El objetivo de plantear una evaluación integral por etapas o de mediano plazo es generar un proceso incremental de aprendizaje que permita de forma progresiva crear condiciones idóneas para la evaluación de los programas sociales en los diferentes ámbitos de gobierno de la Ciudad de México como contribución al afianzamiento de una cultura organizacional abierta al mejoramiento continuo.” (GOCM, 2017: 49).

Siguiendo las pautas de los mencionados Lineamientos esta es la segunda etapa de la evaluación en la que se analiza la operación y satisfacción del Programa Social lo que comprende el análisis de los procesos seguidos por el mismo para otorgar los bienes o servicios a la población atendida mediante el análisis de la calidad de atención del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base en 2016, además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016.

La actual evaluación se hizo con base en una metodología de evaluación cuantitativa y cualitativa, que está orientada a construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados para una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad

La ruta crítica del proceso de evaluación interna que se llevó a cabo en el Programa cubrió los tiempos y etapas que se muestran en la siguiente tabla:

Apartado de la evaluación	Período de análisis
I. Descripción del programa social	30 de abril
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017	30 de abril
III. Evaluación de la operación del Programa	10 de mayo
IV. Evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias del Programa Social	10 de mayo
V. Diseño del Levantamiento del Panel del Programa Social	16 de mayo
VI. Análisis y seguimiento de la evaluación interna 2016	22 de mayo
VII. Conclusiones y estrategias de mejora	22 de mayo
VIII. Referencias Documentales	22 de mayo
Estructuración del Informe Final	22 de junio

## II.3. Fuentes de información de la evaluación

Para la presente evaluación se realizará un análisis de gabinete y de campo; asimismo se proyectará el levantamiento de información para la construcción del panel que dará seguimiento a la línea base de 2016.

### II.3.1 Información de gabinete

La información de gabinete utilizada para la evaluación considera a la Ley General de Educación, también a la Ley Nacional de la Educación para Adultos, así como el Estatuto de Gobierno del Distrito Federal, a la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal, la Ley de Educación del Distrito Federal, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal, el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, y el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018.

Adicionalmente se considera el Informe de evaluación interna 2016, los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales del Distrito Federal, información de la Base de datos del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas, además los Padrones de beneficiarios del Programa, los Informes de la implementación del programa, las Reglas de Operación del programa en 2016 y los resultados del programa, así como la literatura sobre rezago educativo en el país.

### II.3.2 Información de campo

En 2016 el Programa analizó la pertinencia de tomar en cuenta al rezago educativo como un constructo más amplio lo que se sustenta en la bibliografía sobre el tema, entre otros, en los siguientes criterios: "En México se define el "rezago escolar" como la cantidad y proporción de individuos que no completaron la educación básica obligatoria, es decir los niveles de primaria y secundaria. La categoría se integra por tres grandes segmentos: analfabetas, personas sin la primaria terminada e individuos sin secundaria completa." (Rodríguez, 2013). Por su parte, el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos considera que el rezago educativo está compuesto por la "Población de 15 años y más que no sabe leer ni escribir y/o que no ha iniciado o concluido su educación primaria o secundaria." (INEA, 2016)

Para determinar el universo de la aplicación del instrumento se utilizaron las AGEB prioritarias las cuales fueron seleccionadas mediante un conjunto de variables que permitieron identificar las zonas con una mayor concentración de población en condición de rezago educativo y con carencia de servicios de infraestructura básica y de bienes en la vivienda.

Resulta pertinente destacar que en el Informe de Evaluación Interna 2016 solo se planificó la aplicación de un instrumento: el relativo a quienes se incorporaban a los procesos de alfabetización. Luego de los cambios establecidos en el Programa que implicaron la atención de personas sin primaria o secundaria concluida, fue necesario construir otro instrumento que contemplara a este sector. Las modificaciones que se realizaron al instrumento original se concretaron en los dos últimos apartados del mismo.

El instrumento aplicado, debido a las peculiaridades de la muestra seleccionada, fue una entrevista. Los estudiosos del tema definen la entrevista como una "[...] técnica orientada a obtener información de forma oral y personalizada sobre acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de los informantes en relación a la situación que se está estudiando..." (Folgueiras, 2009). Puede utilizar preguntas cerradas y abiertas para abarcar una extensa gama de elementos en un mismo estudio, facilita la comparación de los resultados en un antes y un después. Los resultados pueden generalizarse tomando en cuenta el diseño muestral efectuado y se obtiene un volumen importante de información. Tiene limitaciones, como todos los métodos o técnicas de investigación, pero su aplicación fue factible en nuestro programa.

Según lo planteado en el Informe de Evaluación Interna 2016 del Programa de Alfabetización el instrumento diseñado en la construcción de la línea base del Programa contempló los siguientes aspectos:

- *Datos generales.* Variables demográficas tales como edad, género, estado civil, la constitución del hogar y el tipo de familia, con lo cual se amplían las características que pueden observarse en el padrón de beneficiarios, respecto de la población atendida.
- *Características Socioeconómicas.* Incluye variables referentes a la condición económica y social de la familia, reflejadas en la construcción de la vivienda en que habita, el ingreso y gasto del hogar; el nivel educativo y el tipo de empleo, así como la posesión o no de bienes.
- *Desempeño del Programa.* Variables relacionadas con la percepción de las y los beneficiarios respecto de la operación del Programa, la entrega en tiempo y forma de los bienes y/o servicios y el trato en la solución de incidencias.
- *Efectos del Programa Social.* Variables relacionadas con la percepción del cumplimiento de los objetivos y metas del programa social.
- *Expectativas de las y los beneficiarios.* Variables que incluyan áreas de oportunidad detectadas y propuestas para mejorar el Programa.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
Datos de la entrevista y del entrevistador	Recabar datos generales de la aplicación del instrumento.	Fecha y hora Folio Clave del alfabetizador Nombre del alfabetizador Cuestionario completo
Identificación geográfica de la vivienda	Conocer la identificación geográfica de las viviendas, su ubicación, AGEB, entre otros.	Entidad federativa Delegación Localidad AGEB

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos de Instrumento
		Manzana Calle Número exterior Número interior Colonia
Características de la vivienda	Conocer las características de las viviendas como vía para determinar la incidencia de aspectos socioeconómicos en la condición de las personas beneficiarias directas del Programa.	Material del piso Drenaje Energía eléctrica Agua entubada Sanitario
Disponibilidad de bienes en la vivienda	Determinar la disponibilidad de bienes en la vivienda en aras de poder valorar la condición socioeconómica de las personas beneficiarias directas del Programa.	Radio TV Teléfono fijo Teléfono Celular Refrigerador Lavadora Computadora Internet Automóvil
Datos de la persona	Recabar datos personales y laborales de las beneficiarias para efectos de analizar y sistematizar información general y específica de la población atendida.	Edad Sexo Estado civil o conyugal Tipo de hogar Hablante de lengua indígena Nivel educativo Ocupación y tipo de empleo
Expectativas sobre el Programa	Valorar las expectativas del programa en relación con problemáticas enfrentadas antes de la incorporación al mismo, y de los beneficios que pudieran obtener.	Problemáticas enfrentadas debido al rezago educativo (económicas, familiares, violencia, toma de decisiones, etc.) Expectativas de la población potencial u objetivo sobre cómo le ayudaría el Programa para enfrentar problemáticas relacionadas con rezago educativo (económicas, familiares, violencia, toma de decisiones, etc.)
Desempeño del Programa.	Determinar los niveles de satisfacción alcanzados en las personas beneficiarias directas del Programa.	Satisfacción con la entrega-recepción(en tiempo y forma) del kit para aprendices Satisfacción con los servicios de enseñanza-aprendizaje Satisfacción con el trato recibido Satisfacción con la resolución de problemas
Efectos del Programa Social	Determinar los efectos del Programa Social en las personas beneficiarias directas del Programa	Percepción de cómo ha cambiado su situación con respecto a la respuesta de la primera entrevista (julio-diciembre de 2017) sobre las problemáticas relacionadas con rezago educativo (económicas, familiares, violencia, toma de decisiones, etc.) y, en su caso, cómo le ha ayudado el Programa para enfrentarlos.

Los instrumentos utilizados para el levantamiento de la línea base fueron los siguientes:

**Cuestionario 1 para el componente Alfabetización:**

	<p><b>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</b>  <b>Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria</b>  <b>Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para</b>  <b>Personas Adultas 2016</b>  <b>Cuestionario para Alfabetización</b></p>
---	---

**Datos de la entrevista y del entrevistador**

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_ Hora de la entrevista (hh:m m) \_\_\_\_\_ Folio de la entrevista \_\_\_\_\_

Clave del alfabetizador \_\_\_\_\_ Nombre del alfabetizador (entrevistador) \_\_\_\_\_

Resultado de la entrevista:  Completa  Parcial  No realizada  Otro \_\_\_\_\_

**Identificación geográfica de la vivienda**

Delegación \_\_\_\_\_

Localidad \_\_\_\_\_

AGEB \_\_\_\_\_

Manzana \_\_\_\_\_

Calle \_\_\_\_\_

Número exterior \_\_\_\_\_

Número interior \_\_\_\_\_

Colonia \_\_\_\_\_

**Características de la vivienda**

Tu vivienda tiene los servicios de...

¿Agua entubada?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Cuarto sanitario?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
¿Energía eléctrica?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Drenaje?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

La mayor parte del piso en tu vivienda es de...

Tierra  Cemento o firme  Mosaico, madera u otro recubrimiento

**Disponibilidad de bienes en la vivienda**

En esta vivienda disponen de...

Radio  Sí  No      Celular  Sí  No      Computadora  Sí  No



Tv  Sí  No

Refrigerador  Sí  No

Internet  Sí  No

Teléfono fijo  Sí  No

Lavadora  Sí  No

Automóvil  Sí  No

### Características sociodemográficas

Nombre \_\_\_\_\_

Apellido paterno \_\_\_\_\_

Apellido materno \_\_\_\_\_

¿Cuántos años cumplidos tiene? \_\_\_\_\_

Anote el sexo  Hombre  Mujer

Actualmente usted...

¿Vive con su pareja en unión libre?

¿Está divorciada(o)?

¿Está casada(o)?

¿Está separada(o)?

¿Es viuda(o)?

¿Está soltera(o)?

En su casa, usted vive con: (escucha y marca las opciones necesarias)

Esposa(o) o pareja

Madre

Hermanas(os)

Consuegra(o)

Comadres o compadres

Hijas(os)

Padre

Abuelas(os)

Cuñadas(os)

Otro(s) familiar(es)

Nietas(os)

Suegra(o)

Sobrinas(os)

padrinos

Otro(s) sin parentesco

Nueras o yernos

Tías(os)

Primas(os)

Ahijadas(os)

¿Habla algún dialecto o lengua indígena?

Sí  No

¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Cuál fue el último año o grado aprobado en la escuela?

Ninguno

Primaria incompleta

Secundaria incompleta

No sabe

Preescolar o kínder

Primaria completa

Secundaria completa o más

Actualmente, usted trabaja o se dedica a:

Artesano(a), obrero(a), trabajador(a) en actividades industriales o manuales

Comerciante o empleado(a) de comercio

Conductor(a) de medio de transporte

Desempleado(a)/buscador(a) de trabajo

Empleado(a) de oficina o trabajador(a) en actividades administrativas o de servicios

Estudiante

Jubilado(a)/pensionado(a)

Otra ocupación no especificada

Tareas del hogar

Trabajador(a) en actividades agrícolas

Trabajador(a) en servicios de seguridad y fuerzas

armadas

Trabajador(a) en servicios domésticos

- Trabajador(a) por cuenta propia
- Trabajadora de servicios domésticos
- Vendedor(a) ambulante
  - No sabe/sin
- respuesta

**Problemáticas enfrentadas debido al rezago educativo** (Económicas, familiares, violencia, toma de decisiones, etc.)

De acuerdo con los estudios que tiene actualmente, usted...

- Sabe leer y escribir un recado o una carta  Sí  No
- Pide ayuda para trasladarse en el transporte público  Sí  No
- Puede ganar más dinero en su empleo actual  Sí  No
- Puede conseguir un mejor empleo  Sí  No
- Se siente discriminada(o) por su condición  Sí  No
- Participas en la toma de decisiones (hogar, trabajo, etc)  Sí  No
- Conoce cuáles son sus derechos y obligaciones  Sí  No
- Le permiten asistir al grupo educativo sin problemas  Sí  No

**Expectativas sobre el Programa**

Usted cree que si concluye los estudios en este grupo educativo...

- Sabrás leer y escribir un recado o una carta  Sí  No
- Se podrá trasladar en el transporte público sin ayuda  Sí  No
- Puede ganar más dinero en su empleo actual  Sí  No
- Puede conseguir un mejor empleo  Sí  No
- Seguirán discriminándola(o)  Sí  No
- Participarás en la toma de decisiones (hogar, trabajo, etc)  Sí  No
- Conocerá cuáles son sus derechos y obligaciones  Sí  No
- Le permitirán continuar estudiando sin problemas  Sí  No

**Cuestionario 2 aplicado al Programa Especial de Certificación**



**Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria**  
**Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria**  
**Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para**  
**Personas Adultas 2016**  
**Cuestionario para PEC (Programa Especial de Certificación)**

**Datos de la entrevista y del entrevistador**

Fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_ Hora de la entrevista: \_\_\_\_ (hh:mm) Folio de la entrevista: \_\_\_\_\_

Clave del alfabetizador: \_\_\_\_\_ Nombre del alfabetizador (entrevistador): \_\_\_\_\_

Resultado de la entrevista  Completa  Parcial  realizada  No Otro \_\_\_\_\_

### Identificación geográfica de la vivienda

Delegación \_\_\_\_\_

Localidad \_\_\_\_\_

AGEB \_\_\_\_\_

Manzana \_\_\_\_\_

Calle \_\_\_\_\_

Número exterior \_\_\_\_\_

Número interior \_\_\_\_\_

Colonia \_\_\_\_\_

### Características de la vivienda

Tu vivienda tiene los servicios de...

¿Agua entubada?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Cuarto sanitario?	para <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
¿Energía eléctrica?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	¿Drenaje?	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

La mayor parte del piso en tu vivienda es de...

Tierra  Cemento o firme  Mosaico, madera u otro recubrimiento

### Disponibilidad de bienes en la vivienda

En esta vivienda disponen de...

Radio	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Celular	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Computadora	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Tv	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Refrigerador	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Internet	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No
Teléfono fijo	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Lavadora	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No	Automóvil	<input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No

### Características sociodemográficas

Nombre \_\_\_\_\_

Apellido paterno \_\_\_\_\_

Apellido materno \_\_\_\_\_

¿Cuántos años cumplidos tiene?

Anote el sexo  Hombre  Mujer

Actualmente usted...

¿Vive con su pareja en unión libre?  
 ¿Está separada(o)?

¿Está divorciada(o)?  
 ¿Es viuda(o)?

¿Está casada(o)?  
 ¿Está soltera(o)?

En su casa, usted vive con: (escucha y marca las opciones necesarias)

- |  |                                 |   |   |  |
|--|---------------------------------|---|---|--|
| <input type="radio"/> Esposa(o) o pareja | <input type="radio"/> Madre     | <input type="radio"/> Hermanas(o)<br>s) | <input type="radio"/> Consuegra(o)              | <input type="radio"/> Comadres<br>o<br>compadres |
| <input type="radio"/> Hijas(os)          | <input type="radio"/> Padre     | <input type="radio"/> Abuelas(os)       | <input type="radio"/> Cuñadas(os)               | <input type="radio"/> Otro(s) familiar(es)       |
| <input type="radio"/> Nietas(os)         | <input type="radio"/> Suegra(o) | <input type="radio"/> Sobrinas(os)      | <input type="radio"/> Madrinas<br>o<br>padrinos | <input type="radio"/> Otro(s) sin<br>parentesco  |
| <input type="radio"/> Nueras o yernos    | <input type="radio"/> Tías(os)  | <input type="radio"/> Primas(os)        | <input type="radio"/> Ahijadas(os)              |  |

¿Habla algún dialecto o lengua indígena?

Sí  No ¿Cuál? \_\_\_\_\_

¿Cuál fue el último año o grado aprobado en la escuela?

- |   |   |   |                               |
|---|---|---|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Ninguno             | <input type="radio"/> Primaria incompleta | <input type="radio"/> Secundaria incompleta     | <input type="radio"/> No sabe |
| <input type="radio"/> Preescolar o kínder | <input type="radio"/> Primaria completa   | <input type="radio"/> Secundaria completa o más |                               |

Actualmente, usted trabaja o se dedica a:

- Artesano(a), obrero(a), trabajador(a) en actividades industriales o manuales
- Comerciante o empleado(a) de comercio
- Conductor(a) de medio de transporte
- Desempleado(a)/buscador(a) de trabajo
- Empleado(a) de oficina o trabajador(a) en actividades administrativas o de servicios
- Estudiante
- Jubilado(a)/pensionado(a)
- Otra ocupación no especificada
- Tareas del hogar
- Trabajador(a) en actividades agrícolas
- Trabajador(a) en servicios de seguridad y fuerzas armadas
- Trabajador(a) en servicios domésticos
- Trabajador(a) por cuenta propia
- Trabajadora de servicios domésticos
- Vendedor(a) ambulante
- No sabe/sin respuesta

**Problemáticas enfrentadas debido al rezago** (Económicas, familiares, violencia, toma de decisiones, etc.)  
**educativo**

De acuerdo con los estudios que tiene actualmente, usted...

