

**Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del
Programa Seguro Contra Accidentes Personales de
Escolares “Va Segur@”**

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	4
I.1. Propósito de la Evaluación.....	5
I.2. Limitaciones de la Evaluación	5
II. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN	6
II.1. Descripción del Objeto de Evaluación	6
II.1.1. Objetivo General del Programa.....	6
II.1.2. Características del Programa.....	7
II.1.2.1. Procedimientos de Acceso	7
II.1.2.2. Cobertura del Seguro	8
II.1.2.3. Suma Asegurada.....	9
II.1.2.4. Beneficios Adicionales	10
II.2. Enfoque Evaluativo y Metodología Empleada.....	10
II.3. Interrogantes Centrales de la Evaluación.....	11
II.4. Información Requerida para la Evaluación.....	13
III. PLAN DE EVALUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS.....	13
III.1. Diseño de Evaluación.....	13
III.2. Descripción de las Técnicas e Instrumentos Empleados	15
III.3. Resumen y Análisis de los Datos.....	17
III.4. Plan de Recolección de la Información	18
IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN.....	18
IV.1. Detalle de las Variables Estudiadas y sus Indicadores	19
IV.2. Resumen de los Resultados	24
IV.2.1. La Población Objetivo del Programa	24
IV.2.1.1. Intervención del Programa sobre la Población Objetivo	24
IV.2.1.2. Características, Necesidades y Expectativas de los Beneficiarios.....	27
IV.2.1.3. Igualdad de Oportunidades y no Discriminación en el Acceso al Programa	36
IV.2.2. Eficacia y Eficiencia del Programa	43
IV.2.3. Efectos del Programa en su Población Beneficiaria.....	49
IV.2.4. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa	52
IV.2.4.1. Aciertos, Obstáculos y Debilidades del Programa	56
IV.2.4.2. La Calidad de los Servicios y sus Posibilidades de Mejora	57
IV.3. Opiniones y Percepción sobre el Programa.....	59
IV.3.1. Participación Ciudadana.....	59

IV.3.2. Satisfacción y Sugerencias de los Beneficiarios	61
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	63
V.1. Criterios Concluyentes de Análisis del Objeto de Evaluación.....	63
V.2. Recomendaciones sobre el Programa.....	66
V.3. Cronograma Propuesto para su Instrumentación.....	67
VI. REFERENCIAS DOCUMENTALES	68

I. INTRODUCCIÓN

La política social en México se compone por una serie de acciones y programas sociales destinados a atender las necesidades orientadas a igualar el acceso a oportunidades de desarrollo y mejorar el bienestar de sus habitantes; por su parte, los gobiernos estatales y las autoridades locales han fortalecido su presencia en la toma de decisiones, a partir de una política que les confiere mayores recursos financieros para el desarrollo de obras de infraestructura social exigiéndoles corresponsabilidad en la atención a demandas sociales planteadas al interior de las comunidades. Ellos son responsables de rendir cuentas a la sociedad sobre los avances alcanzados y los retos sociales que persisten. Los beneficiarios son percibidos como actores centrales de la acción pública que demandan atención de la autoridad y quienes en algunos casos se convierten en protagonistas del desarrollo social y económico de sus comunidades.

En años recientes, en México se aplica el marco lógico¹ como metodología general de análisis de los programas sociales, con el propósito de que éstos se diseñen posibilitando acciones participativas entre el ámbito social y el ámbito de la administración pública, relacionando objetivos e identificando responsables a través de una terminología uniforme y un formato preciso. Ante tales condiciones los evaluadores tendrían una base de comparación entre lo planeado y lo ejecutado en cada etapa de los programas.

Asimismo, el marco lógico sirve para evaluar si se han alcanzado los objetivos y para definir los factores externos al programa social que pueden influir en su consecución. La matriz de marco lógico que se elabora para efectos de la evaluación debe reflejar lo que el programa es en la actualidad. Si bien muchos programas no han sido diseñados con el método del marco lógico, se debe realizar un ejercicio de reconstrucción de los distintos niveles de objetivos del programa (fin, propósito, componentes) con sus respectivos indicadores, que permitan medir el nivel de logro alcanzado.

Por su parte, en la Ciudad de México, en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, publicada en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el día 23 de mayo del 2000, en su Capítulo Noveno de la Evaluación y del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social; en el artículo 42 refiere que: *“Las evaluaciones constituyen procesos de aplicación de un método sistemático que permite conocer, explicar y valorar al menos, el diseño, la operación, los resultados y el impacto de la política y programas de Desarrollo Social. Las evaluaciones deberán detectar sus aciertos y fortalezas, identificar sus problemas y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento”*.

De ahí que, en el gobierno actual de la Ciudad se han emprendido diversas acciones para impulsar la evaluación de los programas sociales, tanto de manera externa como interna, esta última llevada al cabo por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) a partir de la emisión de los Lineamientos para la Evaluación Interna de los Programas Sociales, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 12 de noviembre de 2009, comenzando en su primera etapa con la evaluación diagnóstica de todos los programas sociales de la Ciudad; mientras que, en una segunda etapa, para 2010 se impulsó la

¹El marco lógico es una herramienta de trabajo con la cual un evaluador puede examinar el desempeño de un programa en todas sus etapas. Permite presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad.

evaluación de operación de los mismos y para 2011, la evaluación correspondiente a los Resultados y la Satisfacción de los Beneficiarios que es la que se desarrollará a lo largo de este documento.

Ahora bien, de acuerdo con lo establecido por EVALÚA-DF en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales², la *evaluación de resultados* es una estrategia que permite analizar la información disponible sobre los efectos obtenidos con la aplicación del programa [social] respecto de los estados deseados. El para qué de la ejecución de un programa. A través suyo se permite mejorar la toma de decisiones y valorar lo alcanzado con el programa respecto de lo planeado; su eficacia, efectividad y eficiencia.

Mientras que, la valoración del *grado de satisfacción de los beneficiarios o derechohabientes inmediatos* es una estrategia que permite analizar las opiniones de los beneficiarios o derechohabientes en torno de los alcances y méritos de un programa [social] con relación a sus expectativas. La información se obtiene mediante la realización de encuestas, sondeos u otras técnicas de recolección de información y permite valorar la satisfacción de necesidades de las personas ciudadanas destinatarias de los programas.

I.1. Propósito de la Evaluación

El Análisis de Resultados y Satisfacción del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*” se centrará en el efecto de las políticas realizadas por el mismo para alcanzar su objetivo central: *Brindar la seguridad de los alumnos inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes del Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y beneficiarios del programa “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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) ante la eventualidad de cualquier tipo de accidente personal que les ocurra 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.

I.2. Limitaciones de la Evaluación

El impacto de un proyecto o programa social es la magnitud cuantitativa del cambio en el problema de la población objetivo como resultado de la entrega de productos (bienes o servicios) a la misma. El éxito de un proyecto es la medida de su impacto en función de los objetivos perseguidos. Es por tanto, la justificación última de su implementación. El impacto se asocia directamente al problema social que dio origen al proyecto (disminución de la morbilidad, malnutrición, analfabetismo, desempleo, mayor escolaridad, etc.).

Asociada a la definición del impacto sobre los problemas sociales, es preciso considerar la equidad. Los programas y proyectos sociales no son equitativos por entregar iguales productos y servicios a una población

²Publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 2011.

con distintas características, sino por disminuir las brechas existentes entre distintos sectores poblacionales. Para incrementar el impacto y la equidad se deben entregar los productos en cantidades y calidades adecuadas según las necesidades de cada grupo. Es decir, que los individuos y grupos que tienen necesidades equivalentes, reciban bienes o servicios en igual cantidad y calidad, pero que cuando existen diferencias en las necesidades, éstas se reflejen en los productos.

Ambos conceptos son complementarios en la política social. El primero resalta el cambio que se produce en la población objetivo y el segundo destaca las diferencias entre distintas poblaciones. Es perfectamente factible utilizar los aumentos de equidad como medida de impacto.

Para ello, a partir de la información generada a través del análisis de resultados y satisfacción de los beneficiarios se pueden llegar a tomar decisiones sobre la necesidad de ampliar, modificar o eliminar cierta política o programa, y es posible utilizarla para asignarle prioridad a las acciones públicas.

Ahora bien, la metodológica de Evaluación de Resultados y Satisfacción de los Beneficiarios del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*”, busca cumplir con los objetivos, requerimientos y horizontes de la evaluación mediante la aplicación sistemática de diversos instrumentos y técnicas cuantitativas adecuadas a los componentes a evaluar. La evaluación permitirá generar escenarios que contribuyan al mejoramiento del Programa, por lo que servirá como un instrumento que apoye a la toma de decisiones para su mejor funcionamiento, y con ello alcanzar una política y de desarrollo social con equidad en la Ciudad de México.

II. CONTENIDO DE LA EVALUACIÓN

II.1. Descripción del Objeto de Evaluación

El Gobierno de la Ciudad de México, con la intención de proporcionar certidumbre a los padres de familia que mandan a sus hijos a la escuela en los niveles de educación preescolar hasta el nivel medio superior, a través del Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR), puso en marcha en 2008 el Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*”³, con el propósito de brindar un apoyo a los estudiantes y familias de éstos, otorgándoles gratuitamente un seguro, el cual los protege contra accidentes escolares en el trayecto ininterrumpido de su casa a la escuela y viceversa, incluyendo las actividades extraescolares, como salidas y/o visitas culturales y recreativas organizadas por las instituciones educativas.

II.1.1. Objetivo General del Programa

De acuerdo con las Reglas de Operación⁴, el objetivo general del Programa es: “*Brindar la seguridad de los alumnos inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes del Distrito Federal de los niveles*

³ Oficialmente el seguro comienza a operar el día 15 de abril del 2008, que es cuando el Fideicomiso Educación Garantizada firma el contrato con la empresa ACE Seguros S.A. para la prestación del servicio de aseguramiento en el ramo de accidentes personales de escolares.

⁴ Publicadas en la Gaceta Oficial del Gobierno del Distrito Federal número 789 y 1023 Bis Tomo 1, de fecha 1 de marzo de 2010 (RO-2010) y 31 de enero de 2011 (RO-2011) respectivamente.

preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y beneficiarios del programa “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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) ante la eventualidad de cualquier tipo de accidente personal que les ocurra 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”.

II.1.2. Características del Programa

El Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR) a través de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes de la Dirección de Educación Garantizada, firma un contrato año con año con una empresa privada para la prestación del servicio de aseguramiento en el ramo de accidentes personales de escolares.

Para poder acceder al servicio se requiere ser residente en el Distrito Federal y estar inscrito en las escuelas públicas de la entidad de los niveles preescolar, primaria, secundaria y bachillerato, así como los beneficiarios del Programa Prepa Sí que cursan el primer año del nivel superior, o en su caso 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).

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.

II.1.2.1. Procedimientos de Acceso

Para la atención y uso del beneficio, los alumnos no tendrán que realizar ningún trámite administrativo ni inscripción de ninguna índole, por lo que en caso de ocurrir un siniestro hará lo siguiente:

1. La autoridad escolar, el padre, madre o tutor del alumno accidentado, se comunicará al Centro de Atención Telefónica (CAT), por medio de un número de emergencia 01 800 633 28 26 provisto por la empresa aseguradora, mismo que adicionalmente se hará de conocimiento a través de medios de difusión en escuelas y lugares públicos, así como en el portal electrónico del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal y el Programa *Va Segur@*.
2. El ejecutivo de atención telefónica indicará el hospital o clínica a donde debe ser traslado el beneficiario, el cual será atendido sin que tenga que hacer ningún pago o desembolso por la atención recibida.
3. En el caso de pérdidas orgánicas, ya sea por la amputación quirúrgica o traumática o bien su anquilosamiento total, por pérdida de un ojo, pérdida completa e irreparable de la vista, se otorgarán

los porcentajes de la tabla de indemnización que se presenta en el Cuadro 1 y no deberán aplicarse límites de edad para el pago de ésta.

4. En caso de fallecimiento, el personal del CAT 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.

II.1.2.2. Cobertura del Seguro

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, en 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 en el interior de la República Mexicana; y adicionalmente los gastos médicos por parto prematuro o aborto ocasionado por accidente cubierto; de acuerdo a:

- I. Gastos médicos por accidente: Si durante la vigencia de la póliza como consecuencia directa de un accidente cubierto y dentro de los 99 días siguientes a la fecha del mismo el asegurado se viera precisado a someterse a tratamiento médico, intervención quirúrgica, a hospitalizarse, o hacer uso de ambulancia, servicios de enfermera, medicinas o estudios de laboratorio y de gabinete. En este caso, se dará atención inmediata al alumno sin que sea desembolsada cantidad alguna, la aseguradora le pagará directamente a la prestadora de servicios a más tardar dentro de las 72 horas siguientes de ocurrido el evento, el monto de la mencionada asistencia, además de las otras indemnizaciones a que tuvieran derecho.

La suma asegurada para esta cobertura será de \$20,000.00 (Veinte mil pesos 00/100 M.N.) por lo que la cobertura finalizará automáticamente respecto a cada uno de los asegurados al agotarse la suma asegurada establecida o hasta 365 días a partir de la ocurrencia del primer gasto, o lo que suceda primero.

El asegurado queda amparado por los siguientes gastos: servicios médicos generales y especializados, hospitalarios, estudios y pruebas de laboratorio, medicamentos, materiales de curación, trasplante de órganos y aparatos médicos, los gastos médicos por parto prematuro o aborto ocasionado por accidente cubierto, así como todos aquellos necesarios y suficientes de terapéutica para corregir o separar las secuelas de dicho accidentes y restablecer la salud e integridad física del alumno.

Este servicio se otorgará de forma inmediata al alumno asegurado, para lo cual bastará que para tal efecto presente credencial escolar o carta expedida por la escuela y firmada por la autoridad escolar (Director (a) o Subdirector (a)), en la que acredite que el niño se encuentra debidamente inscrito.

- II. Cama extra en el hospital para un familiar del alumno durante la estancia del mismo.

- III. Reembolso de gastos médicos, éste procederá previa autorización de la aseguradora, para los casos en que por la distancia o urgencia del caso no sea posible canalizar al alumno a los hospitales con los que tenga convenio celebrado la aseguradora, el cual se pagará al familiar que acredite la realización de estos.
- IV. Muerte accidental: Si durante la vigencia de la póliza, como consecuencia directa de un accidente cubierto y dentro de los 99 días a la fecha del mismo sobreviniere la muerte, se pagará a las personas designadas como beneficiarios el importe de la suma asegurada establecida. Este beneficio únicamente aplicará para aquellos alumnos mayores de 12 años.
- V. Gastos funerarios: Este seguro pagará los gastos que por concepto de funeral se incurra para los menores de 12 años de edad.
- VI. El pago: éste será igual a la suma asegurada para cada uno de los participantes asegurados. El fallecimiento deberá ser a consecuencia de un accidente cubierto y dentro de los 99 días siguientes a la fecha del mismo. La cobertura de muerte accidental se sustituye por gastos funerarios en los menores de 12 años.
- VII. Pérdida de miembro u órgano: en el siguiente cuadro se muestran el tipo de pérdida orgánica y el porcentaje que se pagará de la suma asegurada a los beneficiarios, sin límite de edad para éstos.

Cuadro 1. Indemnizaciones del Programa *Va Segur@* por Tipo de Pérdida Orgánica

Tipo de pérdida	Indemnización
Ambas manos o ambos pies o la vista de ambos ojos	100%
Una mano y un pie	100%
Una mano y un pie conjuntamente con un ojo	100%
Una mano o un pie	50%
La vista de un ojo	30%
El pulgar de cualquier mano	15%
El índice de cualquier mano	10%
Amputación parcial de un pie comprendiendo todos los dedos	30%
Tres dedos de una mano comprendiendo el pulgar o el índice	25%
La audición total e irreversible de ambos oídos	25%
El índice y otro dedo de una mano que no sea el pulgar	20%
Acortamiento de por lo menos 5 cm de un miembro inferior	15%
El dedo medio, el anular o el meñique	5%

Fuente: Reglas de Operación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares, *Va Segur@* 2010 y 2011 (2012).

II.1.2.3. Suma Asegurada

- I. Para el riesgo de muerte accidental y gastos funerarios a consecuencia de un accidente será hasta de \$60,000.00 M.N. (Sesenta mil pesos 00/100 M.N.) por beneficiario.
- II. En caso de muerte a consecuencia de asalto se amplía la suma asegurada por muerte accidental a \$100,000.00 (Cien mil pesos 00/100 M.N.).

- III. En caso de muerte accidental colectiva que ocurra en cualquier vehículo ó transporte de servicio público o en teatros, auditorios o cines y que sea a consecuencia de un incendio, la suma asegurada por fallecimiento se amplía a \$150,000.00 (Ciento cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).
- IV. Para todos los gastos médicos causados por accidente cubierto; será una sola suma asegurada de hasta \$20,000.00 M.N. (Veinte mil pesos 00/100 M.N.) por alumno y pago directo por la aseguradora, liberando al alumno y/o sus beneficiarios de cualquier pago por este concepto, en tanto no se agote la suma asegurada.
- V. Para el riesgo de pérdida de miembros u órganos a consecuencia de un accidente cubierto la suma asegurada es hasta de \$60,000.00 (Sesenta mil pesos 00/100 M.N.) de acuerdo al cuadro de indemnizaciones anterior.

II.1.2.4. Beneficios Adicionales

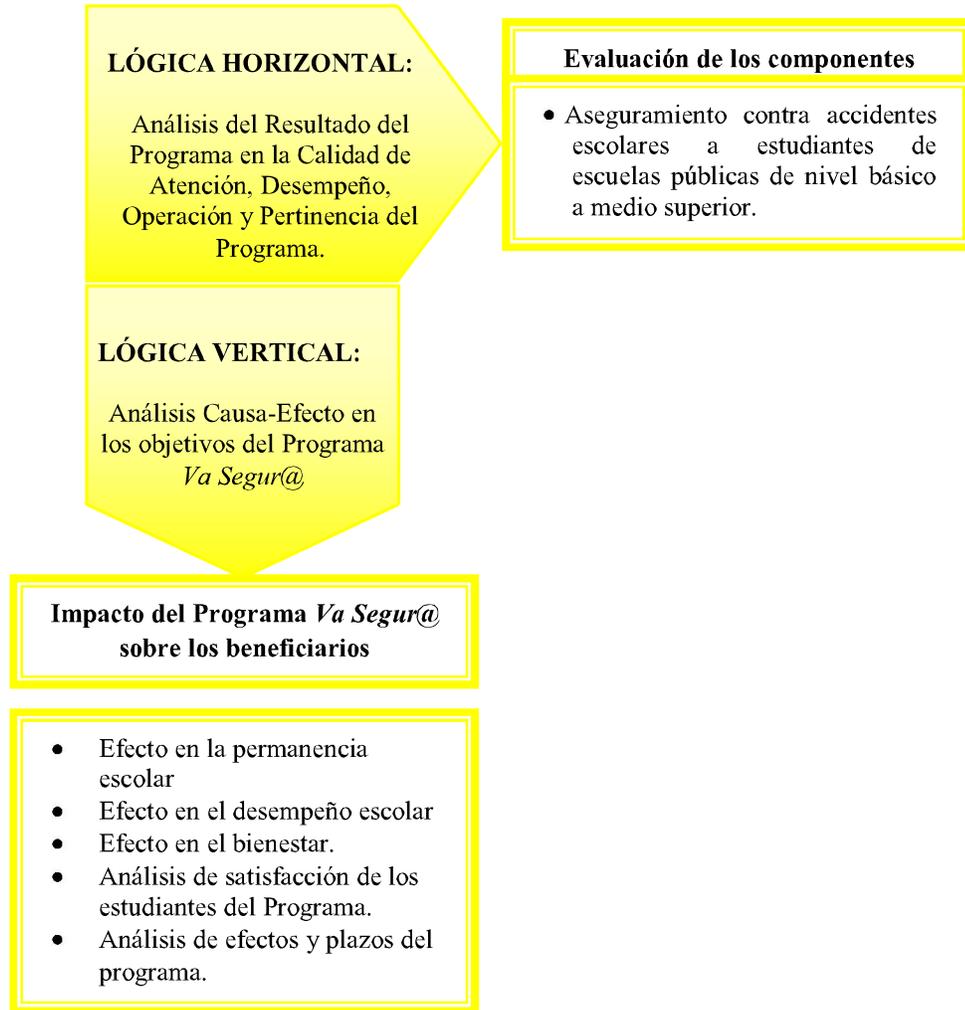
Se establece el beneficio adicional de “Beca por Muerte Accidental del Padre o Tutor” del menor asegurado, misma que será aplicable con independencia de la utilización de cualquiera de las coberturas señaladas, la cual consiste en otorgar la cantidad de \$700.00 (Setecientos pesos 00/100 M. N.) mensuales al beneficiario, durante doce meses.

