

FIDEICOMISO EDUCACIÓN GARANTIZADA DEL DISTRITO FEDERAL

LUIS MENESES MURILLO, DIRECTOR GENERAL DEL FIDEICOMISO PÚBLICO DENOMINADO EDUCACIÓN GARANTIZADA DEL DISTRITO FEDERAL, con fundamento en los artículos 2º, 3º fracción IX, 6º, 43, 46, 47, 53, 54 fracción I, 61, 67, 69 y 71 fracción I, II, IV y V de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal; artículos 32, 33 y 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; artículos 64, 67 y 69 del Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, emitidos por el Director General de Administración del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 26 de abril de 2013; Contrato del Fideicomiso No. 2152-6 de fecha 21 de junio de 2007; Convenio Modificatorio al Contrato del Fideicomiso de fecha 21 de diciembre del año 2007; Segundo Convenio Modificatorio al Contrato del Fideicomiso aprobado el 5 de noviembre de 2008; Tercer Convenio Modificatorio al Contrato del Fideicomiso aprobado el 27 de octubre de 2010; Cuarto Convenio Modificatorio aprobado el 1º de julio de 2011 y demás disposiciones legales aplicables.

AVISO POR EL QUE SE DA A CONOCER LA EVALUACIÓN INTERNA 2011-2012 DEL PROGRAMA SEGURO CONTRA ACCIDENTES PERSONALES DE ESCOLARES, “VA SEGUR@”.

ÍNDICE

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS PARA LA ELABORACIÓN DEL DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA Y LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS EJERCICIOS DE EVALUACIÓN INTERNA REALIZADOS CON ANTERIORIDAD ...	3
II.I	OBJETIVO GENERAL DEL DIAGNÓSTICO DEL PROGRAMA “VA SEGUR@”	3
II.I.I	Datos que evidencian el problema o necesidad social prioritaria que se busca atender.....	4
II.I.II	Respecto a la Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria	5
II.I.III	Situación deseada que se logró por la intervención del programa	5
II.I.IV	Derechos Sociales, PGDDF 2007 - 2012 y PDSDF 2007 - 2012.....	5
II.I.V	Objetivo general del Programa.....	5
III.	EVALUACIÓN INTERNA DIAGNÓSTICA 2008 - 2009	6
III.I	SOBRE EL DISEÑO	6
III.I.I	Objetivos y Estrategias	6
III.I.II	Argumentación lógica.....	7
III.I.III	Población Objetivo y Beneficiaria	7
III.I.IV	Mecanismos para fomentar la Participación Ciudadana.....	7
III.I.V	Política de Desarrollo Social, Ley de Desarrollo Social y PGDS 2007-2012	7
III.II	SOBRE LA OPERACIÓN	9
III.II.I	Recursos empleados	9
III.II.II	Operación del Programa con base a su diseño	10
III.II.III	Alcance del Programa a la Población Objetivo.....	13
III.II.IV	Indicadores Construidos para el Programa.....	13
III.II.V	Padrón de Beneficiarios	13
III.II.VI	Identificación de Resultados Alcanzados.....	13
III.II.VII	Medidas correctivas o de reorientación del Programa	14
III.III	SOBRE LA EVALUABILIDAD.....	14
III.III.I	Criterios y parámetros para la medición cuantitativa	14
III.III.II	Sistema y mecanismo de generación, recolección y registro de datos.....	20
III.III.III	Concatenación entre indicadores y objetivos	20
III.III.IV	Plan de seguimiento y Evaluación.....	21

IV. EVALUACIÓN INTERNA DE OPERACIÓN Y RESULTADOS 2009-2010	21
IV.I PRINCIPALES HALLAZGOS DEL PROGRAMA	21
IV.II VALORACIÓN DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN	24
IV.III CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	26
IV.IV CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	26
V. EVALUACIÓN INTERNA RESULTADOS Y SATISFACCIÓN 2010-2011.....	26
V.I ESTABLECIMIENTO DE METAS DEL PROGRAMA	26
V.II BRECHAS ENTRE LAS METAS ANUNCIADAS EN LOS DOCUMENTOS OFICIALES Y LAS ACTIVIDADES QUE EJECUTA EL PROGRAMA “VA SEGUR@”	27
V.III DEBILIDADES Y FORTALEZAS DEL PROGRAMA “VA SEGURO”	27
V.IV CAUSALIDAD DEL PROGRAMA	28
V.V RESULTADOS ALCANZADOS.....	28
V.VI RECOMENDACIONES Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS RESPECTO AL PROGRAMA “VA SEGUR@” ³²	28
VI. PERSPECTIVAS Y CONCLUSIONES DEL INFORME DE EVALUACIÓN INTERNA 2011-2012.	33
REFERENCIAS DOCUMENTALES.....	34

I. Introducción

Durante la vigencia del Programa Aseguramiento contra Accidentes Personales “Va Segur@” el Fideicomiso de Educación Garantizada del Distrito Federal (FIDEGAR) dependencia responsable, ha llevado a cabo diversas evaluaciones a este Programa conforme a los Lineamientos Institucionales emitidos; con la finalidad de mejorar de manera continua la toma de decisiones en cada aspecto y etapa del Programa.

El presente informe da respuesta a “los Lineamientos para la Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales”¹ emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA DF) publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 26 de Abril del presente año.

Este informe se basa en el formato y lineamientos antes mencionados, en el entendido de lo publicado por el EVALÚA DF: “La evaluación es una práctica central en la gestión pública democrática que aporta elementos técnicos y políticos para mejorar de manera continua la toma de decisiones sobre cada programa en función de las prioridades y objetivos de corto, mediano y largo plazo”.

El objetivo del presente informe es “la Sistematización de los ejercicios de Evaluación Interna anteriores: las recomendaciones y Resultados de Evaluaciones Previas”. Así como “dar continuidad al proceso de evaluación interna iniciado en 2010, cuyo propósito fue realizar evaluaciones diagnósticas, seguido, en 2011, del propósito de desarrollar sistemas de información que permitan completar la evaluación interna de operación y de resultados para, en 2012, realizar una evaluación global de resultados que incluyera el seguimiento de metas junto con una valoración del grado de satisfacción ciudadana respecto del programa”.

En términos de su estructura, el informe de evaluación interna consta de seis capítulos. En el capítulo II. Lineamientos específicos para la elaboración del diagnóstico del programa y la sistematización de los ejercicios de evaluación interna realizados con anterioridad, se presentan los objetivos a alcanzar de cada una de las evaluaciones realizadas al programa, así como la identificación del problema o necesidad social sobre la que va actuar el programa y la situación que se logrará con su intervención, alineado al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012 y el Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012.

¹ GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, Lineamientos para Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, 26 de Abril del 2013.

En el capítulo III. Evaluación interna diagnóstica 2008-2009, en el capítulo IV. Evaluación interna de operación y resultados 2009-2010 y en el capítulo V. Evaluación interna de resultados y satisfacción, se presentan las síntesis de los ejercicios de evaluación interna realizados en cada ciclo escolar. Y en el capítulo VI. Perspectivas y conclusiones del informe de evaluación interna 2011-2012, se presentan las recomendaciones más importantes con el propósito de determinar la pertinencia, el logro de los objetivos, la eficiencia, la efectividad, impacto y sostenibilidad del programa, aportando información creíble y útil sobre los resultados obtenidos, que permita mejorar el proceso de toma de decisiones.

II. Lineamientos específicos para la elaboración del Diagnóstico del Programa y la Sistematización de los ejercicios de evaluación interna realizados con anterioridad

Los lineamientos para la evaluación interna del ejercicio fiscal 2012 de los Programas Sociales², buscan facilitar el análisis de la situación o problema que pretende atender el Programa “Va Segur@”, además de contribuir a un ejercicio de síntesis de las evaluaciones internas realizadas desde 2010. La apuesta es la construcción y desarrollo de una cultura organizacional de transparencia y apertura a la mejora continua en la Ciudad. **Nota Aclaratoria: En el caso del Programa Va Seguro se realiza por ciclo escolar y no por ejercicio fiscal.**

A continuación se especifican los contenidos esperados en las tres evaluaciones internas realizadas al Programa “Va Segur@”.

La Evaluación 2008-2009 y de acuerdo a los Lineamientos correspondió realizar una Evaluación Diagnóstica que permitió:

1. Conocer los problemas sociales a los que responde el programa a iniciarse o en curso, argumentando sobre su pertinencia y la forma en que el mismo buscaba incidir en su solución, así como los problemas identificados en su operación y sus posibles soluciones.
2. Identificar las capacidades disponibles en el propio programa para realizar su evaluación interna en los años sucesivos. En consecuencia, dicha evaluación se dirigió en la justificación, las fases de diseño y operación, así como la factibilidad evaluativa que tenía cada programa.

La Evaluación Interna de Operación 2009-2010 de acuerdo a sus Lineamientos tuvo como objetivo “realizar un análisis, mediante trabajo de gabinete y de campo, en torno a la operación y resultados del Programa con la finalidad de valorar el conjunto de los diferentes procesos e insumos involucrados en su implementación, con el propósito de detectar si los procesos implementados fueron suficientes, y eficaces, o si presentaron fallas y/o aciertos a efecto de emitir los correctivos concretos necesarios o los que potencian la mejora de la operación del Programa y con ello se obtengan resultados más eficientes y eficaces.”³

La Evaluación Interna de Resultados 2011-2012 y de acuerdo a los Lineamientos tuvo como objetivo “realizar un análisis sistemático, desde una perspectiva global, que permitió captar al Programa dentro de su contexto y en su desenvolvimiento propio. (...) Se evaluaron los resultados del Programa con la finalidad de valorar la eficiencia y eficacia del Programa, así como efectividad y sostenibilidad de sus estrategias, es decir, el grado en que se logró alcanzar el estado deseado por el Programa. La percepción de las expectativas generadas en los beneficiarios o derechohabientes fue fundamental en la valoración de los resultados alcanzados.”⁴

II.I Objetivo General del Diagnóstico del Programa “Va segur@”

El Gobierno del Distrito Federal otorgará a la población escolar un seguro contra riesgos, que permita a los padres de familia y autoridades educativas de escuelas públicas del Distrito Federal contar con la confianza de saber que sus hijos están asegurados contra cualquier tipo de accidente que se pueda suscitar en el desarrollo de sus actividades educativas; con

² GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, Lineamientos para Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales, 26 de Abril del 2013.

³ GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, Lineamientos para la Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales, 8 de abril de 2011.

⁴ GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial. 29 de Diciembre de 2011.

la finalidad de resolver el alto porcentaje de las familias de la población escolar de los niveles preescolar a media superior de las escuelas públicas del Distrito Federal que presentan dificultades para afrontar un accidente escolar. Conforme a la Ley de Educación del Distrito Federal, “Todos los habitantes del Distrito Federal tienen el derecho inalienable e imprescriptible a las mismas oportunidades de acceso y permanencia en los servicios educativos en todos los tipos, niveles y modalidades que preste el Gobierno del Distrito Federal, al que corresponde garantizarlo con equidad e igualdad; considerando las diferencias sociales económicas u otra índole de los distintos grupos y sectores de la población, en correspondencia con sus particulares necesidades y carencias y sin más limitaciones que la satisfacción de los requerimientos establecidos por las disposiciones legales respectivas”⁵.

III.I Datos que evidencian el problema o necesidad social prioritaria que se busca atender

En el Documento Básico del Programa “Va Segur@”, se encuentra un apartado que hace referencia a la Justificación del Programa, en él se presentan una serie de antecedentes que dan sustento al programa y evidencian la problemática que se pretende atender. Este menciona “cuando las familias no cuentan con algún esquema de aseguramiento se ven obligadas a asumir directamente los costos de la atención médica a través de ingresos y ahorros. De esta forma utilizan el gasto de bolsillo o propio para pagar un servicio alternativo o para paliar algunas deficiencias de los servicios recibidos, como el desbaste de medicamentos.”⁶

Asimismo, el Documento Básico indaga los gastos en salud, sobre este aspecto, retoma a la Organización Mundial de la Salud (OMS) al exponer que los gastos de salud en una familia exceden el 30% de la capacidad de pago de una familia. De igual manera, menciona los gastos en salud que sin ser catastróficos, corresponden al 30% del gasto disponible que llevan a la ruina financiera a una familia.

Por lo anterior, el Documento Básico hace mención el caso de México correspondiente al periodo 2000 a 2004, en el que señala los porcentajes de gastos catastróficos de salud, que ascienden al 3.2% (2000), 2.8% (2002) y 2.7% (Secretaría de Salud, 2004). Retoma al Sistema de Cuentas Nacionales y Estatales de Salud (SICUENTAS) y señala que México gastó 6.1% de su riqueza en salud; lo que corresponde a un 55% de gasto privado (casi la totalidad de este gasto privado es de bolsillo, sólo en 2% del gasto total es por parte de seguros privados) y 45% de gasto público.

El Documento Básico del Programa “Va Segur@” señala como antecedentes para su implementación, la siguiente información:

- Se hace una estimación de acuerdo a la Secretaría de Salud en 2006, en ella se plantea que la población que no cuenta con seguridad social en el país y corresponde aproximadamente a 58.6 millones de habitantes (un poco más de la mitad de la población existente). Asimismo, en el Distrito Federal se estima que la población que no cuenta con seguridad social asciende a 3.7 millones aproximadamente, es decir, el 42.6% de la población, de los cuales 1,086,600 habitantes poseen entre 5 y 19 años de edad.
- De acuerdo con la Comisión Nacional de Seguro y Finanzas en México en el año 2006, la población que contaba con seguros privados de salud representó un porcentaje muy pequeño, además menciona que de las 358,930 pólizas de seguro directo a gastos médicos mayores, el 90% se encuentran bajo el plan individual; esto significa que el seguro se adquiere personalmente, no está sujeto a una relación laboral, aunque la cobertura beneficia a toda la familia.
- El costo promedio por un siniestro al rango de edad de 5 a 19 años (edad normativa para cursar educación básica), corresponde de acuerdo a las pólizas de tipo individual y en moneda nacional a \$34 mil pesos, esto sería el gasto que una familia podría pagar al no contar con una póliza de seguro.
- La Secretaría de Salud, por medio de el Sistema Nacional de Información en Salud (SINAIS), recupera que los adolescentes son los que presentan el mayor número de muertes, con un 96.6%, como principal causa el accidente en vehículo con motor.
- En la Ciudad de México las muertes accidentales y violentas durante los años 2000 al 2007 para los niños y jóvenes, entre los 4 y 19 años, oscila entre 350 y 463 ocasionadas por un accidente, homicidios, suicidios o de forma violenta. En donde el 50% sucedieron en vía pública, mientras, que el 20% ocurrió en el hogar y el tercer puesto lo ocupan lugares como edificios públicos, escuelas y oficinas.