- |   |   |
|---|---|
| Considera que vale la pena o no estudiar    | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |
| Relaciona lo aprendido con su empleo actual | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |
| Puede ganar más dinero en su empleo actual  | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |
| Puede conseguir un mejor empleo             | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |
| Se siente discriminada(o) por su condición  | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |
| Participas en la toma de decisiones (hogar, | <input type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |

trabajo, etc.)

Conoce cuáles son sus derechos y obligaciones  Sí  No

Le permiten concluir sus estudios básicos  Sí  No

### Expectativas sobre el Programa

Usted cree que si concluye los estudios en este grupo educativo...

Considera que vale la pena o no estudiar  Sí  No

Relaciona lo aprendido con su empleo actual  Sí  No

Puede ganar más dinero en su empleo actual  Sí  No

Puede conseguir un mejor empleo  Sí  No

Seguirán discriminándola(o)  Sí  No

Participarás en la toma de decisiones  
(hogar, trabajo, etc.)  Sí  No

Conocerá cuáles son sus derechos y  
obligaciones  Sí  No

Le permitirán continuar estudiando sin  
problemas  Sí  No

El análisis exhaustivo de la congruencia entre los aspectos declarados para la elaboración de la entrevista y el instrumento diseñado, evidencia que hubo elementos que no se tuvieron en consideración en este último, por lo que en este Informe de Evaluación Interna 2017 se incluyen las variables que no fueron tomadas en cuenta y se hace un rediseño del instrumento inicial.

Según se plantea en el apartado Metas Físicas de las Modificaciones a las ROP 2016: "La incorporación de población elegible en 2016 corresponde hasta 10,200 personas de 15 años o más en condición de rezago educativo, a fin de ampliar y reforzar la cobertura del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas en la Ciudad de México. Por su parte, en el Informe de Evaluación Interna 2016 del Programa de Alfabetización se apunta que: "... se parte metodológicamente de la aplicación de una entrevista en base a una muestra con las personas beneficiarias que se incorporen al Programa de julio a septiembre del 2016 y, en 2017, se aplicará un segundo cuestionario a las mismas personas de forma que permita cuantificar cambios en las condiciones de la población."

El total de personas atendidas en el período seleccionado por rango de edad y sexo en ambos componentes del Programa se muestra a continuación:

Rango de edad	Total de personas captadas en ambos componentes
15-29	714
30-59	843
60-MÁS	283
<b>TOTAL</b>	<b>1840</b>

El 45.81% de las personas captadas en el período julio-septiembre de 2016 está en el rango de 30-59 años, pero lo que resulta más significativo es que casi un 40% de quienes se incorporaron se encuentra en el rango de 15 a 29 años de edad, lo que ratifica el alto índice de rezago educativo entre personas jóvenes.

En cuanto al sexo se observa que el 65% de los incorporados pertenece al sexo femenino; mientras que el 35%, son hombres. Ello es indicador de la presencia mayoritaria de las mujeres en estos espacios.

Sexo	Total de personas captadas en ambos componentes
MUJER	1194
HOMBRE	646
<b>TOTAL</b>	<b>1840</b>

Tomando en consideración los datos aportados la distribución muestral para la aplicación del levantamiento de la línea base quedó conformada de la siguiente manera:

Componente	Matrícula total (personal incorporado julio-septiembre 2016)	Muestra seleccionada	
		Nº	%
Alfabetización	188	50	26,59%
Programa Especial de Certificación	1652	134	8,11%
<b>TOTALES</b>	<b>1 840</b>	<b>184</b>	<b>10%</b>

En total se seleccionaron en muestreo aleatorio simple 184 participantes de los dos componentes que atiende el programa. Resulta oportuno señalar que en el caso del componente Programa Especial de Certificación, tal y como se plantea en los objetivos específicos 2 y 3 de las Modificaciones a las ROP 2016, el propósito del Programa está orientado a:

"Establecer un esquema de acompañamiento a las personas que no han iniciado o concluido la primaria o secundaria para contribuir a su certificación y apoyarlos en el dominio de la lectoescritura y vincular a la población para que inicie o concluya la educación primaria y secundaria en alguna institución educativa de la Ciudad de México, mediante convenios de colaboración con instituciones públicas, privadas u organizaciones de la sociedad civil". Ello condiciona que el tiempo de permanencia en el programa sea mínimo, por lo que se ha determinado ampliar la selección muestral realizada en un primer momento y que abarca solo 134 participantes.

En las tablas que a continuación se presentan se puede apreciar cómo se comporta la muestra en relación con los rangos de edad y sexo:

Rango de edad	Muestra de personas en ambos componentes
15-29	43
30-59	85
60-MÁS	56
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>

El rango de 30 a 59 años resulta ser el de presencia mayoritaria en la muestra seleccionada (46,19%); el 34,43% son personas de 60 años o más; mientras que el 23,36% corresponde a quienes tienen entre 15 y 29 años de edad.

En cuanto al sexo, la situación que se presenta se aprecia en la siguiente tabla:

Sexo	Muestra de personas en ambos componentes
MUJER	129
HOMBRE	55
<b>TOTAL</b>	<b>184</b>

La presencia femenina es de un 70% dentro de la muestra; mientras que los hombres sólo representan el 30%; lo que indica la participación mayoritaria de mujeres dentro del Programa.

Para efectos del seguimiento y acompañamiento de la línea base, así como de los instrumentos aplicados en los meses antes dichos, es que se estableció la siguiente ruta crítica en el Informe de Evaluación Interna 2016.

	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
Diseño del instrumento							
Pilotaje							
Rediseño y ajuste del cuestionario							
Aplicación en campo							
Captura y procesamiento de la base de datos							
Análisis de los principales resultados a presentar en la Evaluación Interna 2017							
Elaboración del informe de resultados							

Sin embargo, debido a la reestructuración del programa, el cronograma establecido no se pudo poner en práctica en las fechas programadas y solo fue posible su aplicación en el mes de diciembre de 2016.

El levantamiento de la información de campo representó un reto importante; ya que debido a que no se contó con un presupuesto para esta actividad, la elaboración y aplicación de los instrumentos corrió a cargo del propio Programa. Uno de los principales desafíos del levantamiento de la línea base ha sido el componente Programa Especial de Certificación (Primaria y Secundaria) debido a que se trata de una atención de corto tiempo. A diferencia de los beneficiarios de alfabetización que permanecen durante seis meses o más en el programa, los beneficiarios que desean concluir primaria y secundaria son contactados con la finalidad de que realicen un examen único; es decir, se trata de un proceso de acompañamiento de unos cuantos días. Por este motivo resulta complicado dar un seguimiento tipo panel. No obstante, a partir de 2017 se contempla la formación de grupos de primaria y secundaria para brindar asesoría sobre temas clave, por lo cual los beneficiarios pueden estar varios meses en un grupo, lo que brinda mayores condiciones para realizar el panel en esta dimensión. Es por ello que se propone una ampliación de la muestra que implicaría otro levantamiento de línea base el que considerará como base una selección muestral del personal captado y como panel ese mismo personal luego del proceso de acompañamiento y de su inserción a alguna institución educativa. Ello ayudaría a valorar de una forma más eficiente el accionar operativo del programa sobre todo en este proceso de ampliación de cobertura en otros niveles del rezago educativo.

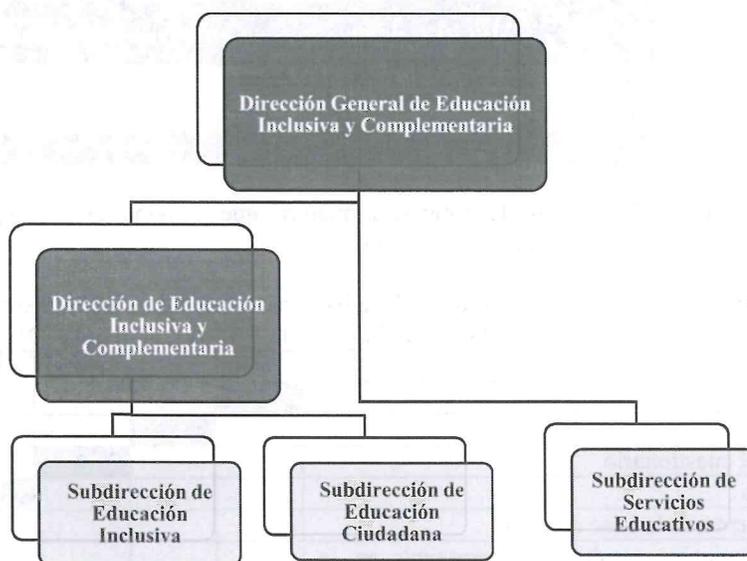
A la vez, y como ya se apuntó en párrafos precedentes, se procederá a la reestructuración de la entrevista aplicada inicialmente para poder considerar variables que no fueron tomadas en cuenta y que resultaron precisadas de forma exhaustiva en los Lineamientos para la evaluación interna de Programas Sociales 2017. Estas constituyen aportes importantes para poder hacer un acercamiento más viable al estado de satisfacción de la población beneficiaria.

### III. EVALUACION DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación interna de la operación del Programa tiene como propósito realizar un análisis que permita valorar la eficacia y eficiencia de sus procesos operativos en función de lograr las metas y objetivos que se trazaron.

#### III.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016

A continuación se describe la estructura operativa del Programa Social, para lo cual se parte del organigrama que aparece en el Manual Administrativo de la SEDU CDMX (<http://www.educacion.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/57b/c71/5f9/57bc715f905d3879879525.pdf>) en el que se recogen los puestos de estructura que están implicados en su operación:



El perfil requerido por cada puesto del programa aparece en el Portal de Transparencia de la Secretaría de Educación, artículo 14, fracción V (<http://data.educacion.cdmx.gob.mx/index.php/articulo14>)

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria	Licenciatura	5 años	I. Definir acciones para asegurar el acceso a una educación de calidad dentro del sistema educativo del Ciudad de México; II. Definir acciones que satisfagan las necesidades básicas de aprendizaje que contribuyan a erradicar la discriminación; III. Coordinar el proceso de identificación de las diversas necesidades de los estudiantes para elevar la calidad de la educación ofertada por el sistema educativo del Ciudad de México; IV. Fomentar la participación en las comunidades indígenas para reforzar el aprendizaje sobre las culturas, en materia educativa; V. Implementar mecanismos permanentes para el desarrollo de la educación intercultural; VIII. Implementar medios y canales de comunicación entre la secretaría y la población estudiantil del Ciudad de México, para fomentar la cultura ciudadana y equidad, así como de los valores inherentes; IX. Difundir los programas de equidad y cultura implementados por la secretaría, utilizando todos los medios de comunicación a su alcance; X. Coordinar acciones de promoción de valores, respeto y aprecio por la dignidad humana y fomentar la cohesión social en los educandos del sistema educativo del Ciudad de México; XI. Desarrollar acciones que promuevan la modernización, el desarrollo de innovaciones tecnológicas y la optimización de recursos en materia educativa; XII. Formular y desarrollar los programas de capacitación continua para el personal académico y docente de las instituciones de	Masculino	57	Estudios de Licenciatura en Pedagogía	25 años

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
			<p>educación pública pertenecientes al sistema educativo del Ciudad de México; XIII. Impulsar políticas y formular los lineamientos para la actualización, formación y superación del personal académico de las instituciones de educación pública pertenecientes al sistema educativo del Ciudad de México; XIV. Vigilar que los programas que establezca la secretaría, incentiven a los alumnos a continuar con sus estudios; XV. Proponer los mecanismos que garanticen la equidad educativa y la mejora en el desempeño académico de los estudiantes del nivel básico, medio superior y superior del Ciudad de México; XVI. Establecer los lineamientos generales para impulsar una mejora en los servicios que se prestan a los estudiantes, tanto en infraestructura educativa como en contenidos curriculares; XVII. Aprobar los proyectos educativos tendientes a la creación y extensión de los servicios para el desarrollo profesional y el fortalecimiento académico que permitan asegurar la calidad de la enseñanza; XVIII. Implementar proyectos y programas que promuevan la inclusión y la equidad educativa en el Ciudad de México; XIX. Vigilar la aplicación de la normatividad vigente en materia de inclusión y de educación ciudadana; XX. Realizar el diagnóstico y evaluación de los proyectos y programas de las instituciones educativas en el Ciudad de México, para atender la problemática en materia de educación incluyente y educación ciudadana; XXI. Desarrollar acciones que promuevan la educación incluyente y la educación ciudadana; XXII. Promover el reconocimiento de educadores y educandos, que permitan consolidar sus logros y sean ejemplo</p>				

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria	Licenciatura	5 años	<p>en sus áreas de acción o comunidades; y XXIII. Las demás que le sean conferidas por su superior jerárquico y/o que se atribuyan expresamente en otros ordenamientos.</p> <p>1. Dirigir permanente y eficientemente, las estrategias de acción para identificar las necesidades de los diversos grupos sociales de la población de la Ciudad de México. 2. Establecer correcta y oportunamente las acciones, proyectos o programas eficaces, que tengan como objetivo mejorar las condiciones educativas de los grupos vulnerables de la Ciudad de México. 3. Administrar adecuadamente y constantemente las acciones, proyectos o programas encaminados a la atención educativa de grupos vulnerables del Ciudad de México así como al impulso de los valores ciudadanos. 4. Evaluar en coordinación con la unidad administrativa competente de la secretaría, la pertinencia y eficacia de las acciones, programas o proyectos dirigidos a la población en desventaja educativa, así como aquellos de apoyo a los valores ciudadanos.</p>	Masculino	35	Maestría en Derecho	10 años
Subdirección de Servicios Educativos	Licenciatura	5 años	<p>Fortalecer el desarrollo integral y la calidad educativa de los programas, proyectos y acciones en educación inclusiva y complementaria de la Secretaría de Educación de la CDMX necesarios para establecer estrategias de prestación de servicios educativos que mejoren el desempeño del personal involucrado</p>	Vacante		Vacante	Vacante
Subdirección de Educación Inclusiva	Licenciatura	5 años	<p>Contribuir a la consolidación de los programas, las estrategias y acciones de la Secretaría de Educación de la CDMX dirigidos a garantizar la inclusión y la equidad</p>	Vacante		Vacante	Vacante

Puesto	Formación requerida	Experiencia requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona ocupante	Experiencia de la persona ocupante
Subdirección de Educación Ciudadana	Licenciatura	5 años	educativa, con énfasis en la atención a personas en condiciones de vulnerabilidad. Contribuir a promover la educación sobre los derechos y responsabilidades ciudadanos necesarios para fomentar la cohesión social con base en un sentido de pertenencia hacia la ciudad y la convivencia en un ambiente urbano, manejando herramientas para mejorar y dignificar las condiciones de vida de la ciudadanía en la CDMX	Femenino	36	Licenciatura en Nutrición, Pasante de la Maestría en Enfermería Gerontológica	7 años

No obstante, en las Modificaciones a las ROP del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo 2016 de la Secretaría de Educación de la CDMX se precisa:

"El Programa se instrumentará en territorio mediante coordinaciones regionales, encabezadas por la Coordinación Estatal.

Las actividades que deben efectuar los Coordinadores Regionales deben coadyuvar para que el Programa disponga de los recursos y elementos necesarios para sustentar su implantación y para apoyar su operación y fortalecimiento. Dicho personal estará a cargo de la Coordinación Estatal, siendo la dirección de área quien realice los procesos de supervisión, seguimiento y control con respecto a las actividades de las Coordinaciones Regionales en las 16 delegaciones políticas en las que opera el Programa."