II.2. Enfoque Evaluativo y Metodología Empleada

La evaluación es entendida como un proceso necesario para constatar el desempeño de un programa o proyecto, así como, una medida para transparentar el uso de los recursos públicos asignados para tal fin. En este sentido, los resultados obtenidos por una evaluación en cualquiera de sus etapas (diseño, operación y/o resultados) permiten la justificación de las políticas y de los programas mismos.

La metodología empleada para evaluar de manera puntual el impacto del Programa *Va Segur@* consistió en el empleo de técnicas cuasi-experimentales (no aleatorias), aunque por la naturaleza del mismo, para dicha evaluación no se construyó un escenario contra-factual (debido a la complejidad de crear grupos de control en un programa universal). El esquema general de la evaluación de impacto del Programa *Va Segur@* se muestra en la siguiente Figura.

Figura 1. Esquema General de la Evaluación de Resultados e Impacto del Programa *Va Segur@*, ciclo escolar 2010-2011



Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

II.3. Interrogantes Centrales de la Evaluación

Uno de los objetivos de la evaluación de los programas sociales es determinar si cumplen el fin y el propósito para los que fueron diseñados, una manera de comprobarlo es mediante el desarrollo de una evaluación de resultados impacto, donde se observa si existe un cambio en las características económicas o relacionadas con el bienestar de los beneficiarios, mediante la aplicación de los indicadores necesarios.

Las evaluaciones contribuyen a mejorar la eficacia de las políticas y programas al abordar las siguientes preguntas: 1) ¿Logra el programa las metas propuestas?; 2) ¿Son los cambios producidos un resultado directo del programa, o son resultado de otros factores que ocurrieron simultáneamente?; ¿Cambia el impacto del programa dependiendo del grupo al que se está tratando de beneficiar (hombres, mujeres, pueblos indígenas), o de la región, o a través del tiempo?; ¿Tuvo el programa efectos inesperados, ya sean positivos o negativos?;

¿Qué tan eficiente es el programa en comparación con intervenciones alternativas?; y ¿Justifica el valor del programa su costo?

En el caso de la evaluación que nos ocupa, ésta responderá a los cuestionamientos establecidos en los Lineamientos emitidos por EVALÚA-DF⁵:

1. ¿Cuál ha sido el desarrollo del programa en esta administración, desde su inicio hasta la actualidad?, ¿Los procedimientos de intervención e implementación se realizaron de acuerdo a las necesidades que el programa debía atender?
2. ¿Qué variables económicas, sociales y políticas han afectado su funcionamiento?, ¿Cuáles son sus debilidades y mayores logros? ¿Cuáles sus obstáculos?
3. ¿Ha sido un programa efectivo en el cumplimiento de sus metas y en el logro de sus objetivos?, ¿Se ha modificado la situación de los derechohabientes y beneficiarios a través de la operación del programa y de la asignación de recursos?, ¿Se han desarrollado las capacidades para la satisfacción de necesidades?, ¿Vale la pena que continúe?, ¿Cuáles son las principales variables del programa que mayormente afectan sus resultados?
4. ¿Ha sido un programa eficiente en términos de lograr los mayores resultados con una inversión óptima de recursos humanos, monetarios y tiempo?, ¿Cuál ha sido la relación entre los logros alcanzados y los recursos dispuestos (expresados en valor monetario) para el programa? ¿Cuál ha sido el aprovechamiento de los recursos con relación a los productos obtenidos y al cumplimiento de metas? y ¿cuál ha sido el aprovechamiento de los recursos en relación con los resultados obtenidos?, ¿Pueden mejorarse los resultados sin tener que aumentar los recursos?
5. ¿El programa ha llegado a la población objetivo?, ¿Cómo ha garantizado la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso de dicha población al programa?
6. ¿El programa se ajusta a las características, necesidades y expectativas de los beneficiarios o derechohabientes?, ¿Toma en cuenta sus áreas de interés y puntos de vista, en caso afirmativo, proporcione ejemplos?
7. ¿Qué percepción tiene los beneficiarios y derechohabientes sobre el programa, cuál es con relación a sus necesidades reales, y cuáles respecto de los problemas relacionados con la operación de los programas?
8. ¿Hay incorporados en el programa mecanismos de consulta a la ciudadanía?
9. ¿Se solicitó e incorporó la participación de los beneficiarios o derechohabientes en el proceso evaluativo del programa?, ¿Existen datos puntuales de la participación de la ciudadanía en el diseño, seguimiento y análisis de los programas?
10. ¿Cómo puede mejorarse la calidad de los servicios que brinda el programa?
11. ¿Existe claridad sobre cuáles son los factores que deben ser controlados, y evaluados en el programa?
12. ¿Qué información es necesaria para el personal que debe tomar las decisiones y orientar la marcha del programa?

⁵ Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 2011.

II.4. Información Requerida para la Evaluación

Para poder llevar al cabo los objetivos planteados en la presente evaluación es necesaria la recolección de cierta información estadística, de ahí que las fuentes de información básica de la evaluación son los siguientes:

1. Referencias estadísticas y documentales sobre los accidentes escolares.
2. Información interna de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del FIDEGAR.
3. Información generada por el estudio de campo de la evaluación del Programa *Va Segur@*, a través de un análisis cuantitativo, mediante la aplicación de cuestionarios a padres, *Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa Va Segur@ Ciclo Escolar 2010-2011*. Se aplicó una encuesta vía telefónica al padre, madre o tutor del beneficiario debido a que éstos son quienes perciben el impacto del beneficio del Programa en la economía familiar y en la atención médica recibida, el objetivo fue recolectar información sobre las características socio-demográficas, económicas y sociales del Beneficiario, además de conocer su percepción y satisfacción con el Programa, la selección de los entrevistados fue de manera aleatoria a partir del diseño de una muestra representativa.
4. Información generada por la *Cedula de Autoevaluación de los Programas Sociales 2012* realizada por el encargado del Programa *Va Segur@*. Se encuestó al responsable de operar el Programa *Va Segur@* que se encuentra adscrito al Fideicomiso Educación Garantizada, con el objetivo de obtener información acerca de los resultados del Programa, incluyendo el seguimiento de metas y objetivos, es decir, los efectos obtenidos con la aplicación del programa respecto de los estados deseados.

III. PLAN DE EVALUACIÓN Y PROCEDIMIENTOS EMPLEADOS

III.1. Diseño de Evaluación

A partir de los objetivos específicos propuestos por el área de Evaluación del FIDEGAR para la presente evaluación, se analizaron los resultados de impacto y satisfacción de los beneficiarios del Programa *Va Segur@* a partir de los siguientes componentes:

- i. *Efecto en la permanencia escolar*. Se evalúa el impacto del Programa sobre la inasistencia escolar a consecuencia de un accidente escolar.
- ii. *Efecto en el desempeño escolar*. Se analiza como contribuye el Programa a mantener un buen desempeño escolar a raíz de un accidente escolar por la atención médica adecuada y oportuna de los estudiantes.
- iii. *Efecto en el bienestar*. Se mide el impacto del Programa en el gasto de bolsillo de las familias de los estudiantes que sufren un accidente escolar.
- iv. *Análisis de la satisfacción de los beneficiarios del Programa Va Segur@*. Se explican los factores que determinan el grado de satisfacción que los padres o tutores mencionan sobre el desempeño y la atención en el Programa.

- v. *Análisis de efectos y plazos del Programa.* Se analizan este componente a fin de conocer el efecto del Programa en la dimensión educativa, económica, social/cultural y política de la población beneficiaria en el corto, mediano y largo plazos.

Para analizar el efecto del Programa *Va Segur@* como política social implantada en la Ciudad con el objetivo de proporcionar un seguro que protege contra accidentes escolares a los niños y jóvenes que estudian en los niveles de educación, desde preescolar hasta el medio superior, se generó una matriz de efectos y plazos que incluye el efecto educativo, económico, social, político y cultural que tiene el Programa en el corto, mediano y largo plazos (ver Cuadro 2).

Cuadro 2. Matriz de Efectos y Plazos del Programa *Va Segur@*

Efectos/Plazos	Educación	Económico	Social y Cultural	Político
Corto Plazo (1-2 años)	<p>*Los estudiantes no tienen que faltar a la escuela al tener una atención médica oportuna que no sea de mala calidad.</p> <p>*El desempeño de los estudiantes no se ve afectado a causa de un accidente escolar.</p>	<p>*Impacto en el gasto de bolsillo de las familias de los estudiantes beneficiarios.</p> <p>* Efecto positivo en el ingreso familiar de los estudiantes beneficiarios.</p>	<p>*Tranquilidad en los padres de que sus hijos cuentan con un Seguro contra Accidentes Escolares.</p>	<p>*Generar una pauta para que se desarrollen políticas de igualdad de oportunidades en la educación del nivel Básico y Medio Superior, así como en la salud de éstos.</p>
Mediano y Largo Plazo (3-5 años)	<p>*Contribuye a mantener la eficiencia terminal en estudios de nivel Básico y Medio Superior.</p> <p>*Mejorar los niveles de competitividad.</p>	<p>*Efecto en los rendimientos potenciales a la educación de los estudiantes beneficiarios del Programa.</p> <p>*Aumento en el nivel de bienestar de la población beneficiaria</p>	<p>* Mantenimiento de las redes familiares.</p> <p>* Aumento del Capital de la Ciudad de México.</p>	

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Efecto en la Educación

Para poder calcular el efecto del Programa en la educación, en el corto plazo se mide anualmente el impacto de éste en la permanencia escolar de los estudiantes de las escuelas públicas de la entidad después de sufrir un accidente escolar, por recibir una atención médica adecuada; así como observar el cambio en el desempeño académico de los beneficiarios después del evento ocurrido.

Por su parte, en el mediano y largo plazos, se espera que los estudiantes que sufren algún percance escolar, al recibir una atención médica oportuna, continúen sus estudios en el nivel en el que se encuentran y con ello

contribuir a mantener y/o en su caso elevar la eficiencia terminal de los estudiantes, incrementando sus niveles de competitividad.

Efecto Económico

El Programa brinda un seguro contra accidentes escolares, lo que implica que los padres no tengan que incurrir en gastos imprevistos ante este tipo de eventualidades; lo anterior impacta directamente en el gasto de bolsillo que tendrían que realizar al momento del accidente escolar. El contar con un seguro de este tipo favorece el ingreso familiar de estos estudiantes, pues aproximadamente la mitad de la población escolar no cuenta con un seguro médico y en un caso de un accidente escolar, sus familias tendrían que desembolsar directamente de sus ahorros o de su ingreso familiar o hasta tener que echar mano de los bienes con los que cuenta, para poder brindar la atención médica necesaria a sus hijos. En el largo plazo se espera que en base al Programa se logre un mejor bienestar de los estudiantes que sufren un accidente escolar y así aumentar el capital humano disponible de la Ciudad.

Efecto Social y Cultural

En el corto, mediano y largo plazos, el Programa busca mediante la atención médica oportuna brindar la tranquilidad en los padres de familia ante la eventualidad de que sus hijos sufran un accidente escolar, permitiendo que no se vea afectada su salud y su desempeño escolar, además de que al no incurrir en un gasto como este no se vea perjudicado su ingreso y su patrimonio familiar, manteniendo su estabilidad y su calidad de vida, lo que contribuye a fortalecer sus lazos familiares. Todo lo anterior, en el largo plazo busca el incremento del capital social de la entidad.

Efecto Político

En el largo plazo, se espera que este Programa sea la pauta para generar políticas de igualdad, equidad educativa y en materia de salud del Gobierno de la Ciudad de México. Una manera de medir este efecto es mediante el cálculo de un indicador de eficiencia en la aplicación de los recursos financieros.

III.2. Descripción de las Técnicas e Instrumentos Empleados

Como ya se mencionó, la evaluación del Programa es llevada al cabo mediante un análisis cuantitativo mediante la Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa *Va Segur@* Ciclo Escolar 2010-2011.

La metodología utilizada para estimar el tamaño óptimo de la muestra de padres o tutores de beneficiarios del Programa *Va Segur@* a encuestar fue la siguiente: se realizó una muestra estatificada al azar con un 11% de posibilidad de reemplazo; considerando cada Delegación de la Ciudad como un estrato bien definido; ponderando la cantidad de beneficiarios (8,266), de acuerdo al padrón de beneficiarios del ciclo escolar 2010-2011⁶ proporcionado por la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes, en el Cuadro 3 se muestra la

⁶El total de beneficiarios comprende de agosto de 2010 a julio de 2011.

distribución de la población beneficiaria por Delegación, donde se observa que el mayor porcentaje de ellos se encuentra en Iztapalapa (27.5%), seguido por Benito Juárez y Coyoacán (9.3 y 8.6% respectivamente).

La fórmula empleada para conseguir el tamaño óptimo de la muestra fue:

$$n = \frac{t^2 * p(1 - p)}{m^2}$$

Donde:

n: Representa el tamaño de la muestra

t: valor de la t de student para el intervalo dado= 1.96 (t=1.6449)

p: Variabilidad positiva=0.5

q: (1-p) variabilidad negativa=0.5

m: Precisión o error= 0.05

Cuadro 3. Distribución de los Beneficiarios Atendidos por Delegación, ciclo escolar 2010-2011

Delegación	Frecuencia	Porcentaje
Alvaro Obregón	562	6.8%
Azcapotzalco	150	1.8%
Benito Juárez	766	9.3%
Coyoacán	713	8.6%
Cuajimalpa	45	0.5%
Cuauhtémoc	481	5.8%
Gustavo A Madero	446	5.4%
Iztacalco	648	7.8%
Iztapalapa	2,272	27.5%
Magdalena Contreras	314	3.8%
Miguel Hidalgo	177	2.1%
Milpa Alta	27	0.3%
Tláhuac	216	2.6%
Tlalpan	411	5.0%
Venustiano Carranza	526	6.4%
Xochimilco	512	6.2%
Total	8,266	100.0%

Fuente: Padrón de Beneficiarios del Programa *Va Segur@* de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Con la fórmula anterior se obtuvo que la muestra óptima contiene un total de 271 cuestionarios distribuidos de la siguiente forma:

Cuadro 4. Distribución de los Beneficiarios Mínimos Requeridos del Diseño Muestral

Delegación	Encuestas Necesarias
Álvaro Obregón	18
Azcapotzalco	5
Benito Juárez	25
Coyoacán	23
Cuajimalpa	2
Cuauhtémoc	16
Gustavo A Madero	15
Iztacalco	21
Iztapalapa	75
Magdalena Contreras	10
Miguel Hidalgo	6
Milpa Alta	1
Tláhuac	7
Tlalpan	13
Venustiano Carranza	17
Xochimilco	17
Total	271

Fuente: Dirección de Evaluación con base en la información proporcionada por la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

III.3. Resumen y Análisis de los Datos

Como ya se mencionó en el apartado anterior, para llevar al cabo la evaluación del Programa *Va Segur@*, se aplicó una encuesta a los padres o tutores de los beneficiarios del Programa para el ciclo escolar 2010-2011. Dicho instrumento, contempla un total de 58 preguntas, las cuales se agrupan en siete apartados:

- i) *Datos generales del padre o tutor del beneficiario*; donde se incorporan variables como género, edad, delegación de residencia, algunas características socio-demográficas, además de la constitución del hogar y el tipo de familia, con lo cual se amplían las características que pueden observarse en la población atendida.
- ii) *Características de la vivienda*; aquí se presentan las características de los hogares donde viven los estudiantes atendidos por el Programa.
- iii) *Características socioeconómicas*; se incluyen variables referentes al estatus económico y la condición social de la familia a la cual pertenecen los beneficiarios.
- iv) *Uso del Seguro contra Accidentes Escolares*; en este apartado se realizan cuestionamientos sobre la seguridad social con la que cuentan los beneficiarios, además de características acerca del uso del seguro.
- v) *Desempeño del Programa*; a través de este conjunto de variables se busca captar la satisfacción de los padres o tutores de los beneficiarios del Programa, así como los diferentes servicios y beneficios que ofrece el mismo.
- vi) *Impacto del apoyo económico*; los cuestionamientos de este apartado se enfocan en recabar información referente a los impactos económicos que han obtenido las familias del beneficiario al contar con un seguro contra accidentes escolares de este tipo.

vii) *Expectativas de los beneficiarios*; finalmente, aquí se les pregunta qué satisfacciones tiene el beneficiario al recibir el apoyo de este Programa y los efectos probables del mismo; así como las sugerencias y recomendaciones para mejorarlo.

III.4. Plan de Recolección de la Información

Dada la experiencia de los levantamientos en campo de la encuesta del Programa en ocasiones anteriores y la poca participación de los beneficiarios y padres o tutores para contestarla, debido a que es un servicio que se les presta por una sola ocasión y no se encuentran tan comprometidos para brindar el apoyo, se decidió que en esta ocasión la estrategia para el levantamiento de la encuesta fuera vía telefónica; para ello se requirió del apoyo del Centro de Contacto de la Dirección de Atención e Información del Fideicomiso Educación Garantizada, que es un equipo de trabajo que se encuentra capacitado para aplicar los diferentes cuestionamientos y capturar la información proporcionada por los entrevistados.

La encuesta se aplicó a los padres o tutores de los beneficiarios del Programa ya que son ellos quienes directamente perciben el impacto del beneficio del Programa en la economía familiar y en la salud de su hijo, con el objetivo de recolectar información sobre las características socio-demográficas, económicas y sociales del Beneficiario, además de conocer su percepción del Programa.

En base al diseño muestral generado por la Dirección de Evaluación presentado en el apartado **III.2.1.1** de este documento, a partir del Padrón de Beneficiarios del ciclo escolar 2010-2011, se procedió a la aplicación de 271 cuestionarios vía telefónica, se seleccionó de manera aleatoria a los beneficiarios tomando como referencia la Delegación de residencia y se procedió a llamarles a los padres o tutores, primeramente se presentó el entrevistador, se mencionó la dependencia de donde se le estaba llamando y se le explicó de que se trataba la encuesta y cuál era el objetivo de la misma, se procedió a explicarle la confidencialidad de la información que proporcionaría y cuánto duraría la entrevista, así como el porqué fue seleccionado, finalmente se inició con la aplicación del instrumento de evaluación; en caso de no encontrarse el padre o tutor seleccionado, se procedió a hacer un segundo llamado, de no encontrarse o de no brindar el apoyo, se reemplazó por otro beneficiario de la misma Delegación.

Cabe mencionar que la encuesta telefónica tiene ciertas ventajas sobre la encuesta personalizada o cara a cara, una de ellas es que se emplea un número menor de personas para la recolección de la información, disminuyendo costos y facilitando el flujo de la información y la operatividad de toda la investigación; otra ventaja es que se puede abarcar a un mayor número de entrevistados, logrando un mayor grado de eficiencia, al no tener que trasladarse a sus lugares de residencia, que pueden ser geográficamente muy lejanos; y, finalmente porque es una técnica de fácil administración, ya que permite su tratamiento informático y el análisis estadístico necesario para la sistematización de la información.

IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Planteado el propósito y limitaciones de la presente evaluación, el enfoque y metodología empleada, así como el diseño y los procedimientos utilizados para el levantamiento de la información de gabinete y la aplicación de la encuesta de opinión a los padres o tutores de los beneficiarios del Programa; en los siguientes aspectos

se presentan los resultados obtenidos, donde se incluye, en primer lugar, los indicadores calculados por medio de la Matriz de Marco Lógico del Programa; para posteriormente, dar respuesta a si el Programa ha llegado a su población objetivo, su eficiencia y eficacia, los efectos sobre sus beneficiarios y los factores internos y externos que han permitido u obstaculizado su operación; para finalmente, plasmar la percepción de los beneficiarios respecto de su satisfacción y sugerencias.