⁵ Art. 5, Ley General de Educación del Distrito Federal.

⁶ FIDEGAR (2008). Documento Básico del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”. Documento de investigación de la Dirección de Evaluación. pág. 3

- Mientras que los casos por lesiones accidentales en la población de 5 a 19 años, en el Distrito Federal durante el 2006, estima que se realizaron 40,468 atenciones médicas por lesión, esta cifra corresponde al 10% de las atenciones brindadas en todo el país.

Por lo anterior, el Documento Básico del Programa “Va Seguro” argumenta que “se ha podido considerar que la población de niños y jóvenes que estudian del nivel preescolar hasta medio superior del Distrito Federal, que potencialmente pueden sufrir un accidente que acabe con su vida en la escuela o en su trayecto de ésta a su casa y viceversa, se ubica en alrededor de 300 (sin incluir suicidio). Además, se considera que alrededor de 40,500 niños y jóvenes son víctimas de lesiones accidentales sin llegar a la muerte; donde las principales causas por la que asisten a recibir atención médica es por traumatismos y fracturas. Es importante considerar que la población varonil, para cualquier rango de edad, es la que presenta la mayor proporción de accidentados y; que dentro de las muertes de jóvenes de 15 a 19 años, la causa principal son los accidentes de vehículo de motor.”⁷

II.II Respecto a la Población Potencial, Objetivo y Beneficiaria

El Documento Básico del Programa “Va Segur@” no señala la Población Potencial, la Población Objetivo y la Población Beneficiada, sin embargo en el Informe de Evaluación Interna de Diagnóstico⁸ las define: como la población potencial a 1, 721,928 estudiantes tomando en cuenta la matrícula que cursa desde preescolar hasta nivel medio superior en escuelas públicas del Distrito Federal para el 2006. De ellos, existen 655, 864 estudiantes que no cuentan con ningún tipo de afiliación médica que corresponde a la población objetivo. En tanto que la población beneficiaria o atendida correspondió al total de los estudiantes que sufrieron un accidente escolar y solicitaron el apoyo del Programa con un total de 2,214 estudiantes en el ciclo escolar 2008-2009.

II.III Situación deseada que se logró por la intervención del programa

El objetivo general del Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012 consiste en “desarrollar una política social tendencialmente universal, integral, transversal, participativa y territorializada que permita avanzar en el goce efectivo de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales de los habitantes de la Ciudad para abatir la desigualdad, promover la equidad social y de género, desarrollar la inclusión y la cohesión social en la perspectiva de la acumulación de derechos y la continuación en la construcción de un régimen y un Estado social de derechos en la Ciudad de México; objetivo al que se encuentra alineado el Programa Va Segur@”⁹, con la intención de lograr que “la población de los niveles preescolar a medio superior de escuelas públicas del DF pueda hacer frente a un accidente escolar”¹⁰.

II.IV Derechos Sociales, PGDDF 2007 - 2012 y PDSDF 2007 - 2012

El Programa “Va segur@” se encuentra en correspondencia a lo que refiere el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal (PGDDF) 2007-2012, ya que en términos de acceso a los servicios de salud, se estima que “alrededor del 46% de la población residente en el Distrito Federal no cuenta con seguridad social, es decir no es derechohabiente de alguna institución de salud como el IMSS o el ISSSTE”.¹¹ Aunado a lo anterior, el PGDDF (2007-2012) ha identificado ejes rectores que guiarán los esfuerzos sectoriales para dar cabal respuesta a las demandas más vivas y legítimas de la población, por lo anterior, en sus objetivos específicos contempla:

- Eliminar las brechas de desigualdad en escolaridad, ingreso, condiciones de salud, vivienda y tiempo libre y garantizar el respeto a la diversidad y pluralidad, para hacer efectivos los derechos sociales.
- Avanzar hacia la plena universalidad del derecho a la salud y la protección social para la población que no goza de seguridad social.

II.IV Objetivo general del Programa

El objetivo de este programa consiste en “brindar través del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares a los alumnos inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato, nivel medio superior y Jóvenes Universitarios, extensivo a los “alumnos” de las estancias infantiles del Gobierno del Distrito Federal, Centros de Desarrollo Comunitario y Centros de Bienestar Social Urbano del

⁷ FIDEGAR (2008). Documento Básico del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”. Documento de investigación de la Dirección de. Pág. 14

⁸ FIDEGAR (2008). Documento Básico del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”. Documento de investigación de la Dirección de Evaluación. Pág. 37,38.

⁹ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.pag. 46.

¹⁰ FIDEGAR , Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.pag. 43.

¹¹ Programa General de Desarrollo del Distrito Federal.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), un seguro que cubre cualquier tipo de accidentes personales que les ocurran durante sus actividades escolares dentro de los planteles educativos, el traslado ininterrumpido al hogar y viceversa, incluyendo las actividades extraescolares, como salidas y/o visitas culturales y recreativas organizadas por la escuela o por instituciones oficiales del Gobierno del Distrito Federal dentro de la República Mexicana y adicionalmente los gastos médicos por parto prematuro o aborto ocasionado por accidente cubierto. No habrá deducibles en ninguna de las coberturas”.¹²

III. Evaluación Interna Diagnóstica 2008 - 2009

III.I Sobre el Diseño

De acuerdo a la Evaluación del Diseño del Programa “Va Segur@”, y con la finalidad de contribuir a la eliminación de las desigualdades sociales entre los habitantes de la Ciudad de México, se identificó la problemática central que corresponde a “el alto porcentaje de las familias de la población escolar de los niveles preescolar a media superior de las escuelas públicas del Distrito Federal que presentan dificultades para afrontar un accidente escolar”¹³, dado que cualquier familia al enfrentar la enfermedad de alguno de sus miembros se ven obligados a asumir directamente el costo de la atención, mientras su capacidad para cubrir necesidades básicas puede verse mermada súbitamente, para remediar dicha problemática se argumenta la importancia de financiar los servicios de salud a grupos de población vulnerable en circunstancias de crisis económicas. Además que las autoridades al realizar este tipo prácticas, fomenten una nueva cultura social de la seguridad, donde los gobiernos dejen solo de preocuparse y manifestarse, empiecen a ocuparse y contribuir a la construcción de las soluciones que demanda la sociedad; convirtiéndose en partícipes activos contra la inseguridad en la medida de sus posibilidades.

III.I.I Objetivos y Estrategias

El objetivo del Programa “Va Segur@” planteado para el ciclo escolar 2008-2009, según las Reglas de Operación consiste en: “Brindar la seguridad a través del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares a los “alumnos” inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria y bachillerato, extensivo a los “alumnos” de las estancias infantiles del Gobierno del Distrito Federal, Centros de Desarrollo Comunitario y Centros de Bienestar Social Urbano del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), de que cuentan con un seguro que cubre cualquier tipo de accidentes personales que les ocurran durante sus actividades escolares dentro de los planteles educativos, el traslado ininterrumpido al hogar y viceversa, incluyendo las actividades extraescolares, como salidas y/o visitas culturales y recreativas organizadas por la escuela o por instituciones oficiales del Gobierno del Distrito Federal dentro de la República Mexicana y adicionalmente los gastos médicos por parto prematuro o aborto ocasionado por accidente cubierto. No habrá deducibles en ninguna de las coberturas”¹⁴.

Asimismo, en las Reglas de Operación del Programa “Va Segur@” 2008-2009, se localiza el apartado que refiere al Procedimiento de Instrumentación, en él se derivan una serie de estrategias para el funcionamiento del Programa:

- Difusión: Se informará de la existencia y forma de operar del Programa “Va Segur@”, así como en el portal electrónico del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal www.fideicomisoed.df.gob.mx, y en la página www.vaseguro.df.gob.mx
- Registro: No es necesario inscribirse, ni realizar ningún trámite administrativo para tener derecho a los beneficios de este programa.
- Abasto: Se contratará una compañía aseguradora la cual proveerá la infraestructura de hospitales y médicos para la operación del programa.
- Supervisión y control: Los hospitales y en general el servicio prestado será supervisado y controlado por el Fideicomiso, a través de la Dirección de Educación Garantizada y su Coordinación de Aseguramiento contra

¹² GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL Reglas de Operación del Programa Va Seguro. (2009), décima séptima época No. 642

¹³ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.

¹⁴ GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, Reglas de Operación del Programa Va Seguro. (2009), décima séptima época No. 642

Accidentes del Programa VA SEGUR@ la cual se encargará de vigilar sus avances y se conducirá con apego a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

- Evaluación: El servicio prestado por la compañía de seguros será evaluado por el Fideicomiso a través de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes.
- Cobertura: La aseguradora se obliga a cubrir a los alumnos contra los accidentes personales que les ocurran durante sus actividades escolares dentro de los planteles educativos, durante el traslado ininterrumpido al hogar y viceversa, incluyendo las actividades extraescolares, como salidas y/o visitas culturales y recreativas organizadas por la escuela o por instituciones oficiales del Gobierno del Distrito Federal dentro de la República Mexicana; y adicionalmente los gastos médicos por parto prematuro o aborto ocasionado por accidente cubierto.

III.I.II Argumentación lógica

La “Justificación del Programa Va Segur@” localizada en la Evaluación Diagnóstica, consistió en una recopilación de información acerca de gastos en salud, incluyó el monto del gasto privado en salud en el Distrito Federal que incrementó en el año 2002 a \$40,983,706.00, de los cuales \$37,799,701.00 fueron gastos de bolsillo, además realizó una descripción de la Población asegurada y no asegurada en salud en México y en Distrito Federal en el 2006 se informó que la población sin seguridad social en México asciende a 58.6 millones de habitantes, es decir, un poco más de la mitad de la población total. Mientras que en el caso del Distrito Federal la población sin seguridad social asciende a 3.7 millones, equivalentes al 42.6% del total, de los cuales 1,086,600 habitantes pertenecen al rango de edad entre 5 y 19 años, de igual manera incluyó la población afectada y localización que incurren en gastos catastróficos por accidentes en el Distrito Federal con información de los boletines de la Secretaría de Salud; así como los anuarios estadísticos del Sistema Nacional de Información en Salud (SINAIS) que analizaron el total de casos atendidos por lesiones accidentales en la población de 5 a 19 años tanto a nivel nacional como en el Distrito Federal. Se mostró que en la Ciudad de México se realizaron 40,468 atenciones médicas por lesión en 2006, lo que representa alrededor del 10% de las atenciones de todo el país, además de otros datos relevantes.

III.I.III Población Objetivo y Beneficiaria

Las Reglas de Operación vigentes para el ciclo escolar 2008-2009 del Programa “Va Segur@” proyectó como meta física un número de asegurados de 1,650,000 (un millón seiscientos cincuenta mil) que estén inscritos y residan en el Distrito Federal, lo que podría igualmente denominarse población objetivo. Sin embargo en el Informe de Evaluación Diagnóstica señala que la población potencial asciende a 1,721,928 estudiantes de preescolar hasta nivel medio superior inscritos en escuelas públicas del Distrito Federal, la población objetivo corresponde a 655,864 estudiantes que no cuentan con ningún tipo de afiliación médica. En tanto que, la población beneficiaria o atendida correspondió al total de los estudiantes que sufrieron un accidente escolar y solicitaron el apoyo del Programa con un total de 2,214 estudiantes en el ciclo escolar 2008-2009.

En la Evaluación Diagnóstica no se localizó un análisis que corresponda a la coherencia entre objetivos, estrategias y metas del programa, sin embargo es evidente que el objetivo y la meta se encontraron encaminados para brindar seguridad a través del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares a los alumnos que estén inscritos en escuelas de Educación Básica y Media Superior que residan en el Distrito Federal al proyectar un número de asegurados de 1,650,000 (un millón seiscientos cincuenta mil), mientras que las estrategias se encontraron dirigidas a la promoción del mismo Programa debido a la dimensión de la población asegurada.

III.I.IV Mecanismos para fomentar la Participación Ciudadana

Durante la Evaluación Diagnóstica se contemplaron Mecanismos de Participación Ciudadana, dado que dentro de las pláticas de difusión y los talleres de prevención de accidentes que opera la Coordinación del Programa, existió comunicación con los directores de escuelas, maestros e incluso asociaciones de padres de familia. Además en las Reglas de Operación (2009), se incorporó en un inciso la participación social este hace mención que a través de la interacción de los beneficiarios con las instituciones educativas, los profesores, servidores públicos encargados de la operación de este programa y demás actores, sustentaron los principios de universalidad, igualdad, equidad de género, entre otros que rigen la política social y su participación con el Gobierno del Distrito Federal; así mismo se buscó la difusión del programa a través de las autoridades escolares y de los padres de familia.

III.I.V Política de Desarrollo Social, Ley de Desarrollo Social y PGDS 2007-2012

El ejercicio de Evaluación Diagnóstica presento la Alineación del Programa “Va Segur@” con la Política de Desarrollo Social, ahí se manifiesta la prioridad del Gobierno del Distrito Federal para combatir la principales causas que originan la pobreza y exclusión, dotando a grupos excluidos de las herramientas necesarias para que adquieran las capacidades necesarias para superar las adversas condiciones económicas y sociales.