Además, en las mencionadas Modificaciones se determina:

"Para la ejecución y funcionamiento del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas es necesario contar con personas que realicen las funciones de promoción y alfabetización, Tutoría y Apoyo Operativo." De ahí que se contemple como beneficiarios indirectos a los enlaces educativos, tutores y apoyos operativos los cuales reciben orientaciones del Coordinador Regional. Estas figuras reciben un apoyo económico, tal y como ha sido apuntado con anterioridad. Es por ello que se incluye la siguiente tabla donde se recoge una caracterización de las actividades fundamentales que realiza este personal:

Puesto	Formación requerida	Principales actividades a desarrollar	Total de personas en el puesto
<b>Coordinador Estatal</b>	Licenciatura en Ciencias Sociales, Humanidades, Pasante o Carrera trunca	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar estrategias para identificar a la población objetivo y brindar los servicios educativos en las 16 delegaciones.</li> <li>- Operar y dar seguimiento a los servicios educativos que se brindan a nivel distrital a través de los Coordinadores Regionales.</li> <li>- Establecer y organizar las acciones de acreditación ante INEA de las personas atendidas en los Centros Educativos.</li> <li>- Dirigir al equipo de coordinadores regionales en la intervención territorial en las 16 delegaciones.</li> </ul>	1

Puesto	Formación requerida	Principales actividades a desarrollar	Total de personas en el puesto
<b>Coordinador Regional</b>	Licenciatura en Ciencias Sociales, Humanidades, Pasante o Carrera trunca	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apoyar a la DEIC en la identificación de dónde se ubica físicamente la población potencial y objetivo en las delegaciones seleccionadas y seleccionar el universo de atención que podrá estar conformado por manzanas, áreas geostatísticas básicas (AGEB), localidades o colonias, con base en la información disponible a esos niveles de detalle.</li> <li>* Reunir, por medio de los Apoyos Operativos, la documentación de las personas interesadas en incorporarse al Programa como educandos, y entregarla a la DGEIC para su registro en el SIP.</li> <li>* Identificar los potenciales Centros Educativos y realizar las gestiones necesarias con los titulares o encargados de dichos espacios para ser utilizados por el Programa.</li> <li>* Apoyar a la DEIC en el seguimiento, control y evaluación de las acciones del Programa con respecto de las actividades de alfabetización, Alfabetización funcional y rezago educativo y avances educativos.</li> <li>* Apoyar al Enlace Educativo a integrar su Informe de prospección, de promoción y de seguimiento académico de sus educandos cuando este se encuentre en el plazo límite para su entrega.</li> <li>* Notificar a la DGEIC, en el caso de cambio de residencia de un alumno, la nueva delegación política y región donde se incorpore la persona para que se realicen los ajustes en el SIP.</li> <li>* Dar un seguimiento puntual a los educandos que presenten la falta de asistencia permanente a fin de lograr que se incorpore a las actividades, ya sea en otro horario o en otro centro educativo, para que continúe y concluya su formación y cuando se logre la continuidad informar a la DGEIC sobre el cambio para que se realice el ajuste en el SIP.</li> <li>* Apoyar a la DGEIC en la integración de la cédula de registro de la población alfabetizada.</li> <li>* Apoyar a la DGEIC en la integración de la cédula de referencia de la población en rezago educativo para proporcionarla a aquellas instituciones u organismos oficiales de educación, cuando el beneficiario del Programa manifieste su interés por continuar su proceso de enseñanza del nivel básico.</li> <li>* Realizar un informe mensual de actividades y apoyar a la DGEIC en el seguimiento de solicitudes, quejas y sugerencias de la población beneficiaria. (Modificaciones a ROP 2016)</li> </ul>	21
<b>Enlace educativo</b>	Secundaria concluida, Media Superior concluida o trunca, Licenciatura o educación superior trunca, incluyendo titulados, pasantes o estudiantes en activo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de recorrido domiciliario (barrido): el cual consiste en el recorrido que realiza el Enlace Educativo, dentro de un área geográfica específica [AGEB prioritarias] a fin de visitar los domicilios e identificar la población potencial y obtener información que apoye la implantación del Programa) al nivel de localidad.</li> <li>- Promover el Programa a fin de que la población acepte incorporarse al mismo, mostrar habilidades y actitud para realizar acciones de gestión en las áreas o regiones establecidas como universo de atención.</li> <li>-Constituir uno o varios grupos de alfabetización que en conjunto brinden el servicio, de manera inicial el primer mes, un mínimo de 5 educandos y al final del trimestre de 10 a 15 personas elegibles para el Programa, de preparar y conducir las sesiones de alfabetización de acuerdo con el Modelo Educativo del Programa, incluyendo los funcionales.</li> </ul>	793

Puesto	Formación requerida	Principales actividades a desarrollar	Total de personas en el puesto
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañar el proceso educativo en conjunto con aquella institución u aquel organismo oficial de educación para Adultos, realizar el seguimiento y evaluación de los avances de los educandos, coadyuvar a la evaluación del Programa en general y lograr el egreso con constancia de mínimo 10 educandos al año de los grupos de alfabetización.</li> <li>- El Enlace Educativo, deberá disponer de tiempo y cumplir las metas establecidas en el Programa para el desempeño de sus funciones de promoción y de las actividades educativas en las regiones a las que sean asignados. En caso de que el Enlace Educativo por alguna circunstancia, no cubra el tiempo requerido o no cumpla las metas, deberá apoyar en las tareas que le asigne el Coordinador Regional, con el objetivo de cubrir el tiempo establecido y para dar cumplimiento a las tareas. (Aviso mediante el cual se da a conocer la Convocatoria para la Selección de Enlaces Educativos y Apoyos Operativos 2016 en <a href="http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/04ccaa1b7efeb8ae1c9b614e4371e348.pdf">http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/04ccaa1b7efeb8ae1c9b614e4371e348.pdf</a>)</li> </ul>	21
<b>Apoyo operativo</b>	Licenciatura superior o licenciatura superior trunca, o licenciatura superior trunca, incluyendo titulados, pasantes o estudiantes en activo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Brindar apoyo pedagógico y educativo al Enlace Educativo.</li> <li>- Asesorar la elaboración y aplicación de las planeaciones didácticas.</li> <li>- Proporcionar información respecto del avance en el proceso de enseñanza-aprendizaje de cada educando y de los grupos educativos.</li> <li>- Elaborar informes, cuantitativos y cualitativos, sobre sus actividades de seguimiento académico y de apoyo al Enlace Educativo y grupos educativos.</li> <li>- Colaborar en la aplicación de las distintas evaluaciones del proceso de enseñanza-aprendizaje de educandos y en la retroalimentación de resultados con el Enlace Educativo.</li> <li>- El Apoyo Operativo, tiene la responsabilidad de realizar un trabajo de intervención operativa en diferentes momentos de la operación del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas y del proceso de enseñanza-aprendizaje, ello a través del seguimiento y supervisión de actividades que se desarrollan en los centros educativos, realizando visitas para verificar que las actividades del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas se desarrollen de acuerdo con lo programado y participar en la conducción de los ejercicios de promoción y difusión del Programa.</li> <li>- Las funciones del apoyo operativo están encaminadas a fortalecer la operación del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas 2016 a lo largo de todos los procesos desde promoción, integración de grupos educativos, seguimiento, evaluación así como vinculación en campo. (Aviso mediante el cual se da a conocer la Convocatoria para la Selección de Enlaces Educativos y Apoyos Operativos 2016 en <a href="http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/04ccaa1b7efeb8ae1c9b614e4371e348.pdf">http://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/04ccaa1b7efeb8ae1c9b614e4371e348.pdf</a>)</li> </ul>	13

III.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño



En el siguiente cuadro se establece la valoración de la operación del programa social en el 2016 con su diseño en tres categorías de nivel de cumplimiento: satisfactorio, parcial y no satisfactorio.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Se plantean los antecedentes del Programa Social y se apuntan las modificaciones relevantes que ha tenido en su diseño y operación, con base en las necesidades y problema social de la población que atiende; se justifican las modificaciones que se realizaron respecto al último ejercicio presupuestal. Se presenta la alineación programática y se incluyen los Ejes Programáticos, Objetivos, Metas y Líneas de Acción del PGDDF 2013-2018 a los cuales está alineado el programa social. Se incluye la vinculación a Programas Sectoriales, Delegacionales y/o Institucionales (Objetivos, Metas y Líneas de Acción). Se presenta el diagnóstico del problema social y se identifica y expresa con claridad el problema social que se atiende y su magnitud, las causas y efectos del mismo. Se define la población potencial, objetivo y beneficiaria	No aplica	Satisfactorio	Se recogieron todos los aspectos que los Lineamientos para la elaboración de las ROP 2016
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria	La operación en todas sus dimensiones fue desempeñada por la Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria.	Satisfactorio	Las áreas y/o dependencias que se enuncian en las reglas de operación efectivamente fueron las responsables de la ejecución del programa
II. Objetivos y Alcances	El Programa de Alfabetización y Rezago Educativo para Personas Adultas 2016 está encaminado a garantizar el derecho a la alfabetización y la educación básica y a disminuir, durante los próximos tres años, el rezago educativo que afecta a 1,754,182 personas de 15 años o más de edad, residentes en las 16 delegaciones políticas que conforman la Ciudad de México	El 9 de junio de 2016 se publicaron las Modificaciones de las Reglas de Operación, con lo cual además de la alfabetización se brinda acompañamiento en la certificación de primaria y secundaria mediante examen único, a través del Programa Especial de Certificación.	Satisfactorio	Los objetivos tanto generales como particulares se alinearon con los resultados operativos que se esperaban a través de las acciones del programa.
III. Físicas	La incorporación de población elegible en 2016 corresponde hasta 10,200 personas de 15 años o más en condición de rezago educativo, a fin de ampliar y reforzar la cobertura del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas en la Ciudad de México.	La meta física atendida en el programa correspondió a 10,520 personas en el ejercicio fiscal 2016.	Satisfactorio	El Programa rebasó las metas que se planteó.

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la practica	Nivel de cumplimiento	Justificación
IV. Programación Presupuestal	<p>El presupuesto modificado asignado al Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas para el ejercicio fiscal 2016, considera un monto total de recursos en el Capítulo 4000 "Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas" hasta por \$28,547,956.00 (veintiocho millones quinientos cuarenta y siete mil novecientos cincuenta y seis pesos 00/100), dentro de los cuales podrán considerarse las partidas 4441 "Ayudas sociales a actividades científicas y académicas" por un monto de \$28,281,060.00 (veintiocho millones doscientos ochenta y un mil sesenta pesos 00/100) y 4451 "Ayudas sociales a instituciones sin fines de lucro" por un monto de \$266,896.00 (doscientos sesenta y seis mil ochocientos noventa y seis pesos 00/100) con el propósito de lograr los objetivos y metas planteadas en las presentes Reglas de Operación.</p>	<p>El total del Presupuesto ejercido en el capítulo 4000 fue de \$26, 386,455.00 y \$266,896.00 a la partida 4451</p>	Satisfactorio	<p>Los bienes y/o servicios se entregaron en la forma y los tiempos establecidos en las Modificaciones a las Reglas de Operación 2016.</p>
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>En relación con el acceso de la población objetivo "beneficiarios directos", el Programa contempla a todas las personas de 15 años o más de edad que se encuentren en condición de rezago educativo, las cuales residen en alguna de las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México. Los criterios de elegibilidad de la población objetivo se señalan a continuación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Tener 15 años cumplidos o más.</li> <li>2.- Estar en condición de rezago educativo.</li> <li>3.- Residir en alguna de las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.</li> </ol> <p>Una vez identificadas las personas que cumplen con los criterios de elegibilidad, el Enlace Educativo del Programa promoverá su inscripción al mismo, explicando que se deben atender los siguientes requisitos para la inscripción:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Proporcionar al Enlace Educativo, con el fin de acreditar la personalidad, edad y la residencia en la Ciudad de México: <ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Copia fotostática de una identificación oficial, como la credencial de elector (en caso de mayores de edad)</li> <li>2.- Copia fotostática del acta de nacimiento o</li> <li>3.- Copia fotostática de la Clave Única de Registro de Población (CURP). En caso de que no se disponga de una identificación oficial y en especial de la CURP, el Enlace</li> </ol> </li> </ol>	<p>Los requisitos de acceso son mínimos y lo suficientemente generales para que las personas interesadas puedan convertirse en beneficiarios del programa. No obstante, existen algunos casos extraordinarios en los que la población no cuenta con alguno de los documentos, como las actas de nacimiento o CURP, en cuyos casos el personal operativo ha dado asesoría puntual y acompañamiento para obtener los documentos. Otro aspecto relevante a considerar es el volumen del archivo físico, por lo que se contempla para 2017 digitalizar el procedimiento.</p>	Satisfactorio	<p>Se establecieron los mecanismos que el cumplimiento de los requisitos y de procedimientos de acceso.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
	<p>Educativo proporcionará información a la persona para que realice el trámite que le permita obtenerlos y en caso de que se requiera, proporcionar el apoyo o</p> <p>4.- Copia fotostática de un comprobante de domicilio cuya vigencia no sea mayor a dos meses.</p> <p>Una vez identificado el universo de atención, el personal operativo de cada región realizará recorridos domiciliarios (denominados barridos) al interior de las regiones o áreas seleccionadas, ello con el fin de indagar sobre la existencia de personas de 15 años o más de edad en condición de rezago educativo; personas a las que se les promocionarán los servicios. El ingreso de educandos al Programa será a través de demanda o mediante la promoción. Las personas que estén interesadas en recibir la acción educativa deben proporcionar las copias de los documentos oficiales, señalados previamente, mismas que serán recabadas por el Enlace Educativo que a su vez las canalizará al Coordinador Regional de la delegación a la cual pertenezcan.</p> <p>Una vez recibida la documentación, se generará un folio de registro para cada uno de los educandos, y se integra en la base de datos de los beneficiarios del Programa por el área responsable del Sistema de Información del Programa (SIP) de la DGEIC, siendo esta área la responsable de la captura, procesamiento, resguardo, análisis y utilización de los datos.</p>			
VI. Procedimientos de Instrumentación	<p>El Programa se instrumentará en territorio mediante coordinaciones regionales, encabezadas por la Coordinación Estatal. Las actividades que deben efectuar los Coordinadores Regionales deben coadyuvar para que el Programa disponga de los recursos y elementos necesarios para sustentar su implantación y para apoyar su operación y fortalecimiento. Dicho personal estará a cargo de la Coordinación Estatal, siendo la dirección de área quien realice los procesos de supervisión, seguimiento y control con respecto a las actividades de las Coordinaciones Regionales en las 16 delegaciones políticas en las que opera el Programa.-</p>	<p>La instrumentación del programa en torno a una Coordinación Estatal fue determinante para la consecución de las metas en 2016. No obstante, el crecimiento del programa precisa de la creación de figuras operativas intermedias, entre la Coordinación Estatal y los Coordinadores Regionales.-</p> <p>Las quejas, denuncias e inconformidades fueron atendidas conforme al mecanismo en distintos</p>	Satisfactorio	<p>Los procedimientos de instrumentación fueron implementados con la intención de brindar a los beneficiarios de forma eficiente y eficaz los bienes y/o servicios del programa.</p>
VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad	<p>La DGEIC, será la instancia encargada de la recepción, atención, seguimiento y resolución de las quejas, denuncias e inconformidades que se presenten y las resoluciones que al efecto se emitan, serán atendidas de conformidad con las</p>		Satisfactorio	<p>Los procedimientos de queja e inconformidad ciudad se establecieron con claridad y los</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la practica	Nivel de cumplimiento	Justificación
Ciudadana	<p>disposiciones jurídicas y administrativas aplicables. Las quejas o denuncias presentadas por la población beneficiaria deberán presentarse para tal fin en la DGEIC ubicada en Av. Chapultepec 49, Piso 3, Colonia Centro, Delegación Cuauhtémoc, CP. 06010, Ciudad de México, y teléfono 01(55) 5134 0770, de lunes a viernes, en un horario de 10:00 a 15:00 horas, en caso de personas en condición de analfabetismo podrán presentarla de forma oral, o elegir a una persona que ellos designen para que la dé a conocer, mediante escrito libre, que reúna los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de la persona promotora o quejosa o el de su representante.</li> <li>- Domicilio para oír y recibir notificaciones.</li> <li>- Descripción de los hechos o actos que constituyen inconformidad, irregularidad o que a su juicio contravengan las disposiciones de las presentes Reglas de Operación y las demás disposiciones legales aplicables.</li> <li>- En su caso, la persona promotora o quejosa deberá presentar las pruebas o evidencias del hecho o acto motivo de la inconformidad o irregularidad.</li> <li>- Fecha y firma.</li> </ul>	<p>niveles de la estructura operativa del programa: Coordinación de Educación Inclusiva y Complementaria y Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria.</p>		<p>beneficiarios del programa conocen de los mismos.</p>
VIII. Mecanismos de exigibilidad	<p>La SEDU, por medio de la DGEIC, mantendrá a la vista del público los requisitos y procedimientos a fin de que la población beneficiaria del Programa pueda hacer efectivos sus Derechos. Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.</li> <li>b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.</li> <li>c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.</li> </ol>	<p>El programa opera en las colonias con mayores índices de exclusión social de la Ciudad de México. Lo anterior implica una estrategia territorial de cobertura con base en AGEBs prioritarias que concentran las zonas con mayor rezago educativo de la ciudad, lo que garantiza la disponibilidad del servicio para la población que más lo necesita. No obstante, toda persona que ha solicitado el servicio ha sido atendida</p>	Satisfactorio	<p>Se garantizó el conocimiento de los mecanismos de exigibilidad de forma permanente</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	Cómo se realizó en la práctica	Nivel de cumplimiento	Justificación
IX. Mecanismos de evaluación e Indicadores	La Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria, en coordinación con la Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa de la Secretaría de Educación serán las encargadas de llevar a cabo la Evaluación Interna del Programa, utilizando para ello las fuentes de información que el mismo Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas ha desarrollado para su seguimiento y control, además de los mecanismos de verificación que la Dirección decida generar.	Se llevó a cabo la Evaluación Interna en colaboración con la Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa de la Secretaría de Educación. No obstante, se tuvieron atrasos en el levantamiento de la línea base del Programa lo que conllevó a un ajuste del cronograma inicial.	Parcialmente satisfactorio	El área encargada de ejecutar la evaluación fue la que realizó este proceso, los indicadores plasmados en las ROP fueron monitoreados y reportados por el programa aunque no siempre en los plazos establecidos. Hubo dificultades en el levantamiento de la línea base del programa.
X. Formas de Participación Social	Podrán participar en el Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas las entidades gubernamentales, instituciones académicas y de investigación, organizaciones, Asociaciones Civiles, Comités Ciudadanos, comunidades y ciudadanos, de manera individual y/o colectiva que ofrecen servicios u operan programas en materia de educación y asistencia social, con las que la SEDU suscribirá los instrumentos jurídicos pertinentes para acordar acciones conjuntas	A nivel de campo se realizaron alianzas con diversas asociaciones civiles, comités vecinales, instituciones religiosas y ciudadanos. Ello le ha permitido al programa hacer una promoción más efectiva de los servicios que brinda y disponer de los espacios necesarios para la impartición de clases.	Satisfactorio	Los procedimientos y medios señalados en las reglas de operación en torno a la participación social se ejecutaron como se había planteado
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	Para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, el Programa podrá vincularse con otros programas y estrategias que han sido o serán implantadas por la SEDU u otras instituciones, dependencias (incluyendo a sus entidades parastatales) y organismos; ello debido a la complementariedad de acciones con otros programas y por la distribución de recursos, sobretodo presupuestales. Por ello, es indispensable homologar los criterios de identificación de la población potencial, objetivo y beneficiaria y evitar duplicidades en la entrega de apoyos y en el registro de los beneficiarios.	Se firmó un convenio con el Instituto Nacional de Educación para los Adultos (INEA) que contempla la certificación de población que no ha concluido primaria o secundaria mediante examen único de conocimientos.	Satisfactorio	Se indica que el programa se articula con el resto de los programas de la Secretaría de Educación y se alude al Convenio de colaboración firmado con el INEA.