IV.1. Detalle de las Variables Estudiadas y sus Indicadores

El uso generalizado del marco lógico se debe, en parte, a que permite presentar iniciativas de intervención en forma estructurada. El método comunica información básica de los programas exponiendo sus objetivos de forma ordenada y lógica; además de las ventajas de formato y presentación sintetizada. Por lo anterior, a través del análisis de marco lógico, se generó la Matriz de Indicadores del Programa *Va Segur@* que es un medio de planeación estratégica por demás importante que permite conocer a partir de indicadores cuantitativos y cualitativos el desempeño de los programas y proyectos que utilizan recursos públicos para su ejecución, con la finalidad de conocer si efectivamente tienen un impacto positivo en la sociedad.

La Matriz de Indicadores presenta en forma resumida los aspectos más importantes del Programa, mediante varias columnas que suministran la siguiente información:

- *Resumen Narrativo* que presenta en la primera y segunda columna los diferentes niveles de objetivos.
- *Indicadores de Desempeño* que miden el logro de los objetivos planteados en la segunda columna.
- *Tipo de Indicador* al que se refiere (eficiencia, eficacia, calidad o economía).
- *Fórmula de cálculo* del indicador (en la quinta columna).
- *Supuestos* (factores externos que implican riesgos).
- *Medios de Verificación* que se utilizaran para obtener los datos necesarios para calcular los indicadores, así como la frecuencia con la que se recopilara, dichos métodos y fuentes de recolección de información permitirán evaluar y monitorear el logro de los objetivos que se persiguen con la instrumentación del Programa

Además, la Matriz de Indicadores se compone de cuatro filas que presentan información acerca de los objetivos, indicadores, medios de verificación y supuestos en cuatro momentos diferentes de la vida del proyecto:

- ✓ *Fin* al cual el proyecto contribuye de manera significativa luego de que el proyecto ha estado en funcionamiento por cierto tiempo.
- ✓ *Propósito* logrado cuando el proyecto ha sido ejecutado.
- ✓ *Componentes/Resultados* completados en el transcurso de la ejecución del proyecto.
- ✓ *Actividades* requeridas para producir los Componentes/Resultados.

Así pues, en el Cuadro 5 se puede observar a detalle cada uno de los niveles de la Matriz de Marco Lógico (MML) del Programa *Va Segur@*, que cuenta con 13 indicadores que dan cuenta de la operación, resultados e

impacto del mismo, al nivel de sus diferentes objetivos; soportados con información externa y la que genera el Programa, a través de sus diferentes áreas operativas y de las Encuestas a los Padres o Tutores de los Beneficiarios y a los propios operadores del Programa, realizadas bajo la coordinación de la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada.

Cuadro 5. Resultados de la Matriz de Indicadores del Programa *Va Segur@*, Ciclo Escolar 2010-2011 (I)

NIVEL	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS
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	$\left(\frac{\text{Probabilidad de incurrir en gastos en salud en el ciclo escolar } t - \text{Probabilidad de incurrir en gastos en salud en el ciclo escolar } t-1}{\text{Probabilidad de incurrir en gastos en salud en el ciclo escolar } t-1} \right) * 100$	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	En Proceso de Construcción
PROPÓSITO	Se ha asegurado contra accidentes escolares a todos los alumnos de educación pública del DF de los niveles preescolar a nivel medio superior	Porcentaje de estudiantes asegurados que han solicitado la atención del Programa y han sido atendidos	$\left(\frac{\text{Total de estudiantes asegurados que han sido atendidos por el Programa en el periodo } t}{\text{Total de estudiantes asegurados que solicitaron la atención del Programa en el periodo } t} \right) * 100$	Padrón de beneficiarios del Programa	100%
		Porcentaje de Padres o Tutores de Beneficiarios que conocen el Programa	$\left(\frac{\text{Número de Padres o Tutores de Beneficiarios que conoce el Programa en el periodo } t}{\text{Número total de Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa en el periodo } t} \right) * 100$	Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa <i>Va Segur@</i>	Conocen el Programa: 40.7% No Conoce el Programa: 59.3%
	C1. La población objetivo conoce los beneficios del Programa	Porcentaje de la población objetivo que conoce los beneficios que le brinda el Programa	$\left(\frac{\text{Número de Padres o Tutores de Beneficiarios que conoce los beneficios del Programa en el periodo } t}{\text{Número total a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa en el periodo } t} \right) * 100$	Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa <i>Va Segur@</i>	Llamar al CAT: 17.4%; pedir el reembolso de un accidente escolar previo: 8.1%; el seguro cubre muerte accidental y gastos funerarios: 4.8%; el seguro cubre muerte en caso de asalto: 3.7%; cubre muerte colectiva: 3.7%; gastos médicos por accidente: 8.5%; indemnización por pérdida de miembros: 3.7%; y beca por muerte accidental del padre o tutor: 5.9%

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Cuadro 5. Resultados de la Matriz de Indicadores del Programa Va Seguro, Ciclo Escolar 2010-2011 (2)

NIVEL	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS
COMPONENTES	C2. Los estudiantes que sufren un accidente escolar reciben la atención médica del Programa	Porcentaje de beneficiarios que recibieron oportunamente la atención médica solicitada	(Beneficiarios que recibieron oportunamente la atención médica solicitada/Total de beneficiarios atendidos por el Programa) * 100	Padrón de Beneficiarios del Programa, Informe de Actividades de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes	100%
		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 de beneficiarios atendidos)* 100	Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa <i>Va Seguro</i>	Padres de los Beneficiarios Muy satisfecho: 83.8% Satisfecho: 10.0%
	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	(Total de familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar que son indemnizadas en el periodo t/Total de familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar en el periodo t)* 100	Padrón de Beneficiarios del Programa, Informe de Actividades de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes	100% ⁷
ACTIVIDADES	C1. A1. Difusión impresa del Programa	Porcentaje de lugares donde fue colocado el material publicitario del Programa	(Total de lugares donde fue colocado el material publicitario del Programa en el periodo t/Total de lugares donde se programó la colocación de material publicitario)* 100	Informe de Actividades de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes	100%
	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	(Número de elementos que cubre la página de internet del Programa en el periodo t/total de elementos de diseño requerido en el periodo t)* 100	Página de Internet: www.vaseguro.df.gob.mx	71.4%

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

⁷De acuerdo a los datos proporcionados por la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes Escolares del Fideicomiso Educación Garantizada, en el ciclo escolar 2010-2011, se indemnizó con una beca por muerte accidental del padre o tutor a 11 beneficiarios del Programa, así como a los padres de tres beneficiarios que fallecieron a raíz del accidente escolar, cabe aclarar que de acuerdo a dicha Coordinación las indemnizaciones se llevaron al cabo en tiempo y forma.

Cuadro 5. Resultados de la Matriz de Indicadores del Programa *Va Segur@*, Ciclo Escolar 2010-2011 (3)

NIVEL	OBJETIVO	NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	RESULTADOS
	C2.A1. Contratación del Seguro	Costo Promedio por estudiante asegurado	(Costo total del seguro del Programa <i>Va Segur@</i> en el periodo t/Número de Estudiantes asegurado en el periodo t)*100	Contrato Administrativo 2010 y 2011	Para 2010: \$38.02 por estudiante. Para 2011: \$47.33 por estudiante.
	C2. A2. Seguimiento de la atención telefónica del Programa	Porcentaje de a Padres o Tutores de Beneficiarios satisfechos con la atención telefónica recibida cuando ocurrió el accidente escolar	(Número de Padres o Tutores de Beneficiarios s que manifiesta que están muy satisfechos y satisfechos con la atención recibida en el periodo t/Total de Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa en el periodo t)*100	Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa <i>Va Segur@</i>	Muy satisfecho: 27.6% Satisfechos: 5.3% ⁸
	C2.A3. Seguimiento de la atención médica del Programa	Porcentaje de a Padres o Tutores de Beneficiarios satisfechos con la atención médica recibida cuando ocurrió el accidente escolar	(Número de Padres o Tutores de Beneficiarios que manifiesta que están muy satisfechos y satisfechos con la atención recibida en el periodo t/Total de Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa en el periodo t)*100	Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa <i>Va Segur@</i>	Muy satisfecho: 81.5% Satisfecho: 14.4%
	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	(Total de familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar que son indemnizadas en un plazo adecuado en el periodo t/Total de familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar que son indemnizadas en el periodo t)*100	Padrón de Beneficiarios del Programa, Informe de Actividades de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes	100%

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

⁸Cabe aclarar que el 64.6% de los padres manifestó no utilizar este servicio, debido a que en el 94.1% de los casos, los que llamaron al CAT al momento del accidente fue un Profesor o Directivo de la escuela.

IV.2. Resumen de los Resultados

En este apartado se muestran los resultados de la Evaluación de Resultados y Satisfacción del Programa *Va Segur@*, además se presenta un análisis del alcance de este en su población objetivo, así como la eficiencia y eficacia del mismo en los objetivos que persigue, los principales logros conseguidos, los efectos sobre la población beneficiaria y, por último, las debilidades y obstáculos que se han presentado a lo largo de la operación del Programa, y como es que se han podido enfrentar para poder irlos corrigiendo⁹.

IV.2.1. La Población Objetivo del Programa¹⁰

IV.2.1.1. Intervención del Programa sobre la Población Objetivo

De acuerdo con las Reglas de Operación del Programa *Va Segur@* para 2010 y 2011, el **Objetivo General** es: *“brindar la seguridad de los alumnos inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes del Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y beneficiarios del programa “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 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal (DIF-DF) ante la eventualidad de cualquier tipo de accidente personal que les ocurra 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”*.

Mientras que los **objetivos específicos** propuestos por la Dirección de Evaluación del FIDEGAR son¹¹:

- *Mejorar el nivel de vida de la población estudiantil mediante la atención médica oportuna ante cualquier accidente que pudiese ocurrirles.*
- *Lograr que los estudiantes que sufren algún accidente no abandonen sus estudios temporalmente por motivos económicos ante la presencia de gastos imprevistos que mermen la economía familiar.*

Para lograr dichos objetivos, el Programa brinda:

⁹Dando respuesta a los aspectos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 10, 11 y 12 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales (LEIPS-2012), emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

¹⁰ Este apartado da respuesta a la pregunta 1, 5 y 6 del inciso 3 de los LEIPPS-2012, emitidos por el EVALÚA-DF el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

¹¹El Programa no cuenta con objetivos específicos publicados en sus Reglas de Operación tanto 2010 como de 2011, los objetivos propuestos son extraídos de la Evaluación Interna de Diseño del Programa *Va Segur@* 2007-2010 de la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada, publicados en el libro Bienestar Familiar y Educación para el Desarrollo. El Programa *Va Segur@* de la Ciudad de México, 2007-2010.

- *Un seguro escolar 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*¹².

En base a la información anterior y tomando en consideración el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2007-2012, el Programa de Desarrollo Social 2007-2012 y normatividad aplicable, y mediante la aplicación de la Metodología de Marco Lógico, se concluye entonces que el objetivo del Programa al nivel de **fin** es: “*se ha contribuido a disminuir las brechas de desigualdad en escolaridad, ingreso y salud*”, al nivel de **propósito** es: “*se ha asegurado contra accidentes escolares a todos los alumnos de educación pública del Distrito Federal desde el nivel preescolar a nivel medio superior*”.¹³

Mientras que, los objetivos al nivel de **componentes** son tres:

- *La población objetivo conoce los beneficios del Programa.*
- *Los estudiantes que han sufrido un accidente escolar han recibido la atención médica adecuada por parte del Programa.*
- *Las familias de los estudiantes asegurados que fallecieron o sufrieron pérdidas orgánicas en un accidente escolar han sido indemnizados.*

Asimismo, cada objetivo a nivel de componente tiene actividades del Programa, que son las principales tareas que se deben cumplir para el logro de cada uno de ellos. Ahora bien al analizar la lógica vertical del Programa *Va Segur@*, se observa que ésta se basa en relaciones de causa-efecto entre los distintos niveles de objetivo de la Matriz de Marco Lógico.

De esta manera, como se observa en la Figura 2, 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.

¹²En el apartado *II.1.3. Características del Programa*, se explican más a detalle los procedimientos de acceso, la cobertura, la suma asegurada y los beneficios adicionales que brinda el Programa *Va Segur@*.

¹³ Los objetivos se plantean como acciones ya realizadas como lo marca la Metodología de Marco Lógico.

Con base en lo anterior, se muestra la coherencia de las acciones con el objetivo general y los objetivos propuestos para el Programa *Va Segur@*, pues como parte de las acciones que realiza el Programa y con el propósito de contribuir a solucionar el problema central que atiende, se brinda un seguro contra accidentes personales de escolares con el objetivo 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.

Por lo tanto, en base en el análisis anterior, en la siguiente Figura se muestra la Matriz de Indicadores del Programa *Va Segur@* que se construyó, con lo que cada uno de los niveles de objetivos es monitoreado por el Programa.¹⁴

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

Fin:	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha contribuido a la disminución de las brechas de desigualdad en escolaridad, ingreso y condiciones de salud.
Propósito:	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha asegurado contra accidentes escolares a todos los alumnos de educación pública del DF de los niveles preescolar a nivel medio superior.
Componentes:	<ul style="list-style-type: none"> • C1 La población objetivo conoce los beneficios del Programa. • C2 Los estudiantes que sufren un accidente escolar reciben la atención médica del Programa. • C3 Las familias de los estudiantes asegurados que fallecen o sufren pérdidas orgánicas en un accidente escolar son indemnizados.
Actividades:	<ul style="list-style-type: none"> • C.1.A.1. Difusión impresa del Programa. • C.1.A.2. Página de Internet del Programa a disposición de la población. • C.2.A.1. Seguimiento de la atención telefónica del Programa. • C.2.A.2. Seguimiento de la atención médica del Programa • C.3.A.1. Seguimiento del pago de indemnizaciones por parte de la aseguradora.

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

¹⁴Los resultados de los indicadores correspondientes a cada uno de los niveles descritos se muestran en el apartado anterior (IV.1).

IV.2.1.2. Características, Necesidades y Expectativas de los Beneficiarios

De acuerdo a las Reglas de Operación del Programa *Va Segur@* aplicables para 2010 y 2011, la **Población Objetivo** son: “los alumnos inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y beneficiarios del Programa “Jóvenes Universitarios”¹⁵, 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 ahí que, desde la implantación del Programa en 2008, 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.

Para definir la población objetivo se tomó en cuenta a 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, como se muestra en el siguiente Cuadro.

Cuadro 6. Matrícula Total de las Escuelas Públicas de Educación Básica y Educación Media Superior del Distrito Federal, 2007-2010

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.

Ya que está definido el universo, se tomó en cuenta a la población con mayor vulnerabilidad, pues aun cuando el Programa tiene carácter universal y no excluye a ningún estudiante por contar o no con alguna afiliación a algún tipo de seguridad social, está claramente definido que la población objetivo del Programa se centra en aquellos niños y jóvenes que no cuentan con ningún tipo de servicio médico, pues, sin duda, son ellos y sus familias quienes mayormente tendrían repercusiones económicas fuertes ante la eventualidad de algún accidente. En el Cuadro 7 se muestra que la mayor afiliación a alguna institución médica se presenta en el grupo de jóvenes de 15 a 19 años, mientras que los rangos de 6 a 11 años y de 12 a 14 años son los que mayor proporción de niños y jóvenes sin servicios de salud presentan.

¹⁵Se refiere a los beneficiarios del Programa *Prepa Sí* que cursan el primer año del nivel superior.

Cuadro 7. Población de 5 a 19 Años que Asiste a Escuelas Públicas en el Distrito Federal, según Afiliación Médica, 2008

Grupo de edad	Afiliación médica				
	Sí	No	Total	Porcentaje con afiliación	Porcentaje sin afiliación
5 años	54,351	39,392	93,743	58.0%	42.0%
6 a 11 años	339,686	319,855	659,541	51.5%	48.5%
12 a 14 años	166,071	156,034	322,105	51.6%	48.4%
15 a 19 años	246,514	140,583	387,097	63.7%	36.3%
Total	806,622	655,864	1,462,486	55.2%	44.8%

Nota: El total de afiliados no coincide con la suma de afiliación por institución, debido a que hay personas que tienen dos o más afiliaciones.

Fuente: Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares del INEGI (2008).

De la misma manera se analizó cuál es la institución de salud que brinda los servicios de salud a la población que sí posee afiliación médica, sobresaliendo el IMSS con más de medio millón de beneficiarios y en segundo lugar el ISSSTE con casi 200 mil niños y jóvenes atendidos.

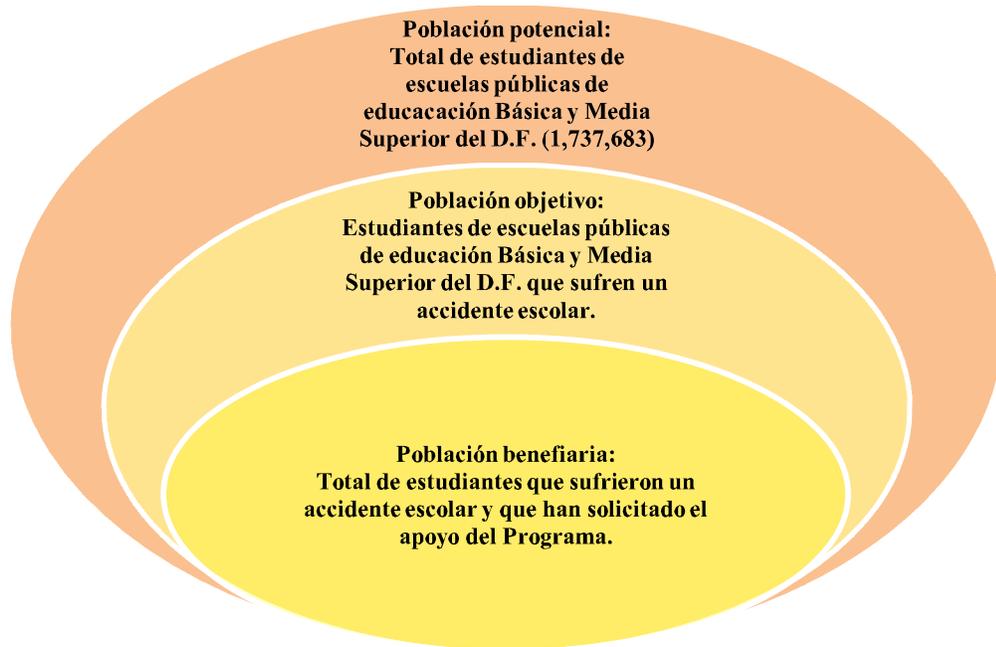
Cuadro 8. Población de 5 a 19 Años que Asiste a Escuelas Públicas en el Distrito Federal y Cuenta con Afiliación Médica, según Institución por Grupos de Edad, 2008

Grupo de edad	Total	IMSS	ISSSTE	ISSSTE Estatal	PEMEX	Otro
5 años	54,351	38,342	9,078	0	3,852	3,079
6 a 11 años	339,686	250,746	54,138	1,183	7,076	35,754
12 a 14 años	166,071	161,990	42,757	1,016	3,023	3,100
15 a 19 años	246,514	145,867	64,237	1,016	3,959	10,459
Total	806,622	596,945	170,210	3,215	17,910	52,392

Fuente: Encuesta Nacional de Ingreso y Gasto de los Hogares de la INEGI (2008).

Con base en la información anterior, la población potencial del Programa *Va Segur@* está conformada por 1, 737,683 estudiantes que cursan desde preescolar hasta el nivel medio superior en escuelas públicas del Distrito Federal. De ellos, la población objetivo, son los estudiantes de escuelas públicas de educación Básica y Media Superior del Distrito Federal que sufren un accidente. En la siguiente Figura se muestra la población potencial, la población objetivo y la población beneficiaria del Programa.