Por lo anterior, el Programa “Va Seguro@” se encontró alineado con el objetivo general del Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012, que consiste en “desarrollar una política social tendencialmente universal, integral, transversal, participativa y territorializada que permita avanzar en el goce efectivo de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales de los habitantes de la Ciudad para abatir la desigualdad, promover la equidad social y de género, desarrollar la inclusión y la cohesión social en la perspectiva de la acumulación de derechos en la Ciudad de México”¹⁵.

A su vez, dicha evaluación incorporó un cuadro comparativo (Cuadro. 14) que realizó la Dirección de Evaluación del FIDEGAR con información de la Ley de Desarrollo Social del Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012.

Cuadro 14. Alineación del Programa Va Seguro con la Política de Desarrollo Social¹⁶

Política de Desarrollo Social		Principios, objetivos y metas
Ley de Desarrollo Social	Principios de la Política de Desarrollo Social (Artículo 4 del Capítulo Primero. Disposiciones Generales)	<p>I. UNIVERSALIDAD: Está destinada para todos los habitantes de la Ciudad y tiene por propósito el acceso de todos y todas al ejercicio de los derechos sociales, al uso y disfrute de los bienes urbanos y a una creciente calidad de vida para el conjunto de los habitantes.</p> <p>II. IGUALDAD: La mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad.</p> <p>III. EQUIDAD DE GÉNERO: La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres</p> <p>IV. EQUIDAD SOCIAL: Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social</p> <p>V. JUSTICIA DISTRIBUTIVA: Obligación de la autoridad a aplicar de manera equitativa los programas sociales, priorizando las necesidades de los grupos en condiciones de pobreza, exclusión y desigualdad social</p> <p>VI. DIVERSIDAD: Reconocimiento de la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la Ciudad.</p> <p>VII. INTEGRALIDAD: Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales.</p> <p>VIII. TERRITORIALIDAD: Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socioespacial</p> <p>IX. EXIGIBILIDAD: Derecho de los habitantes a que, a través de un conjunto de normas y procedimientos, los derechos sociales sean progresivamente exigibles en el marco de las diferentes políticas y programas y de la disposición presupuestal con que se cuente.</p> <p>X. PARTICIPACIÓN: Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales.</p> <p>XI. TRANSPARENCIA: La información surgida en todas las etapas del ciclo de las políticas de desarrollo social será pública con las salvedades que establece la normatividad en materia de acceso a la información y con pleno respeto a la privacidad de los datos personales.</p> <p>XII. EFECTIVIDAD: Obligación de la autoridad de ejecutar los programas sociales de manera austera, con el menor costo administrativo, la mayor celeridad, los mejores resultados e impacto, y con una actitud republicana de vocación de servicio, respeto y reconocimiento de los derechos.</p>

¹⁵ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.

¹⁶ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.

Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012	Objetivo General	Desarrollar una política social tendencialmente universal, integral, transversal, participativa y territorializada que permita avanzar en el goce efectivo de los derechos económicos, sociales, culturales y ambientales de los habitantes de la Ciudad para abatir la desigualdad, promover la equidad social y de género, desarrollar la inclusión y la cohesión social en la perspectiva de la acumulación de derechos y la continuación en la construcción de un régimen y un Estado social de derechos en la Ciudad de México
	Objetivos Específicos	Priorizar el acceso y goce efectivo del derecho a la educación como instrumento clave de integración, movilidad y cohesión social, recuperando la educación pública, ampliando la cobertura en los niveles medio superior y superior, demandando la descentralización de la educación básica y construyendo el conjunto de derechos asociados que garanticen su gratuidad y universalidad. Abatir las brechas de desigualdad de género entre mujeres y hombres, principalmente , en materia de ingresos, empleo, educación, salud, vivienda, propiedad y patrimonio, tiempo libre y acceso a la justicia Avanzar hacia la plena universalidad del derecho a la salud y la protección social para la población que no goza de seguridad social formal y afrontar los retos epidemiológicos y sanitarios que implica la transición socio-demográfica y epidemiológica del Distrito Federal en términos de cobertura, accesibilidad, pertinencia, calidad y calidez de los servicios
	Línea programática 1: Ejercicio de los derechos sociales, combate a la desigualdad y la pobreza	Educación. Consolidación del sistema de derechos asociados a la educación para el sistema público: uniformes y útiles escolares para todas y todos en el nivel básico, libros de texto gratuitos para secundaria y seguro educativo para todos aquellos estudiantes cuya madre o padre fallezca. Salud. Cobertura universal y gratuita en salud para toda la población que no cuenta con seguridad Social
	Metas de la Política Social	Garantía de seguridad y protección social universal Cobertura universal y gratuita en el ejercicio del derecho a la salud Plena compatibilidad de los servicios de salud con el nuevo perfil epidemiológico de la ciudad y con perspectiva de género Ciudad segura, protectora, acogedora, pertinente y amigable con las niñas y los niños en donde sea vigente el principio del interés de la infancia

Fuente: Dirección de Evaluación del FIDEGAR con información de la Ley de Desarrollo Social, del Programa de Desarrollo Social del Distrito Federal 2007-2012 (2010).

III.II Sobre la Operación

III.II.I Recursos empleados

Los recursos empleados al Programa “Va Seguro”, de acuerdo al apartado IV.1. Estructura operativa y recursos financieros del Programa “Va Seguro@”¹⁷ que corresponde a la Evaluación Diagnóstica (2009) y a las Reglas de Operación, establecieron que el FIDEGAR quien coordina el programa distribuyó los pagos a la aseguradora (Cuadro 15) de la siguiente manera:

¹⁷ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.

Cuadro 15. Distribución Pagos a la Aseguradora¹⁸

Fecha	Monto
Enero	9,909,047.17
Abril	5,165,630.95
Mayo	5,534,605.00
Junio	5,534,605.00
Julio	5,534,605.00
Agosto	5,534,605.00
Septiembre	5,534,605.00
Octubre	5,534,605.00
Diciembre	5,534,605.00
Diciembre (segundo pago)	5,534,605.00

Fuente: Subdirección de Recursos Financieros del Fideicomiso Educación Garantizada (2010).

III.II.II Operación del Programa con base a su diseño

La Evaluación Diagnóstica hace referencia a la congruencia que existe entre el diseño y la operación del Programa “Va Seguro@”, establecidas en las reglas de operación, para justificarlo se anexó el cuadro 16. correspondiente al Cumplimiento con las Reglas de Operación del Programa Va Seguro.

Cuadro 16. Cumplimiento con las Reglas de Operación del Programa Va Seguro

Apartado	Observación
A. Entidad Responsable	Cumple en el sentido de que es el Fideicomiso Educación Garantizada
B. Objetivos y Alcances	Si se ha cumplido el objetivo del Programa, que es brindar la seguridad a través del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares a los “alumnos” inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria y bachillerato, extensivo a los “alumnos” de las estancias infantiles del Gobierno del Distrito Federal, Centros de Desarrollo Comunitario y Centros de Bienestar Social Urbano del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF), de que cuentan con un seguro que cubre cualquier tipo de accidentes personales que les ocurran durante sus actividades escolares dentro de los planteles educativos, el traslado ininterrumpido al hogar y viceversa, incluyendo las actividades extraescolares, como salidas y/o visitas culturales y recreativas organizadas por la escuela o por instituciones oficiales del Gobierno del Distrito Federal dentro de la República Mexicana y adicionalmente los gastos médicos por parto prematuro o aborto ocasionado por accidente cubierto. No habrá deducibles en ninguna de las coberturas.

¹⁸ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.

C. Metas Físicas	Se proyectó un número de asegurados de 1,650,000 alumnos, que estén inscritos y residen en el Distrito Federal, el cual podrá variar de acuerdo a los movimientos de inscripción y baja.
D. Programa Presupuestal	La partida presupuestal para la contratación del seguro se establece como la 4105 Ayudas Culturales y Sociales, la cual esta así estipulada en el contrato, en las Declaraciones I.6.
E. Requisitos y procedimientos de acceso:	<p>I. Requisitos de Ingreso Se requiere ser “alumno” inscrito en las escuelas públicas de la entidad y residente en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria y bachillerato, o en su caso “alumno” de las estancias infantiles del Gobierno del Distrito Federal, Centros de Desarrollo Comunitario y Centros de Bienestar Social Urbano del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF). Este requisito no se cumple del todo, ya que existen usuarios atendidos que residen fuera del Distrito Federal.</p> <p>II. Procedimiento de Acceso Para la atención y uso de este beneficio los alumnos no tendrán que realizar ningún trámite, ni inscripción de ninguna índole, por lo que en caso de ocurrir un siniestro se hará lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) La autoridad escolar, el padre, madre o tutor del alumno accidentado, se comunicará al Centro de Atención Telefónica. 2) El ejecutivo de atención telefónica indicará el hospital o clínica a donde debe ser trasladado el beneficiario. 3) En el caso de pérdidas orgánicas, se otorgarán los porcentajes de la tabla de indemnización y no deberán aplicarse límites de edad para el pago de ésta. 4) En caso de fallecimiento, el personal del Centro de Atención Telefónica indicará el procedimiento a seguir, así como los documentos que deberá proporcionar para proceder al pago de la suma asegurada. 5) En caso de haberse efectuado gastos médicos, provocados por la urgencia o la distancia del siniestro y no haya sido posible canalizar al alumno a los hospitales con los que tenga convenio celebrado la aseguradora, el reembolso procederá previa autorización de la misma, y se pagará al familiar que acredite la realización de éstos.
F. Procedimiento de instrumentación	<p>En la práctica se cumple con los procedimientos de instrumentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> I. Difusión II. Registro III. Abasto IV. Supervisión y Control <p>Con la Evaluación aún no se cumple, ya que la primera evaluación al Programa Va Segur@ se</p>

	encuentra actualmente en proceso.
G. Cobertura del Programa Va Segur@	La aseguradora cubre a los alumnos contra accidentes escolares que les ocurran durante sus actividades escolares dentro de los planteles educativos, durante el traslado ininterrumpido al hogar y viceversa, incluyendo actividades extraescolares, los pagos se harán de acuerdo a: I. Muerte accidental II. Gastos funerarios III. Gastos médicos IV. Pérdida de miembro u órgano V. Reembolso de gastos médicos
H. Suma Asegurada	En la práctica el Programa cumple con lo establecido en el apartado de suma asegurada: I. Muerte accidental es de \$50,000. II. Gastos médicos por accidente cubierto hasta \$15,000. III. Riesgo de pérdida de miembros u órganos es de \$50,000.00
I. Beneficios Adicionales	Beca por muerte accidental del padre o tutor, esta es independiente de la utilización de cualquiera de las coberturas señaladas, consiste en otorgar 700 pesos al mes durante 12 meses.
J. Publicación de Resultados	La publicación de los resultados del avance y alcance que ha mostrado el programa VA SEGUR@ será publicado en las páginas de internet www.vaseguro.df.gob.mx y www.fideicomisoed.df.gob.mx . Este apartado no se ha cumplido en la práctica.
K. Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana	La interposición de las quejas sobre la atención y calidad del servicio brindado por el Programa VA SEGUR@, se podrá realiza por teléfono al número 11 02 17 30 ext. 4048 de la coordinación del mismo, por medio del contacto vía internet en la página www.vaseguro.df.gob.mx o el hi5 www.vaseguro.hi5.com . Este procedimiento si se cumple y se lleva a cabo durante la operación del Programa.
L. Mecanismos de Evaluación	El Fideicomiso Educación Garantizada está realizando la primera Evaluación del Programa por lo que sus indicadores aún están en proceso.
M. Los Mecanismos de Exigibilidad	Cuando el alumno sufre el accidente, la autoridad escolar, el padre, madre o tutor del alumno accidentado en efecto se comunica al teléfono 01-800-633-28-26 del Centro de Atención Telefónica (CAT), donde se les brinda la atención respectiva. Cuando no reciben la atención oportuna, se comunican a la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Programa VA SEGUR@.
N. Formas de Participación Social	La interacción entre los jóvenes beneficiarios con las instituciones educativas, los profesores, los servidores públicos encargados de la operación de este programa y demás actores, se sustenta en los principios de universalidad, igualdad, equidad de género, entre otros que rigen la política social y su

	participación con el Gobierno del Distrito Federal, así mismo, se busca la difusión del programa a través de las autoridades escolares y de los padres de familia.
O. Articulación con otros Programas Sociales	Por su carácter universal, interactúa con los programas de Estímulos para el Bachillerato Universal, Niñ@s y Jóvenes Talento y Educación Garantizada, otorgando cobertura en todas sus actividades escolares.

Fuente: Elaborado por la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada con base en las Reglas de Operación del Programa Va Secur@ 2009-2010 publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 21 de mayo de 2009.

III.II.III Alcance del Programa a la Población Objetivo

El alcance del Programa “Va Secur@” de acuerdo a la información anterior, expone que la población objetivo permaneció totalmente cubierta ante cualquier siniestro, esto correspondió asegurar al total de alumnos matriculares en el sistema de educación pública, cifra que ascendió a 1,733,750 durante el ciclo escolar 2008-2009.