### III.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016

Aspectos	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Personas en condición de rezago educativo, residentes en las 16 delegaciones políticas que conforman la Ciudad de México	Personas de en condición de rezago educativo, residentes en las 16 delegaciones políticas que conforman la Ciudad de México inscritas en el Programa		
Cifras 2014	75,303	3,612	4,80%	<p>Se estimó una población objetivo de 75,303 personas en condiciones de analfabetismo, tomando en cuenta las personas que habitan en las cinco delegaciones (Iztapalapa, Gustavo A. madero, Álvaro Obregón, Tlalpan y Xochimilco) con mayor índice de analfabetismo en edades de mayores de 15 a 79 años con base en información del Censo de Población (INEGI, 2010).</p> <p>Para lograr la meta en un 4,80%, se contó con 416 alfabetizadores para dar la atención al analfabetismo en la Ciudad de México.</p>
Cifras 2015	88,149	4,677	5,30%	<p>Se estimó una población objetivo de 88,149 personas en condiciones de analfabetismo de 15 años y más con base en información del Censo de Población (INEGI, 2010). Se amplió el intervalo de edad para lograr una acción alfabetizadora en las cinco delegaciones atendidas en 2014.</p> <p>Cabe resaltar que la cantidad de personas en condiciones de analfabetismo incorporadas al programa superó a la meta establecida del 2,6% al 5,30%, debido a las acciones de barrido y prospección para la Alfabetización SEDU/INEA en la Delegación Iztapalapa, y a la incorporación de aprendices de los Centros Penitenciarios.</p> <p>Se contó con 419 alfabetizadores y 81 promotores.</p>
*Cifras 2016	687,056	10,520	1,5%	<p>Con las modificaciones a las reglas de operación que se publicaron el 9 de junio de 2016, se determinó que no solo se consideraría el analfabetismo, sino también la atención del rezago educativo en primaria y secundaria, a través de la localización de personas adultas que no tuviesen dichos estudios concluidos, de tal manera que la cantidad de personas incorporadas al Programa superó la meta. Debido a dichas actividades de promoción y barrido, se logró atender a más personas en condición de rezago educativo de lo esperado en las 16 delegaciones de la Ciudad de México. Se estimó una población objetivo de 687,056 personas en condiciones de analfabetismo de 15 años y más con base en información del Censo de Población (INEGI, 2015).</p>

El perfil de las personas beneficiarias del Programa Social se plantea en el siguiente cuadro:

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016	Justificación
<p>Las personas beneficiarias directas (Educandos) son todas aquellas personas que cumplan con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tener 15 años o más de edad</li> <li>-Sexo Indistinto</li> <li>-Estar en condición de rezago educativo</li> <li>-Residir en alguna de las 16 delegaciones políticas de la Ciudad de México.</li> </ul>	100%	Todas las personas beneficiarias directas cumplieron con los requisitos de acceso al Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para personas adultas
<p>Las personas beneficiarias indirectas (Enlaces Educativos) son todas aquellas personas que cumplan con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tener 18 años cumplidos o más de edad al momento de la solicitud.</li> <li>-Comprobar el grado de formación académica de secundaria concluida, media superior concluida o trunca, licenciatura o educación superior trunca, incluyendo titulados, pasantes o estudiantes en activo.</li> <li>-Disponer de tiempo para cubrir las horas requeridas por el Programa.</li> </ul>	100%	Todas las personas beneficiarias indirectas (enlaces educativos) cumplieron con los requisitos de acceso al Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para personas adultas
<p>Las personas beneficiarias indirectas (Tutor) son todas aquellas personas que cumplan con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tener 18 años cumplidos o más de edad al momento de la solicitud.</li> <li>-Comprobar el grado de formación académica a nivel medio superior o educación superior, incluyendo titulados, pasantes o estudiantes en activo.</li> <li>-Disponer de tiempo para cubrir las horas requeridas por el Programa.</li> </ul>	100%	Todas las personas beneficiarias indirectas (tutores) cumplieron con los requisitos de acceso al Programa de Alfabetización y atención al Rezago Educativo para Personas Adultas
<p>Las personas beneficiarias indirectas (Apoyo Operativo) son todas aquellas personas que cumplan con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tener 18 años cumplidos o más de edad al momento de la solicitud.</li> <li>-Comprobar el grado de formación académica al nivel secundaria concluida, medio superior concluida o trunca, licenciatura o educación superior trunca, incluyendo titulados, pasantes o estudiantes en activo.</li> <li>-Disponer de tiempo para cubrir las horas requeridas por el Programa.</li> </ul>	100%	Todas las personas beneficiarias indirectas (apoyos operativos) cumplieron con los requisitos de acceso al Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para personas adultas

El programa cuenta con mecanismos para llegar a la población objetivo, se realizan estrategias de difusión en cada una de las 16 demarcaciones territoriales de la Ciudad, priorizando las AGEB establecidas como de atención prioritaria (aquellas AGEB con un mayor número de personas en condición de rezago educativo), por medio de lonas, carteles, boletines, perifoneo, así como de la comunicación verbal por parte del personal operativo del Programa o mediante invitación a cada Delegación: a través de reuniones informativas a nivel delegacional, reuniones comunitarias e incluso programar visitas domiciliarias, con actores de la sociedad civil y líderes comunitarios. Asimismo, se realiza la difusión del Programa durante las acciones de barrido y promoción realizadas por la figura de Enlace Educativo, conducida por el Coordinador(a) Regional

o el Apoyo Operativo correspondiente, en cada una de las AGEB atendidas y entre la población en general a partir de la publicación del Programa en el portal de Internet de la SEDU (<http://www.educacion.df.gob.mx>). Las actividades antes mencionadas se realizan sin distinción y con igualdad de oportunidades.

#### **III.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social**

Los procesos del Programa social comparándolos con los procesos del modelo general, mantienen casi en su totalidad una correspondencia conceptual y de secuencia, las variantes se advierten en la nomenclatura utilizada que, en ocasiones, difiere, pero que no produce afectaciones conceptuales.

Las características de cada proceso del Programa tienen su respectiva equivalencia con el Modelo General de Procesos, se cuenta con actividades de inicio, actividades de fin, con tiempos determinados para la duración de cada uno, definición de la estructura requerida para la operación, así como la infraestructura requerida y productos muy acotados, basados en información específica que se recolecta a partir del sistema empleado para la recolección de la información.

##### **1-Determinación del universo de atención**

La implementación y operación del Programa inicia con la determinación del universo de atención, Áreas Geoestadísticas Básicas objetivo (AGEB) en cada una de las 16 Delegaciones de la Ciudad de México. Debe considerarse que el universo de atención que se establece para el Programa es congruente con otras definiciones de regionalización, a fin de permitir la homologación de criterios de identificación de beneficiarios, evitar duplicidades en la entrega de apoyos y para lograr la complementariedad de los programas de desarrollo social para los que se generen convenios o acuerdos de colaboración o cooperación.

##### **2-Identificación y ubicación de la población potencial/objetivo (barrido y prospección)**

La determinación que realiza la SEDU, por medio de la DGEIC, de los universos de atención en cada una de las delegaciones políticas permite identificar y ubicar a la población potencial para el Programa. Para verificar la ubicación espacial o física de dicha población, el Coordinador Regional, junto con los Enlaces Educativos, realiza barridos (recorridos domiciliarios) al nivel de localidad (manzanas que integran una AGEB) durante los cuales genera el trabajo de prospección que permite mapear la ubicación de esta población y obtener datos que coadyuvan a identificar las características de la población potencial y a focalizar su incorporación al Programa. Además, los barridos en localidad dan elementos para iniciar las actividades de promoción del Programa, por parte del Enlace Educativo.

En estos barridos también se identifican los lugares o sitios que pueden servir de centros educativos, los cuales son aquellos que permiten reunir de cinco a quince personas de 15 años o más de edad que no saben leer ni escribir y que cuentan con el espacio suficiente, los servicios básicos (agua, drenaje, luz eléctrica), el equipo (rotafolio, pizarrón, pintarrón u otra superficie para escribir/dibujar) y mobiliario (bancas, butacas, escritorios o sillas) requerido para que las personas que conforman el grupo puedan participar en las labores de enseñanza-aprendizaje que les imparte el Enlace Educativo.

##### **3-Promoción del Programa e identificación de la población objetivo**

La promoción del Programa, por su parte y partiendo de la identificación de la población potencial que se realizó durante el barrido y la prospección, se refiere a las actividades que los Enlaces Educativos realizan para dar a conocer, difundir y promover para abatir el rezago educativo entre población elegible para ser beneficiaria del Programa, ello bajo la conducción y supervisión del Coordinador Regional que corresponda según la zona y delegación política. Dicha promoción deberá permitir que la población objetivo se interese en participar en el Programa y decida entregar los documentos oficiales requeridos para formalizar su registro como educandos (población beneficiaria).

Es importante señalar, en todo momento a la población que se incorpora al programa, que todos los formatos que se empleen y los trámites a realizarse son gratuitos. Asimismo, que toda información proporcionada se registrará por las Leyes de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y de Protección de Datos Personales de la Ciudad de México. Del mismo modo, todo el material de difusión como son lonas, carteles, trípticos, etc., deberán tener la siguiente leyenda: "Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente" todo ello, con base en el artículo 38 de la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.

#### **4-Registro de población beneficiaria**

Proceso destinado a regular las actividades para registrar a la población beneficiaria de manera formal dentro del Programa. El acceso de los educandos al Programa será a través de demanda o mediante la promoción. Las personas que estén interesadas en recibir la acción educativa deben proporcionar las copias de los documentos oficiales, las que serán recabadas por el Enlace Educativo que a su vez las canalizará al Coordinador Regional de la delegación a la cual pertenezcan.

Las personas que cumplan con los criterios de elegibilidad serán incorporadas al Programa como educandos. Asimismo, también se considerará educando a la persona que, habiendo cubierto los criterios de edad de analfabetismo o de rezago educativo y comprometiéndose a asistir las horas necesarias, se incorpore en cualquier momento a un centro educativo dentro de un grupo que ya esté funcionando, por lo que se emitirá un folio de registro

El Enlace Educativo que contacta a la posible persona beneficiaria deberá señalar que: "Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente".

#### **5 - Integración de grupos educativos para personas analfabetas**

El Enlace Educativo es el responsable de canalizar a los educandos que hayan sido identificados en los barrios y la promoción del Programa a la institución educativa con quien se haya establecido un convenio de colaboración para su atención. Asimismo, dará seguimiento y acompañamiento en su proceso de enseñanza tanto del nivel de primaria como de secundaria.

A partir de que se concluyen las acciones de promoción del Programa en cada una de las AGEB, el Enlace Educativo deberá iniciar la integración de uno o varios grupos de alfabetización. Los grupos que conforme el Enlace Educativo deberán de contar en su conjunto con 5 personas como mínimo al cierre del primer mes de su alta como Enlace Educativo y al cierre del primer trimestre consolidando un total de 10 a 15 personas.

Una vez que se haya conformado el grupo se dará inicio a las actividades educativas y pedagógicas correspondientes con base en el modelo educativo del Programa. Sin embargo, para ello el Coordinador Regional debe asegurarse de que el Enlace Educativo haya recibido la capacitación inicial requerida y de que se dispone del centro educativo correspondiente y del material educativo necesario.

#### **6-Gestión de espacios educativos para la atención de personas analfabetas**

La gestión de centros educativos es una de las actividades sustantivas que deben realizar los Coordinadores Regionales para coadyuvar con el cumplimiento de los objetivos del Programa, sin embargo, también podrá ser auxiliado en esta tarea por el Apoyo Operativo y Enlace Educativo. Se denomina centro educativo al área física que disponga de las dimensiones de espacio necesarias para albergar a cinco y hasta 15 personas, disponiendo de mobiliario que permita a dichas personas estar sentadas y tener una superficie para escribir y colocar sus útiles o materiales didácticos. Asimismo, debe contar, ya sea con un rotafolio, pizarrón, pintarrón u otra superficie para realizar los ejercicios de las sesiones educativas.

En cuanto a las condiciones físicas de estos centros, se debe buscar principalmente que no representen un riesgo para la integridad física de las personas. Además deberán disponer de una ventilación e iluminación adecuada, lo que incluye utilizar espacios abiertos o al aire libre y contar con sanitarios. Una vez identificados los potenciales centros educativos mediante el barrido en comunidad que realizan los Enlaces Educativos, el Coordinador Regional debe realizar las gestiones necesarias con los titulares o encargados de dichos espacios para lograr que puedan ser utilizados por los Enlaces Educativos y los educandos, sin necesidad de tener que pagar por su uso.

En la gestión del espacio, el Coordinador Regional debe describir el Programa y sus beneficios, destacar la necesidad de contar con espacios para llevar a cabo las actividades de alfabetización y negociar los calendarios y horarios en los que se requiere utilizarlos, entre otras acciones más.

La formalización de esta gestión se dará por medio del oficio de solicitud de centros educativos, el cual será elaborado por la DGEIC, con base en el Formato: Datos para la elaboración de oficios para la gestión de centros educativos y que será enviado previamente por el Coordinador Regional que tenga la necesidad de gestionar estos espacios. Una vez elaborado el oficio deberá ser firmado por la DGEIC. En dicho oficio se deberá establecer el tipo y nombre del espacio que se está

solicitando, los días y horarios en los que se hará uso de él, el nombre del Coordinador Regional que será el enlace entre la SEDU y el otorgante del espacio; así como algún otro dato que sea de importancia para este proceso.

Una vez firmado, el Coordinador Regional será el responsable de entregarlo al destinatario y a las personas que estén indicadas en el cuerpo del oficio, así como de recabar las firmas de acuse correspondientes. El control de gestión estará a cargo de la DEIC y del Coordinador Regional, siendo el primero quien concentrará y resguardará el acuse debidamente firmado para su gestión y para tener elementos en caso de aclaraciones o dudas que manifiestan los otorgantes de los espacios en cuestión. Al Coordinador Regional, por su parte, se le entregará copia del acuse, el cual deberá resguardarlo y utilizarlo en casos de aclaración sobre los centros educativos disponibles en su zona o región.

La gestión se concreta con la recepción de la respuesta al oficio de solicitud de centros educativos. La respuesta consiste en la emisión de un documento en el que se haga referencia al número de oficio de solicitud emitido por la DGEIC, se especifique el nombre o características del espacio en cuestión y se establezca si se autoriza o no su uso, conforme a los días y horarios requeridos. Tal respuesta debe ser firmada, ya sea por la persona a la que se le dirigió el oficio de solicitud o por la persona que se asigne para tal propósito. Este documento deberá ser recabado por el Coordinador Regional, el cual lo deberá entregar a la DEIC para su control y resguardo y la DEIC le entregará una copia del mismo al Coordinador Regional para su control y seguimiento.