Figura 3. Población Potencial y Objetivo del Programa *Va Segur@*

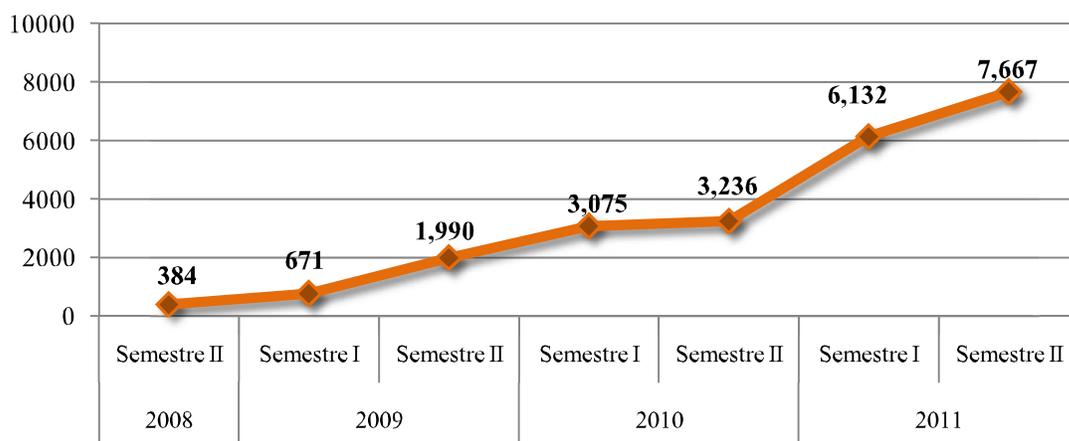


Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2010), con información de las Principales Cifras de la Secretaría de Educación Pública (Ciclo escolar 2009-2010).

Es importante considerar que el Seguro contra Accidentes Personales permite a la sociedad y al Gobierno del Distrito Federal tener la seguridad, la tranquilidad y el bienestar de saber que sus hijos(as) que están inscritos en escuelas públicas, están asegurados contra cualquier accidente que pudiera sucederles durante el desarrollo de sus actividades educativas y que no incurrirán en gastos imprevistos de salud que pudiesen mermar la economía familiar, sin olvidar el beneficio de que los estudiantes no abandonen los estudios por no atenderse correcta y oportunamente una lesión.

Por la naturaleza del Programa, se puede afirmar que se ha logrado atender a su población objetivo desde su implantación, ya que los alumnos no tienen que realizar ningún trámite ni inscripción para poder acceder a éste, por lo que en caso de ocurrirle algún accidente escolar solo se tiene que comunicar al Centro de Atención Telefónica (CAT); por lo que el Programa ha realizado una fuerte campaña de difusión que hasta el momento ha tenido buenos resultados. En la siguiente Gráfica se muestra la población beneficiaria atendida semestralmente por el Programa, se observa que en el segundo semestre de 2008, se atendieron a un total de 384 estudiantes que sufrieron un accidentes, nótese que 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.

Gráfica 1. Población Beneficiaria del Programa *Va Segur@*, 2008-2011

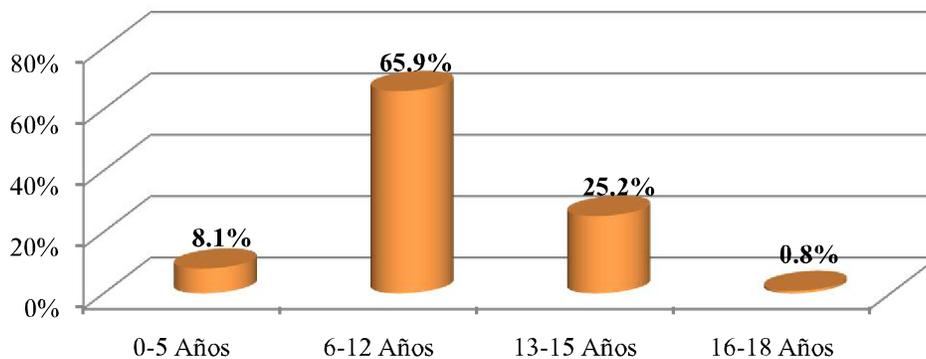


Fuente: Dirección de Evaluación con datos de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

En el caso de la distribución de los beneficiarios de acuerdo a su género, se tiene que durante el ciclo escolar 2010-2011, se atendió a un mayor número hombres (60.8%) que de mujeres (39.2%), pues la atención depende de los accidentes escolares que se presentan y se reportan al Programa y la incidencia es mayor en el género masculino, aún cuando se brinda la misma posibilidad tanto a unos como a otros de acceder a los beneficios que otorga el seguro.

Por otra parte, al analizar a la población beneficiaria por rangos de edad, tenemos que cerca de tres terceras partes de los beneficiarios (65.9%) tiene entre 6 y 12 años, seguido por el 25.2% que tiene una edad de entre 13 y 15 años (ver Gráfica 2), situación que se corrobora al analizar el nivel escolar en el que se encuentran los beneficiarios, ya que el 55.5% se encuentra en primaria, el 36.9% en secundaria, el 7.4% en preescolar y solo el 0.2% se encuentra en el nivel medio superior.

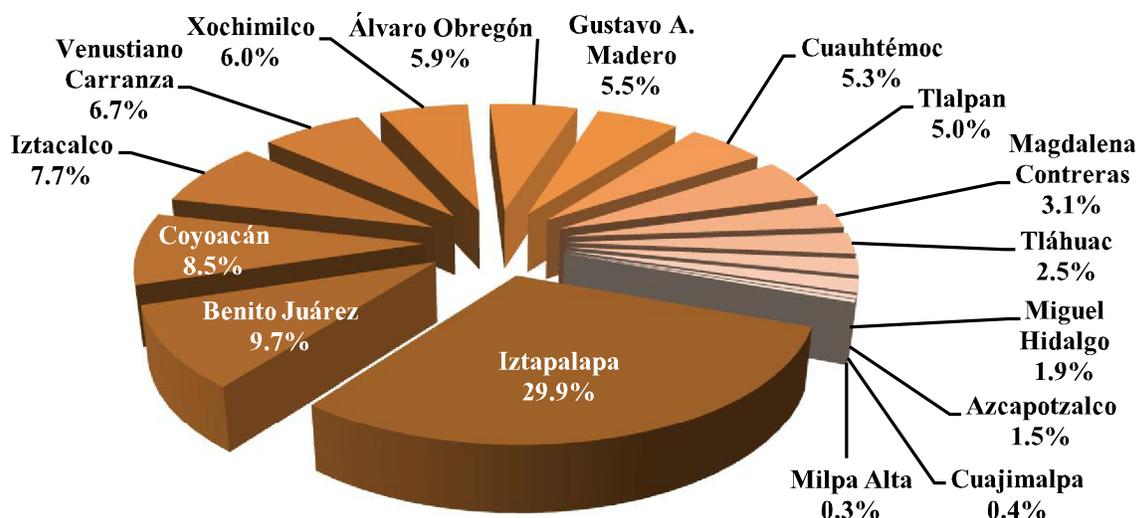
Gráfica 2. Distribución de los Beneficiarios por Grupo Etario, Ciclo Escolar 2010-2011



Fuente: Dirección de Evaluación con datos de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Ahora bien, al analizar la Delegación donde les ocurrió el accidente, tenemos que la mayor proporción (29.9%) sucedieron en Iztapalapa, 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 (ver Gráfica 3).

Gráfica 3. Distribución de Beneficiarios por Delegación donde Ocurrió el Accidente, Ciclo Escolar 2010-2011



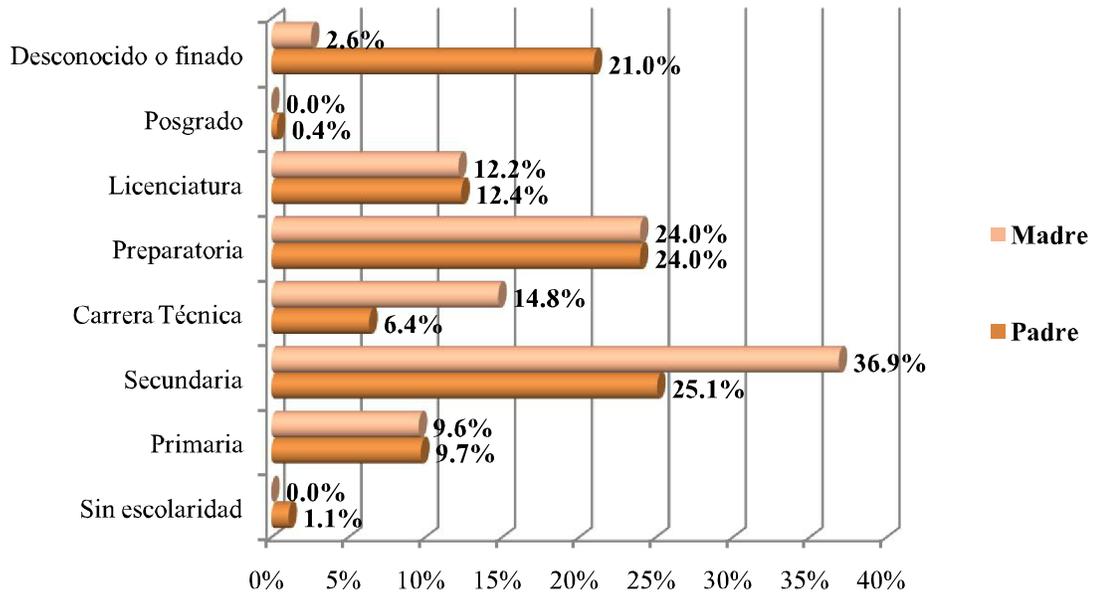
Fuente: Dirección de Evaluación con datos de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Por otro lado, respecto de las características socioeconómicas de los hogares de los beneficiarios del Programa,¹⁶ tenemos que más de la mitad de las familias entrevistadas son integradas por ambos padres e hijos (53.5%), seguidas por las que su tipo de familia es extendida ya que viven con algún otro miembro que no es del mismo núcleo familiar (22.1%); respecto del estado civil se encuentran casados el 56.5% y viviendo en unión libre el 16.6%. En cuanto al número de integrantes de los hogares, el 31.2% de los entrevistados manifestó que su familia esta conformada por 5 integrantes, el 30.1% por cuatro y el 16.4% por seis, mientras que los hogares formados por una o dos personas y por más de seis asciende a cerca del 9%. Asimismo, el 40.6% de los hogares tiene 2 integrantes en su hogar que estudian, 26.6% tres y 22.1% un integrante.

Por otra parte, en la Gráfica 4 se muestra el nivel académico de los padres de los beneficiarios, donde se observa que la mayor proporción de ellos cuentan con estudios de nivel secundaria (36.9% de madres y 25.1% de padres), seguidos de aquellos que cuentan con nivel preparatoria (que representan el 24.0% tanto de madres como de padres).

¹⁶Información obtenida de la Encuesta a Padres de Familia de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*, ciclo escolar 2010-2011, Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Gráfica 4. Nivel de Escolaridad de los Padres de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*

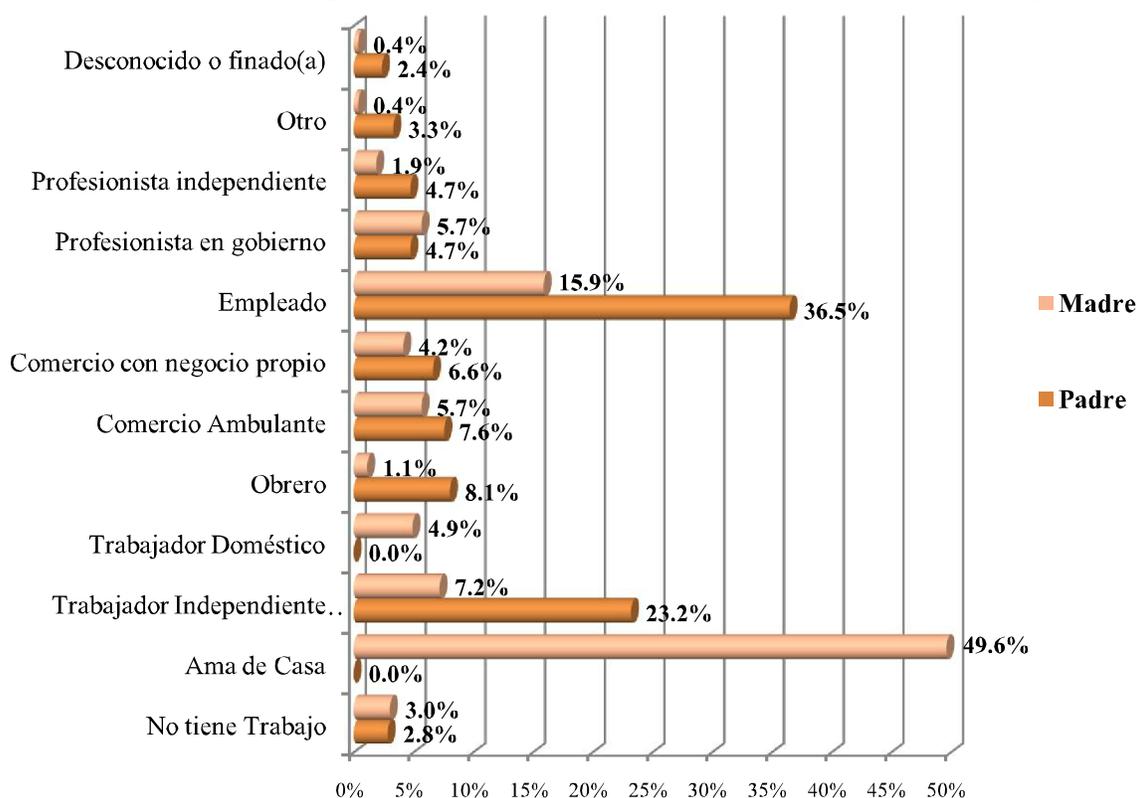


Fuente: Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa *Va Segur@*, Ciclo Escolar 2010-2011. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Mientras que, 12.2% tanto de las madres como de los padres de los beneficiarios cuentan con estudios a nivel superior. Se debe resaltar el hecho de que del 21.0% de los padres se desconoce el nivel académico o ya están finados, en la mayoría de los casos por que son familias monoparentales, cuyo jefe del hogar es la madre.

En lo que se refiere al tipo de empleo de los padres de los beneficiarios del Programa *Va Segur@*, en la Gráfica 5, se observa que en el caso de las madres cerca de la mitad se dedican a los quehaceres del hogar (49.6%), seguido por el 15.9% que afirma que son empleadas y en contra parte solo el 3% de ellas se encuentran desempleadas. En lo que respecta a los padres, la mayor proporción indica que son empleados (36.5%), seguidos por aquellos que son trabajadores por cuenta propia y desempeñan labores de plomero, albañil, carpintero, etc., que representan el 23.2% de la población entrevistada, cabe mencionar que el 2.2% mencionó que se encontraba desempleado al momento de contestar la encuesta.

Gráfica 5. Tipo de Empleo de los Padres de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*



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

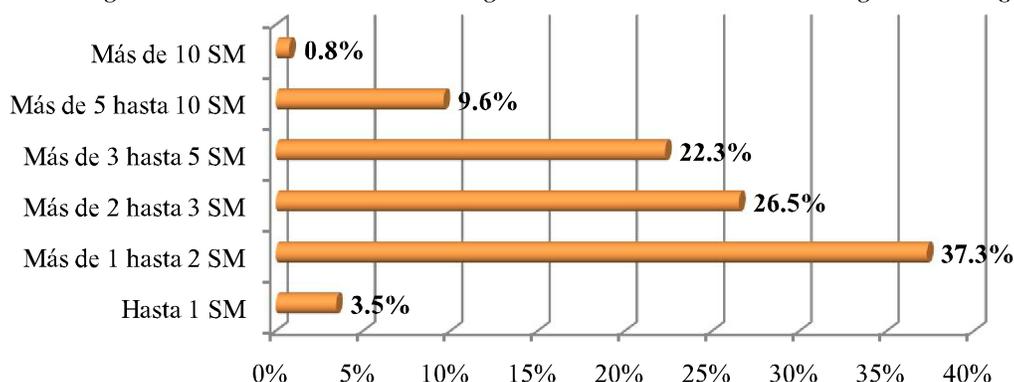
En actividades que requieren mayor especialización o un mayor nivel de estudios, tenemos que el 5.7% de las madres y el 4.7% de los padres se desempeñan como profesionistas en la administración pública y el 1.9% y el 4.7% de las madres y padres, respectivamente, laboran como profesionistas independientes.

Con lo anterior se deduce que una proporción considerable de las familias no cuentan con empleos que les proporcionen un seguro médico para enfrentar, entre otros problemas de salud, un accidente escolar de alguno de sus hijos.

Por otro lado, en referencia al ingreso mensual de las familias de los beneficiarios del Programa *Va Segur@*, en la Gráfica 6 se muestra 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 catastrófico¹⁷ para ellos.

¹⁷Un hogar con gastos catastróficos por motivos de salud se define como todo aquel que está destinado más del 30% de su capacidad de pago al financiamiento de salud de sus miembros (SSA, 2002). Por otro lado, Knaul define al gasto catastrófico en salud a las erogaciones que superan el 50% del ingreso efectivo familiar mensual (ingresos que normalmente se destinan a consumo no alimentario). Asimismo, define como gasto

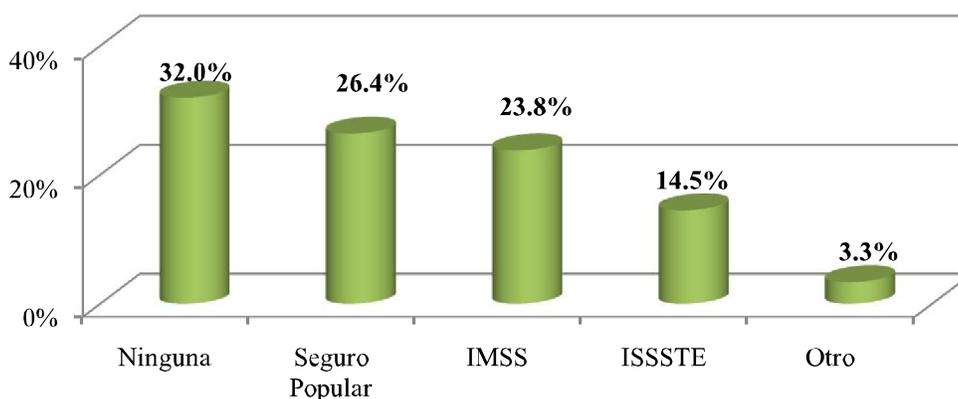
Gráfica 6. Ingreso Familiar Mensual de los Hogares de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*



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

Ahora bien, al analizar el tipo de seguridad social con la que cuentan el sostén económico familiar de los beneficiarios del Programa *Va Segur@*, en la siguiente Gráfica se muestra que 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.

Gráfica 7. Seguridad Social de las Familias de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*



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

En cuanto al nivel de satisfacción que tienen las familias de los beneficiarios del Programa con la atención que reciben en las diferentes instituciones de seguridad social con el que cuentan, en el siguiente Cuadro se muestra que en lo que respecta al Seguro Popular, el 60.9% de sus afiliados se sienten muy satisfechos y

semi-catastrófico como aquel que representa entre 30 y 49% del ingreso efectivo familiar mensual (Knaul, et al, 2001).

satisfechos con la atención recibida, en lo que se refiere al Instituto Mexicano del Seguro Social (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% así lo manifestó.

Cuadro9. Nivel de Satisfacción de los Beneficiarios del Programa que Cuentan con Seguridad Social

Institución	Muy Satisfecho	Satisfecho	Algo	Poco	Nada
Seguro Popular	5.8%	55.1%	15.9%	15.9%	7.2%
IMSS	4.8%	30.2%	17.5%	30.2%	17.5%
ISSSTE	2.6%	38.5%	20.5%	10.3%	28.2%
Otro	22.2%	66.7%	0.0%	11.1%	0.0%

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

En lo que respecta a la posibilidad de las familias de los beneficiarios de poder contratar un seguro de salud privado, tenemos que 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 esta entre sus planes adquirir uno (ver Gráfica 8). Por esta razón es importante que las familias de la Ciudad de México cuenten con el seguro contra accidentes personales de escolares que brinda el Programa *Va Segur@*, ya que es un gran apoyo para las familias que por el trabajo del jefe de familia no cuentan con algún sistema social o que por su nivel de ingreso no puede contratar un seguro privado.