III.II.IV Indicadores Construidos para el Programa

Durante el diseño del Programa “Va Secur@” se establecieron una serie de indicadores que permitieron dar cuenta de los resultados y avances del Programa; además haber sido supervisados y evaluados, indicadores que se expusieron en el Cuadro 18. Descripción de la Matriz de Indicadores del Programa Va Secur@ (que se presenta más adelante), de los cuales dos se encuentran al nivel de Propósito, seis al nivel de componentes y siete más al nivel de actividades y son los siguientes:

- Tasa de cambio en la probabilidad de incurrir en gastos en salud que impacten en la economía del hogar
- Porcentaje de estudiantes que han hecho uso de los beneficios del Programa
- Grado de Satisfacción de la atención recibida por los beneficiarios en el Centro de Contacto
- Porcentaje de dudas resueltas respecto a las dudas planteadas
- Promedio diario de llamadas atendidas en el Centro de Contacto
- Porcentaje de pláticas informativas impartidas por encargados del Programa con respecto a las programadas
- Porcentaje de personas satisfechas con las pláticas informativas
- Tasa de cambio en las visitas por mes a la página de internet
- Porcentaje de la población objetivo que conoce el Programa según el medio de difusión
- Porcentaje de talleres de prevención impartidos con respecto a los programados
- Reuniones de trabajo y coordinación con la Aseguradora
- Grado de Satisfacción de la atención recibida por los beneficiarios en el hospital o centro de salud
- Promedio de asistencia a las pláticas de difusión del Programa
- Porcentaje de Talleres Impartidos de Prevención respecto de los Talleres Programados de Prevención

III.II.V Padrón de Beneficiarios

El informe de Evaluación Diagnóstica 2008-2009 presenta como padrón de beneficiarios a la población atendida. Informa la evolución de los beneficiarios por Delegación Territorial, por género y por grupo etario. Se observó que el mayor porcentaje de beneficiarios se concentró en Iztapalapa con un 36.9%, siguiéndole Gustavo A. Madero con 9.8% y Benito Juárez con 9.1%, también se detalló la distribución por género, está presente que la mayor proporción de beneficiarios que correspondió a hombres con un 59.8% mientras que las mujeres representan el restante 40.2%, otra de las distribuciones correspondió al Grupo etario, ahí la distribución de los beneficiarios de acuerdo a su edad se mostró que la gran mayoría de los beneficiarios poseen entre 10 y 14 años (56.9%), colocándose en segundo sitio la población entre 5 y 9 años de edad con un 33 por ciento.

La Evaluación Diagnóstica no presentó algún padrón de beneficiarios, que permitiera dar seguimiento y realizar una depuración debido a la magnitud del mismo y a la forma de operar del Programa.

III.II.VI Identificación de Resultados Alcanzados

La identificación de los resultados alcanzados se distribuyó de la siguiente manera:

- Principales Resultados de Desempeño del Programa Va Secur@, Ciclo Escolar 2008-2009; se señalaron los principales logros alcanzados por el Programa durante el ciclo escolar 2008-2009, enfocándose en primera instancia en

el análisis de la difusión del Programa, la operación del mismo y la satisfacción de los beneficiarios con la atención recibida en cada uno de éstos. Finalmente, se describieron los resultados de los indicadores de la Matriz de Marco Lógico (MML) correspondientes a la cobertura y operación del Programa “Va Segur@”.

- Evaluación de la Operación del Programa Va Segur@; destacó los resultados del análisis que permitieron dar un seguimiento a las acciones emprendidas por el Programa hacia sus beneficiarios, el documento se encontró integrado por la selección de los beneficiarios, los Sistemas de Información y Padrón de Beneficiarios, la Atención que se brinda al Beneficiario, se realizó un análisis de la Coordinación del Programa con la Empresa Aseguradora, examinó la Congruencia de la Operación del Programa Va Segur@ con sus Lineamientos de Operación; además de que se sondeó el cumplimiento de los Mecanismos de Transparencia.
- Resultados en el Desempeño del Personal del Programa; el personal que coordinó la operación del Programa por parte del FIDEGAR estaba integrado únicamente por tres elementos: la Dirección de Educación Garantizada, la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes y el asistente de ésta. Con el fin de valorar su desempeño dentro del Programa, se calculó un Índice de Calificación a su Desempeño (ICD); se describió la metodología empleada para su realización y posteriormente se presentaron los resultados alcanzados.

III.II.VII Medidas correctivas o de reorientación del Programa

En relación a los resultados que se obtuvieron a partir de dichas valoraciones, se realizó el análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) en la Evaluación del Diseño, se planteó lo siguiente:

- Hacer extensivo el Programa a todos los Universitarios que radiquen en el Distrito Federal.
- Mejorar el seguimiento de la atención a los estudiantes.

Además, en dicha evaluación se incluyó el apartado X.1. correspondientes a las recomendaciones¹⁹, en él se incluye la siguiente información:

- Señalar el requisito de residencia para ser acreedor del beneficio.
- Una mayor participación en la supervisión del centro de contacto y el seguimiento a los beneficiarios.
- Establecer un mecanismo de supervisión sistematizado y continuo, posiblemente a través de llamadas al azar a los beneficiarios del Programa que lleve a cabo el propio Fideicomiso Educación Garantizada; así como al centro de contacto de la aseguradora.
- Realizar un registro sistemático de porcentaje de escuelas donde fue colocado el material publicitario del Programa, promedio de asistencia a las pláticas de difusión del Programa y porcentaje de pláticas informativas impartidas por encargados del Programa con respecto a las programadas.

III.III Sobre la Evaluabilidad

III.III.I Criterios y parámetros para la medición cuantitativa

Durante la Evaluación del Diseño se estableció una metodología en la cual implantaron criterios y parámetros de medición cuantitativos, con el objetivo de analizar el diseño, la operación, el impacto y los resultados del Programa, de tal forma que la evaluación permitió identificar las fortalezas y debilidades del Programa y con ello mejorar su desempeño; la MML permitió sentar bases para la ejecución de indicadores del Programa, los resultados y la medición de impacto en la población atendida, además de un sistema de indicadores que valió para dar seguimiento a la población objetivo; con un total de catorce indicadores correspondientes a la operación y cobertura del Programa de los cuales se encontraron al nivel de Fin, Propósito, Componentes y al nivel de Actividades.

A continuación se presenta el Cuadro 18 de la Evaluación de Diseño que presenta La Matriz de Indicadores correspondientes al Programa, a partir del desarrollo de éstos y de su seguimiento se pudo evaluar el desempeño del Programa.

¹⁹ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.

Cuadro 18. La Matriz de Indicadores correspondientes al Programa

NIVEL DE OBJETIVO	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	FRECUENCIA	UNIDAD DE MEDIDA	DESAGREGACIÓN	TIPO DE INDICADOR	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
FIN	Contribuir a la disminución de las brechas de desigualdad en escolaridad, ingreso y condiciones de salud.	Tasa de cambio en la probabilidad de incurrir en gastos en salud que impacten en la economía del hogar	$((\text{Probabilidad de incurrir en gastos en salud en el ciclo escolar } t - \text{Probabilidad de incurrir en gastos en salud en el ciclo escolar } t-1) / \text{Probabilidad de incurrir en gastos en salud en el ciclo escolar } t-1) * 100$	Anual	Porcentaje	Global	Eficacia	Encuestas de Ingresos y Gastos de los Hogares Cuestionario aplicado a todos los estudiantes que tuvieron accidente y que hicieron uso del Seguro del Programa	No existen desastres naturales o contingencias de salud que representen riesgos extraordinarios

PROPÓSITO	Se ha asegurado contra accidentes escolares a todos los alumnos de educación pública del DF de los niveles preescolar a nivel medio superior, con una edad de entre 1 y 65 años.	Porcentaje de estudiantes que han hecho uso de los beneficios del Programa	(Total de alumnos de educación pública del DF de los niveles preescolar a nivel medio superior que han hecho uso del Programa/Total de alumnos de educación pública del DF de los niveles preescolar a nivel medio superior)	Anual Semestral	Porcentaje	Global Nivel Educativo Delegacional	Eficacia	Padrón de beneficiarios del Programa SEP: "Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos, principales cifras ciclo escolar..." y Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE)	Los beneficiarios solicitan el apoyo del Programa
		Grado de Satisfacción de la atención recibida por los beneficiarios en el Centro de Contacto	((Número de Beneficiarios que consideran que la atención recibida en el Centro de Contacto fue i)/(Número total beneficiarios)* 100	Anual Semestral	Porcentaje	Global Nivel Educativo Delegacional	Calidad	Cuestionario aplicado a todos los estudiantes que tuvieron accidente y que hicieron uso del Seguro del Programa	Los beneficiarios se comunican al Centro de Contacto
		Porcentaje de dudas resueltas respecto a las dudas planteadas	((Número de dudas resueltas por correo electrónico en la Dirección del Programa) / (Número de dudas resueltas por	Anual Semestral Mensual	Porcentaje	Global	Eficacia	Reporte de Actividades de la Dirección del Programa Va Segur@	La población se comunica por medio del correo electrónico con la dirección del Programa

			correo electrónico.))* 100						
COMPONENTES	C1 Acceso a servicios de orientación sobre el programa y atención médica	Promedio diario de llamadas atendidas en el Centro de Contacto	((Número total de llamadas atendidas en el mes i/ Número de días que operó el centro de contacto durante el mes i))	Mensual	Número de llamadas	Global	Eficiencia	Información de la Cía de Seguros	La población se comunica con el centro de contacto.
	C2 Difusión del Programa	Porcentaje de pláticas informativas impartidas por encargados del Programa con respecto a las programadas	((Total de pláticas impartidas) / (Total de pláticas programadas)) *100	Anual Semestral	Porcentaje	Global Nivel Educativo Delegacional	Eficacia	Reporte de Actividades de la Dirección del Programa Va Segur@	Los directores de los planteles escolares, estudiantes y padres de familia asisten a a las pláticas.
		Porcentaje de personas satisfechas con las pláticas informativas	((Número de personas satisfechas en el grado i con las pláticas) / (Número de personas asistentes))*100	Anual Semestral	Porcentaje	Global Nivel Educativo Delegacional	Calidad	Reporte de Actividades de la Dirección del Programa Va Segur@	Los funcionarios de las Delegaciones y los directivos de las escuelas permiten la la realización de los talleres.
		Tasa de cambio en las visitas por mes a la página de internet	((Número de visitas a la página web en el mes t)- (Número de visitas a la página web en el mes t-1))/((Número de visitas a la página web en el mes t-	Mensual	Porcentaje	Global	Eficacia	Reporte de Actividades de la Dirección de Informática del FIDEGAR	La población tiene acceso a Internet

			1))*100						
		Porcentaje de la población objetivo que conoce el Programa según el medio de difusión	(Número de beneficiarios que conoce el Programa por el medio i / Número beneficiarios)*100	Anual	Porcentaje	Global Delegación Nivel educativo	Eficacia	Encuesta aplicada a beneficiarios	
	C3 Talleres de Prevención	Porcentaje de talleres de prevención impartidos con respecto a los programados	((Talleres de Prevención Impartidos) / (Talleres de Prevención Programados)) *100	Anual Semestral	Porcentaje	Global Nivel Educativo Delegacional	Eficacia	Reporte de Actividades de la Dirección del Programa Va Secur@	Los funcionarios de las Delegaciones y los directivos de las escuelas permiten la realización de los talleres
ACTIVIDADES	C.1.A.1. Dar seguimiento a los compromisos de la Aseguradora	Reuniones de trabajo y coordinación con la Aseguradora	Número de reuniones realizadas / número de reuniones programadas	Anual	Porcentaje	Delegación	Eficacia	Reporte de Actividades de la Dirección del Programa Va Secur@	La existencia de un acuerdo para realizar reuniones continuas entre la Dirección del Programa y la Aseguradora
		Grado de Satisfacción de la atención recibida por los beneficiarios en el hospital o centro de salud	((Número de Beneficiarios que consideran que la atención recibida en el hospital fue i)/(Número total beneficiarios atendidos)*100	Anual Semestral	Porcentaje	Global Nivel Educativo Delegacional	Calidad	Cuestionario aplicado a todos los estudiantes que tuvieron accidente y que hicieron uso del Seguro del Programa	Los beneficiarios asisten al hospital que les es indicado
	C.2.A.1. Ofrecer las	Promedio de asistencia a las	((Total de asistentes a las	Anual Semestral	Número de asistentes	Global Nivel Educativo	Eficiencia	Reporte de Actividades de la	La población asiste a las

	platicas de difusión del Programa	platicas de difusión del Programa	pláticas de difusión del Programa)/(Total de platicas efectuadas))			Delegacional		Dirección del Programa Va Secur@	pláticas informativas
	C.3.A.1.Organización de talleres de prevención de accidentes	Porcentaje de Talleres Impartidos de Prevención respecto de los Talleres Programados de Prevención	((Total de asistentes a talleres de prevención impartidos)/(Total de talleres efectuados))*100	Anual Semestral	Porcentaje	Global Nivel Educativo Delegacional	Eficacia	Reporte de Actividades de la Dirección del Programa Va Secur@	La población asiste a las pláticas informativas

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2009)

La construcción de la Matriz de Indicadores se convirtió en una guía que acompañó el proceso de evaluación, con una expresión cuantitativa; “un medio fiable para medir los logros, gracias a que su construcción fue a través de un análisis de los actores involucrados en el Programa “Va Segur@” y el estudio de los problemas y acciones, con base en la Metodología del Marco Lógico”.²⁰

III.III.II Sistema y mecanismo de generación, recolección y registro de datos.

Las fuentes que proporcionaron la información se pueden dividir en dos grandes rubros; uno que incluyó la investigación de información acerca del tema y dos la generada a través del trabajo de campo, las cuales se desarrollaron de la siguiente manera:

Información de Gabinete: Para ello, fue necesario el análisis de: a) referencias académicas, estadísticas y documentales especializadas en el tema de accidentes escolares b) análisis de la información interna de la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada c) información proporcionada por parte de la coordinación del Programa “Va Segur@”.

Información de Campo: Con objeto de analizar las características de la población beneficiaria, surgió la necesidad de construir distintos instrumentos de evaluación aplicados a: I) beneficiarios del Programa “Va Segur@”, II) padres de los beneficiarios y III) personal de las áreas operativas del Programa. Además, en el caso del análisis de impactos, se analizarán los beneficios que genera el Programa.

III.III.III Concatenación entre indicadores y objetivos

Para verificar el cumplimiento de los objetivos del Programa “Va Segur@”, la Matriz del Marco Lógico se fundamentó en el objetivo del programa; lo anterior se pudo confirmar a través de la figura 2²¹ con la siguiente información:

Figura 2. Objetivos en la Matriz de Marco Lógico del Programa “Va Segur@” para cada Nivel

Fin:	<ul style="list-style-type: none"> Se ha contribuido a la disminución de las brechas de desigualdad asociadas a accidentes escolares.
Propósito:	<ul style="list-style-type: none"> Se ha asegurado contra accidentes escolares a todos los alumnos de educación Pública del Distrito Federal de los niveles preescolar a nivel medio superior, estancias infantiles del GDF y centros del DIF -DF con una edad de entre 1 y 65 años...
Componentes:	<ul style="list-style-type: none"> Se ha brindado seguro contra accidentes escolares. Se ha brindado seguro de vida. Se ha llevado al cabo la difusión del Programa
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> Se ha dado seguimiento a los servicios prestados por la aseguradora contra accidentes escolares. Se ha dado seguimiento a los servicios prestados por la aseguradora contra seguros de vida. Se han ofrecido las pláticas de difusión del Programa.