Estos espacios se considerarán debidamente constituidos cuando se disponga de la autorización, por parte de sus propietarios o de sus responsables, para hacer uso de ellos.

#### **7-Capacitación de Enlaces Educativos**

Un aspecto de vital importancia para la operación del Programa es la capacitación que se otorga al personal, en especial a los Enlaces Educativos. La capacitación en general tiene el propósito de formar y actualizar a los recursos humanos, promoviendo desarrollar cuadros de personal calificado e indispensable para responder a los objetivos, metas y necesidades del Programa.

En este sentido, se contempla capacitar a todo el personal, a fin de mejorar su desempeño; actividad que será coordinada por la DGEIC y ejecutada por el Área de Formación Académica y Apoyo Pedagógico.

Por su parte, la capacitación de los Enlaces Educativos es fundamental para los propósitos del Programa, y se enfocará en aspectos del trabajo de campo (mapeo e identificación de poblaciones, aplicación de cuestionarios o encuestas, procesos de gestión de recursos, entre otros temas), en el dominio del modelo educativo, así como en la aplicación de métodos, estrategias y herramientas educativas y pedagógicas para impartir la acción educativa.

La planeación de los procesos de capacitación de Enlaces Educativos está a cargo del Área de Formación Académica y Apoyo Pedagógico, la cual elaborará y difundirá, al inicio de cada año, el programa de capacitación y formación correspondiente, estableciendo en él las modalidades y técnicas didácticas a emplearse. Es importante destacar que, con base en las necesidades del Programa, los responsables de las diversas áreas del mismo podrán ser requeridos para fungir como personal docente, ya sea por medio de una sesión de capacitación previa por parte del Área de Formación Académica y Apoyo Pedagógico la que se reproducirá posteriormente en cascada al grupo de Enlaces Educativos o a través de la impartición de sesiones relacionadas con su campo de acción que permitan mejorar y fortalecer la operación del Programa.

#### **8-Proceso de Entrega.**

Los bienes y servicios son proporcionados por los Enlaces Educativos a los educandos de primaria y secundaria en los espacios educativos designados. La entrega consiste en:

- Recibir útiles escolares básicos para realizar la práctica alfabetizadora, los cuales podrán constar al menos de un cuaderno, dos lápices, una goma y un sacapuntas.
- Recibir de la SEDU una constancia de que cubrió las horas, sesiones o bloques temáticos requeridos de trabajo en grupo y de que el educando tiene los elementos para presentar la evaluación que los habrá de constar como personas alfabetizadas y de aquellos educandos que concluyeron la primaria y secundaria a través del organismo o institución oficial de educación para adultos.
- Recibir apoyo para ser referidos a la institución u organismo oficial de educación para adultos con el fin de continuar con su educación básica (primaria y secundaria), de así desearlo.

- Recibir información general acerca de los Programas Sociales del Gobierno de la Ciudad de México con el fin de que estén en condiciones de acceder a ellos y aprovechar sus beneficios.

### **9 - Proceso de alfabetización**

El proceso de alfabetización y de educación básica consiste en la aplicación del Modelo educativo del programa y tiene una duración de seis a ocho meses, de acuerdo con las necesidades de enseñanza-aprendizaje que cada nivel educativo requiere, para disponer de los elementos necesarios que permitan certificar que se alcanzaron los aprendizajes esperados y que se cubren los objetivos planteados por la SEDU.

### **10 Proceso de incidencia**

La SEDU, por medio de la DGEIC, mantendrá a la vista del público los requisitos y procedimientos a fin de que la población beneficiaria del Programa pueda hacer efectivos sus derechos y exigir el acceso a la acción Enlace Educativo y de rezago educativo del Programa, de acuerdo con las modificaciones a las Reglas de Operación 2016. Dicha publicación se realizará mediante el portal de Internet de la SEDU: <http://www.educacion.df.gob.mx> y de manera física en las oficinas de la DGEIC.

Los casos en los que se podrán exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos pueden ocurrir en al menos los siguientes casos:

- a) Cuando una persona solicitante cumpla con los requisitos y criterios de inclusión para acceder a determinado derecho (garantizado por un programa social) y exija a la autoridad administrativa ser derechohabiente del mismo.
- b) Cuando la persona derechohabiente de un programa social exija a la autoridad que se cumpla con dicho derecho de manera integral en tiempo y forma, como lo establece el programa.
- c) Cuando no se pueda satisfacer toda la demanda de incorporación a un programa por restricción presupuestal, y éstas exijan que las incorporaciones sean claras, transparentes, equitativas, sin favoritismos, ni discriminación.

En caso de que la población considere que a pesar de cumplir los requisitos y características establecidas por el Programa - de acuerdo con la cobertura y atención especificadas- no fue incorporada al mismo, podrá solicitar a los Coordinadores Regionales ser incorporados a un grupo de estudio. En caso de que el Coordinador Regional considere que no cumple con alguno de los requisitos deberá entregar al peticionario un documento en el que se establezca cuál o cuáles son los requisitos que no se están cumpliendo y explicarle de qué se trata y cómo puede cubrir el requisito faltante. Si aún después de este procedimiento, la persona considera que no se le ha respondido de manera adecuada para incorporarlo al Programa o considera que le fueron retirados los beneficios del Programa de manera injustificada, el interesado podrá acudir a las oficinas de la DGEIC a exponer su caso, siendo atendido por personal de la DEIC, el cual resolverá si cumple con los requisitos y criterios para ser incorporado o reincorporado al Programa. Dicha determinación no podrá emitirse después de cinco días hábiles, contados a partir de la asistencia de la persona interesada a las oficinas de la DGEIC, en un horario de 10:00 a 15:00 y de 17:00 a 18:00 horas.

En caso de que la DGEIC no resuelva la queja, las personas beneficiarias podrán presentar quejas por considerarse indebidamente excluidos de los programas sociales o por incumplimiento de la garantía de acceso a los programas ante la Procuraduría Social del Distrito Federal, o bien registrar su queja a través del Servicio Público de Localización Telefónica, LOCATEL, quien deberá turnarse a la Procuraduría Social para su debida investigación y en su caso a la instancia correspondiente. De la misma forma, a la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, como órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social; ello en apego a lo dispuesto en el Artículo 71 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y a la normatividad aplicable.

### **11. Proceso de Seguimiento y Monitoreo**

**Seguimiento de inasistencias.** Cabe señalar que se considerarán, sólo en caso necesario, cinco días hábiles más para completar las horas requeridas de acuerdo con el modelo educativo, a fin de recuperar las horas que pudieron haberse perdido ya sea por inasistencias de los educandos o por causas de fuerza mayor.

El número de horas en cada sesión no podrá ser mayor a dos, a excepción de los casos en los que no exista otra posibilidad para cubrir el tiempo requerido y en los que se tendrá que extender el tiempo programado hasta cubrir las horas requeridas para este aprendizaje.

**Seguimiento al avance del programa académico.** A partir de la primera sesión del grupo o como máximo la tercera, se realizará el diagnóstico educativo a cada uno de los integrantes para determinar el proceso educativo a seguir. Dicha evaluación podrá ser aplicada por el Área de Formación Académica y Apoyo Pedagógico, por el Enlace Educativo, Apoyos Operativos o Coordinadores Regionales.

En la segunda sesión dará inicio formalmente el proceso educativo, con base en el nivel que presentó cada educando, el Enlace Educativo deberá realizar lo siguiente:

- a) Para los educandos que requieran del proceso de alfabetización, se les informará de las condiciones y características en las que se desarrollarán las actividades educativas y sobre los aspectos logísticos correspondientes, para dar inicio a las actividades.
- b) En el caso de los educandos que requieran cursar el nivel de primaria o secundaria, el Enlace Educativo deberá proporcionar al Coordinador Regional los datos para llenar la Cédula de Inscripción, la que posteriormente será entregada al organismo o institución oficial para que brinde el servicio educativo correspondiente, con base en los convenios establecidos.

Durante el proceso de alfabetización se busca desarrollar en los educandos la competencia comunicativa, la cual abarca tanto el conocimiento de la lengua como la habilidad para utilizarla. Por ello, las sesiones se desarrollan con base en un enfoque educativo para la alfabetización, en el cual se busca desarrollar las cuatro habilidades de la lengua: 1) Escuchar; 2) Hablar; 3) Leer y 4) Escribir; permitiendo que los educandos, interactúen y colaboren en un contexto real, para el desarrollo de actividades integradoras que van generando competencias para la vida.

También se incluyen conocimientos básicos de matemáticas a fin de desarrollar competencias en esta área como: el cálculo, la resolución de problemas, la probabilidad y el azar, elementos mínimos para que los educandos adquieran herramientas que facilitan su vida y necesidades cotidianas. Para el Programa, la alfabetización no sólo es la educación sistemática del código alfabético, sino también las prácticas sociales de interacción con la escritura, como un medio de representación y no sólo de codificación como tradicionalmente se concebía.

Para valorar los avances de la población beneficiaria del Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas en cuanto al desarrollo de sus competencias de lectura y escritura se desarrollarán cuatro evaluaciones durante el proceso: 1) Diagnóstica; 2) Formativa I; 3) Formativa II y 4) Sumativa, presentada ante la instancia u organismo que se defina para la certificación de la alfabetización. Estas evaluaciones permiten, en el caso de la primera, determinar el nivel de analfabetismo y el periodo de atención, en la segunda y tercera, habilitar al educando para un proceso de evaluación, la última evaluación define la conclusión del proceso de enseñanza y da constancia de que el beneficiario del programa sabe leer y escribir. En caso de que los resultados de estas evaluaciones no sean favorables para el educando se reforzarán los conocimientos para garantizar el resultado más óptimo del proceso.

Para la población que se encuentre en situación de analfabetismo funcional, se integrarán círculos de estudio y acompañamiento donde podrán desarrollar las habilidades para dominar la lectoescritura y conocimientos básicos de aritmética. En el caso de que la población beneficiaria curse primaria o secundaria, la Secretaría de Educación de la Ciudad de México dará seguimiento a las evaluaciones correspondientes a fin de cumplir con lo establecido en el convenio con el organismo o institución oficial que determine, a fin de garantizar que el egresado cuente con la documentación oficial que le permita hacer constar la conclusión de su nivel básico.

**Monitoreo.** El Área de Seguimiento y Evaluación del Programa tendrá a su cargo el proceso de registro de indicadores y utilizará las fuentes de información que el mismo Programa ha desarrollado para su seguimiento y control; así como otras fuentes de datos disponibles o, en su caso, elaborará los instrumentos para la recolección de datos que requiera y que se ajusten a lo establecido por el Evalúa-DF. La metodología ocupada para la elaboración de los indicadores y la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) es la de Marco Lógico.

Procesos del Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
<b>Planeación</b>	Determinación del universo de atención,	1	Inició con la determinación del universo de atención, áreas geostatísticas básicas objetivo (AGEB) en cada una de las 16 delegaciones de la Ciudad de México	Finalizó con la publicación de ROP	4 meses	8 personas	ND	NA	Reglas de Operación	Estadísticas sobre el rezago educativo, población potencial y población objetivo.	Mediante actividades de barrido y prospección, así como análisis de gabinete y de base de datos.
	Identificación y ubicación de la población potencial/objetivo (barrido y prospección)	2	Inicia con la conformación de grupos para la realización del barrido y prospección	Se elaboran cédulas de registro para la base de datos	6 meses	3 personas	ND	NA	Cédulas de registro	Datos personales de población potencial	El enlace educativo elabora y entrega las cédulas al coordinador de regional.
<b>Difusión</b>	Promoción del Programa e identificación de la población objetivo	3	Inició con la publicación de ROP y revisión de convocatoria y la identificación de población potencial	Formalización del registro	1 mes	5 personas	ND	NA	Cédulas de registro	Datos personales de población potencial	El enlace educativo elabora y entrega las cédulas al coordinador de regional.
<b>Solicitud</b>	Registro de población beneficiaria	4	Se inició recibiendo a las personas interesadas en ser beneficiarias del Programa	Se finalizó con el otorgamiento del folio de registro	1 mes	3 personas	ND	NA	Folios de registro	Datos personales de las personas beneficiarias.	Las personas que estén interesadas en recibir la acción educativa deben proporcionar las copias de los documentos oficiales, las que serán recabadas por el Enlace Educativo que a su vez las canalizará al Coordinador

Procesos del Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
<b>Incorporación</b>	Integración de grupos educativos para personas analfabetas	5	Inició con la inscripción de las personas beneficiarias al programa	Finalizó con la integración de los beneficiarios al grupo educativo	1 mes	3 personas	ND	NA	Padrones para alimentar el sistema de información del Programa Social	Datos personales de las personas beneficiarias.	Regional de la delegación a la cual perteneczan. Los Enlaces Educativos realizan un informe sobre las personas beneficiarias que se integran a los grupos y lo entregan al Coordinador Regional.
<b>Obtención de bienes y/o servicios</b>	Gestión de espacios educativos para la atención de personas analfabetas. Capacitación de Enlaces Educativos	6 7	Inició con la identificación de los inmuebles para la impartición de clases Inició con la llamada de notificación de acceso al programa y la cita a la reunión informativa.	Finalizó con la autorización de la ocupación del inmueble Finalizó con la capacitación a las personas beneficiarias	1 mes 3 días	2 personas 3 personas	ND ND	ND NA	Oficio de asignación del inmueble Informe de actividades realizadas y lista de asistencia	Datos sobre la ubicación e infraestructura del espacio educativo Información sobre actividades realizadas y datos personales de personas beneficiarias capacitadas	La DGEIC elabora el oficio de solicitud de centros educativos al otorgante del espacio. El Área de Formación Académica y Apoyo Pedagógico elabora y entrega a la DGEIC el informe de actividades y el listado de asistencia a la capacitaciones del personal beneficiario
<b>Entrega</b>	Proceso de entrega Proceso de alfabetización	8 9	Inicia con la incorporación de las personas beneficiarias a los grupos de estudios Inicia con la implementación del modelo educativo en los grupos de estudio.	Finaliza con la entrega de los bienes y servicios Finaliza con la entrega de los bienes y servicios	ND 6 - 8 meses	3 personas 3 personas	ND ND	NA NA	Constancias de conclusión de las sesiones Constancias de conclusión de las sesiones	El nombre de los asistentes. El nombre de los asistentes.	El Enlace Educativo recoge y entrega el acuse de la constancia de conclusión de la sesión al Coordinador regional. El Enlace Educativo recoge y entrega el acuse de la constancia de conclusión de la sesión al Coordinador regional.