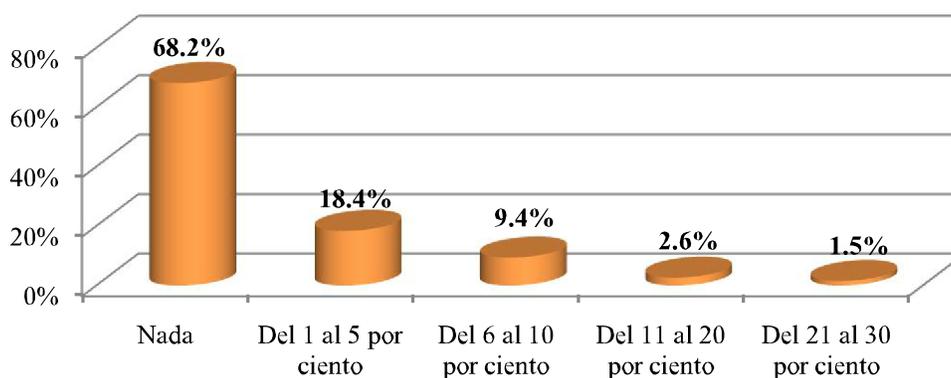
Gráfica 8. Razones por las que los Padres o Tutores de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@* no Cuentan con un Seguro Privado de Salud



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

Por consiguiente, si no se cuenta con seguridad social o un seguro privado de salud, un aspecto importante a considerar es el nivel de ahorro de las familias para poder solventar algún gasto extraordinario o imprevisto, como lo puede ser un accidente escolar. En la Gráfica 9 se muestra que 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 bolsillo¹⁸; 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.

Gráfica 9. Parte del Ingreso Familiar que Destinan al Ahorro los Padres o Tutores de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*



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

IV.2.1.3. Igualdad de Oportunidades y no Discriminación en el Acceso al Programa

El Gobierno de la Ciudad de México cuenta con la necesidad imperiosa de salvaguardar la integridad física de la población estudiantil inscrita en escuelas públicas y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato haciendo extensivo este beneficio a los beneficiarios del Programa *Prepa Sí* que cursan el primer año de la Educación Superior, 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).

¹⁸El gasto en salud se encuentra conformado de dos maneras; 1) por lo que la sociedad aporta a través de los impuestos y 2) lo que proviene directamente de su bolsillo al demandar atención. El primero también puede ser clasificado como gasto público y se distribuye entre todas las instituciones públicas que componen el Sistema de Salud, el segundo es el gasto privado, que equivale al desembolso que las familias hacen para el cuidado de su salud, es definido como la suma de todas las erogaciones directas e indirectas que realizan las familias para la atención de la salud de sus miembros. Por erogación directa se entiende el gasto que es efectuado directamente del bolsillo de las personas para pagar la atención al momento de recibirla, y erogación indirecta, se refiere a todo aquel gasto en salud que realizan las familias en seguros voluntarios. El gasto de bolsillo es el componente más importante del gasto privado en salud y es la forma más inequitativa de financiar los servicios de salud, porque la atención médica está en función de la capacidad de pago y no de las necesidades de salud de las familias (SSA, 2002).

La forma en como el Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*” garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación en el acceso de sus beneficiarios, se encuentra claramente establecida 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: i) Universalidad, ii) Igualdad, iii) Equidad de Género, iv) Justicia Distributiva, v) Diversidad, vi) Integridad, vii) Territorialidad, viii) Exigibilidad, ix) Participación, x) Transparencia y xi) Efectividad.

Estos principios constituyen el marco en el cual deberán planearse, ejecutarse y evaluarse el conjunto de las políticas y programas en materia de Desarrollo Social de la Administración Pública del Distrito Federal; éste es un requisito indispensable para todos y cada uno de los Programas Sociales, lo cual podemos corroborar en el capítulo Séptimo de esta ley, en el cual se cuenta con un apartado específico destinado a los Programas de Desarrollo Social.

En este mismo Capítulo se encuentra claramente definido que todos los Programas Sociales deberán contar con lineamientos y mecanismos de operación los cuales permiten tener claramente definidos los siguientes elementos: i) La entidad o dependencia responsable del programa, ii) Los objetivos y alcances, iii) Sus metas físicas, iv) Su programación presupuestal, v) Los requisitos y procedimientos de acceso, vi) El procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, vii) Los mecanismos de evaluación y los indicadores, viii) Las formas de participación social y ix) La articulación con otros programas sociales.

Para lograr una clara correlación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*” con los principios de la Política de Desarrollo Social es necesario tomar en cuenta las Reglas de Operación vigentes para dicho Programa, análisis que se presenta en el Cuadro 10; donde se observa que, en general, el Programa cumple con los principios de la Política de Desarrollo Social en lo referente a la Universalidad, Igualdad, Equidad de Género y Equidad Social, pues da cobertura por igual a todos los “alumnos” inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y beneficiarios del Programa *Prepa Sí* que cursan el primer año del nivel Superior, 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), sin presentarse en algún momento algún tipo de discriminación (sexual, racial etc.).

En el caso de los principios de Justicia Distributiva y Diversidad, el Gobierno del Distrito Federal reconoce que la población que no cuenta con algún tipo de seguridad social o algún tipo de seguro privado, debido a su situación laboral y/o a su bajo poder adquisitivo representa un grupo vulnerable que presenta cierta desigualdad social, ya que, ante la eventualidad de un accidente, esta población se enfrenta a gastos de atención médica que provocan que se posponga o se renuncie a los servicios médicos, o bien que se cubran dichos gastos a través de pagos directos que se realizan al momento de recibir la atención médica o el servicio de salud. Este tipo de gasto expone a las familias a enfrentar problemas económicos, dado que muchas veces representa una proporción significativa del ingreso familiar, es por eso que el Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*” brinda 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; para cubrir este objetivo, el Programa “*Va Segur@*” se articula con diversos programas debido a su carácter universal (para todos los estudiantes de escuelas públicas), como son el Programa de Estímulos para el Bachillerato Universal (*Prepa Sí*), el Programa Niños Talento y el Programa Educación Garantizada, cumpliendo así con los principios de Integridad y Territorialidad; así como con los Centros del DIF-DF.

Por otra parte, los principios de Exigibilidad y Participación se encuentran claramente estipulados en las Reglas de Operación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*”, en el sitio web de su instancia rectora, Fideicomiso Educación Garantizada (<http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/>), en el apartado de Transparencia se cuenta con un acervo de Evaluaciones Internas realizadas por la Dirección de Evaluación dependiente del Fideicomiso Educación Garantizada, avances del Programa, marco normativo, entre otros.

Cuadro 10. Observancia de los Principios de Desarrollo Social por parte del Programa *Va Segur@* (1)

PRINCIPIOS	CONCEPTO	OBSERVACIONES
Universalidad	La política de desarrollo social 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.	El Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares " <i>Va Segur@</i> " cuenta con ciertos requisitos de ingreso (apartado E inciso I de las reglas de operación vigentes), ya que esta destinado a una población en específico (apartado B de las reglas de operación vigentes), dentro de esta delimitación de la población en ningún momento existe discriminación de algún tipo (sexual, racial etc.).
Igualdad	Constituye el objetivo principal del desarrollo social y se expresa en la mejora continua de la distribución de la riqueza, el ingreso y la propiedad, en el acceso al conjunto de los bienes públicos y al abatimiento de las grandes diferencias entre personas, familias, grupos sociales y ámbitos territoriales.	Ante la eventualidad de un accidente, la población que no cuenta con algún tipo de seguridad social o algún tipo de seguro privado, debido a su situación laboral y/o a su bajo poder adquisitivo, se enfrenta a gastos de atención médica que provocan que se posponga o se renuncie a los servicios médicos, o bien que se cubran dichos gastos médicos a través de pagos directos que se realizan al momento de recibir la atención médica o el servicio de salud. Es prioridad del Programa abatir esta desigualdad.
Equidad de Género	La plena igualdad de derechos y oportunidades entre mujeres y hombres, la eliminación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación basada en los roles de género y una nueva relación de convivencia social entre mujeres y hombres desprovista de relaciones de dominación, estigmatización, y sexismo.	El Programa permite el libre acceso y disfrute del mismo, a todos los "alumnos" inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y beneficiarios del Programa <i>Prepa Si</i> que cursan el primer año de la Educación Superior, 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), en ningún momento se hace alguna distinción de género. En el año 2011 el Programa atendió 13 mil 799 beneficiarios; de los cuales el 39.4% eran niñas, mientras que el 60.6% eran niños.
Equidad Social	Superación de toda forma de desigualdad, exclusión o subordinación social basada en roles de género, edad, características físicas, pertenencia étnica, preferencia sexual, origen nacional, práctica religiosa o cualquier otra.	El programa permite el libre acceso y disfrute del mismo a toda la población objetivo; en ningún momento se presenta exclusión social alguna.
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.	La población que no cuenta con algún tipo de seguridad social o algún tipo de seguro privado, debido a su situación laboral y/o a su bajo poder adquisitivo representa un grupo vulnerable que presenta cierta desigualdad social.

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Cuadro 10. Observancia de los Principios de Desarrollo Social por parte del Programa *Va Segur@* (2)

PRINCIPIOS	CONCEPTO	OBSERVACIONES
<p>Diversidad</p>	<p>Reconocimiento de la condición pluricultural del Distrito Federal y de la extraordinaria diversidad social de la ciudad que presupone el reto de construir la igualdad social en el marco de la diferencia de sexos, cultural, de edades, de capacidades, de ámbitos territoriales, de formas de organización y participación ciudadana, de preferencias y de necesidades;</p>	<p>El Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares "<i>Va Segur@</i>" busca construir igualdad social brindando la seguridad de que los "alumnos" inscritos en las escuelas públicas de la entidad y residentes en el Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, bachillerato y beneficiarios del Programa <i>Prepa Sí</i> que cursan el primer año de la Educación Superior ya 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) 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.</p>
<p>Integridad</p>	<p>Articulación y complementariedad entre cada una de las políticas y programas sociales para el logro de una planeación y ejecución multidimensional que atiendan el conjunto de derechos y necesidades de los ciudadanos.</p>	<p>El Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares "<i>Va Segur@</i>" se articula con los otros programas sociales de la institución que lo opera para lograr su correcta aplicación en la sociedad (Fideicomiso Educación Garantizada):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Programa de Estímulos Para el Bachillerato Universal Prepa Sí. • Programa Niños y Jóvenes Talento • Programa Educación Garantizada <p>Así como con la Dirección Ejecutiva de Atención a la Niñez del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal que tiene a su cargo los Centros DIF-DF.</p>
<p>Territorialidad</p>	<p>Planeación y ejecución de la política social desde un enfoque socio espacial en el que en el ámbito territorial confluyen, se articulan y complementan las diferentes políticas y programas y donde se incorpora la gestión del territorio como componente del desarrollo social y de la articulación de éste con las políticas de desarrollo urbano.</p>	<p>Para la atención y uso de este beneficio el Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares "<i>Va Segur@</i>" se cuenta con un Centro de Atención Telefónica (CAT), por medio del cual se reporta la emergencia y el centro canaliza al beneficiario al hospital de la Red de Atención más cercano.</p>

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Cuadro 10. Observancia de los Principios de Desarrollo Social por parte del Programa *Va Segur@* (3)

PRINCIPIOS	CONCEPTO	OBSERVACIONES
<p>Exigibilidad</p>	<p>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>Este principio se encuentra estipulado en el apartado M de las Reglas de Operación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “<i>Va Segur@</i>”.</p> <p><i>“M. LOS MECANISMOS DE EXIGIBILIDAD.</i></p> <p><i>Cuando un alumno sufra un accidente, la autoridad escolar, el padre, madre o tutor del alumno accidentado deberá comunicarse al teléfono 01-800-633-28-26 del Centro de Atención Telefónica (CAT), donde se les brindará la atención respectiva. En caso de no recibir la atención oportuna, llamar al teléfono 11-02-17-30, ext. 4048, de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada. En esta área podrán presentar en su caso, los documentos probatorios para solicitar el reembolso de gastos o bien solicitar se les informe el estado que guarda su trámite o el otorgamiento del beneficio, en el marco de las diferentes políticas y programas sociales y de la disposición presupuestal con que se cuente.”</i></p>
<p>Participación</p>	<p>Derecho de las personas, comunidades y organizaciones para participar en el diseño, seguimiento, aplicación y evaluación de los programas sociales, en el ámbito de los órganos y procedimientos establecidos para ello.</p>	<p>Para este apartado, la Ley de Desarrollo Social Para el Distrito Federal en su capítulo Octavo, artículos 39, 40 y 41, detalla todos y cada uno de los métodos con los que cuenta la sociedad y con los cuales podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social. De igual manera, en las Reglas de Operación vigentes del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “<i>Va Segur@</i>” en el apartado “N” se hace referencia a las formas de participación social, definiéndola como 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, sustentándola 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 buscará la difusión del Programa a través de las autoridades escolares y de los padres de familia. En el apartado “L” se detallan los indicadores a seguir para llevar al cabo la evaluación anual, con avances trimestrales. El Fideicomiso Educación Garantizada siendo la entidad que opera el Programa “<i>Va Segur@</i>”, a través de la Dirección de Evaluación realiza periódicamente Evaluaciones Internas, Documentos Diagnósticos, Encuestas de Satisfacción a Beneficiarios y Entrevistas al Personal Operativo, dentro de las cuales se integra de forma activa la participación de todos y cada uno de los elementos que integran el Programa (Beneficiarios, Padres y Personal Operativo).</p>

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Cuadro 10. Observancia de los Principios de Desarrollo Social por parte del Programa *Va Seguro* (4)

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 y a la prohibición del uso político-partidista, confesional o comercial de la información.	Los avances y logros del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares " <i>Va Seguro</i> " pueden ser consultados en línea en el apartado de Transparencia de la página del Fideicomiso Educación Garantizada (http://www.fideicomisoed.df.gob.mx/).
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 que profundice el proceso de construcción de ciudadanía de todos los habitantes.	Los resultados obtenidos por el Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares " <i>Va Seguro</i> " han demostrado que se cumple cabalmente con este principio. Dentro de la Matriz de Marco Lógico que se presenta en este documento se puede consultar el costo por alumno asegurado en el año 2010 y 2011, siendo de \$38.02 pesos y \$47.33 pesos por alumno asegurado, respectivamente.

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

IV.2.2. Eficacia y Eficiencia del Programa¹⁹

El sistema educativo se enfrenta a la problemática del fracaso escolar asociado, entre muchas otras cosas, a la reiterada repetición y sobre-edad de los estudiantes y al bajo rendimiento y/o abandono temporario de la escuela. Es poco usual que el retiro anticipado escolar de los niños y jóvenes sea un evento inesperado; por lo general, se manifiesta como una cadena de hechos que paulatinamente incrementan la posibilidad de abandono: inasistencias reiteradas y bajo rendimiento.

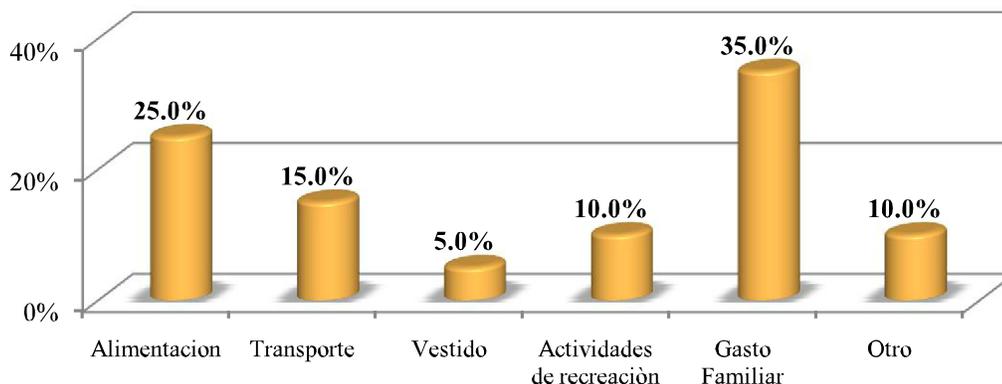
Una situación que afecta la trayectoria de los alumnos son las interrupciones de la escolaridad en diferentes momentos del año lectivo, motivadas por razones de trabajo, de salud o de decepción con la escuela (bajas calificaciones, dificultades de convivencia, etcétera). Un comportamiento igualmente de riesgo es el abandono interanual, que opera en aquellos alumnos que interrumpen su itinerario, habiendo completado un ciclo lectivo sin inscribirse en el siguiente.

Partiendo de lo anterior, el Programa *Va Segur@* operado a través del Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR), se convierte en el mecanismo propuesto por el Gobierno de la Ciudad de México para asegurar a toda la población de estudiantes que cursen la educación básica y media superior con el objetivo de que no se ausenten de las aulas escolares como consecuencia de un accidente personal escolar, y que además las familias de los niños y jóvenes no se vean afectadas en su economía por hacer frente al desembolso de un siniestro no previsto.

Pues como se pudo observar con anterioridad, el bajo nivel de ingreso, el no contar con un sistema de seguridad social y no poder acceder a un seguro privado de salud pueden ser factores que afecten el bienestar de una familia en caso de existir un accidente, 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 realizó ningún gasto. De ahí que, en la siguiente Gráfica se muestra el tipo de gasto familiar que tuvo que posponer para poder brindarle atención médica a su hijo a causa de un accidente escolar, donde, del total de ellos el 25 por ciento pospuso algún gasto referente a alimentación, 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.

¹⁹Este apartado da respuesta a la pregunta 1, 3 y 4 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Gráfica 10. Gasto que tuvo que posponer el tutor por el Accidente Ocurrido a su Hijo antes de que Existiera el Programa *Va Segur@*



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

Para poder brindar el seguro contra accidentes personales de escolares, el Fideicomiso Educación Garantizada del Gobierno del Distrito Federal, al inicio de cada año firma un contrato con una empresa privada para la prestación del servicio de aseguramiento en el ramo de accidentes personales de escolares, quienes se encargan de la difusión del Programa, brindar el servicio médico a los estudiantes cuando se reporta el incidente al Centro de Atención canalizándolo al hospital más cercano de la red de hospitales con que cuenta y el pago de indemnizaciones. En el año 2010, la vigencia del contrato fue del 1 de enero al 31 de diciembre, con un costo de \$61'410,052.00 pesos; con una población asegurada de 1'615,000 alumnos, lo que representa un costo por alumno asegurado de \$38.02 pesos y para 2011, la vigencia del contrato fue del 1 de enero al 31 de diciembre, 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 (ver Cuadro 11).

Cuadro 11. Inversión Per Cápita del Programa *Va Segur@*, para el Año 2010 y 2011

Año	Inversión (pesos)	Estudiantes Asegurados	Inversión Per Cápita (pesos)
2010	\$61'410,052.00	1'615,000	\$38.02
2011	\$78'091,200.00	1'650,000	\$47.33

Fuente: *Cédula de Autoevaluación del Programa* realizada por el Encargado del Programa *Va Segur@*. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

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; para lo cual cuenta con tres elementos como: *i*) la Dirección de Educación Garantizada, *ii*) la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes y *iii*) un asistente contratado por el régimen de honorarios.

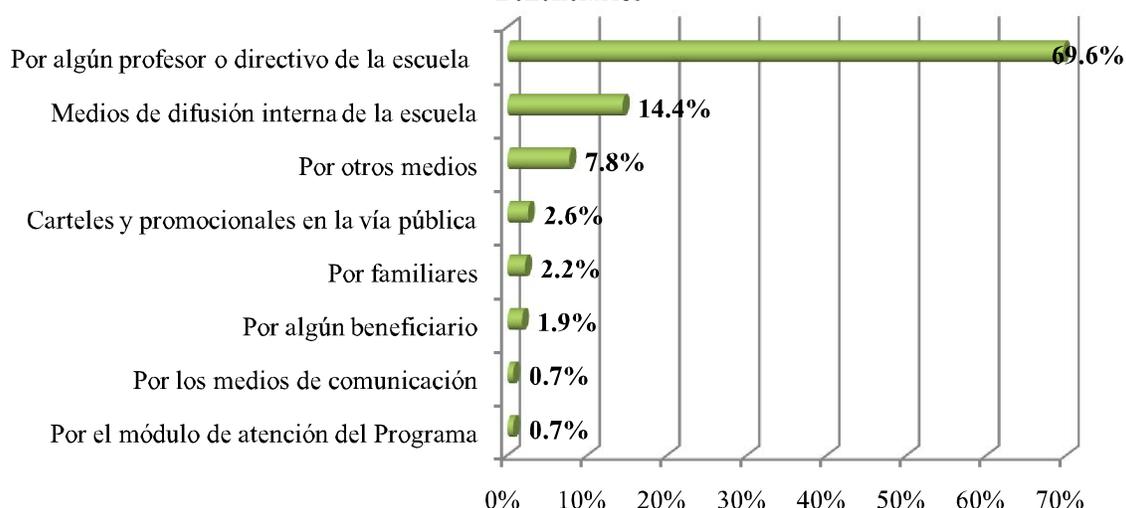
IV.2.2.1. Difusión del Programa

Para acceder al Programa *Va Segur@*, no es necesario inscribirse a ningún padrón o contar con alguna credencial para poder hacer efectivo el seguro, de ahí que, es de suma importancia la difusión de los beneficios que ofrece este seguro contra accidentes escolares, para poder brindar los servicios a la población beneficiaria adecuadamente. La empresa aseguradora es la encargada de la difusión del Programa a través de campañas de promoción por medio de carteles, calcomanías, dovelas, en diferentes sitios públicos; además, la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada tiene a disposición del público en general la página de Internet www.vaseguro.df.gob.mx, asimismo, tiene la encomienda de llevar al cabo la difusión en las escuelas públicas de la Ciudad de nivel básico y medio superior.