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2010).

La MML permitió realizar una evaluación que comprendió medir los objetivos, estrategias, resultados y efectos del programa, gracias al diseño de los indicadores que se realizó un estudio completo del Programa considerando los siguientes aspectos:

- Evaluación de Diseño. Evaluación de Operación y Resultados. En este componente de evaluación se analizaron los recursos y procesos vinculados a la aplicación del Programa para valorar su eficiencia y eficacia, tanto en el área económico-financiera como en la organizativa y de gestión. En el caso del Programa “Va Segur@” se evaluaron los procesos de la Dirección de Educación Garantizada y la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes Escolares del FIDEGAR. Además, con este componente se logró verificar y medir el grado de cumplimiento de los objetivos (generales y específicos) del Programa, así como los productos, servicios, subsidios o transferencias entregadas y su contribución al Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012.

²⁰ FIDEGAR, Evaluación Diagnóstica Programa “Va Seguro” 2008-2009.

²¹ *Ibíd.*

- Evaluación de Impacto y Satisfacción. Este componente midió el conjunto de efectos esperados y no previstos, directos e indirectos, provocados en la población por los resultados del Programa, especialmente el grado en que éste ha tenido efectos sociales y económicos en la calidad de vida de los ciudadanos, así como su nivel de satisfacción.

III.III.IV Plan de seguimiento y Evaluación

La Dirección de Evaluación del FIDEGAR con el objeto de realizar la evaluación al Programa “Va Segur@” tentativamente programó un periodo de tres meses en los cuales se planearon una serie de actividades tendientes a realizar cada uno de los cinco informes que completaron el proceso de evaluación:

- Informe de la Metodología de Evaluación del Programa
- Informe de la Evaluación de Diseño
- Informe de la Evaluación de Cobertura
- Informe de la Evaluación de Operación
- Informe de la Evaluación de Impacto y Satisfacción de los beneficiarios

IV. Evaluación Interna de Operación y Resultados 2009-2010

IV.I Principales hallazgos del Programa

La Evaluación Interna de Operación 2009-2010 que realizó la Dirección de Evaluación del Fideicomiso de Educación Garantizada al Programa Seguro²² contra Accidentes Personales de Escolares “Va segur@” presenta en el apartado II los principales hallazgos de la operación del Programa. Sostiene que “el Programa lleva a cabo su operación con base en las Reglas de Operación publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal²³, con lo cual se observa congruencia entre lo diseñado y la forma de operar”. Señala que normativamente el Programa cumple con lo establecido en “los diferentes códigos, reglamentos y leyes de Administración Pública y la legislación específica concerniente a la educación con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente”. Confirma que “el programa ha establecido procesos bien definidos que dan coherencia y fluidez operativa a las diferentes etapas”; además, cuenta con una buena planeación de sus actividades ya que tiene una estructura operativa adecuada que busca cumplir con su objetivo: “otorgar un seguro que cubre cualquier tipo de accidentes personales que les ocurra durante sus actividades escolares dentro de los planteles educativos o en su traslado”. Se especifica que la estructura operativa del Programa tiene “los perfiles, formación académica y capacitación adecuada para llevar al cabo la operación del mismo”.

El informe de evaluación señala que el Programa tuvo acciones eficientes y eficaces que incidieron claramente sobre el objetivo establecido. Situación que se constató mediante la utilización de la Metodología de Marco Lógico (MML), en ella se define el problema central que ataca el Programa, los medios y/o acciones a través de los cuales se pueden revertir las causas de dicho problema. El diseño de los indicadores se realizaron con base en la MML y guardan estricta relación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles. En consecuencia, se logró la identificación, medición y evaluación de los resultados alcanzados mediante la Matriz de Indicadores del Programa, con la colaboración de las áreas involucradas. Se utilizó un sitio web en donde se publicaron los avances de los Programa Sociales dependientes del Fideicomiso Educación Garantizada, lo que permitió dar seguimiento a los aspectos de calidad, eficacia y eficiencia.

Con relación a las funciones de seguimiento que realizan la coordinación del Programa y la Dirección de Evaluación y la Evaluación señala que se encuentran claramente definidas en el Manual de Procedimientos del Fideicomiso Educación Garantizada y en el caso de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes, ésta cuenta con procesos de monitoreo y seguimiento establecidos en el Manual de Procedimientos del Fideicomiso Educación Garantizada, pues vigila que se pague en tiempo y forma a los beneficiarios cubiertos en la póliza del seguro en caso de pérdida de miembros u órganos y fallecimiento. Además de supervisar los servicios prestados por la aseguradora y los hospitales, en cuanto a la calidad y oportunidad.

²² FIDEGAR, Evaluación Interna de Operación ciclo 2009-2010. Programa “Va Seguro”. Dirección de Evaluación.

²³ GACETA OFICIAL DEL DISTRITO FEDERAL, Reglas de Operación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “Va Seguro” 2008.2009. Sin embargo. El 30 de Julio se publica la “ Fe de Erratas a las Reglas de Operación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares , “Va Seguro” 2008-2009, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal Número 642 de la fecha 29 de Julio, donde se aclara la vigencia de éstas durante el ciclo escolar 2009-2010.

Por otro lado, el informe señala que “el diseño del Programa facilita el acceso a sus beneficios, pues es de carácter universal y no se requiere realizar ningún trámite para ser beneficiario, es decir, se asegura a todos los estudiantes, mediante un contrato administrativo que cubre el total de la matrícula pública a nivel preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y Universitarios Prepa Sí”. Se menciona que “el beneficio se hace efectivo de forma ágil cuando ocurre un accidente escolar, brindando atención médica oportuna y gratuita a todo estudiante desde el nivel preescolar hasta nivel medio superior” pues se cuenta con una amplia oferta de instituciones privadas para brindar la atención médica de calidad distribuidas en toda la Ciudad”.

En lo que concierne al cumplimiento de los objetivos del Programa, se hace referencia que “el ciclo escolar estudiado, se cumplió al 100% el objetivo general y los específicos, pues se brindó un seguro al 100% de la población objetivo y se atendió a todos los beneficiarios que requirieron el seguro, incluyendo escuelas ubicadas en las 16 Delegaciones. A lo largo del ciclo escolar 2009-2010 el número de usuarios del seguro del Programa se incrementó en promedio 40% cada trimestre, debido a las estrategias de difusión del Programa; difusión realizada en medios masivos, como RTP y Metro; así como pláticas de difusión por parte de la Coordinación del Programa con dependencias e instituciones”.

La evaluación describe que el diseño y aplicación de cuestionarios, el número telefónico gratuito y la página de internet para quejas y sugerencias fueron los instrumentos que se utilizaron para conocer la percepción y satisfacción de los beneficiarios y personal operativo del Programa. Con los resultados se pudo detectar las áreas de oportunidad del Programa y fomentar la participación ciudadana. “Uno de los resultados de estos instrumentos mostró que los beneficiarios se encontraron satisfechos con la atención del Programa en los diferentes servicios que presta”.

Por el contrario, el informe de evaluación ciclo escolar 2009-2010 señala también cuales han sido las problemáticas de la operación del Programa y distingue las internas y las externas.

Las problemáticas internas que describe como resultado de la evaluación son las siguientes: “el Programa no ha logrado que la población beneficiaria conozca los diferentes beneficios que le brinda, pues no sólo es la atención del accidente, sino además comprende indemnizaciones por pérdidas de órganos o miembros, entre otros”, “la página web del Programa deberá mejorarse y actualizarse para que la comunicación con la población objetivo sea más efectiva. No se cuenta con un procedimiento estandarizado para la conformación de una base de datos de los usuarios, la recolección de información y control para la medición de los indicadores no es ágil y por último, el Programa no cuenta con metas de mediano y largo plazo, tendientes a disminuir la ocurrencia de un accidente escolar”.

Cabe aclarar que el informe de evaluación señala como problemáticas externas a las amenazas al buen desempeño del Programa. En este sentido, en el contexto externo al Programa y lo que afectó su operación, fue que “una amenaza significativa al buen desempeño del mismo se encuentra en la poca colaboración para participar en el Programa y dar facilidades de acceso a planteles escolares por parte de la Secretaría de Educación Pública en el Distrito Federal para la difusión del Programa; en este sentido, el personal docente y los padres de familia no cuentan con información clara y suficiente del Programa debido a que no se permite que el Programa les proporcione pláticas de difusión”.

Se agrega que “otro aspecto que puede convertirse en una amenaza para el Programa fue que, en el futuro, derivado de una mayor difusión del Programa, se incremente la demanda de los servicios del Programa de forma exponencial, de tal manera que los costos de operación no sean costeados”.

El informe de evaluación menciona que “el Programa puede aprovechar situaciones externas que pudieran favorecer su desempeño; entre éstas, la posibilidad de incrementar el número de acuerdos de colaboración con dependencias del Gobierno de la Ciudad tales como el DIF-DF y la Secretaría de Salud que atienden población objetivo del Programa, así como con otros programas sociales, en el sentido de orientarlos y darles a conocer la existencia del Programa y sus ventajas. Por otra parte, la cobertura del seguro podría ampliarse a todos los estudiantes que cursan la universidad y cubren los requisitos establecidos, y no sólo a los que pertenecen a Universitarios Prepa Sí. Asimismo, se debe dar seguimiento del Convenio celebrado entre el Fideicomiso Educación Garantizada y el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en cuanto a la asesoría y apoyo técnico para seguir mejorando los procesos de monitoreo y evaluación del Programa”.

Expuesto lo anterior y con base en el esquema Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) el informe de evaluación esquematizó el siguiente cuadro con las principales conclusiones de la Evaluación de Operación del Programa Va Segur®, correspondiente al ciclo escolar 2009-2010.

Matriz FODA de la Operación del Programa Va Segur@, Ciclo Escolar 2009-2010

Fortalezas	Oportunidades
F.1 La operación se lleva con base en las Reglas de Operación vigentes y observa los diferentes códigos, reglamentos y leyes de Administración Pública y la legislación específica.	O.1 Canales de comunicación con otras Dependencias y programas sociales del Gobierno del Distrito Federal.
F.2 Estructura Operativa adecuada a las necesidades del Programa.	O.2. Seguimiento del Convenio celebrado con CONEVAL para seguir con procesos de capacitación y asesoría en temas de monitoreo y evaluación de Programas Sociales
F.3 El Programa cuenta con acciones que inciden sobre el objetivo del Programa, con eficiencia y eficacia; y los componentes y actividades impactan en la consecución del propósito del Programa.	
F.4 Las fuentes de información se encuentran claramente definidas y guardan estricta relación con los objetivos del Programa.	
F.5 Administración organizada y sistematizada.	
F.6 Identificación, medición de los resultados alcanzados.	
F.7 El Programa es universal y brinda atención oportuna y gratuita, pues no se requiere de trámites para su incorporación y la atención es ágil.	
F.8 Amplia oferta de instituciones Médicas distribuidas en toda la Ciudad.	
F.9 Cobertura de todos los beneficiarios que solicitaron el seguro.	
F.10 El número de usuarios se incrementó a lo largo del ciclo escolar por las estrategias de difusión masiva (Metro y RTP)	
F.11 Canales de comunicación efectivos.	
F.12 Colaboración interinstitucional con dependencias que canalizan a estudiantes que se accidentan en la vía pública.	
F.13 Formato de la participación ciudadana.	
F.14 El Programa cuenta con procesos estandarizados en su Manual de Procedimientos para el monitoreo y seguimiento de los beneficiarios.	
F.15 El Programa aplica cuestionarios de satisfacción a los beneficiarios con objeto de dar seguimiento al Programa.	
F.16 Los beneficiarios se encuentran satisfechos con la atención del Programa en los diferentes servicios que presta.	
F.17 Procesos de evaluación de manera periódica.	
F. 18 Implantación de medidas correctivas como resultado de la evaluación.	
Debilidades:	Amenazas:
D.1 El Programa no ha logrado que la población beneficiaria conozca los beneficios que le brinda.	A.1 Poca colaboración por parte de la SEP para la difusión del Programa en las escuelas.
D.2 El diseño de la página web es susceptible de mejora.	A.2 El personal docente y los padres de familia no cuentan con información del Programa.
D.3 El procedimiento para la conformación de una	A.3 Incremento de la demanda del seguro.

base de datos de los usuarios del Programa en el Manual Administrativo es susceptible de mejora.	
D.4 La recolección de información y control para la medición de los indicadores está en proceso de construcción por lo que no es ágil el registro de información.	
D.5 El Programa no cuenta con metas de mediano y largo plazo tendientes a disminuir la ocurrencia de un accidente escolar.	

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada, 2011

IV.II Valoración de los Sistemas de información

Para abordar el tema de valoración de los sistemas de información, el informe de evaluación interna de operación, ciclo escolar 2009-2010 Programa Va Segur@ considera parte importante las funciones de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada basadas en el Manual Administrativo del FIDEGAR²⁴. La supervisión de los mecanismos de operación, la atención y el seguimiento del Programa de Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares, Va Segur@ en coordinación con la empresa aseguradora son fundamentales para el proceso que genera toda la información y poder elaborar reportes con información relativas a las metas y alcances logrados, recopilar información de los beneficiarios atendidos y entre otras acciones revisar toda la documentación generada a través de los expedientes de los estudiantes atendidos y verificar de forma continua el cumplimiento de las cláusulas del contrato con la aseguradora para hacerlo del conocimiento a la Dirección General del Fideicomiso Educación Garantizada.