Procesos del Modelo General	Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I
<b>Incidencias</b>	Proceso de incidencia	10	Inicia con la presentación de una queja o inconformidad mediante comunicación oral y/o escrito libre	Con una respuesta por escrito a la persona quejosa.	ND	3 personas	ND	NA	Oficio de respuesta.	Información sobre incidencias o inconformidades.	La persona quejosa presenta por escrito o comunicación oral a la DGEIC el motivo de su inconformidad.
<b>Seguimiento y monitoreo</b>	Proceso de Seguimiento y Monitoreo	11	Inicia con el seguimiento a las actividades operativas y educativas del programa	Finaliza con la obtención de indicadores de gestión, desempeño y resultados.	10 meses	4 personas	ND	NA	Matriz de Indicadores de Resultados (MIR)	Información de indicadores de gestión, desempeño y resultados.	Enlaces educativos registran en el Sistema de Información del Programa resultados sobre sus actividades operativas y educativas, las que son sistematizadas y reportadas en la MIR

ND – No determinado  
NA – No aplica

En la siguiente tabla se recogen los procesos del programa social por orden cronológico, se indica el número de secuencia y se valoran las características solicitadas en los lineamientos utilizando tres criterios de valoración: sí, parcialmente, no. En la columna observaciones aparece el motivo de la valoración:

Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Determinación del universo de atención, Identificación y ubicación de la población potencial/objetivo	1	Sí	Sí	Sí	Sí	ND	NA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Identificación y ubicación de la población potencial/objetivo (barrido y prospección)	2	Sí	Sí	Sí	Parcial	ND	NA	Parcial	Sí	Parcial	Sí	Sí	La actividad de llenado de información no siempre es correcta ya que los Enlaces Educativos en ocasiones no realizan la captura adecuada. No se logró determinar el

Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														presupuesto para este proceso. Heterogeneidad en la aplicación de los procesos de barrido y prospección en las Coordinaciones Regionales del Programa. Inexistencia de un plan de trabajo para realizar una distribución de los recursos humanos en campo
Promoción del Programa e identificación de la población objetivo	3	Sí	Sí	Sí	Sí	ND	NA	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Registro de población beneficiaria	4	Sí	Sí	Sí	Sí	ND	NA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Integración de grupos educativos para personas analfabetas	5	Sí	Sí	Sí	Sí	ND	NA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Gestión de espacios educativos para la atención de personas analfabetas.	6	Sí	Sí	Sí	Sí	ND	Parcial	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Algunos espacios educativos tienen deficiencias para la adecuada ejecución de la actividad académica. No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Capacitación de Enlaces Educativos	7	Sí	Sí	Sí	Sí	ND	NA	Sí	Parcial	Sí	Sí	Sí	Sí	El producto de la capacitación no aplica para la entrega de bienes, solo de servicios. No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Proceso de entrega	8	Sí	Sí	ND	Sí	ND	NA	Sí	Sí	Sí	Parcial	Sí	Parcial	La información de entrega de materiales no

Nombre de los Procesos identificados como equivalentes	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
													se ocupa para el monitoreo del programa. No se logró determinar el presupuesto para este proceso. Existe dificultad de coordinación entre personal operativo y administrativo.
Proceso de alfabetización	9	Sí	Sí	Sí	Parcial	ND	NA	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	El número de personal para las tutorías no es siempre el suficiente de acuerdo con la cantidad de grupos de estudio. No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Proceso de incidencias	10	Sí	Sí	ND	Sí	ND	NA	Parcial	Sí	No	Sí	Parcial	No se recibieron quejas del programa en el 2016. Por tanto, no hay información para el monitoreo. No se logró determinar el presupuesto para este proceso.
Proceso de Seguimiento y Monitoreo	11	Sí	Sí	Sí	Sí	ND	NA	Parcial	Parcial	Sí	Sí	Sí	No se contó con instrumentos para medir la satisfacción de los usuarios. No se logró determinar el presupuesto para este proceso. Incipiente instrumentación de mecanismos de seguimiento y control del desempeño académico de los aprendices en los grupos educativos

### III.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social

El seguimiento y monitoreo del Programa Social es un proceso sustantivo en el que se realiza una recopilación sistemática de datos sobre los indicadores específicos. Ello permite recoger información relevante sobre el avance y el logro de los objetivos del Programa. A continuación se presentan los resultados de la matriz de indicadores establecida en las ROP 2016:

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Resultados 2016	Externalidades
Fin	F.1. Porcentaje de personas en condición de rezago educativo que obtienen certificados en alfabetización, primaria o secundaria.	(Personas que obtienen certificado de alfabetización, primaria o secundaria en el año actual/Personas beneficiarias en el Programa en condición de obtener un certificado)*100	42.70%	El total de los beneficiarios que no cuentan con certificado se quedan pendiente por diversos motivos (bajas, inasistencia por cuestiones laborales y/o familiares, defunción, etc.) En los casos en que es factible estos se reprograman para su evaluación.
Propósito	P.1. Porcentaje de personas en condición de rezago educativo identificadas en las AGEB objetivo atendidas por el PAAREPA	(Personas atendidas por el PAAREPA en el periodo p del año t/Personas en condición de rezago educativo estimadas en el año t en las AGEB objetivo)*100	100%	Identificar a las personas en condición de rezago educativo puede verse dificultado por situaciones ambientales (lluvia, manifestaciones, entre otros).
Componentes	C.1. Porcentaje de personas en rezago educativo a las que se les ofrecen los servicios de alfabetización	(Número de personas en rezago educativo atendidas/Número de personas en rezago educativo programadas para atender)*100	103.13%	La atención de los educandos está condicionada por el interés en el programa.
	C.2. Porcentaje de personas en rezago educativo con acompañamiento	(Número de personas en rezago educativo con acompañamiento/Número de personas en rezago educativo programadas para atender)*100	100%	El acompañamiento de los educandos está condicionado por el interés en el programa.
	C.3. Satisfacción con la calidad del servicio de alfabetización recibido	(Evaluaciones de personas con dos meses o más de actividad consecutiva en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria, que evalúan con 70 puntos o más la calidad de servicio recibido en el periodo t/Número de evaluaciones de satisfacción aplicadas a la población con dos meses o más de actividad consecutiva en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria en el periodo t)*100	No se realizó la medición del nivel de satisfacción de las personas beneficiarias del programa	No se contó con instrumento para medir el índice de satisfacción

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Resultados 2016	Externalidades
Actividades	A.1. Evaluaciones aplicadas en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria en el mes programado	(Evaluaciones en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria, programadas y aplicadas en el periodo t/Evaluaciones en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria programadas en el periodo t)*100	100%	Las externalidades que pudieran afectar el logro de este indicador están condicionadas por el interés de los educandos para realizar las evaluaciones en tiempo y forma.
	A.3. Aplicación oportuna de examen diagnóstico en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria	(Personas que ingresaron en el periodo t en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria y aplicaron evaluación diagnóstica en el mes de ingreso/Personas que ingresaron a los niveles de alfabetización, primaria o secundaria en el periodo t)*100	100%	Las externalidades que pudieran afectar el logro de este indicador están condicionadas por el interés de los educandos para realizar las evaluaciones diagnósticas en tiempo y forma.
	A.4. Personal Enlace Educativo actualizado	((Visitas de tutoría a grupo/mes realizadas en el periodo t) + (sesiones de retroalimentación alfabetizador/mes no visitado en grupo en el periodo t))/(total de alfabetizadores/ mes con grupo en el periodo t) * 100	38.21%	La distancia, así como la falta de personal de tutoría, impide visitar a todos los grupos.
	A.5. Incorporación de beneficiarios derivada de la promoción territorial del Programa	(Personas en condición de rezago educativo que se incorporaron al Programa en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria y que manifestaron conocerlo por las labores de promoción en el periodo t/Personas en condición de rezago educativo identificadas en las AGEB designadas objetivo en el periodo t)*100	100%	Las externalidades que pudieran afectar el logro de este indicador están condicionadas por el interés de los educandos para incorporarse al programa.
	A.6. Incorporación de beneficiarios en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria, derivada de convenios de colaboración con organizaciones de la	(Personas en condición de rezago educativo que se incorporaron al Programa en los niveles de alfabetización, primaria o secundaria a partir de convenios de colaboración con OSC, organismos	1.5%	Solo se firmó un convenio con la institución de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario para atender a las personas en condición de analfabetismo que se encuentran en Reclusorios y Centros de Reinserción

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Formula	Resultados 2016	Externalidades
	sociedad civil (OSC), organismos públicos e instituciones educativas y privadas	públicos e Instituciones educativas y privadas en el periodo t/Personas incorporadas en el periodo t)*100		Social. El logro de este indicador está condicionado por el interés de los educandos para incorporarse al programa.

En la tabla siguiente se muestra una valoración del seguimiento y monitoreo de los indicadores del Programa Social tomando en cuenta los criterios de valoración sí, parcialmente y no:

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Parcialmente	No se realizó medición de los niveles de satisfacción de los beneficiarios directos e indirectos y se vieron afectadas las visitas de tutoría a grupos.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Sí	Se registró la información de forma adecuada
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Sí	El Programa cuenta con personal de experiencia en esta área
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Sí	Efectivamente las áreas responsables llevaron a cabo el cálculo de los indicadores en la práctica
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcialmente	Es necesario rediseñar algunos de los indicadores del programa de forma tal que pueda saberse con exactitud el número de personas que logró alfabetizarse y que pudo obtener certificados de primaria y/o secundaria.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Parcialmente	No se cuenta con los criterios acerca de la satisfacción de los beneficiarios

### III.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016

El cuadro que se presenta recoge una valoración general de la operación del Programa en 2016 la cual se basa en el otorgamiento de tres categorías: sí, parcialmente y no. En la columna observaciones se ofrecen algunos criterios al respecto de la valoración realizada:

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración	Observaciones
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcialmente	La falta de personal de tutoría impidió visitar a todos los grupos de estudio.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Sí	Se respetó al ciento por ciento lo planteado para la operación del Programa en las Reglas de Operación
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Parcialmente	Se ejecutó el gasto para la obtención de bienes y servicios conforme a lo establecido en reglas de operación. No obstante, se desconoce el desglose presupuestal utilizado para la implementación de los diversos procesos del programa, por lo cual no se puede inferir si fueron adecuados.

Aspecto de la Operación del Programa Social en 2016	Valoración	Observaciones
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Sí	Se atendió a la población objetivo declarada en las ROP 2016 e incluso se superó la meta física establecida.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcialmente	Existen algunos espacios educativos con deficiencias para realizar las actividades académicas del programa.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Sí	El Programa Social tiene procesos equivalentes al Modelo General de Procesos.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Parcialmente	Existen diversos documentos que norman de manera específica algunos de los procesos del Programa Social.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Parcialmente	Todos los procesos que tiene documentado el Programa son de conocimiento de las personas que lo operan. No obstante, la rotación y el cambio del personal no permite identificar que todas las personas operadoras conozcan los procesos documentados.
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Parcialmente	Existen diversos documentos que estandarizan algunos de los procesos del Programa Social.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Sí	Se cumplieron los tiempos establecidos para cada proceso según lo planteado en las ROP 2016
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada	Sí	Existen buenas relaciones de coordinación entre los actores involucrados para la ejecución del Programa.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras	Parcialmente	Las ROP 2016 recogen el sistema de monitoreo e indicadores que permita la retroalimentación sobre el cumplimiento de los diferentes procesos operativos. No obstante, no se contó en el 2016 con el instrumento para dar seguimiento y monitoreo a los indicadores de satisfacción.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Parcialmente	Durante el proceso se analizan estrategias de mejora, aunque no se ha diseñado un mecanismo que valore de manera sistemática la aplicación de las mismas
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	No	El Programa no ha creado un mecanismo de conocimiento sistemático del estado de satisfacción de las personas beneficiarias.

#### IV. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

Como ya se apuntó en el apartado anterior, existieron incongruencias en el diseño del instrumento que se utilizó para el levantamiento de la línea base, es por ello que los resultados que se retoman no cubren todas las variables que debían haberse considerado. Los reactivos para el levantamiento de panel incorporarán aquellas categorías que no fueron valoradas en esta oportunidad.

Categoría	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.	¿Sabrá leer y escribir un recado o una carta? ¿Se podrá trasladar	98%	Existe un adecuado grado de valoración por parte de las Personas,
	Grado o ponderación antes de recibir del beneficio.	en el transporte público sin ayuda?	90%	
	Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.			

Categoría	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
				respecto de cómo se cubrirían sus necesidades académicas y su relación con el entorno.
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones</p>			
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>			
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Asignación de beneficios con oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y</p>			
Calidad del Beneficio	<p>Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p>	<p>¿Seguirán discriminándola(o)?</p> <p>¿Participaras en la toma de decisiones (hogar, trabajo, etc)</p> <p>¿Conocerá cuáles son sus derechos y obligaciones?</p> <p>¿Le permitirán continuar estudiando sin problemas?</p>	<p>26%</p> <p>90%</p> <p>96%</p> <p>96%</p>	<p>Las personas beneficiarias manifiestan inseguridad en el aspecto relativo a cómo el beneficio recibido puede incidir en la no discriminación por su condición de rezago sin embargo, resultan altos los índices en relación con una mayor participación en las decisiones, conocer mejor</p>

Categoría	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
				sus obligaciones y tener la posibilidad de seguir estudiando.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido. Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa. Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)			
Satisfacción	Grado de conocimiento del programa como derecho. Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	¿Puede ganar más dinero en su empleo actual? ¿Puede conseguir un mejor empleo?	44% 52%	Solo 50% de la población beneficiaria manifiesta seguridad en aspectos relacionados con la posibilidad de obtener un mejor empleo y una mayor remuneración económica

## V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DEL PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

El levantamiento de panel implica un seguimiento al levantamiento inicial de línea base realizado en 2016. En esta oportunidad se aplicarán los instrumentos rediseñados, luego de incorporarles los reactivos que incluyen las diferentes categorías que permiten medir el estado de satisfacción de la población beneficiaria. Se propone, como ya fue señalado en el acápite II.3.2 Información de campo, ampliar la muestra del componente Programa Especial de Certificación con los incorporados en el trimestre julio-agosto-septiembre 2017.

### V.1. Muestra del levantamiento de panel

Como ya se apuntó en el acápite II.3.2 resulta procedente hacer una ampliación de la muestra en el componente del Programa Especial de Certificación. Se incorporarán 200 personas más de las que accedan en el período de julio a septiembre de 2017. En la tabla que a continuación se presenta aparece la distribución muestral con la incorporación enunciada:

Poblaciones	Componente Alfabetización	Componente Programa Especial de Certificación	Número de personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	50	134	184
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	24	-	24
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento del panel (B)	26	134	160
Población muestra para el levantamiento de panel (A+B)	50	134+200= 334	384

Los cambios efectuados en los instrumentos originales se muestran a continuación:

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ENTREVISTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE LÍNEA BASE Y PANEL DEL PROGRAMA DE**  
**ALFABETIZACIÓN Y ATENCIÓN AL REZAGO EDUCATIVO**  
**COMPONENTE ALFABETIZACIÓN**

**I. Datos de la entrevista y el entrevistador**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_  
 Clave del alfabetizador: \_\_\_\_\_ Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

**II. Datos del entrevistado**

II.1 Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_

II.2 Espacio educativo en el que se encuentra incorporado: \_\_\_\_\_ Delegación: \_\_\_\_\_

Colonia: \_\_\_\_\_ AGEB: \_\_\_\_\_

II.3 Edad: \_\_\_\_\_

II.4 Sexo Hombre:  Mujer:

II.5 Fue a la escuela: Sí \_\_\_ No \_\_\_

II.6 En caso de respuesta afirmativa en la anterior pregunta señalar el último grado aprobado (marcar con una cruz sobre el grado aprobado):

Primaria: 1° 2° 3° 4° 5° 6°

Secundaria: 1° 2° 3°

II.6 A qué labor se dedica actualmente:

- Artesano(a), obrero(a), trabajador(a) en actividades industriales o manuales
- Comerciante o empleado(a) de comercio
- Conductor(a) de medio de transporte
- Desempleado(a)/buscador(a) de trabajo
- Empleado(a) de oficina o trabajador(a) en actividades administrativas o de servicios
- Jubilado(a)/pensionado(a)
- Tareas del hogar
- Trabajador(a) en actividades agrícolas
- Trabajador(a) en servicios de seguridad y fuerzas armadas
- Trabajador(a) en servicios domésticos
- Trabajador(a) por cuenta propia
- Trabajadora de servicios domésticos
- Vendedor(a) ambulante
- Otra ocupación no especificada
- No sabe/sin respuesta

III. Responda a las siguientes preguntas marcando en la opción que mejor corresponda a sus criterios y valoraciones acerca del Programa:

EXPECTATIVAS	VALORACIONES			
	ALTO	MEDIO	BAJO	NO CONTESTA
1. ¿Qué nivel de confianza le confiere al programa en función de ayudarle a cambiar sus condiciones de vida?				
2. ¿Qué grado de afectación tendría usted si el programa no existiera?				
3. ¿Qué nivel de seguridad le ofrece el programa en función de ayudarle a resolver sus necesidades individuales, familiares y colectivas?				