A partir de ello, para conocer que tanto conocimiento tienen los padres de los beneficiarios del Programa, en la encuesta aplicada se les realizaron diversos cuestionamientos, entre ellos que si el beneficiario antes de que le ocurriera el accidente ya conocía el Programa *Va Segur@*, en la que el 71.2% menciono no conocerlo por el 28.8% que dijo que sí.

Por otro lado, en lo que respecta como se enteraron del Programa, en la siguiente Gráfica se muestra que poco más de dos terceras partes de los padres de beneficiarios se enteraron de su existencia 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.

Gráfica 11. Medio por el cual se Enteraron del Programa *Va Segur@* los Padres de los Beneficiarios



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

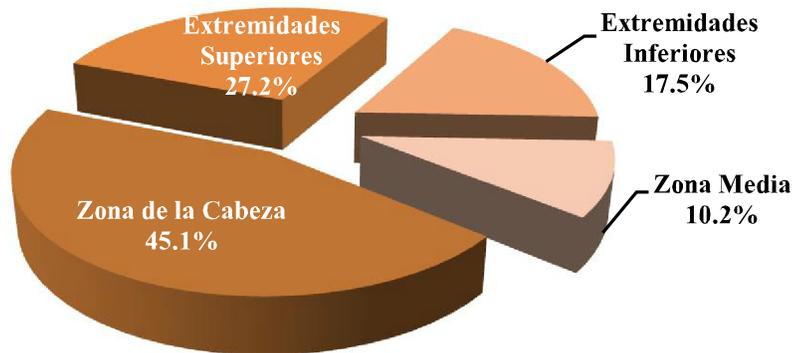
Como se mencionó con anterioridad en la Matriz de Indicadores del Programa, el 40.7% de los padres sabe que por el simple hecho de que su hijo es alumno de una escuela pública y residir en el Distrito Federal tiene derecho a un seguro contra accidentes escolares, además de que el 23.0% sabe que no necesita 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.

En lo referente a los beneficios, sólo 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.

IV.2.2.2. Atención de Accidentes Escolares

Como ya se mencionó en el apartado IV.2.1.2., 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 (ver Gráfica 12).

Gráfica 12. Parte del Cuerpo que se Lesionaron los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*, Ciclo Escolar 2010-2011



Fuente: Dirección de Evaluación con Información de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

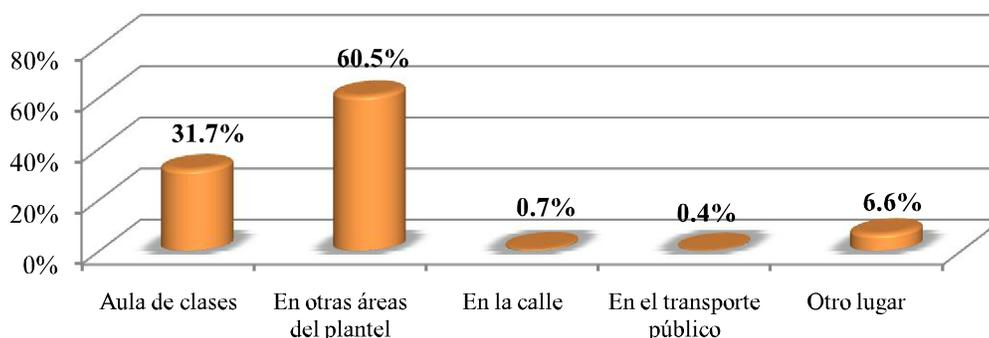
De acuerdo a la encuesta a padres de beneficiarios, el 93% hizo efectivo el Programa al momento del accidente y el 7% restante después. Mientras que, quien llamo al Centro de Atención Telefónica fue algún profesor o directivo de la escuela (94.1%), seguido del padre del beneficiario (3.7%).

Por otro lado, en la Gráfica 13 se muestra el lugar que especifican los padres donde ocurrió el accidente de sus hijos; se observa que la mayoría ocurren dentro del plantel, pues 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.

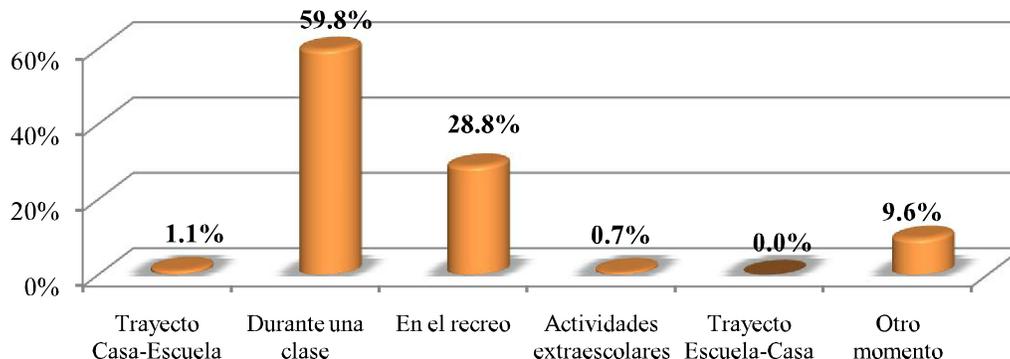
Se observa en la Gráfica 14, en el momento en que ocurrió el accidente el 59.8 % de los alumnos se encontraban en clase, el 28.8% en el recreo y el restante 11.4% ocurrió en el trayecto de la casa a la escuela, en actividades extraescolares, en el trayecto de la escuela a la casa o en otro momento.

Gráfica 13. Lugar en el que ocurrió el Accidente que fue Cubierto por el Programa



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

Gráfica 14. Momento en que ocurrió el accidente cubierto por el Programa

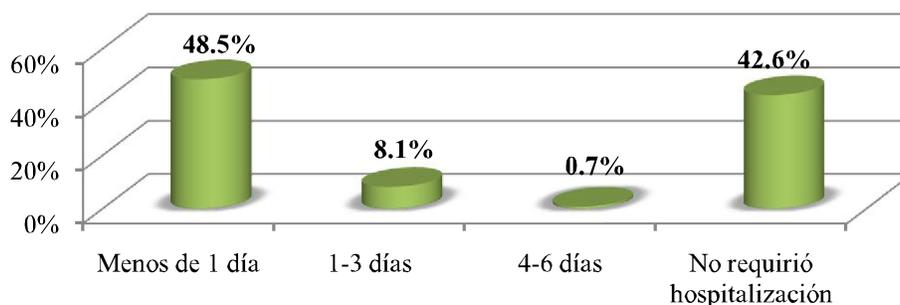


Fuente: Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa *Va Segur@*, Ciclo Escolar 2010-2011. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Uno de los aspectos a tener en cuenta a la hora de medir el impacto del Programa *Va Segur@* sobre la permanencia de los alumnos en las aulas escolares a consecuencia de un accidente personal, es el número de días que estuvo en el hospital después del accidente el beneficiario. 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 (ver Gráfica 15).

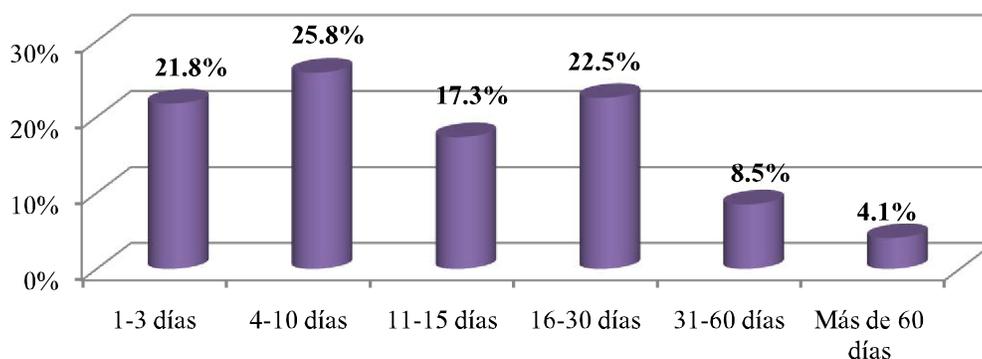
A pesar de que la mayoría de los beneficiarios no requirió hospitalización o tan sólo permaneció un día en el nosocomio, el tiempo de recuperación, como muestra la Gráfica 16, en la mayoría de los casos fue mayor, pues aproximadamente el 65% requirió de 1 a 15 días para su recuperación, asimismo.

Gráfica 15. Número de Días que el Beneficiario Permaneció en el Hospital



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

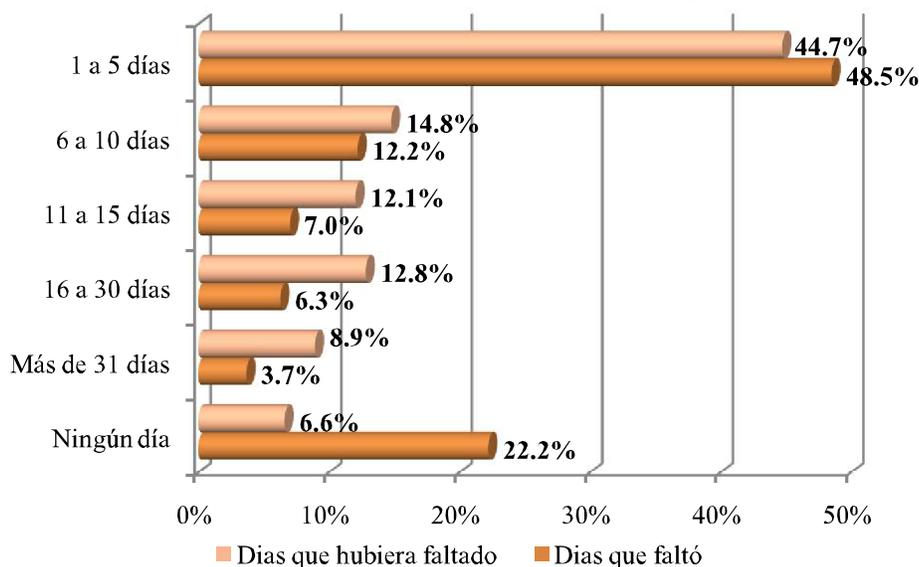
Gráfica 16. Número de Días que Tardó la Recuperación de la Lesión del Beneficiario



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

Con base en los días de recuperación mencionados por los encuestados en la gráfica anterior, en la Gráfica 17, se muestra que el 22.2% de los padres o tutores mencionó que el beneficiario no se ausentó de la escuela a consecuencia del accidente escolar; mientras que, el 48.5% de los entrevistados refirió que sus hijos faltaron de uno a cinco días de sus labores escolares; a su vez, el 19.3% coincide que faltaron de 6 a 15 días. Cabe mencionar que el 10.0% de los alumnos que sufrieron un accidente escolar de la muestra seleccionada faltó más de 15 días a la escuela; siendo estos casos los que más impacto tienen en la permanencia escolar debido a los días que pueden llegar a faltar a la escuela para su plena recuperación.

Gráfica 17. Número de Días que el Beneficiario Faltó a la Escuela por el Accidente y que Hubiera Faltado de no Contar con Atención Médica, de Acuerdo a la Percepción del Padre o Tutor



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

Si bien el Programa *Va Segur@* no elimina la posibilidad de que el alumno se ausente de la escuela debido a algún accidente, si presenta un impacto en reducir los días que el beneficiario falta a clases debido a la atención oportuna que brinda el Programa, lo cual queda confirmado al analizar el número de días que hubiera faltado el beneficiario a la escuela por no contar con la atención médica oportuna de acuerdo a la percepción de sus padres, pues el 44.7% considera que se hubiera ausentado de las aulas de clase de 1 a 5 días, seguido por el 26.8% que considera que hubiera faltado de 6 a 15 días y el 12.8% de 16 a 30 días.

Finalmente, de acuerdo a los padres o tutores, el 6.6% de ellos manifestó que su hijo a consecuencia del accidente escolar que le ocurrió no habría faltado ningún día a clases; en contra parte tenemos que el 8.9% de los encuestados dijo que si no hubiera recibido la atención médica del Programa su hijo hubiera tenido que ausentarse más de 30 días sus clases escolares, esto último muestra de la importancia de contar con la asistencia médica oportuna que brinda el Programa a los beneficiarios y como impacta en la permanencia escolar al reducir los días de ausencia escolar (ver Gráfica 17).

IV.2.3. Efectos del Programa en su Población Beneficiaria²⁰

Siempre un accidente escolar provoca reacciones de histeria, shock, llanto y descontrol tanto en padres como en el resto del alumnado, pero ¿qué impacto puede tener dicho accidente para el rendimiento escolar del estudiante accidentado al interrumpir su proceso escolar? Para ello se les preguntó a los padres de los

²⁰ Este apartado da respuesta a la pregunta 3 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

beneficiarios del Programa *Va Segur@* disminuyó el rendimiento escolar de su hijo a raíz del accidente, a lo que el 82.7% de los tutores manifestó que no se vio afectado.

Al analizar los efectos probables del Programa en los alumnos de escuelas públicas que hacen uso del seguro, un factor importante es el efecto que éste tiene en la reducción del abandono escolar; como se puede observar en el Cuadro 12, 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.

Al analizar esta percepción de los padres por el nivel de ingreso que tienen, se puede observar a cualquier nivel de ingreso que la percepción es similar, la mayoría esta 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%.

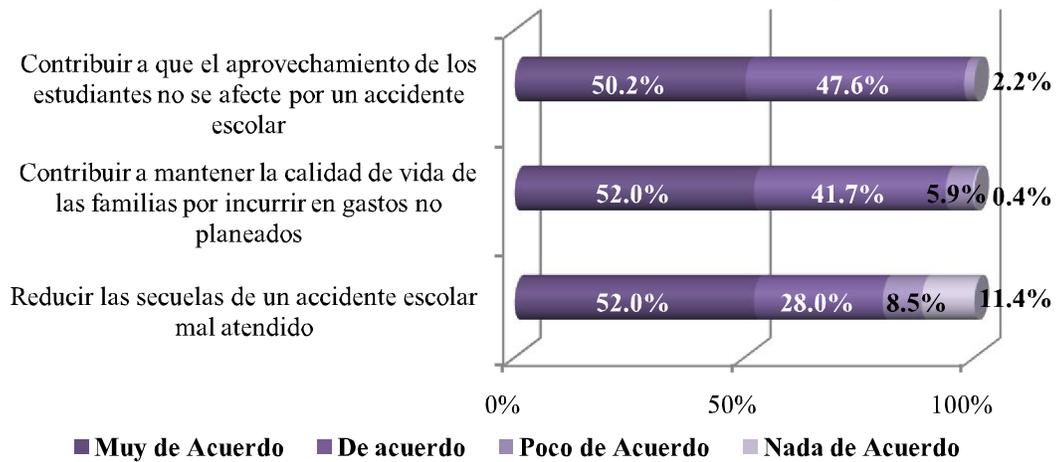
Cuadro 12. El Programa *Va Segur@* reduce el Abandono Escolar de los Estudiantes, de Acuerdo a los Padres o Tutores y su Nivel de Ingreso

Rango	Nada de Acuerdo	Poco de Acuerdo	De acuerdo	Muy de Acuerdo
Hasta 1 SM	12.5%	12.5%	25.0%	50.0%
Más de 1 hasta 2 SM	19.6%	9.3%	34.0%	37.1%
Más de 2 hasta 3 SM	21.7%	4.3%	24.6%	49.3%
Más de 3 hasta 5 SM	15.5%	0.0%	27.6%	56.9%
Más de 5 hasta 10 SM	12.0%	8.0%	12.0%	68.0%
Más de 10 SM	50.0%	0.0%	50.0%	0.0%
General	17.8%	5.9%	28.1%	48.1%

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

Por otro lado, en la siguiente Gráfica se muestran 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.

Gráfica 18. Efectos Probables del Programa *Va Segur@*, de Acuerdo a la Percepción del Padre o Tutor



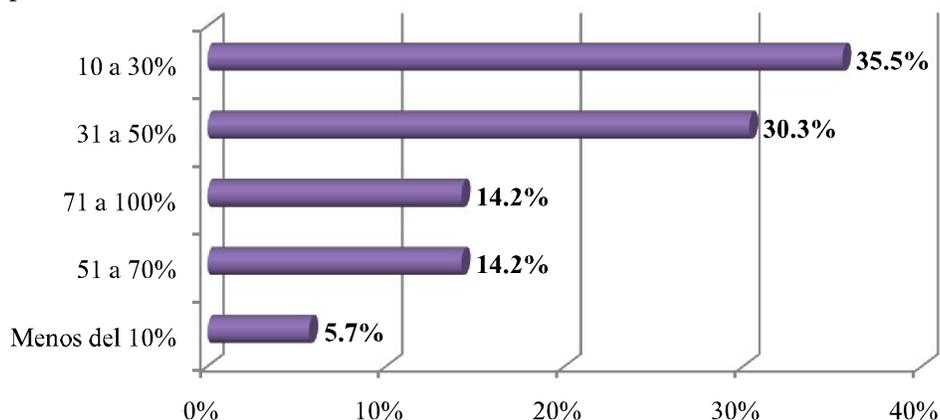
Fuente: Encuesta a Padres o Tutores de Beneficiarios del Programa *Va Segur@*, Ciclo Escolar 2011-2012. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Lo anterior, queda reafirmado, en que 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%).

Por otra parte, 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%.

En lo que se refiere al porcentaje de su ingreso que hubieran tenido que gastar para la atención del accidente escolar, 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 (ver Gráfica 19).

Gráfica 19. Porcentaje del Ingreso Familiar que Consideran los Padres de los Beneficiarios que Hubiera Representado el Gasto en la Atención del Accidente Escolar



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

Finalmente, se tiene que de el dinero que no se utilizo para brindar la atención médica de sus hijos a causa de un accidente escolar, el 92.2% de los padres afirman que es muy importante e importante el dinero ahorrado para gastarlo en alimentación, seguido del 59.1% es muy importante e importante para complementar el gasto familiar y el 47.8% considera que fue muy importante e importante para cubrir los gastos de transporte.

IV.2.4. Factores Internos y Externos que intervienen en el Funcionamiento del Programa²¹

La manera de definir quién de los agentes participantes está directa o indirectamente involucrados en el desarrollo del Programa *Va Segur@* y de qué manera contribuyen a resolver el problema planteado, se da a través de la identificación de sus intereses, su potencial y sus limitaciones. Del mismo modo, se pretende observar cómo perciben los diferentes grupos las causas y efectos del problema; y quiénes apoyan u obstaculizan el Programa.

Por ello, es importante para el buen desarrollo del Programa identificar a todos los involucrados y analizar sus expectativas con el propósito de aprovechar y potenciar el apoyo de éstos, darle mayor objetividad al proceso de planificación y concretar acuerdos entre los involucrados.