El informe enfatiza que la correcta operación del Programa esta basado en los procedimientos: 035 “Uso del Seguro contra Accidentes Escolares”, 036 “Pago en caso de deceso (muerte accidental)”, 037 “Supervisión y Control del Programa Va Segur@” y el procedimiento número 038 “Preguntas y dudas de la Ciudadanía del Programa Va Segur@”. En conjunto, estos procesos de monitoreo, supervisión y control efectuados por la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso dan seguimiento a la correcta operación del Programa.

En lo que concierne a si la información es veraz y esta completa, si es oportuna, si está organizada y sistematizada, la evaluación del Programa señala que es mediante la Cédula de Autoevaluación del ciclo escolar 2009-2010, aplicada a la Coordinadora de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada, como se integra la base de datos de los alumnos que han sufrido un percance y recae concretamente esta actividad en la aseguradora por lo estipulado en el contrato; así, ésta entrega mensualmente la base de datos de los usuarios atendidos durante el mes a la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes quien se encarga de llevar al cabo la depuración de dicha base de datos, ya que en el transcurso de un mes pudiera ser que un beneficiario haya sido atendido más de una vez, no sólo en el mismo mes sino en varios meses, debido a que se les brinda atención hasta que concluya satisfactoriamente su recuperación.

Por lo anterior, en esta evaluación se señala que de manera continua la base de datos se actualiza y su contenido proporciona datos de manera eficiente. Sin embargo, lo mencionado deja ver que no se caracteriza el sistema de información, entendido como una base de datos, sino sólo se enfatiza en describir cómo se conforma y actualiza el padrón de beneficiarios. Cabe precisar que si bien se entiende que el padrón está dentro de una base de datos, sin embargo no menciona si ésta se encuentra sistematizada.

Respecto a los indicadores del Programa, si le dan seguimiento, si son suficientes, si son claros, precisos y adecuados y si reflejan el propósito del programa. Los podemos relacionar con los resultados de la elaboración de la Matriz de Indicadores de Marco Lógico (MIR) del Programa. La MIR como se señala en el informe de evaluación cuenta con un número limitado de indicadores que dan cuenta de la operación, resultados e impactos del Programa. “Soportados con información externa y la que genera el mismo Programa”.

A continuación se presenta la MIR diseñada con la Metodología del Marco Lógico en la que se incluye a nivel de Fin, el objetivo general del Programa, tres componentes y siete actividades.

²⁴ FIDEGAR, Manual Administrativo del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal con registro MA-36FEG-7/08 ante la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA)

NIVEL	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR
FIN	Contribuir a la disminución de las brechas de desigualdad en escolaridad, ingreso y condiciones de salud	Tasa de cambio en la probabilidad de incurrir en gastos en salud que impacten en la economía del hogar
PROPÓSITO	Asegurar contra accidentes escolares a todos los alumnos de educación pública del DF de los niveles preescolares a nivel medio superior con una edad de entre 1 y 65 años.	Porcentaje de estudiantes asegurados que han solicitado la atención del Programa y han sido atendidos
COMPONENTES	C1. La población objetiva conoce los beneficios del Programa	Porcentaje de la población objetivo que conoce el Programa
		Porcentaje de los beneficiarios que conocen el Programa
		Porcentaje de la población objetivo que conoce los beneficios que le brinda el Programa
	C2. Los estudiantes que sufren un accidente escolar reciben la atención médica del Programa	Porcentaje de beneficiarios que recibieron oportunamente la atención médica solicitada
		Grado de Satisfacción de la atención recibida por los beneficiarios en el hospital o centro de salud
	C3. Las familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar son indemnizadas	Porcentaje de familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar que son indemnizadas
ACTIVIDADES	C1. A1. Difusión impresa del Programa	Porcentaje de lugares donde fue colocado el material publicitario del Programa
	C1.A2. Página de internet del Programa a disposición de la población	Porcentaje de cumplimiento de los elementos de diseño que debe cubrir la página de internet
	C1.A3. Pláticas de difusión del Programa	Promedio de asistencia a las pláticas de difusión del Programa
		Porcentaje de pláticas informativas impartidas por encargados del Programa con respecto a las programadas
	C2.A1. Contratación del Seguro	Costo Promedio por estudiante asegurado
	C2. A2. Seguimiento de la atención telefónica del Programa	Porcentaje de beneficiarios satisfechos con la atención telefónica recibida cuando ocurrió el accidente escolar
	C2.A3. Seguimiento de la atención médica del Programa	Porcentaje de beneficiarios satisfechos con la atención médica recibida cuando ocurrió el accidente escolar
	C3. A1. Seguimiento del pago de indemnizaciones por parte de la aseguradora	Porcentaje de familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar que son indemnizadas en un plazo adecuado

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2011). Con información de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes escolares de la Dirección de Educación Garantizada.

Es importante señalar que en la MIR diseñada puede observarse que para cada objetivo que el Programa pretende alcanzar existe un conjunto específico de indicadores que pretenden medir el logro alcanzado; también se establece la fórmula en que se basa la generación de tal indicador, sin embargo no especifica los medios de verificación que dan sustento a éste, el tipo de indicador si es de eficacia, eficiencia, calidad o economía, también faltaría señalar la periodicidad y los supuestos. Elementos importantes para dar consecución a la operación del Programa.

IV.III Conclusiones y recomendaciones

En el apartado de conclusiones y recomendaciones de la evaluación del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares Va Segur@, se consideran que las observaciones se vean como una serie de áreas de oportunidad o sugerencias a fin de que el Programa los incorpore en su proceso de enriquecimiento y mejora.

Cinco estrategias buscan aprovechar las fortalezas con las que ya cuenta el Programa, retomar las oportunidades, corregir las debilidades y afrontar las amenazas:

- Estrategia 1. Promover canales de comunicación con otras dependencias del Gobierno del Distrito Federal, del Gobierno Federal y Programas Sociales relacionados con la población objetivo, para que se dé difusión de los beneficios que brinda el Programa y canalización de la población beneficiaria.
- Estrategia 2. Rediseño de la página web del Programa para que cumpla con los elementos necesarios, tenga un formato más amigable a la población objetivo y difunda de forma más efectiva los diferentes beneficios que brinda el Programa.
- Estrategia 3. Rediseñar el proceso para la conformación de una base de datos de los usuarios del Programa.
- Estrategia 4. Sistematización de los procesos de monitoreo y seguimiento de la gestión del Programa para una mayor vinculación con la toma de decisiones.
- Estrategia 5. Realizar un estudio respecto de la pertinencia de la incorporación de un componente de prevención de accidentes escolares en el Programa.

“Las cinco estrategias descritas respecto de las fortalezas que busca mantener el programa; las debilidades que busca corregir el mismo y las oportunidades que debe aprovechar así como, las amenazas de las que, aun cuando están fuera de su alcance, deben aminorar sus efectos en el Programa.”²⁵

IV.IV Cronograma de Actividades

El informe de Evaluación presenta mediante la instrumentación del cronograma de actividades la temporalidad con la que la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada sugiere que las cinco estrategias deben ser incorporadas a la operación del mismo para enriquecerlo y mejorarlo. Asimismo sugiere las áreas del que considera responsables de su incorporación y las áreas del Fideicomiso Educación Garantizada que deben apoyar para que esto se lleve al cabo.

V. Evaluación Interna Resultados y Satisfacción 2010-2011²⁶

La revisión de la Evaluación Interna correspondiente a los Resultados y Satisfacción de 2010-2011 realizada para el Programa “Va Segur@” y, su respectiva Información de Gabinete, logró identificar una serie de aspectos importantes para la construcción del mismo, aspectos que se presentan a continuación:

V.I Establecimiento de Metas del Programa

En el Informe de Evaluación Interna correspondiente a los Resultados y Satisfacción (2010-2011) del Programa “Va Segur@”, se encontró lo siguiente: “Como meta física, el Programa proyectó un número de asegurados de 1,615,000 (un millón seiscientos quince mil) estudiantes, considerando una variación de aumento o disminución de un veinte por ciento de dicho total de alumnos asegurados, el cual podrá variar de acuerdo a los movimientos de inscripción y bajas”²⁷, para realizar dicha estimación se consideró la matrícula de educación básica y media superior en el Distrito Federal, siendo el universo vulnerable de un poco más de 1.7 millones de estudiantes para los ciclos escolares 2007-2008 y 2008-2009. Para exponer

²⁵ FIDEGAR, Evaluación Interna de Operación ciclo 2009-2010. Programa “Va Seguro”. Dirección de Evaluación.

²⁶ FIDEGAR, Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares”, 2010-2011.

²⁷ *Ibíd.*

esta información la Evaluación integra el Cuadro. 6 que corresponde a la Matrícula Total de las Escuelas Públicas de Educación Básica y Educación Media Superior del Distrito Federal, 2007-2010.

Cuadro 6. Matrícula Total de las Escuelas Públicas de Educación Básica y Educación Media Superior del Distrito Federal, 2007-2010²⁸

Nivel Educativo	Ciclo Escolar 2007-2008			Ciclo Escolar 2008-2009			Ciclo Escolar 2009-2010		
	Federal	Autónomo	Total	Federal	Autónomo	Total	Federal	Autónomo	Total
Educación Básica	1,392,945	2,195	1,395,140	1,386,217	2,224	1,388,441	1,377,236	1,796	1,379,032
Media Superior	248,331	94,205	342,536	250,492	94,817	345,309	262,940	95,711	358,651
Total	1,641,276	96,400	1,737,676	1,636,709	97,041	1,733,750	1,640,176	97,507	1,737,683

Fuente: Dirección General de Planeación y Programación de la Secretaría de Educación Pública, Principales Cifras, Ciclo Escolar 2007-2008, 2008-2009 y 2009-2010.

V.II Brechas entre las metas anunciadas en los documento oficiales y las actividades que ejecuta el Programa “Va segur@”

Para lograr determinar si existe una brecha entre las metas que el programa establece con las actividades que se realizan, fue necesario considerar el Informe de Evaluación Interna correspondiente a los Resultados (2010-2011); ya que en el apartado IV.2.1. refiere que “el Programa tiene coherencia y pertinencia en los niveles de objetivos planteados. Por ejemplo, al nivel de actividades, por medio de la difusión impresa, y la página de internet del Programa a disposición de la población de la Ciudad de México, se logra el primer componente del Programa que es que la población objetivo conozca los beneficios que otorga; ahora bien, a partir de los tres componentes del Programa que son: 1) La población objetivo conoce los beneficios del Programa; 2) Los estudiantes que sufren un accidente escolar reciben la atención médica del Programa; y 3) Las familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar son indemnizadas; logran incidir en el objetivo al nivel de Propósito: asegurar contra accidentes escolares a todos los alumnos de escuelas públicas del Distrito Federal de los niveles preescolar a nivel medio superior.”²⁹

Esto significa que se muestra coherencia de las acciones realizadas con el objetivo general y los objetivos propuestos para el Programa “Va Seguro”, dado que el Programa en sus acciones y con el propósito de solucionar el problema que atiende; brinda un seguro contra accidentes personales de escolares; con la finalidad “de que las familias de los estudiantes que sufran una eventualidad de este tipo no pospongan o renuncien a que sus hijos reciban la atención médica por falta de recursos económicos y no se vea mermado su ingreso. Asimismo, si a consecuencia del accidente el beneficiario fallece o sufre pérdidas orgánicas se le indemnice de acuerdo a lo establecido en las Reglas de Operación del Programa.”³⁰

V.III Debilidades y Fortalezas del Programa “Va Seguro”

El Informe de Evaluación Interna correspondiente a los Resultados y Satisfacción³¹ (2010-2011) del Programa “Va Segur@”, contiene el apartado IV.2.4.1 Aciertos, Obstáculos y Debilidades del Programa en él señala los principales hallazgos, derivados de la evaluación; destaca entre los aciertos las siguientes:

- Aciertos entre lo diseñado y la forma de operar del Programa “Va Segur@”.
- Cumple con lo dispuesto legalmente cuando hace referencia a que el Programa “observa los diferentes códigos, reglamentos y leyes de Administración Pública y la legislación específica concerniente a educación, además, se inserta en dos líneas de acción de política; desigualdad en educación y salud, pero específicamente en el ámbito de educación, ya que busca que todos los niños y jóvenes tengan las mismas oportunidades para acceder y concluir los estudios desde nivel básico hasta el nivel medio superior”

²⁸ FIDEGAR, Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares”, 2010-2011

²⁹ Ibíd.

³⁰ Ibíd.

³¹ Ibíd.

- A partir de las distintas Evaluaciones realizadas al Programa “Va segur@” por parte del Fideicomiso de Educación Garantizada, se han implantado medidas correctivas sobre los procesos de operación y la atención a los beneficiarios.
- Se identifica que el Programa es oportuno en su lógica interna con la problemática que pretende cubrir, dado que en la mayoría de los casos la población escolar y sus familias de los niveles preescolar a medio superior de las escuelas públicas del Distrito Federal presentan dificultades para afrontar un accidente escolar.
- Existe monitoreo y seguimiento para el cumplimiento del pago en tiempo y forma a los beneficiarios cubiertos en la póliza del seguro, además de supervisar los servicios prestados.
- El contrato administrativo cubre el total de la matrícula pública a nivel preescolar, primario, secundario, bachillerato y “Universitarios Prepa SI”.

Las debilidades del Programa, estas señalan a nivel externo y mencionan las dos siguientes:

- Presenta difícil acceso a los planteles escolares por parte de la Secretaría de Educación Pública en el Distrito Federal para la adecuada difusión del Programa entre la población objetivo.
- La información que cuenta respecto a la atención de los beneficiarios es proporcionada por la aseguradora, sin embargo, el Programa difunde entre los beneficiarios la forma en que puede presentar alguna queja o inconformidad (por teléfono, internet ó en las oficinas del Programa) las cuales hasta el momento han sido resueltos.