IMAGEN DEL PROGRAMA	VALORACIONES		
	SÍ	NO	NO CONTESTA
1. Los medios por los que se enteró de la convocatoria al Programa fueron adecuados			
2. Tiene conocimiento de la institución que otorga el apoyo			
4. Le brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa			
5. Le dieron a conocer sus derechos y obligaciones para con el programa			

COHESIÓN SOCIAL	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1. El programa le ayudará a tener una mejor relación con tu familia				
2. El programa le permitirá participar en la toma de decisiones en su hogar, trabajo, etc				
3. El programa resultará beneficioso para el logro de mejores relaciones sociales en la comunidad				
CALIDAD DE LA GESTIÓN	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1. El trato que recibió al solicitar o recibir los servicios del programa fue satisfactorio				
2. El tiempo para la entrega de los documentos solicitados en las convocatorias fue suficiente				
3. Le brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa				
4. Le dieron a conocer los mecanismos de atención para atender quejas e inconformidades dentro del programa				
CALIDAD DEL BENEFICIO	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1. Los beneficios otorgados por el programa son suficientes y adecuados				
2. Los beneficios entregados por el programa han cubierto sus necesidades académicas				

CONTRAPRESTACIÓN	VALORACIONES		
	SÍ	NO	NO CONTESTA
1. El programa le genera gastos de transporte adicionales			
2. Su asistencia al programa incide en que no pueda asistir a su trabajo			

SATISFACCIÓN	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
La incorporación al programa le permitirá saber leer y escribir				
La incorporación al programa le permitirá trasladarse en el transporte público sin ayuda				
La incorporación al programa le permitirá ganar más dinero que el que obtiene en su empleo actual				
La incorporación al programa le permitirá poder conseguir un mejor empleo				
La incorporación al programa le permitirá conocer sus derechos y obligaciones como ciudadano(a)				

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DE LA CIUDAD DE MÉXICO**  
**ENTREVISTA PARA EL LEVANTAMIENTO DE LÍNEA BASE Y PANEL DEL PROGRAMA DE**  
**ALFABETIZACIÓN Y ATENCIÓN AL REZAGO EDUCATIVO**  
**COMPONENTE PROGRAMA ESPECIAL DE CERTIFICACIÓN**

**I. Datos de la entrevista y el entrevistador**

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ Folio: \_\_\_\_\_  
Clave del alfabetizador: \_\_\_\_\_ Nombre del entrevistador: \_\_\_\_\_

**II. Datos del entrevistado**

II.1 Nombres y apellidos: \_\_\_\_\_  
II.2 Espacio educativo en el que se encuentra incorporado: \_\_\_\_\_ Delegación: \_\_\_\_\_  
Colonia: \_\_\_\_\_ AGEB: \_\_\_\_\_  
II.3 Edad: \_\_\_\_\_  
II.4 Sexo Hombre:  Mujer:   
II.5 Fue a la escuela: Sí \_\_\_ No \_\_\_  
II.6 A qué labor se dedica actualmente: \_\_\_\_\_

- Artesano(a), obrero(a), trabajador(a) en actividades industriales o manuales
- Comerciante o empleado(a) de comercio
- Conductor(a) de medio de transporte
- Desempleado(a)/buscador(a) de trabajo
- Empleado(a) de oficina o trabajador(a) en actividades administrativas o de servicios
- Jubilado(a)/pensionado(a)
- Tareas del hogar
- Trabajador(a) en actividades agrícolas
- Trabajador(a) en servicios de seguridad y fuerzas armadas
- Trabajador(a) en servicios domésticos
- Trabajador(a) por cuenta propia
- Trabajadora de servicios domésticos
- Vendedor(a) ambulante
- Otra ocupación no especificada, ¿cuál?
- No sabe/sin respuesta

III. Responda a las siguientes preguntas marcando en la opción que mejor corresponda a sus criterios y valoraciones acerca del Programa:

EXPECTATIVAS	VALORACIONES			
	ALTO	MEDIO	BAJO	NO CONTESTA
1. ¿Qué nivel de confianza te confiere al programa en función de ayudarte a cambiar tus condiciones de vida?				
2. ¿Qué grado de afectación tendrías si el programa no existiera?				
3. ¿Qué nivel de seguridad te ofrece el programa en función de ayudarte a resolver tus necesidades individuales, familiares y colectivas?				

IMAGEN DEL PROGRAMA	VALORACIONES		
	SÍ	NO	NO CONTESTA
1. Los medios por los que te enteraste de la convocatoria al Programa fueron adecuados			
2. Tienes conocimiento de la institución que otorga el apoyo			
4. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa			
5. Te dieron a conocer tus derechos y obligaciones para con el programa			

COHESIÓN SOCIAL	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1. El programa te ayudará a tener una mejor relación con tu familia				
2. El programa te permitirá participar en la toma de decisiones en su hogar, trabajo, etc.				
3. El programa resultará beneficioso para el logro de mejores relaciones sociales en la comunidad				

CALIDAD DE LA GESTIÓN	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1. El trato que recibiste al solicitar o recibir los servicios del programa fue satisfactorio				
2. El tiempo para la entrega de los documentos solicitados en las convocatorias fue suficiente				

CALIDAD DE LA GESTIÓN	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa				
4. Te dieron a conocer los mecanismos de atención para atender quejas e inconformidades dentro del programa				

CALIDAD DEL BENEFICIO	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
1. Los beneficios otorgados por el programa son suficientes y adecuados				
2. Los beneficios entregados por el programa han cubierto tus necesidades				

CONTRAPRESTACIÓN	VALORACIONES		
	SÍ	NO	NO CONTESTA
1. El programa te genera gastos de transporte adicionales			
2. Tu asistencia al programa incide en que no puedas asistir a tu trabajo			

SATISFACCIÓN	VALORACIONES			
	DE ACUERDO	PARCIALMENTE DE ACUERDO	EN DESACUERDO	NO CONTESTA
La incorporación al programa te permitirá concluir tus estudios primarios y/o secundarios				
La incorporación al programa te permitirá ganar más dinero que el que obtienes en tu empleo actual				
La incorporación al programa te permitirá poder conseguir un mejor empleo				
La incorporación al programa te permitirá conocer mejor tus derechos y obligaciones como ciudadano(a)				

En el siguiente cuadro se incorporan los principales cambios efectuados en los reactivos:

Reactivo adicional en el instrumento 2017	Justificación de su inclusión
1. ¿Qué nivel de confianza te confiere al programa en función de ayudarte a cambiar tus condiciones de vida? 2. ¿Qué grado de afectación tendrías si el programa no existiera? 3. ¿Qué nivel de seguridad te ofrece el programa en función de ayudarte a resolver tus necesidades individuales, familiares y colectivas?	Los reactivos incorporados permiten medir con un mayor grado de precisión las expectativas de la población beneficiaria sobre el programa.
1. Los medios por los que te enteraste de la convocatoria al Programa fueron adecuados 2. Tienes conocimiento de la institución que otorga el apoyo 3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa 4. Te dieron a conocer tus derechos y obligaciones para con el programa	Los reactivos incorporados permiten conocer con un mayor grado de profundidad aspectos inherentes a la imagen que tienen las personas beneficiarias sobre el Programa y particularizar en las peculiaridades de esta percepción
1. El programa te ayudará a tener una mejor relación con tu familia 2. El programa resultará beneficioso para el logro de mejores relaciones sociales en la comunidad	Los reactivos incorporados permiten conocer con un mayor grado de profundidad aspectos inherentes a la valoración que hacen las personas beneficiarias del Programa sobre la cohesión social.
1. El trato que recibiste al solicitar o recibir los servicios del programa fue satisfactorio 2. El tiempo para la entrega de los documentos solicitados en las convocatorias fue suficiente 3. Te brindaron información suficiente con respecto al funcionamiento del programa 4. Te dieron a conocer los mecanismos de atención para atender quejas e inconformidades dentro del programa	Los reactivos incorporados permiten conocer con un mayor grado de profundidad aspectos inherentes a la valoración que hacen las personas beneficiarias del Programa sobre la calidad de la gestión. Estos aspectos no habían sido considerados en el instrumento que se aplicó al hacer el levantamiento de la línea base.
1. Los beneficios otorgados por el programa son suficientes y adecuados 2. Los beneficios entregados por el programa han cubierto tus necesidades	Los reactivos incorporados permiten conocer con un mayor grado de profundidad aspectos inherentes a la valoración que hacen las personas beneficiarias del Programa sobre la calidad del beneficio. Estos aspectos no habían sido considerados en el instrumento que se aplicó al hacer el levantamiento de la línea base.
1. El programa te genera gastos de transporte adicionales 2. Tu asistencia al programa incide en que no puedas asistir a tu trabajo	Los reactivos incorporados permiten conocer con un mayor grado de profundidad aspectos inherentes a la valoración que hacen las personas beneficiarias del Programa sobre la contraprestación. Estos aspectos no habían sido considerados en el instrumento que se aplicó al hacer el levantamiento de la línea base.

## V.2. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información

En correspondencia con los cambios enunciados con anterioridad, la ruta crítica que se establece para la aplicación de los instrumentos y el procesamiento de la información en el Levantamiento de Panel se muestra en el siguiente cuadro:

**COMPONENTE ALFABETIZACIÓN**

ETAPAS	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
Segunda aplicación en campo (Levantamiento de panel)						
Captura y procesamiento de la base de datos						
Análisis y sistematización de los principales resultados a presentar en la Evaluación Interna 2018						
Elaboración del informe de Resultados						

**COMPONENTE PROGRAMA ESPECIAL DE CERTIFICACIÓN**

ETAPAS	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.
Primera aplicación en campo a la ampliación de la muestra (levantamiento de línea base)						
Segunda aplicación en campo (Levantamiento de panel) a la muestra inicial (134)						
Captura y procesamiento de la base de datos de la primera y segunda aplicación en campo						
Segunda aplicación en campo (Levantamiento de panel) a la muestra ampliada (200 personas). Captura y procesamiento de los datos.						
Análisis y sistematización de los principales resultados a presentar en la Evaluación Interna 2018						
Elaboración del informe de Resultados						

**VI. ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DE LA EVALUACION INTERNA 2016**

**VI.1. Análisis de la evaluación interna 2016**

En este apartado se retoma la evaluación interna 2016 del Programa social y se realiza una valoración de su desarrollo de acuerdo con los aspectos solicitados en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por Evalúa CDMX. A continuación se presenta una matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada apartado a partir de las siguientes categorías: satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó)

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
<b>I. Introducción</b>	Satisfactorio	Este apartado integró la información solicitada en los lineamientos: una breve descripción, objetivo general y específicos, así como características y modificaciones
<b>II. Metodología de la Evaluación</b>	Satisfactorio	Se cubrieron todos los apartados
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Indica de manera puntual las áreas encargadas especificando las responsabilidades y perfiles de los responsables de la evaluación
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Hace referencia a la Metodología de Marco Lógico e incluye la ruta crítica a seguir
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Enlista las fuentes de información de gabinete
<b>III. Evaluación del Diseño del Programa Social</b>	Satisfactorio	Se cubrieron todos los apartados
III.1. Consistencia Normativa y Alienación con la política Social de la CDMX	Satisfactorio	Muestra mediante un cuadro el apego del diseño del programa a las leyes y reglamentos aplicables
III.2. Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa	Satisfactorio	Describe todo el antecedente de los procesos de alfabetización en la CDMX y retoma el diagnóstico realizado mostrando gráficas de resultados
III.3. Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Nos da la población potencial, objetivo y atendida en el 2015
III.4. Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	Nos presenta el árbol de problemas, de objetivos y acciones
III.5. Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones	Satisfactorio	En un cuadro describe con qué programa social se tiene coincidencias
III.6. Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social	Satisfactorio	Da una descripción donde nos muestra que los servicios que se otorgan corresponden a un programa social
<b>IV. Construcción de la línea base del programa social</b>	Parcialmente satisfactorio	Este apartado se valora como parcialmente satisfactorio debido a dificultades en el diseño metodológico para su construcción, así como a insuficiencias en la elaboración de los instrumentos y problemas enfrentados con el cumplimiento del cronograma inicialmente establecido
IV.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y largo Plazo del Programa	Satisfactorio	Fueron definidos los objetivos de corto, mediano y largo plazo del Programa.
IV.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base	Parcialmente satisfactorio	El diseño metodológico para la construcción de la Línea base no fue preciso en la definición muestral.

Apartados de la Evaluación Interna 2016	Nivel de Cumplimiento	Justificación
IV.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base	Parcialmente satisfactorio	A pesar de que se hizo una descripción de los reactivos esenciales que se tomarían en cuenta estos no se concretaron de forma completa en el diseño del instrumento.
IV.4. Método de Aplicación del Instrumento	Parcialmente satisfactorio	El método de aplicación del Instrumento no estableció de forma precisa las particularidades de la muestra y la forma en que debía aplicarse en cada componente.
IV.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Parcialmente satisfactorio	Debido a dificultades internas relacionadas con cambios de personal, asignaciones de nuevas funciones y reestructuración del programa, el cronograma establecido no se pudo poner en práctica en las fechas programadas y solo fue posible su aplicación en el mes de diciembre de 2016
V. Análisis y seguimiento de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se cubrieron todos los apartados
V.1. Análisis de la Evaluación Interna 2015	Satisfactorio	Se realizó la evaluación mediante un cuadro por apartado
V.2. Seguimiento de Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores	Satisfactorio	Tomando en cuenta las estrategias de mejora se realizó un análisis mediante un cuadro
VI. Conclusiones y estrategias de mejora	Satisfactorio	Se cubrieron todos los apartados
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Tomando en cuenta las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas se llevó a cabo este análisis
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se llevó cabo este análisis para desarrollar un análisis estratégico del FODA
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Se muestra en qué plazos se llevarán a cabo las estrategias de mejora
VII. Referencias documentales	Satisfactorio	Se enlistaron las fuentes de información consultadas

#### VI.2. Seguimiento de las Recomendaciones de las Evaluaciones Internas Anteriores

En el presente apartado se expone el avance en la instrumentación de las estrategias de mejora propuesta y para ello se utiliza el cuadro que se muestra seguidamente:

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del Programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
<p>Establecimiento de alianzas estratégicas con INEA, SEDESOL y otras dependencias e instituciones públicas con base en la información sobre necesidades y problemas a enfrentar por el Programa.</p>	<p>Diseño y Operación</p>	<p>Junio</p>	<p>Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>A la fecha, se tiene el acuerdo con el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos (INEA), la Secretaría del Trabajo y Fomento al Empleo (STyFE), el Instituto para la Integración al Desarrollo de las personas con Discapacidad (INDEPEDI) y la Asociación Construyendo y Creciendo A.C. Además se firmó un convenio con la institución de la Subsecretaría de Sistema Penitenciario para atender a las personas en condición de analfabetismo que se encuentran en Reclusorios y Centros de Reinserción Social</p>	<p>Se deberá concretar un convenio de colaboración con SEDESOL con el objeto de acercar los servicios del programa a poblaciones vulnerables.</p>
<p>Establecer protocolos de barrido territorial asociados a una base de datos estandarizada que permita compartir de información con prospección con instituciones que atiendan a la misma población objetivo.</p>	<p>Diseño, Seguimiento y Operación</p>	<p>Julio</p>	<p>Área de Seguimiento y Evaluación del Programa de Alfabetización</p>	<p>No se han establecido los parámetros con otras instituciones para lograr la estandarización o unificación de criterios para compartir bases de datos.</p>	<p>La definición técnica de criterios generales que permitan la unificación de las bases de datos.</p>
<p>Diseñar la plataforma informática para el sistema de información</p>	<p>Diseño y Operación</p>	<p>Mayo (diseño básico de plataforma) Junio (Pruebas de campos de módulos de captura en línea) Julio (Operación)</p>	<p>Área de Seguimiento y Evaluación del Programa de Alfabetización</p>	<p>Se diseñó la plataforma informática.</p>	<p>Los cambios en los procesos operativos requieren el mantenimiento constante del sistema de información.</p>
<p>Establecer y operar una agenda de investigación</p>	<p>Evaluación</p>	<p>Agosto</p>	<p>Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>Se diseñaron los instrumentos para la captación de la información y se ha venido trabajando en la implementación de los mismos</p>	

Estrategia de mejora	Etapa de implementación dentro del Programa	Plazo establecido	Área de seguimiento	Situación a junio de 2017	Justificación y retos enfrentados
Crear y operar un sistema de continuidad de alfabetizadores asociados a su desempeño	Diseño y seguimiento	Julio	Área de Formación y Apoyo Pedagógico y Área de Seguimiento y Evaluación del Programa.	Los criterios de evaluación fueron definidos para los alfabetizadores (enlace educativo 2016)	Los cambios en los sistemas operativos, requieren el mantenimiento constante de los sistemas de información
Realizar de forma eficiente los procesos de programación de evaluaciones intermedias y final de los aprendices	Diseño y seguimiento	Junio (diseño) Agosto (operación)	Área de Formación y Apoyo Pedagógico y Área de Seguimiento y Evaluación del Programa.	Se han realizado las evaluaciones intermedias y finales de los aprendices conforme a lo programado.	Los retos enfrentados refieren a la disposición e interés de los educandos para realizar las evaluaciones en tiempo y forma.
Reorganizar la cobertura territorial en las delegaciones objetivo que presenten problemas de focalización	Diseño y seguimiento	Abril	Área de Seguimiento y Evaluación del Programa de Alfabetización	La distribución territorial se hizo de manera adecuada contemplando AGEB prioritarias bajo la premisa; que fueran zonas con alto índice de personas en condición de rezago educativo	Las discrepancias encontradas entre la información de personas en rezago educativo resultante de los barrios, prospección y los datos oficiales registrados por los Censos de Población.

#### VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

- \* El Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas (PAAREPA) comenzó a desarrollarse en 2014, limitado a la atención de personas analfabetas de cinco delegaciones de la Ciudad de México, pero para el año 2016 amplió su cobertura a todas las delegaciones y su objetivo a la atención del rezago educativo, lo que incluye no solo personas en situación de analfabetismo, sino las que no tienen primaria y secundaria no concluida.
- \* El 40.7 por ciento de la población incorporada al Programa logró concluir el proceso de enseñanza aprendizaje mediante un examen de acreditación en el INEA; a su vez, se logró superar la meta de incorporación en el año 2016 de 10,200 personas a 10,520 beneficiarios debido a las modificaciones que se realizaron a las reglas de operación en donde se contemplaban a las personas con rezago educativo en los niveles de primaria y secundaria.
- \* El diseño del Programa en 2016 adoptó la metodología del marco lógico, lo que ayudó a realizar una definición más clara del fin, propósito, componentes y actividades que se llevan a cabo, así como la elaboración de su Matriz de Indicadores de Resultados correspondiente.
- \* El Programa cubrió la cobertura de Enlaces Educativos requeridos durante el 2016 y el equipo de Apoyo Operativo fortaleció las tareas de seguimiento y supervisión de las actividades que se desarrollan en los centros educativos.
- \* El Programa tuvo dificultades para llevar a cabo el proceso de levantamiento de la línea base, debido al proceso interno de reestructuración que enfrentó durante el periodo y a insuficiencias en el diseño y operación de los instrumentos, lo que condicionó que el cronograma establecido no se pudiera poner en práctica e las fechas programadas y solo fuera posible su aplicación en el mes de diciembre de 2016. A su vez, no se contó con un presupuesto para esta actividad, por lo que la elaboración y aplicación de los instrumentos corrió a cargo del propio Programa.
- \* El seguimiento y monitoreo del Programa tuvo mejoras estructurales debido a la elaboración del sistema de información, el cual permitió anticiparse a las demandas de servicio, pero sobre todo a los requerimientos que conlleva un Programa en fase de consolidación. No obstante, a pesar de que las ROP 2016

recogen el sistema de monitoreo e indicadores, que permita la retroalimentación sobre el cumplimiento de los diferentes procesos operativos, no se contó con el instrumento para medir los indicadores de satisfacción.

\* Las conclusiones apuntadas, evidencia la conveniencia de realizar acciones de mejora, las que a continuación se plantean como resultado del análisis de la matriz FODA y que serán implementadas en el corto plazo.

### VII.1. Matriz FODA

	Fortalezas	Debilidades
<b>Interior (controlable)</b>	<p>F1. El programa realiza sus actividades operativas en apego a las reglas de operación.</p> <p>F2. El programa ha consolidado un Sistema de Información para el seguimiento y monitoreo de sus actividades..</p> <p>F3. Se ha logrado la vinculación efectiva con otros entes públicos para la atención del Rezago Educativo.</p> <p>F4. El programa ha diversificado sus servicios ampliándolos a la atención de las personas que no han concluido sus estudios de primaria y secundaria.</p> <p>F5. El programa cuenta con procesos definidos que son congruentes con el modelo general de los procesos de un programa social.</p> <p>F6. El programa realiza actividades de barrido y prospección que permite difundir a la población con rezago educativo sus servicios</p>	<p>D1. Dificultad de coordinación entre personal operativo y administrativo.</p> <p>D2. Incipiente instrumentación de mecanismos de seguimiento y control del desempeño académico de los aprendices en los grupos educativos.</p> <p>D3. Heterogeneidad en la aplicación de los procesos de barrido y prospección en las Coordinaciones Regionales del Programa</p> <p>D4. Inexistencia de un plan de trabajo para realizar una distribución de los recursos humanos en campo.</p> <p>D5. Los Enlaces Educativos cambian frecuentemente los horarios del grupo debido a que son estudiantes.</p> <p>D6. Insuficiente seguimiento del desempeño de Enlaces Educativos, personal de formación y coordinadores regionales.</p>
<b>Exterior (no controlable)</b>	<p>O1. Dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas estratégicas con el programa.</p> <p>O2. Atender a la población con rezago educativo en el nivel de media superior, así como en alfabetización digital.</p> <p>O3. La voluntad política para atender el problema del rezago educativo en la CDMX.</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>A1. La población en rezago educativo habita particularmente en espacios con falta de infraestructura (espacios con poca iluminación, accesibilidad, no hay servicios como agua, sanitario, etc.) lo que incide en el desarrollo de las actividades educativas.</p> <p>A2. La persistencia de problemas sociales como la pobreza, desigualdad y la discriminación propicia la existencia del rezago educativo.</p> <p>A3. Personas con rezago educativo no cuentan con documentación: acta de nacimiento, CURP e IFE por lo que no pueden incorporarse al Programa.</p> <p>A4. Alto índice de ausentismo y abandono escolar por condiciones económicas laborales, de salud y familiares (cuidado de personas, enfermos o violencia).</p> <p>A5. El escenario económico del país puede provocar reducción en los recursos disponibles para los programas sociales.</p>

VII.2. Estrategia de Mejora

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
<p><b>Oportunidades (Externas)</b></p> <p>P1. El programa ha consolidado un Sistema de Información para el seguimiento y monitoreo de sus actividades que puede mejorar con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.</p> <p>P2. La vinculación efectiva con otros entes públicos puede facilitar la atención a la población con rezago educativo en el nivel de media superior, así como en alfabetización digital.</p> <p>P3. La atención a las metas físicas del programa puede ser ampliada con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.</p> <p>P4. Las actividades de difusión que realiza el programa mediante el barrido y prospección pueden ser fortalecidas con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.</p>	<p><b>POTENCIALIDADES</b></p> <p>D1 La dificultad de coordinación entre personal operativo y administrativo puede mejorar con la voluntad política que existe para atender el problema del rezago educativo en la CDMX.</p> <p>D2. La incipiente instrumentación de mecanismos de seguimiento y control del desempeño académico de los aprendices en los grupos educativos puede ser atenuada con la voluntad política que existe para atender el problema del rezago educativo.</p> <p>D3. La heterogeneidad en la aplicación de los procesos de barrido y prospección en las Coordinaciones Regionales del Programa puede mejorar con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.</p> <p>D4. El plan de trabajo para realizar la distribución de los recursos humanos en campo puede ser favorecido con la voluntad política que existe para atender el problema del rezago educativo.</p>	<p><b>DESAFIOS</b></p> <p><b>LIMITACIONES</b></p>
<p><b>Amenazas (Externas)</b></p>	<p><b>RIESGOS</b></p> <p>R1. La reducción de los recursos disponibles para los programas sociales puede influir negativamente en que el programa realice sus actividades operativas en apego a las reglas de operación.</p> <p>R2. El alto índice de ausentismo y abandono escolar por condiciones laborales, de salud, económicas y familiares (cuidado de personas, enfermos o violencia) puede incidir en el alcance de las metas físicas planteadas.</p> <p>R3. La población en rezago educativo habita particularmente en espacios con falta de infraestructura (espacios con poca iluminación, accesibilidad, no hay servicios como agua, sanitario, etc.), lo que puede atraer problemas operativos en la atención de quienes no han concluido sus estudios de primaria y secundaria.</p>	<p>L1. La dificultad de coordinación entre personal operativo y administrativo depende en parte de la suficiencia de recursos disponibles para el programa.</p> <p>L2. La incipiente instrumentación de mecanismos de seguimiento y control del desempeño académico de los aprendices en los grupos educativos depende en parte de la suficiencia de recursos disponibles para el programa.</p> <p>L3. La heterogeneidad en la aplicación de los procesos de barrido y prospección en las Coordinaciones Regionales del Programa se ve afectada por las características de la diversidad de espacios en los que habita la población con rezago educativo (espacios con poca iluminación, accesibilidad, no hay servicios como agua, sanitario, etc.).</p>

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
<p>La atención a las metas físicas del programa puede ser ampliada con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.</p>	<p>Ampliar la oferta educativa para atender a la población en rezago educativo en el nivel media superior en las 16 delegaciones.</p>	<p>Febrero de 2017</p>	<p>Incremento de la población beneficiaria en el Programa.</p>
<p>La atención a las metas físicas del programa puede ser ampliada con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.</p>	<p>Establecer y fortalecer acuerdos de colaboración con otras instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil.</p>	<p>Mayo de 2017</p>	<p>Lograr acuerdos de colaboración con el INEA y otras instituciones u organismos, para potenciar las oportunidades educativas de la población con rezago educativo.</p>
<p>La dificultad de coordinación entre personal operativo y administrativo puede mejorar con la voluntad política que existe para atender el problema del rezago educativo en la CDMX.</p> <p>Las actividades de difusión que realiza el programa mediante el barrido y prospección pueden ser fortalecidas con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.</p>	<p>Ampliar y fortalecer los mecanismos de coordinación para el personal, que incorpore las experiencias adquiridas durante el desarrollo del Programa.</p> <p>Vinculación con instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, así como de líderes locales que apoyen en la difusión del Programa y de los Programas que cada institución tiene, con el propósito de que la población se acerque a la gestión de los beneficios que se le brindan</p>	<p>Mayo de 2017</p> <p>Febrero de 2017</p>	<p>Incorporación al Programa de población que no ha iniciado o concluido la instrucción primaria o secundaria.</p> <p>Ampliar y mejorar la participación ciudadana, así como la incorporación de población en condición de rezago educativo al Programa.</p>
<p>El plan de trabajo para realizar la distribución de los recursos humanos en campo puede ser favorecido con la voluntad política que existe para atender el problema del rezago educativo.</p>	<p>Diseñar una planeación de atención diferenciada de las personas más avanzadas en su proceso de enseñanza- aprendizaje, con el propósito de elevar la eficiencia terminal.</p>	<p>Enero de 2017</p>	<p>Incrementar la incorporación de beneficiarios al Programa.</p>
<p>La incipiente instrumentación de mecanismos de seguimiento y control del desempeño académico de los aprendices en los grupos educativos puede ser atenuada con la voluntad política que existe para atender el problema del rezago educativo.</p>	<p>Establecer acciones de colaboración con INEA a nivel delegacional (entre homólogos) para garantizar que los aprendices puedan continuar con su educación (seguimiento).</p>	<p>Enero de 2017 - Permanente</p>	<p>Incrementar la continuidad de los beneficiarios al Programa.</p>
<p>La heterogeneidad en la aplicación de los procesos de barrido y prospección en las Coordinaciones Regionales del Programa se ve afectada por las características de la diversidad de espacios en los que habita la población con rezago educativo (espacios con poca iluminación, accesibilidad, no hay servicios como agua, sanitario, etc.).</p>	<p>Instaurar Centros de Registro Móviles en lugares estratégicos, que ayuden a la identificación de prospectos, mismos que puedan ser incorporados a los Centros Educativos o que puedan ser atendidos por el modelo de atención domiciliaria.</p>	<p>Permanente 2017</p>	<p>Mejorar las estrategias de barrido para la oportuna identificación de prospectos y la incorporación de las personas al Programa.</p>

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategia de mejora propuesta	Etapa de implementación dentro del programa social	Efecto esperado
Las actividades de difusión que realiza el programa mediante el barrido y prospección pueden ser fortalecidas con el apoyo de dependencias, instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil interesadas en establecer alianzas.	Incrementar la difusión del Programa en medios masivos de comunicación.	Febrero de 2017	Lograr que el Programa sea reconocido a nivel Delegacional, ampliando su difusión y promoción, para incentivar la incorporación de la población a los centros educativos.
El alto índice de ausentismo y abandono escolar por condiciones laborales, de salud, económicas y familiares (cuidado de personas, enfermos o violencia) puede incidir en el alcance de las metas físicas planteadas. La población en rezago educativo habita particularmente en espacios con falta de infraestructura (espacios con poca iluminación, accesibilidad, no hay servicios como agua, sanitario, etc.), lo que puede atraer problemas operativos en la atención de quienes no han concluido sus estudios de primaria y secundaria.	Conformar "Centros de Educación Emergentes" para atender a la población flotante, que por situaciones labores no puede asistir a un centro. Brindar una atención diferenciada que responda a las necesidades de aprendizaje de cada aprendiz, potencializando con ello sus habilidades de la lengua y sus competencias.	Marzo de 2017 – Permanente  Enero de 2017 – Permanente	Disminuir la deserción de los educandos en los grupos educativos, motivando la participación de estos en su proceso de enseñanza.  Disminuir la deserción de los educandos en los grupos educativos, motivando la participación de estos en su proceso de enseñanza.

### VII.3. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
Ampliar la oferta educativa para atender a la población en rezago educativo en el nivel media superior en las 16 delegaciones.	Febrero de 2017	Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria	Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria. Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.
Establecer y fortalecer acuerdos de colaboración con otras instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil.	Mayo de 2017	Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria	Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria. Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.
Ampliar y fortalecer los mecanismos de capacitación para el personal, que incorpore las experiencias adquiridas durante el desarrollo del Programa.	Mayo de 2017	Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria	Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria. Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.



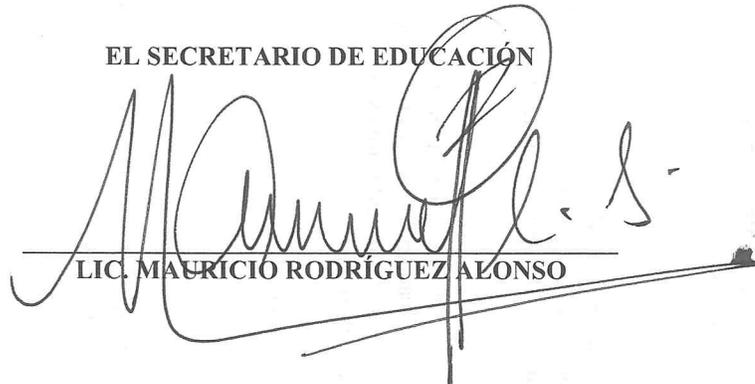
Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de instrumentación	Área(s) de seguimiento
<p>Vinculación con instituciones públicas, privadas y de la sociedad civil, así como de líderes locales que apoyen en la difusión del Programa y de los Programas que cada institución tiene, con el propósito de que la población se acerque a la gestión de los beneficios que se le brindan.</p> <p>Diseñar una planeación de atención diferenciada de las personas más avanzadas en su proceso de enseñanza-aprendizaje, con el propósito de elevar la eficiencia terminal.</p>	<p>Febrero de 2017</p> <p>Enero de 2017</p>	<p>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</p> <p>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria.</p> <p>Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.</p> <p>Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria.</p>
<p>Establecer acciones de colaboración con INEA a nivel delegacional (entre homólogos) para garantizar que los aprendices puedan continuar con su educación (seguimiento).</p>	<p>Enero de 2017 - Permanente</p>	<p>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.</p> <p>Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria.</p> <p>Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.</p>
<p>Instaurar Centros de Registro Móviles en lugares estratégicos, que ayuden a la identificación de prospectos, que puedan ser incorporados a los Centros Educativos o que puedan ser atendidos por el modelo de atención domiciliaria.</p>	<p>Permanente 2017</p>	<p>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria.</p> <p>Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.</p>
<p>Incrementar la difusión del Programa en medios masivos de comunicación.</p>	<p>Febrero de 2017</p>	<p>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria.</p> <p>Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.</p>
<p>Conformar "Centros de Educación Emergentes" para atender a la población flotante, que por situaciones labores no puede asistir a un centro.</p>	<p>Marzo de 2017 - Permanente</p>	<p>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria.</p> <p>Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.</p>
<p>Brindar una atención diferenciada que responda a las necesidades de aprendizaje de cada beneficiario o beneficiario, potencializando con ello sus habilidades de la lengua y sus competencias.</p>	<p>Enero de 2017 - Permanente</p>	<p>Dirección General de Educación Inclusiva y Complementaria</p>	<p>Área de Evaluación y Seguimiento de la Dirección de Educación Inclusiva y Complementaria.</p> <p>Dirección Ejecutiva de Planeación, Monitoreo y Evaluación Educativa.</p>

## VII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

- \* Diario Oficial de la Federación (2014). *Programa de Alfabetización y Abatimiento del Rezago Educativo 2014-2018. Programa Institucional*. Tomo DCCXXVIII, No. 5, Segunda Sección. 8 de mayo de 2014. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2011). *Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal*, 13 de septiembre de 2011. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2014). *Ley de Educación del Distrito Federal*, 28 de noviembre de 2014. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2014). *Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal*, 22 de diciembre de 2014. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2016). *Decreto por el que se expide la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México*, 06 de mayo de 2016. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2014). *Reglas de Operación del Programa Alfabetización Diversificada*. No. 1788 Bis, 30 de enero de 2014. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2014). *Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del Programa Alfabetización Diversificada, publicadas el 30 de enero de 2014*. No. 1922, 14 de agosto de 2014. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2015). *Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Alfabetización para el Ejercicio Fiscal 2015*. No. 21 Tomo II, 30 de enero de 2015. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2015). *Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del Programa Alfabetización para el Ejercicio Fiscal 2015*. No. 59, 27 de marzo de 2015. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2016). *Aviso por el cual se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa de Alfabetización 2016*. No. 270 Tomo I, 29 de enero de 2016. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2016). *Aviso por el cual se da a conocer los lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*. 05 de abril de 2017. México.
  - \* Gaceta Oficial de la Ciudad de México (2016). *Aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las Reglas de Operación del Programa de Alfabetización 2016, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 29 de enero de 2016, para quedar como sigue "Programa de Alfabetización y Atención al Rezago Educativo para Personas Adultas 2016"*. No. 90, 9 de junio de 2016. México.
- Presentaciones del *Taller de Evaluaciones Internas 2017*, impartido por el personal del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social (EVALUA-DF).

Ciudad de México, a 26 de junio de 2017.

EL SECRETARIO DE EDUCACIÓN



LIC. MAURICIO RODRÍGUEZ ALONSO