Para el caso del Programa *Va Segur@* podemos catalogar a los involucrados en tres grupos:

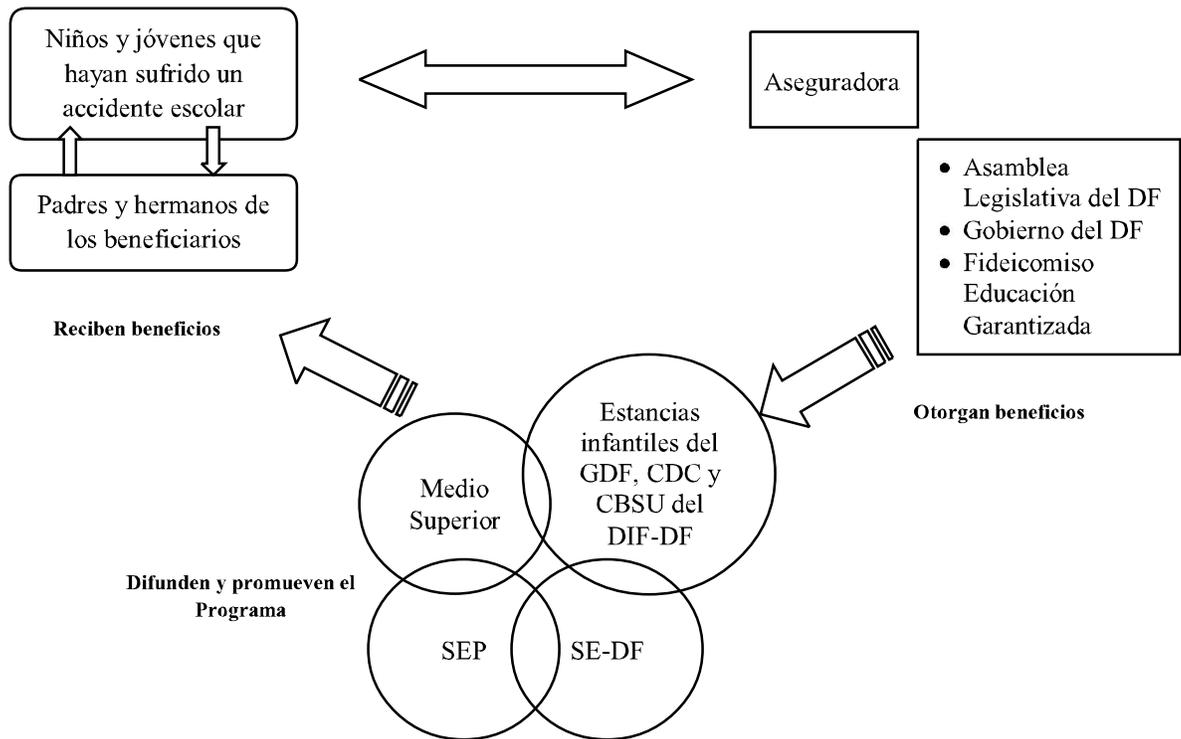
- i) Aquéllos que reciben los beneficios del Programa (beneficiarios directos y su familia);
 - ii) los que otorgan y operan el Programa (Gobierno del Distrito Federal (GDF), Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR), Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF) y empresa aseguradora)
- y;

²¹Este apartado da respuesta a la pregunta 2, 3, 4, 10, 11 y 12 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

iii) 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).

En la Figura 4, se muestra que el correcto funcionamiento del Programa depende no sólo de los operadores del Programa, sino de la adecuada comunicación con los actores intermediarios y los propios beneficiarios.

Figura 4. Mapa de Relaciones de los Involucrados del Programa *Va Segur@*



Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Ahora bien, en el Cuadro 13 se desglosa cada actor involucrado definiendo sus intereses y los obstáculos a los que podría enfrentarse el Programa al momento de su ejecución. Así, se tiene que los beneficiarios y sus familias poseen bajo poder de decisión en cuanto al desempeño del Programa y que son ellos los que directamente se ven afectados por la problemática existente, también se tiene que la principal dificultad a la que se 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.

Cuadro 13. Análisis de Involucrados del Programa *Va Segur@* (1)

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
<i>Beneficiarios (as)</i>	Alumnos de educación pública del DF de los niveles preescolar a nivel medio superior, Programa Universitarios Prepa Sí y Estancias infantiles del GDF, CDC y CBSU del DIF-DF que han sufrido un accidente escolar	Contar con el apoyo en caso de sufrir un accidente escolar	La falta de recursos económicos para hacer frente a un accidente escolar ocasiona bajos niveles de aprovechamiento y deserción escolar	Bajo: en su mayoría los beneficiarios son menores de edad y, sus familias, por sus características sociodemográficas tienen poco peso	Difusión del Programa entre la población
<i>Familia de los beneficiarios</i>	Padres y hermanos del beneficiario	Contar con el apoyo en caso de sufrir un accidente escolar			
<i>Promotor</i>	Gobierno del Distrito Federal	Reducir las brechas de desigualdad entre la población	La no conclusión de estudios por cuestiones económicas genera inequidad e incrementa la desigualdad entre los habitantes del Distrito Federal	Muy alto: es el rector de la política social del Distrito Federal	
<i>Responsable del Programa</i>	Fideicomiso Educación Garantizada (FIDEGAR)	Que los estudiantes que hayan sufrido un accidente escolar accedan al apoyo que brinda el Programa y no deserten		Alto: es responsable de administrar los recursos destinados al Programa de forma eficiente y eficaz	Diseñar estrategias de atención a los beneficiarios que hagan más eficiente la aplicación de los recursos del erario público
<i>Financista</i>	Asamblea Legislativa del Distrito Federal asigna presupuesto al Gobierno de la Ciudad de México y éste, a su vez, al FIDEGAR	Distribución y uso eficiente de los recursos públicos	Existencia de inequidad social	Muy alto: junto con la Jefatura de Gobierno diseña y autoriza la aplicación de las líneas de política social	
<i>Instituciones de Educación</i>	Secretaría de Educación Pública (SEP) Secretaría de Educación (SE) del Distrito Federal	Asegurar que los niños y jóvenes en edad normativa asistan a la escuela	Obstáculo para el buen desarrollo de las habilidades de los estudiantes	Alto: es responsable de administrar los servicios educativos del Distrito Federal Medio: ya que no controla los servicios educativos del Distrito Federal (a excepción del IEMS)	Falta de coordinación y facilidades para acceder a los planteles de educación Al no estar descentralizada la educación en el D. F. la SE depende de las negociaciones con la SEP

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

Cuadro 13. Análisis de Involucrados del Programa *Va Segur@* (2)

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
<i>Dependencias de Gobierno</i>	Estancias infantiles del Gobierno del Distrito Federal	Organismos gubernamentales que brindan servicio de atención a los niños y jóvenes de la Ciudad.	Inasistencia a los diferentes servicios que se prestan.	Bajo: No tiene injerencia en el desempeño y operación del Programa, solo canaliza a su población que sufre un accidente para que se le brinde la atención.	Baja difusión del Programa en estas dependencias 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)				
<i>Planteles de Educación</i>	IPN Nivel Medio Superior	Otorgar servicios de educación a los niños y jóvenes inscritos en sus planteles	Bajo aprovechamiento de los niños, ausentismo y deserción escolar	Bajo: tienen influencia sólo sobre su comunidad estudiantil	Si el Programa no tiene una buena difusión entre las autoridades de las instituciones de educación, éstas pueden considerarlo ajeno a las necesidades de su alumnado y dificultar la colaboración
	UNAM Nivel Medio Superior				
<i>Empresa proveedora del servicio</i>	SEP: Escuelas de nivel básico y medio superior de orden Federal (CONALEP, DGETI, COLBACH...)	Incrementar su rentabilidad	Contrato de servicios de un seguro contra accidentes	Bajo: tiene otorgado un contrato anual el cual puede ser rescindido en caso de incumplimiento	Seguimiento de la atención a los usuarios del servicio con objeto de brindar un servicio de calidad
	Empresa de seguros que presta el servicio de aseguramiento y que asume la obligación del pago de la indemnización cuando se produzca el siniestro				

Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

IV.2.4.1. Aciertos, Obstáculos y Debilidades del Programa

A través de las evaluaciones internas al Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares *Va Segur@* se realizó un análisis sobre los principales hallazgos con base en la información disponible, tanto de gabinete como de campo; destaca entre los aciertos que al nivel interno se observa la congruencia entre lo diseñado y la forma de operar, tal y como se establece en las Reglas de Operación vigentes. Asimismo, 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, con lo cual se cumple con lo dispuesto legalmente.

Como ya se ha mencionado, la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada lleva al cabo procesos de evaluación de manera periódica, con la intención de realizar seguimiento y control del Programa; para detectar áreas de oportunidad y poder incidir y mejorar el desempeño de éste; así como, conocer el grado de satisfacción de los beneficiarios y la calidad de los procesos. De esta forma, a partir de las evaluaciones se han implantado medidas correctivas sobre los procesos de operación y la atención a los beneficiarios.

En el mismo sentido, mediante la aplicación de los diversos instrumentos para la recopilación de información para las evaluaciones, se ha logrado tener mecanismos de monitoreo y seguimiento de los beneficiarios del Programa; además, con base en la Metodología de Marco Lógico, se generó la Matriz de Indicadores del Programa, la cual en una de sus columnas establece las fuentes de información o medios de verificación que se utilizarán para obtener los datos necesarios para calcular los indicadores, así como la frecuencia con la que se recopilará, estos métodos y fuentes de recolección de información permiten evaluar y monitorear el logro de los objetivos que se persiguen con la instrumentación del Programa, los cuales se encuentran claramente definidos; además, debido a la estructura que marca la metodología, guardan estricta relación con los objetivos del Programa en sus diferentes niveles. Al analizarlo, se observa que el Programa es congruente en su lógica interna con el problema que busca resolver, ya 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.

Cabe mencionar, que el Programa cuenta con procesos de monitoreo y seguimiento establecidos en el Manual de Procedimientos del Fideicomiso Educación Garantizada, pues la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes 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.

Además, se cuenta con un contrato administrativo que cubre el total de la matrícula pública a nivel preescolar, primario, secundario, bachillerato y “Universitarios Prepa Sí”. Mientras que, la empresa aseguradora cuenta con una amplia oferta de instituciones privadas, distribuidas en toda la Ciudad, para brindar la atención médica de calidad a los beneficiarios.

En el contexto externo, el 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, ha ocasionado que al momento de usar el seguro contra accidentes escolares los beneficiarios no conozcan los diferentes beneficios que les brinda el Programa, pues no sólo se trata de la atención del accidente, sino además comprende indemnizaciones por pérdidas de órganos o miembros y el pago de servicios adicionales, entre otros.

Otro aspecto a considerarse es que la información con la que se 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 resueltas. Cabe aclarar que, al tener problemas de difusión del Programa por los aspectos antes mencionados, es factible que alguna inconformidad se quedo sin ser escuchada.

IV.2.4.2. La Calidad de los Servicios y sus Posibilidades de Mejora

En cuanto a los servicios que presta el Programa *Va Segur@*, tenemos que para hacer uso del seguro, primeramente se debe de llamar al Centro de Atención Telefónica, para después ser canalizado al hospital más cercano de la red de hospitales con las que tiene convenio la empresa aseguradora, de ahí que en este apartado se describe la satisfacción de los padres de los beneficiarios en cada uno de los servicios prestados.

Ahora bien, en lo que respecta al grado de satisfacción de los padres o tutores en la atención telefónica, hospitalaria y en caso de alguna incidencia de los beneficiarios, en el Cuadro 14 se puede observar que éstos están muy satisfechos y satisfechos en la atención hospitalaria, ya 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; en lo 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.

Cuadro 14. Satisfacción de los Padres o Tutores de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*

Satisfacción	Atención Telefónica	Atención Hospitalaria	Atención de una Incidencia
Muy Satisfecho	27.6%	83.8%	71.4%
Satisfecho	5.3%	10.0%	16.8%
Algo	2.0%	2.6%	2.3%
Poco	0.0%	2.2%	3.1%
Nada	0.4%	1.1%	1.9%
No aplica	64.6%	0.4%	4.6%

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

Uno de los aspectos que más gustaron a los padres o tutores de los beneficiarios del Programa fue el buen trato recibido al momento de la atención hospitalaria, ya que el 62.2% así lo manifestó, seguido del 59.5% que 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 si han requerido este servicio, la mayoría menciona el buen trato como aquello que más gustó (ver Cuadro 15).

El caso contrario al anterior, en el Cuadro 16 donde se refleja lo que no gustó a los padres de familia o tutores de los beneficiarios al hacer uso de los servicios del Programa *Va Segur@*, donde aproximadamente el 95% de los usuarios no refleja ningún mal trato en la atención recibida.

Cuadro 15. Lo que Gustó del Trato en la Atención Recibida a los Padres de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*

Respuesta	Atención Telefónica	Atención Hospitalaria	Atención de una Incidencia
Buen trato	27.4%	62.2%	59.5%
Buena Organización	0.4%	5.9%	19.1%
Rapidez	3.0%	26.7%	14.0%
Otro	11.7%	4.1%	1.6%
No aplica	57.5%	1.1%	5.8%

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

Cuadro 16. Lo que No le Gustó del Trato en la Atención Recibida a los Padres de los Beneficiarios del Programa *Va Segur@*

Respuesta	Atención Telefónica	Atención Hospitalaria	Atención de una Incidencia
Mala Atención	0.4%	1.5%	1.1%
Mala Organización	0.7%	0.7%	1.1%
Demora	1.1%	2.6%	1.5%
Otro	2.2%	0.7%	0.4%
No aplica	95.6%	94.5%	95.9%

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

Por otra parte, de acuerdo a la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes, el 100% de los estudiantes que solicitan atención por parte del Programa son atendidos. Sin embargo debido a la forma en que opera el Programa, la aseguradora es la única que se encarga, a través de su centro de contacto, de tener la relación directa con los estudiantes, ya que es a partir de los ejecutivos de éste que se determina si la llamada que realiza el interesado procede o no. En este sentido, los motivos por los que no sería atendido un estudiante son: no estudiar en el Distrito Federal, que el incidente reportado no esté cubierto por la póliza (suicidio,

envenenamiento, enfermedad...), que el menor no esté inscrito en una escuela pública, entre otras causas que marca el contrato. Sin embargo, el monitoreo de dicha información está fuera del alcance de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes por lo que a ésta sólo se le entregan los reportes de los estudiantes atendidos desconociendo si existieron estudiantes que fuesen mal informados o no atendidos. En este sentido es importante que la Dirección de Educación Garantizada, por medio de la Coordinación del Programa vea la manera de poder implementar una estrategia para poder darle el adecuado seguimiento.

Si bien es cierto, la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes, realizó una campaña de difusión dirigida a los padres de familia de los alumnos de las escuelas públicas ubicadas en el Distrito Federal con la finalidad de que conocieran el seguro escolar que se les brinda, no se ha logrado la correcta difusión del mismo, tal y como se pudo constatar en los componentes que integran la Matriz de Indicadores del Programa presentada en este documento.

IV.3. Opiniones y Percepción sobre el Programa

IV.3.1. Participación Ciudadana²²

Desde la perspectiva normativa, el término de participación ciudadana se refiere a la respuesta, individual o colectiva, de la sociedad a una convocatoria realizada por parte de las autoridades gubernamentales en aquellos espacios institucionales que éstas designan o crean; de este modo y en cumplimiento con la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, en su Capítulo Octavo, artículos 39, 40 y 41, en donde se establecen los lineamientos para la participación social²³; adicional a los mecanismos de participación de la

²²Este apartado da respuesta a la pregunta 8 y 9 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

²³*Artículo 39.* La sociedad podrá participar activamente en la planeación, programación, implementación y evaluación de los programas y acciones de Desarrollo Social, de acuerdo a lo establecido por la ley y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal. Las organizaciones civiles y sociales, las instituciones académicas, las organizaciones empresariales y todas aquellas cuyos objetivos se comprendan en el concepto de Desarrollo Social, podrán participar con el Gobierno en la ejecución de políticas de Desarrollo Social, sin perjuicio de las obligaciones que la ley impone a la Administración, así como generar iniciativas de proyectos y programas que serán presentadas a la Secretaría.

Artículo 40. La Administración, para ampliar la satisfacción de las necesidades de la población en materia de Desarrollo Social, podrá firmar convenios de colaboración con organizaciones civiles o grupos de ciudadanos organizados para la ejecución de proyectos y programas.

Artículo 41. Con el fin de fomentar la participación de la ciudadanía en el Desarrollo Social se promoverá la constitución de Fondos de Desarrollo Social, Programas de Coinversión y de Asistencia y Financiamiento a Organizaciones Civiles, en los que tanto gobierno como organizaciones civiles, organizaciones sociales, instituciones académicas, grupos empresariales y agencias de cooperación concurren con recursos de todo tipo para el desarrollo de proyectos de innovación en el Desarrollo Social.

Los objetivos de los Fondos de Desarrollo Social, Programas de Coinversión y de Asistencia y Financiamiento a Organizaciones Civiles podrán ser para:

- I. Desarrollar investigación que contribuya al conocimiento de la realidad social del Distrito Federal, así como al desarrollo de alternativas de solución;
- II. La evaluación de las acciones de los distintos agentes que intervienen en políticas, programas y proyectos de Desarrollo Social; y

ciudadanía que se encuentran plasmados en los apartados F, K, L, M y N de las Reglas de Operación del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*”, donde se describen claramente las formas en cómo la ciudadanía puede llevar a cabo consultas, recursos (queja e inconformidad), los mecanismos de exigibilidad y las formas de participación social²⁴, la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada realizó este año una encuesta a padres de familia del Programa “*Va Segur@*” vía telefónica, con el objetivo de recolectar información sobre sus características socio-demográficas, económicas, percepción del Programa e impacto del apoyo económico. La forma en como se determina la aplicación de dichos cuestionarios es mediante el diseño de una muestra representativa del total de la población beneficiaria del Programa.

-
- III. El fomento y el apoyo directo a proyectos de atención a grupos específicos en el reconocimiento y ejercicio de sus derechos, la atención de sus necesidades básicas, la promoción de la equidad, el respeto a los derechos humanos, la construcción de una cultura de la igualdad y la diversidad, el logro de la equidad de género, así como el apoyo concreto a proyectos de producción, construcción, comercialización, financiamiento, abasto, dotación de servicios básicos y capacitación que tiendan a innovar las concepciones, acciones y estrategias de Desarrollo Social.

²⁴En el apartado “*F. Procedimientos de instrumentación*” se describen 5 puntos esenciales para la correcta aplicación del programa en la sociedad:

- I. 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.
- II. REGISTRO.- No es necesario inscribirse, ni realizar ningún trámite administrativo para tener derecho a los beneficios de este programa.
- III. ABASTO.- Se contratará una compañía aseguradora la cual proveerá la infraestructura de hospitales y médicos para la operación del programa.
- IV. 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, la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes Escolares 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.
- V. EVALUACIÓN.- El servicio prestado por la compañía de seguros será evaluado por el Fideicomiso a través de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes Escolares.

El apartado “*K. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana*” detalla la forma en como se puede interponer este recurso:

“La interposición de las quejas sobre la atención y calidad del servicio brindado por el Programa Va Segur@, se podrá realizar 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](http://www.vaseguro.hi5.com).”

En el apartado “*L. Mecanismos de evaluación*” se detallan los indicadores a seguir para llevar a cabo la evaluación anual, con avances trimestrales.

En el apartado “*M. Mecanismos de exigibilidad.- Cuando un alumno sufra un accidente, la autoridad escolar, el padre, madre o tutor del alumno accidentado deberá comunicarse al teléfono 01-800-633-28-26 del Centro de Atención Telefónica (CAT), donde se les brindará la atención respectiva. En caso de no recibir la atención oportuna, llamar al teléfono 11-02-17-30, ext. 4048, de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes Escolares del Fideicomiso Educación Garantizada.*

En esta área podrán presentar en su caso, los documentos probatorios para solicitar el reembolso de gastos o bien solicitar se les informe el estado que guarda su trámite o el otorgamiento del beneficio, en el marco de las diferentes políticas y programas sociales y de la disposición presupuestal con que se cuenta.”

En el apartado “*N. Formas de Participación Social*” se hace referencia a las formas de participación social definiéndola como 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, sustentándola 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 buscará la difusión del programa a través de las autoridades escolares y de los padres de familia.