V.IV Causalidad del Programa

La causalidad del Programa esta relacionada según los Lineamientos de Evaluación con los principales actores del Programa y con algunas variables que intervienen con el distanciamiento entre lo postulado del Programa y como se ejecuta en los hechos. El informe de Evaluación correspondiente a los Resultados y Satisfacción (2010-2011) contempla en el apartado referente a los Factores externos e internos que intervienen en el funcionamiento del Programa “Va Segur@”, en él se puede identificar todos los involucrados y los divide en los siguientes tres grupos³²:

- Aquéllos que reciben los beneficios del Programa (beneficiarios directos y su familia).
- Los que otorgan y operan el Programa (Gobierno del Distrito Federal (GDF), Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR), Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF) y empresa aseguradora).
- Los actores intermediarios (Secretaría de Educación Pública (SEP), Secretaría de Educación del Distrito Federal (SE-DF), Instituciones de Nivel Medio Superior, Estancias Infantiles del Gobierno del Distrito Federal, Centros de Desarrollo Comunitario (CDC) y Centros de Bienestar Social Urbano del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal(CBSU del DIF-DF).

Del mismo modo, el ejercicio de Evaluación anexa un mapa que corresponde a la Figura 4. Mapa de Relaciones de los Involucrados del Programa “Va Segur@”³³, en él se muestra los involucrados y definiendo sus intereses y los obstáculos a los que podría enfrentarse el Programa durante su ejecución los más afectados por la poca decisión que tiene sobre el programa son los beneficiados y los familiares de estos. Además exalta que la mayor dificultad que enfrenta el Programa es la falta de difusión entre la población, ya que en ocasiones ésta no llega a los directivos, ni maestros de las escuelas, afectando a los niños y jóvenes que tienen un accidente escolar y que no podrían emplear el seguro por falta de conocimiento.

V.V Resultados Alcanzados³⁴

El propósito de ejercicio de Evaluación Interna correspondiente a los Resultados y Satisfacción (2010-2011) del Programa “Va Segur@, consistió en un análisis del alcance de la población objetivo, la eficiencia y eficacia respecto a los objetivos que persigue, los logros conseguidos, los efectos que produce en la población beneficiaria; así como las debilidades y fortalezas que se presentaron durante la operación del programa para su corrección. A continuación se muestra un breve resumen de estos resultados obtenidos.

³² FIDEGAR, Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares”, 2010-2011.

³³ *Ibíd.*

³⁴ *Ibíd.*

Los resultados de la Evaluación a partir de la intervención del Programa sobre la Población Objetivo³⁵:

- El Programa posee coherencia y pertinencia en los niveles de objetivos planteados. Por ejemplo, al nivel de actividades, por medio de la difusión impresa y la página de internet del Programa a disposición de la población de la Ciudad de México, se logra el primer componente del Programa que es que la población objetivo conozca los beneficios que otorga; ahora bien, a partir de los tres componentes del Programa que son: 1) La población objetivo conoce los beneficios del Programa, 2) Los estudiantes que sufren un accidente escolar reciben la atención médica del Programa; y 3) Las familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar son indemnizadas; logran incidir en el objetivo al nivel de Propósito: asegurar contra accidentes escolares a todos los alumnos de escuelas públicas del Distrito Federal de los niveles preescolar a nivel medio superior.
- También se muestra la coherencia de las acciones con el objetivo general y los objetivos propuestos para el Programa Va Segur@, como parte de las acciones que realiza el Programa y con el propósito de contribuir a solucionar el problema central que atiende.

Los resultados de la Evaluación, se consideran a partir de las características, necesidades y expectativas de los beneficiarios del Programa, contemplan lo siguiente³⁶:

- “El Programa proyectó a un número de asegurados de 1’615,000 (Un Millón Seiscientos Quince mil), considerándose una variación en aumento o disminución de veinte por ciento de dicho total de alumnos asegurados, de acuerdo a los movimientos de inscripción y baja.
- “La población con mayor vulnerabilidad corresponde a los rangos de 6 a 11 años y de 12 a 14 años, que son los que mayor proporción de niños y jóvenes sin servicios de salud presentan.
- “La población beneficiaria atendida en el segundo semestre de 2008, corresponde a un total de 384 estudiantes que sufrieron accidentes, a partir de la creación del Programa se ha ido incrementando el número de beneficiarios que se atienden semestralmente, esto como resultado de la difusión que se le ha dado a través de los medios de transporte y promocionales en la vía pública y de la satisfacción de sus usuarios; que son el principal medio de difusión. Para el ciclo escolar estudiado se tiene que se atendió a un total de 9, 368 beneficiarios. Con un mayor número hombres (60.8%) que de mujeres (39.2%) y se encontró que un 65.9% entre 6 y 12 años, seguido por el 25.2% con una edad de entre 13 y 15 años, situación que se corrobora al analizar el nivel escolar en el que se encontraron los beneficiarios, ya que el 55.5% se encontró en primaria, el 36.9% en secundaria, el 7.4% en preescolar y solo el 0.2% se encontró en el nivel medio superior.
- “La Delegación donde ocurrió con mayor frecuencia el accidente fue en Iztapalapa (29.9%), seguido por el 9.7% que sucedió en Benito Juárez y el 8.5% en Coyoacán, en sentido opuesto, el menor número de accidentes ocurrió en las Delegaciones Azcapotzalco, Cuajimalpa y Milpa Alta con 1.5, 0.4 y 0.3% respectivamente.
- En cuanto al nivel académico de los padres de los beneficiarios, se observó que “la mayor proporción de ellos contó con estudios de nivel secundaria (36.9% de madres y 25.1% de padres), seguidos de aquellos que contaron con nivel preparatoria (que representan el 24.0% tanto de madres como de padres).
- “Respecto al ingreso mensual de las familias de los beneficiarios del Programa Va Segur@, se mostró que el 40.8% tiene ingresos que no superan los dos salarios mínimos mensuales, seguido por el 26.5% de aquellas familias que afirma que tienen un ingreso al mes aproximado de 2 a 3 salarios mínimos; es decir, en conjunto, el 67.3% de las familias de los beneficiarios tienen ingresos de hasta 5 mil 600 pesos. Por lo anterior, enfrentar los gastos que implicarían la ocurrencia de un accidente escolar representaría un gasto catastrófico para ellos.
- El tipo de seguridad social con la que cuentan el sostén económico familiar de los beneficiarios del Programa Va Segur@, mostró “una proporción importante de las familias encuestadas no cuenta con algún sistema de seguridad social (32.0%), lo que pone de manifiesto la importancia que tiene el apoyo brindado por el Programa a este segmento de la población, en cuanto aquellas que si pueden hacer uso de alguno, el 26.4% cuenta con Seguro Popular por el que si deben de pagar cuotas por el servicio, el 23.8% con IMSS y el 14.5% con ISSSTE.
- El nivel de satisfacción que tienen las familias de los beneficiarios del Programa con la atención que reciben en las diferentes instituciones de seguridad social, atañe al Seguro Popular el 60.9% de sus afiliados se sienten muy satisfechos y satisfechos con la atención recibida, en lo que se refiere al Instituto Mexicano del Seguro Social

³⁵ FIDEGAR, Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares”, 2010-2011.

³⁶ Ibid.

(IMSS), el nivel de satisfacción con la atención que recibe es menor (4.8% muy satisfechos y 30.2% satisfechos); mientras que, en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) el 41.1%.

- La posibilidad de las familias de los beneficiarios de poder contratar un seguro de salud privado, “solamente el 3.3% de los padres o tutores entrevistados afirman que han contratado uno. Del 96.7% de padres o tutores que manifiesta que no ha contratado un seguro de salud privado, el 78.7% no lo ha hecho por falta de recursos económicos, seguido por el 10.7% que considera que el seguro público le parece suficiente, mientras que el 7.5% menciona que un seguro privado lo considera un gasto innecesario o no está entre sus planes adquirir uno”.
- El nivel de ahorro de las familias para poder solventar algún gasto extraordinario o imprevisto, como lo puede ser un accidente escolar, “poco más de dos terceras partes (68.2%) de los padres entrevistados manifiesta que de su ingreso no destina nada al ahorro y que por consecuencia no podría afrontar alguna eventualidad que pudiera ocasionarle un gasto de bolsillo; por otra parte, el 18.4% de los encuestados menciona que de su ingreso familiar solo ahorra entre el 1 y el 5%, seguido por el 9.4% que ahorra entre el 6 y el 10% de su ingreso”.

Los resultados de la evaluación respecto a la Igualdad de Oportunidades y no Discriminación en el Acceso al Programa, consideran³⁷:

- El Programa garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el acceso de sus beneficiarios, establecidas en las Reglas de Operación vigentes, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, con fecha 31 de enero de 2011, y se encuentra correlacionada con los principios de la Política de Desarrollo Social que se encuentran estipulados en el Artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal: Universalidad, Igualdad, Equidad de Género, Justicia Distributiva, Diversidad, Integridad, Territorialidad, Exigibilidad, Participación, Transparencia y Efectividad.

Los resultados de la evaluación respecto a la Eficacia y Eficiencia del Programa esta considera que se pueden enunciar de la siguiente forma:

- Según la encuesta aplicada a padres o tutores de Beneficiarios del Programa Va Segur@ en el ciclo escolar 2010-2011, el 13.3% de los encuestados refirió que su hijo sufrió algún accidente en la escuela, en el trayecto a ella o en alguna práctica escolar antes de que existiera el Programa, de los cuales el 30.6% fue atendido en el IMSS, seguido por el 22.2% en una Institución Privada, el 16.7% en el ISSSTE, de los cuales refieren el 67.6% que la atención que recibió su hijo en estas instituciones fue muy buena (26.5%) y buena (41.2%), con respecto al dinero que tuvieron que gastar para brindarle atención médica a sus hijos tenemos que el 23.5% de ellos gasto menos de mil pesos, seguido por el 11.8% que gasto entre mil y dos mil pesos y el 8.8% más de dos mil pesos. Cabe aclarar que el 55.9% no realizo ningún gasto, el 15 por ciento en transporte, el 10 por ciento tuvo que posponer algún gasto en lo que se refiere a actividades de recreación, el 5 por ciento en vestido y un 35 por ciento en otros gastos familiares.
- La vigencia del contrato fue del 1 de enero al 31 de diciembre del 2011, con un costo de \$78'091,200.00 pesos; con una población asegurada de 1'650,000 alumnos, lo que equivale a \$47.33 pesos por alumno asegurado. Mientras que la función de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes es la de vigilar la prestación del servicio y, en su caso, el pago de las indemnizaciones correspondientes, así como apoyar la difusión del Programa con los medios a su alcance.

Los resultados de la evaluación acerca de la Difusión del Programa³⁸:

- El 71.2% de los beneficiarios menciona no conocerlo por el 28.8% que dijo que sí.
- Los beneficiarios se enteraron de su existencia del Programa por medio de algún profesor o directivo de la escuela donde estudian sus hijos (69.6%), seguido por los que se enteraron por medios de difusión interna de la escuela (14.4%); en contra parte, se observa que por los medios de comunicación y por el módulo de atención del Programa se enteraron solo el 0.7% cada uno. Cabe mencionar que por la página de internet del Programa no se entero ni un solo padre.

³⁷ FIDEGAR, Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “ Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares”, 2010-2011.

³⁸ *Ibíd.*

- El 40.7% de los padres sabe que por el simple hecho de que su hijo es alumno de una escuela pública y residir en el Distrito Federal tiene derecho a un seguro contra accidentes escolares, además de que el 23.0% sabe que no necesita estar inscrito para poder acceder al servicio; sólo el 17.4% sabe que se debe de llamar al Centro de Atención Telefónica (CAT) en caso de que sufra algún accidente escolar.
- El 8.1% de los padres sabe que por la distancia o la urgencia del accidente no haya sido posible canalizar al alumno a un hospital con los que tenga convenio la aseguradora, puede solicitar el reembolso de lo que gastó acreditando la realización de los pagos; el 4.1% sabe que el seguro cubre muerte accidental y gastos funerarios; el 3.7% que cubre la muerte en caso de asalto y el 3.7% por muerte accidental colectiva; el 8.5% conoce la suma que cubre por los gastos médicos del accidente; sólo el 3.7% sabe el monto de las indemnizaciones en el caso de pérdidas orgánicas; y, el 5.9% sabe que existe una beca para el beneficiario en caso de muerte accidental del padre o tutor.

Los resultados de la Atención de Accidentes Escolares señalan que:

- La población beneficiaria del Programa Va Segur@, que hizo uso del seguro durante el ciclo escolar 201-2011 ascendió a 9,368 estudiantes; de los cuales el 45.1% de ellos sufrió una lesión en la cabeza, seguido por el 27.2% que se lesionó una extremidad superior (brazo, codo, antebrazo, hombros, muñeca, etc.), 17.5% una extremidad inferior (pierna, rodilla, tobillo, pie, etc.) y la zona media (tórax, abdomen, región del pelvis, columna, etc.) 10.2% de ellos.
- De acuerdo a la encuesta a padres de beneficiarios, el 93% hizo efectivo el Programa al momento del accidente y el 7% restante después. Mientras que, quien llamo al Centro de Atención Telefónica fue algún profesor o directivo de la escuela (94.1%), seguido del padre del beneficiario (3.7%).
- El 60.5% de los accidentes ocurren en otras áreas del plantel distintas del aula de clases, donde ocurre el 31.7 por ciento, y en la calle, transporte escolar y otros lugares ocurren el 7.7% de los accidentes.
- El momento en que ocurrió el accidente el 59.8 % de los alumnos se encontraban en clase, el 28.8% en el recreo y el restante 11.4% ocurrió en el trayecto de la casa a la escuela, en actividades extraescolares, en el trayecto de la escuela a la casa o en otro momento.
- Con base en la Encuesta a Padres, el 57.4% de los beneficiarios requirió de hospitalización, los cuales, en su mayoría requirieron menos de 1 día (48.5%), esto se puede explicar por la naturaleza de los accidentes que les ocurrieron; mientras que el 8.8% requirió de permanecer entre uno y seis días en el hospital.

Los efectos del programa en su población beneficiaria, consideran que³⁹:

- El 82.7% de los tutores manifestó que no se vio afectado el rendimiento escolar de su hijo a raíz del accidente.
- El 76.3% de los padres están de acuerdo con la afirmación de que el Programa Va Segur@ reduce el abandono escolar entre los estudiantes, en contra parte tenemos que el 17.8% no concuerda con esta afirmación.
- La percepción de los padres por el nivel de ingreso que tienen es similar; la mayoría está de acuerdo y muy de acuerdo (alrededor del 75%) en que el Programa contribuye a reducir el abandono escolar de los estudiantes a causa de un accidente escolar, con excepción de aquellos que perciben más de 10 salarios mínimos mensuales, que consideran esto solo en un 50%.
- Los probables efectos que perciben los padres de los beneficiarios al hacer uso del seguro contra accidentes escolares, donde, el 97.8% (muy de acuerdo y de acuerdo) considera que el Programa contribuye a no disminuir el aprovechamiento académico de los estudiantes, ya que al recibir una atención médica oportuna éstos faltan un menor número de días a la escuela; el 93.7% manifiesta que mediante el servicio prestado se contribuye a que las familias de los estudiantes afectados no disminuyan su calidad de vida a consecuencia de realizar gastos no planeados; y, el 80.1% coincide en que con la atención médica que brinda el seguro se logra reducir las secuelas de un accidente escolar mal atendido.
- Los padres consideran que el seguro escolar que brinda el Programa le evita a sus hijos ausentarse demasiado de la escuela a causa de un accidente escolar (64.8%); además, le evita a la familia disminuir su calidad de vida por incurrir en gastos no planeados (80.4%); y, finalmente, consideran que a través del seguro escolar contribuye a que sus hijos no disminuyan su rendimiento escolar a causa de un accidente escolar (84.5%).

³⁹ FIDEGAR, Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares”, 2010-2011.

- El 80.5% de los padres afirma que si no existiera el Programa Va Segur@, hubiera tenido que posponer algún gasto no planeado, entre los que se encuentran el gasto familiar con un 40.7%, alimentación 36.9%, vestido 9.3%, transporte 5.1%, actividades de recreación 3.7%, entre otras 4.2%.
- El 58.8% considera que hubiera gastado entre el 31 y el 100% de su ingreso familiar para poder brindarle atención médica a su hijo, lo que representa un gran alivio para los bolsillos de los padres al no ver mermada su economía, en contra parte el 41.2% restante hubiera gastado menos del 30% de su ingreso.

Por último, los resultados obtenidos sobre la calidad de los servicios y sus posibilidades de mejora, consideran que:⁴⁰

- El grado de satisfacción de los padres o tutores en la atención telefónica, hospitalaria y en caso de alguna incidencia de los beneficiarios, que el 93.7% de ellos indica que su hijo recibió una excelente atención en el hospital donde se atendió a su hijo cuando le ocurrió el accidente; referente a la atención por alguna incidencia, como puede ser el cobro del servicio o una queja por la atención recibida, el 88.2% señala que se encuentra muy satisfecho y satisfecho con este servicio, y; finalmente, en el aspecto de la atención telefónica, la mayoría de los encuestados menciona no haber hecho uso de este servicio, siendo el 64.6% de los padres encuestados, cabe recordar que el 94.1% de los profesores o directivos de la escuela fueron quienes llamaron a la aseguradora.
- El buen trato recibido al momento de la atención hospitalaria fue otro dato de medición, ya que el 62.2% así lo manifestó, seguido del 59.5% afirma que recibió un buen trato en la atención de una incidencia; a su vez, la rapidez con la que se brindan los servicios de la atención hospitalaria es otro aspecto a remarcar, ya que el 26.7% así lo mencionó, al igual que el 14.0% que considera que fue rápida la atención de una incidencia; en el caso de la atención telefónica la mayoría desconoce el funcionamiento de este servicio por no hacer uso de él, aun así, de los que sí han requerido este servicio, la mayoría menciona el buen trato como aquello que más gustó.

V.VI Recomendaciones y Grado de Satisfacción de los Beneficiarios respecto al Programa “Va Segur@”

Durante la Evaluación Interna correspondiente a los Resultados y Satisfacción (2010-2011) del Programa “Va Segur@”, se realizó un diagnóstico que permitió identificar el grado de satisfacción que se obtuvo durante el proceso de consumo o la utilización de bienes y servicios, se comparó lo que el sujeto realiza, las expectativas y el rendimiento percibido; por lo anterior esta evaluación contiene un apartado que corresponde a la Satisfacción y Sugerencias de los Beneficiarios y arroja lo siguiente: A través de la encuesta que realizó la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada, en la que se obtuvo de manera general el grado de satisfacción del Programa. La Gráfica 20 muestra que el 95.9% de los encuestados manifestaron que se encuentran muy satisfecho con el Programa, mientras que solamente el 4.1% restante mencionó estar algo, poco y nada satisfecho con el Programa

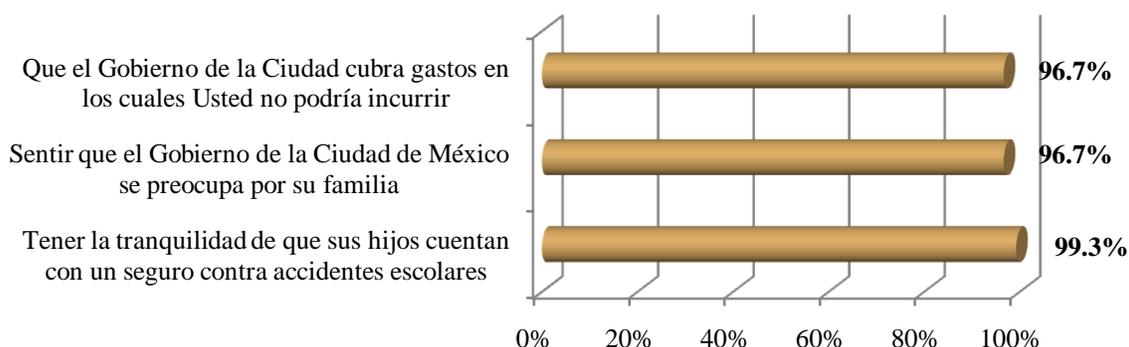
El ejercicio de Evaluación mencionó que el promedio de calificación que los padres o tutores otorgaron al Programa, correspondió a 9.55 sobre una escala de 1 a 10, es decir fue muy similar al porcentaje de padres satisfechos.

Además, el 97% de estos padres o tutores mencionaron que volverían a hacer uso del seguro del Programa en caso de necesitarlo y las dos principales razones por las que lo volverían a usar es porque les brindó una atención rápida y de calidad (78.4%), además de que representó un apoyo en su economía familiar (13.1%), al no realizar ningún gasto.

También es importante señalar que la Evaluación destacó que más del 95% de los padres de los beneficiarios manifestaron tener la tranquilidad de que sus hijos contaron con un seguro contra accidentes escolares y que tuvieron la satisfacción de que el Gobierno del Distrito Federal se preocupó por su familia y que le ayudó a cubrir gastos, los cuales no podrían realizar. Para mostrar la información el documento presenta la Gráfica 21. que corresponde a Satisfacciones de los Padres o Tutores por Recibir el Apoyo del Programa Va Segur@

⁴⁰FIDEGAR, Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares”, 2010-2011

Gráfica 21. Satisfacciones de los Padres o Tutores por Recibir el Apoyo del Programa Va Segur@⁴¹

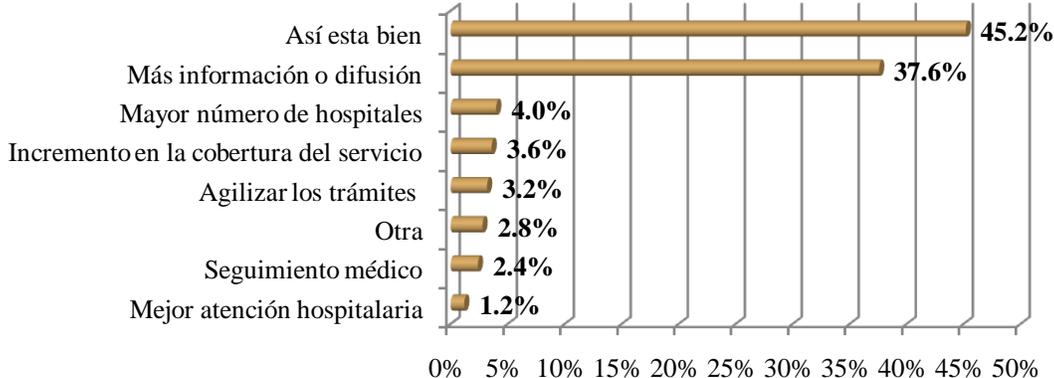


Fuente: Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa Va Segur@, Ciclo Escolar 2010-2011. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

El Informe de Evaluación destacó que el Programa “Va Segur@” consideró los puntos de vista de sus beneficiarios; quienes además tuvieron la libertad de emitir sugerencias para la mejora del Programa.

En la Gráfica 22, se observa que el 45.2% de los padres encuestados mencionaron que así como opera el Programa está bien, por lo cual no tuvieron recomendaciones que realizar, en tanto que el 37.6% indicó que se necesita mayor difusión o información acerca de cómo opera el Programa; mientras que las categorías mayor número de hospitales, incremento en la cobertura en el servicio, agilización en los trámites para acceder al servicio del hospital, seguimiento médico a los beneficiarios, completa recuperación y otra mejor atención hospitalaria fueron inferiores al 5 por ciento.

Gráfica 22. Recomendaciones de los Padres o Tutores hacia el Programa Va Segur@, ciclo escolar 2010-2011



Fuente: Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa Va Segur@, Ciclo Escolar 2010-2011. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

VI. Perspectivas y conclusiones del Informe de Evaluación Interna 2011-2012.

Derivado del análisis realizado en las tres evaluaciones al Programa “Va segur@”, encontramos que se han tenido resultados favorables en lo que respecta a su desempeño, asimismo, que se ha contribuido al logro del objetivo planteado en las Reglas de Operación y hemos podido constatar de acuerdo a la información que el programa ha incidido positivamente en la población atendida en los distintos ciclos escolares. Sin embargo, consideramos que se requiere modificar algunas acciones para efecto de que cada vez se les brinde una mejor atención a la población que demanda el apoyo.

⁴¹ FIDEGAR , Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa “ Va Seguro” contra Accidentes Personales de Escolares” ,2010-2011.

A continuación se presentan una relación de cambios que nos hemos propuesto abordar a fin de que el Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@” se adentre en un proceso de enriquecimiento y mejora.

- Incluir una Matriz de Indicadores en el Programa y en las Reglas de Operación que permitirá enlazar y evaluar los distintos niveles de objetivos y; al mismo tiempo servirá de base para formular los indicadores que darán cuenta del cumplimiento en el corto, mediano y largo plazo del Programa.
- Construir un sistema para el seguimiento de mejora continua derivados de informes y evaluaciones al programa “Va Segur@” con base al proceso de planeación y en cumplimiento a la Ley de Planeación del Desarrollo del Distrito Federal que de ella se origina.
- Construir un sistema de información histórica y resguardo de la información en las áreas de trabajo correspondientes para garantizar y compatibilizar los flujos de información que demande la operación, la transparencia y el rendimiento de cuentas públicas.
- Brindar mayor difusión sobre el Programa “Va segur@”, por medio de manuales, folletos, trípticos y carteles, donde se propaguen los alcances, características y beneficios del Programa Va Segur@, a fin de impulsar un mayor conocimiento con respecto a lo que ofrece el Programa.
- Enfatizar en la propagación de los elementos que constituyen una cultura de prevención de los accidentes y el reforzamiento de las medidas de seguridad personal, colectiva y comunitaria, a través de conferencias, pláticas, talleres, cursos, etc.,

La Coordinación de Aseguramiento Contra Accidentes Personales de Escolares de la Dirección de Educación Garantizada, deberá llevar a cabo estas acciones; a su vez la Dirección de Evaluación del FIDEGAR dará seguimiento a lo establecido.

Referencias Documentales

Asamblea Legislativa del Distrito Federal (2000). Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, artículos 4, 39, 40, 41 y 42. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 23 de mayo de 2000.

Fideicomiso Educación Garantizada (2008). Documento Básico del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”. Documento de investigación de la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada. Gobierno del Distrito Federal, México D. F.

_____ (2009). Manual Administrativo del Fideicomiso Educación Garantizada. Gobierno del Distrito Federal, marzo 2009.

_____ (2010). Evaluación Diagnóstica del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”, 2008-2009. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada. Gobierno del Distrito Federal, México D. F.

_____ (2011). Evaluación Interna de Operación y Resultados del Programa “Va Seguro” 2009-2010. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada. Gobierno del Distrito Federal, México D. F.

_____ (2012). Evaluación Interna de Metas y Grado de Satisfacción de los Beneficiados del Programa “Va Segur@” 2010-2011. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada. Gobierno del Distrito Federal, México D. F.

Gaceta Oficial del Distrito Federal (2010). Reglas de Operación del Programa Va Segur@ publicadas por el Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal (1ro de marzo de 2010).

_____ (2011). Reglas de Operación del Programa Va Segur@ publicadas por el Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal (31 de enero de 2011).

_____ (2000) Ley de Educación del Distrito Federal., 31 de enero de 2000.

_____ (2008) Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal artículos 13, 14, 15, 28 y 29. 28 de marzo de 2008.

_____ (2010). Reglas de Operación del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “Va Segur@”, 2009-2010, Gaceta Oficial del Distrito Federal, 29 de junio de 2009. El 30 de Julio se publica la “ Fe de Erratas a las Reglas de Operación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares , “Va Seguro” 2008-2009.

- _____ (2011). Lineamientos para Evaluación Interna 2011 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 8 de abril de 2011.
- _____ (2011) Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial. 29 de Diciembre de 2011.
- _____ (2013) Lineamientos para Evaluación Interna 2013 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 26 de Abril del 2013.

México Distrito Federal, a veinticuatro de junio del año dos mil trece.

ATENTAMENTE

**LUIS MENESES MURILLO
DIRECTOR GENERAL DEL FIDEGAR**

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.