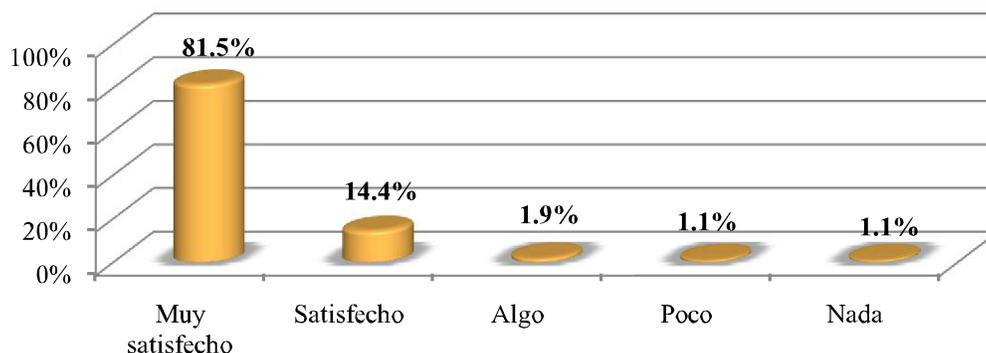
Estas encuestas se basan en medir la operación actual del Programa y la satisfacción que los padres de los beneficiarios reportan de cada uno de los procesos llevados al cabo por el mismo; una vez recopilada la información y contando con las áreas de oportunidad que presenta el Programa, estos datos son retomados por el Fideicomiso Educación Garantizada, siendo éste el encargado de direccionar el rumbo del proyecto.

IV.3.2. Satisfacción y Sugerencias de los Beneficiarios²⁵

El análisis de satisfacción se vuelve una parte fundamental de la evaluación, ya que permite tener un diagnóstico sobre la capacidad de la institución al momento de gestionar un Programa, donde se analizan las problemáticas fundamentales, el cual sirve para reorientar e implantar acciones dentro de los procesos de planeación, control y seguimiento. El grado de satisfacción es un indicador revelador, el cual se obtiene durante el proceso de consumo o utilización de bienes y/o servicios, es decir un proceso de comparación que realiza el sujeto entre sus expectativas y el rendimiento percibido.

En este apartado se analiza el grado de satisfacción de los padres o tutores de los beneficiarios con el desempeño del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares, *Va Segur@*; a través de la encuesta realizada por la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada, en la cual se pretende conocer de manera general el grado de satisfacción con el Programa, la Gráfica 20 muestra que el 95.9% de los encuestados manifiesta que se encuentra muy satisfecho y satisfecho con el Programa, mientras que solamente el 4.1% restante menciona estar algo, poco y nada satisfecho con el Programa, situación que manifiesta la buena atención en los servicios prestados.

Gráfica 20. Grado de Satisfacción de los Padres o Tutores en relación al Programa *Va Segur@*



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

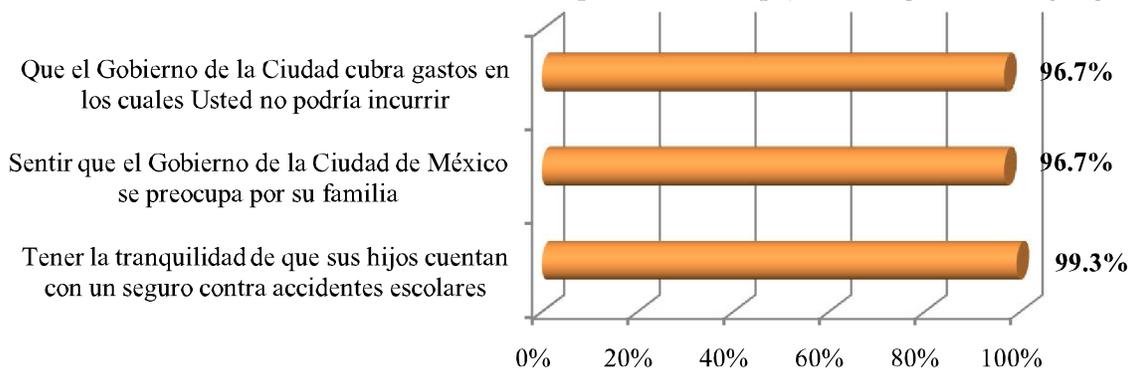
A su vez cabe mencionar que el promedio de calificación que los padres o tutores otorgan al Programa es de 9.55 sobre una escala de 1 a 10, es decir muy similar al porcentaje de padres satisfechos.

²⁵Este apartado da respuesta a la pregunta 6y 7 del inciso 3 de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (EVALÚA-DF) el 29 de diciembre de 2011 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.

Como resultado de lo anterior, el 97% menciona que volvería 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 brindaron una atención rápida y de calidad (78.4%), además de que les representa un apoyo en su economía familiar (13.1%), al no realizar ningún gasto.

Es importante mencionar, que más del 95% de los padres de los beneficiarios manifiestan que tienen la tranquilidad de que sus hijos cuentan con un seguro contra accidentes escolares, además, de que tienen la satisfacción de que el Gobierno del Distrito Federal se preocupe por su familia y que le ayuda a cubrir gastos en los cuales no podrían cubrir (ver Gráfica 21).

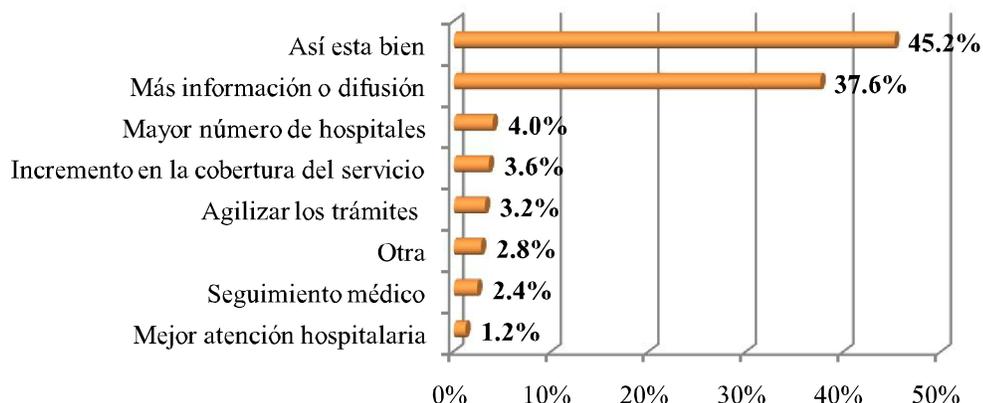
Gráfica 21. Satisfacciones de los Padres o Tutores por Recibir el Apoyo del Programa *Va Segur@*



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

Como se ha podido observar hasta ahora, el Programa *Va Segur@* toma en cuenta los puntos de vista de sus beneficiarios; quienes además tienen la libertad de emitir sugerencias que ayuden a mejorar el Programa; sin embargo, como se observa en la Gráfica 22, el 45.2% de los padres menciona que así cómo opera el Programa esta bien, por lo cual no tienen recomendaciones, en tanto que el 37.6% indica 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, la agilización en los trámites para acceder al servicio del hospital, el seguimiento médico a los beneficiarios hasta su completa recuperación y una mejor atención hospitalaria son inferiores al 5%.

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).

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a la Evaluación Interna de Resultados e Impacto del Programa Seguro Contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*” y una vez valorados los aspectos establecidos en los Lineamientos emitidos por EVALÚA-DF²⁶, que incluyen el análisis de los resultados obtenidos, los más importantes son los indicadores calculados mediante la Matriz de Marco Lógico del Programa; para posteriormente, dar respuesta a si el Programa ha llegado a su población objetivo, su eficiencia y eficacia, los efectos sobre sus beneficiarios y los factores internos y externos que han permitido u obstaculizado su operación; para finalmente, hacer mención sobre percepción de los beneficiarios respecto de su satisfacción y sugerencias; en el presente apartado se describen las principales conclusiones y las recomendaciones de la evaluación.

V.1. Criterios Concluyentes de Análisis del Objeto de Evaluación

En un principio la lógica vertical del programa permitió examinar los vínculos causales entre los distintos niveles de objetivos del proyecto. Así, se encontró que el Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares *Va Segur@* tiene coherencia y suficiencia en los diferentes niveles de objetivos planteados, pues como parte de las acciones que realiza el Programa se ha asegurado a todos los estudiantes de educación pública del Distrito Federal de los niveles preescolar, primaria, secundaria, medio superior y beneficiarios del Programa *Prepa Sí* que cursan el primer año en el nivel superior y 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), para ello brinda atención médica a los estudiantes que sufren un accidente escolar durante sus actividades escolares o dentro de los planteles, durante el traslado ininterrumpido de su escuela a su casa 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

²⁶ Lineamientos para la Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales, publicados en la Gaceta Oficial del Distrito Federal el 29 de diciembre de 2011.

médicos por parto prematuro o aborto ocasionado por accidente cubierto, mediante el seguimiento de la atención médica brindada y el seguimiento de la atención telefónica.

El Programa es de carácter universal y no excluye a ningún estudiante que haya sufrido algún accidente escolar que este inscrito en una escuela pública y que resida en el Distrito Federal, teniendo que para el ciclo escolar un total de 9, 368 beneficiarios atendidos por accidente escolar.

Dada la naturaleza del Programa es difícil atender a un número similar de estudiantes tanto de mujeres (39.2%) como de hombres (60.8%), esto podría responder a factores como el tipo de juegos a los que se dedican los niños, a diferencia de las niñas. Los accidentes muestran un incremento a medida que los niños son mayores y participan más en distintos tipos de juegos, muchos de los cuales son más agresivos; además empiezan a practicar deportes que aumentan la tasa de accidentes, tal y como se observó al analizar la edad de los beneficiarios (65.9% tiene entre 6 y 12 años, el 25.2% tiene una edad de entre 13 y 15 años) y observar que poco más del 90% de ellos se encontraba estudiando al nivel primaria (55.5%) y secundaria (36.9%).

Asimismo, la mayor parte de los accidentes ocurren en las Delegaciones de Iztapalapa (29.9%) y Benito Juárez (9.7%), esto debido principalmente a la concentración de las escuelas en estas Delegaciones.

En lo que se refiere a las características socioeconómicas de las familias de los beneficiarios del Programa *Va Segur@*, se encontró que el 53.5% de ellas son nucleares, es decir que se encuentran conformadas por el padre, la madre y los hijos únicamente y el 22.1% pertenecen a familias extendidas, ya que incluyen a algún familiar que no es miembro nuclear, por otra parte, se obtuvo que son casados (56.5%) o viviendo en unión libre (16.6%); mientras que en poco más del 60% de los casos la familia está integrada por cuatro o cinco integrantes, de los cuales el 40.6% por ciento tiene 2 integrantes en su hogar que estudian.

Ahora bien, se encontró que el nivel escolar que predomina entre los padres y madres de los beneficiarios es la secundaria (25.1% y 36.9%, respectivamente), siendo la ocupación de los padres ser empleado, con 36.5% y la de las madres, ama de casa 49.6%.por consiguiente, más de la mitad de los hogares de los beneficiarios que ha atendido el Programa tiene un ingreso mensual máximo de tres salarios mínimos mensuales (menos de un salario mínimo 3.5%, de 1 y hasta 2 salarios mínimos 37.3% y de 2 y hasta 3 salarios mínimos mensuales 26.5%), lo que indica que el Programa está apoyando a familias que sin el Programa no hubieran podido hacer frente a un accidente escolar por el bajo nivel de ingresos que perciben; de tal suerte, los padres de los beneficiarios señalan que con toda certeza, de no haber contado con el apoyo, el estudiante habría dejado de estudiar temporalmente, situación que se confirma por el 32.0% de los entrevistados que dijo que no tenía ningún acceso a algún tipo de seguridad social y que la familia no destina nada al ahorro para poder atender este tipo de eventualidades (68.2%).Bajo esta perspectiva el uso del Seguro implicó necesariamente un ahorro a la economía de las familias pues no se vieron en la necesidad de desembolsar dicha suma de dinero.

Asimismo, se encontró que antes de que existiera el Programa *Va Segur@*, el 13.3% de los beneficiarios sufrió un accidente escolar, el cual fue atendido en el IMSS (30.6%) y en Instituciones Privadas (22.2%), donde, la atención que recibieron fue muy buena y buena (26.5% y 41.2%, respectivamente); siendo el gasto familiar (35.0%) y la alimentación (25.0%) los gastos que se tuvieron que posponer para brindarle la atención médica adecuada a sus hijos.

Por otra parte, para poder brindar el seguro contra accidentes escolares a la población objetivo, el Fideicomiso Educación Garantizada en 2010, destino una inversión per cápita de \$38.02 pesos y en 2011 de \$47.33 pesos.

Cabe mencionar, que los padres de los beneficiarios se enteraron del Programa por algún Profesor o Directivo (69.6%) y por los medios de difusión interna de la escuela (14.4%); y que el 45.1% de los beneficiarios se lesionaron la zona de la cabeza y el 27.2% las extremidades superiores; siendo la escuela el principal lugar donde ocurren los accidentes al momento de estar en clase (59.8%).

Del mismo modo, se encontró que alrededor del 57% de los beneficiarios del Programa requirieron hospitalización debido al accidente sufrido y que el número de días que los estudiantes necesitaron para recuperarse del siniestro fue de cuatro a diez días (25.8%) y de 16 a 30 días (22.5%) una vez atendido. En este sentido, de acuerdo a la percepción de los padres se redujo a entre 1 y 5 los días que faltaron a la escuela sus hijos por contar con el apoyo del seguro contra accidentes escolares (48.3%), pues hubieran sido hasta 10 días si no hubiera contado con el seguro (59.5%), es decir hubieran faltado el doble de días a la escuela.

Situación que queda confirmada al analizar que poco más de dos terceras partes de los entrevistados está muy de acuerdo y de acuerdo (48.1% y 28.1%, respectivamente) en que el Programa reduce el abandono escolar de los estudiantes que hacen uso del seguro contra accidentes escolares. Asimismo, el 82.7% de los padres o tutores de los entrevistados mencionaron que el rendimiento escolar de su hijo no se vio afectado a raíz del accidente escolar que tuvo.

Un aspecto importante de considerar en el desempeño de cualquier programa social es el nivel de satisfacción de sus beneficiarios, por lo que una de las formas más eficaces para conocerla es la aplicación de encuestas de percepción a su población beneficiaria. En el caso del Programa *Va Segur@*, se encontró que 95.9% de los padres o tutores de los beneficiarios se encuentran muy satisfechos y satisfechos, lo que a manera de calificación le valió, en una escala del 1 al 10, de 9.55. Al desagregar la satisfacción por la atención telefónica, hospitalaria y de una incidencia es muy similar la satisfacción asignada; debido principalmente a que el 58.8% de los padres considera que hubiera gastado entre el 31 y el 100% de su ingreso familiar para poder brindarle la atención médica adecuada a su hijo a causa del accidente escolar.

En lo que se refiere a lo que les gustó en cuanto a la atención telefónica, hospitalaria y de una incidencia, se encontró que el 27.4%, 62.2% y 59.5% respectivamente manifestó que existió una buena atención en cada uno de esos aspectos.

Por su parte, entre las recomendaciones que hacen los padres de los beneficiarios del Programa tenemos que hace falta más difusión de la información acerca del Programa y de los beneficios que brinda (36.7%). Es importante mencionar que el 45.2% de los padres manifestó que así está bien el Programa.

A manera de conclusión y a partir del análisis realizado al Programa se encontró que se han tenido resultados favorables en lo que respecta a su desempeño, asimismo se ha contribuido al logro del objetivo planteado en sus Reglas de Operación y se ha podido constatar de acuerdo a la información brindada por los padres o tutores de los beneficiarios que éste ha incidido positivamente en la población que se ha atendido en el ciclo escolar estudiado y que se requiere modificar algunas cuestiones para efecto de que cada vez se les brinde una mejor atención a la población que requiere el apoyo.

V.2. Recomendaciones sobre el Programa

Una vez que se han presentado las principales conclusiones de la evaluación y se han mostrado las fortalezas y los objetivos cumplidos, en este apartado se identifican y presentan una serie de sugerencias o recomendaciones a fin de que el Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*” los considere en su proceso de enriquecimiento y mejora.

Recomendación 1. Promoción y difusión de los beneficios que brinda el Programa. Aun cuando en el Programa año con año se va incrementado el número de beneficiarios que reciben atención médica en el ciclo escolar, se hace necesaria la difusión de manuales, folletos, trípticos y carteles, donde, se difundan los alcances, características y beneficios del Programa *Va Segur@*, debido a que aun existe desinformación entre la población objetivo y así poder seguir brindando una atención médica oportuna y gratuita. Cabe mencionar, que el mayor desconocimiento es con respecto a los beneficios que ofrece el Programa como lo es el pago por un gasto desembolsado por un accidente escolar previo, las sumas aseguradas por muerte accidental y gastos funerarios, seguro por muerte colectiva, la indemnización por pérdidas orgánicas y la beca al beneficiario por muerte accidental del padre o tutor.

Recomendación 2. Promover una Cultura de Prevención de Accidentes Escolares. Se requiere poner énfasis en los elementos que constituyen una cultura de prevención de los accidentes y el reforzamiento de las medidas de seguridad personal, colectiva y comunitaria. Debido principalmente, a que el 93.0% de los padres de beneficiarios les gustaría recibir orientación para la prevención de accidentes escolares, ya que, el 18.1% considera que las instalaciones donde estudian sus hijos son inseguras, siendo las escaleras y/o pasillos las áreas del plantel que son más inseguras de acuerdo a los padres, además, de los salones de clases y las áreas de esparcimiento. De ahí que, es de suma importancia el trabajo interinstitucional para lograr el alcance óptimo a los habitantes de la Ciudad, a través de conferencias, pláticas, talleres, cursos, etc., lo cual debe verse como un elemento que contribuirá sustancialmente a mejorar la calidad de vida de los habitantes de nuestra ciudad, y que posteriormente redundará en un ahorro sustancial en los gastos de servicios médicos y mejorará nuestra productividad y competitividad. Para alcanzar el logro de los objetivos para la prevención, se puede pensar en una acción coordinada con los diferentes ámbitos de los gobiernos federal, estatal y local, y con la intervención de los sectores privado y social, en la realización de convenios que delimiten tareas y responsabilidades, con las Secretarías de Educación Pública, de Salud, de Seguridad Pública entre otras.

Por lo anterior, esta tarea tiene que estar dirigida al público en general, que viva, visite, trabaje en el Distrito Federal, pero que se enfoque en la atención con los alumnos, padres de familia, profesores y personal de los sectores vinculados directamente a las instituciones educativas públicas y privadas y de todos los niveles y modalidades educativos, desde educación inicial hasta profesional, ubicadas en la Ciudad de México.

V.3. Cronograma Propuesto para su Instrumentación

Una vez finalizada la Evaluación Interna de Resultados y Satisfacción del Programa *Va Segur@*, se presenta la temporalidad con la que la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada sugiere que las estrategias deben ser incorporadas a la operación del mismo para enriquecerlo y mejorarlo (ver Cuadro 17).

Cuadro 17. Cronograma de Incorporación de Recomendaciones del Programa *Va Segur@*, 2012

Recomendación	Corto Plazo (6 meses)	Mediano Plazo (12 meses)	Largo plazo (más de 12 meses)
<i>Recomendación 1. Promoción y difusión de los beneficios que brinda el Programa.</i>	✓		
<i>Recomendación 2. Promover una Cultura de Prevención de Accidentes Escolares.</i>			✓

Fuente: Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada (2012).

VI. 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.
- Banco Interamericano de Desarrollo (1997). Evaluación: Una herramienta de Gestión para Mejorar el Desempeño de los Proyectos. Oficina de Supervisión y Evaluación, Estados Unidos.
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2010). Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados” Secretaría de Hacienda y Crédito Público y Secretaría de la Función Pública. Gobierno Federal. México D.F.
- Cohen, Ernesto y Martínez Rodrigo. Manual: Formulación, Evaluación y Monitoreo de Proyectos Sociales. CEPAL. División de Desarrollo Social.
- Cruz Cruz, Margarita. Análisis del Marco Lógico en la Evaluación de Programas Sociales. Caso: Programa 3X1 para Migrantes. Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Sede Académica de México. México D.F. septiembre de 2008.
- Ebrard Casaubon, Marcelo L., Carrillo Huerta, Mario M. y Cerón Vargas José A. (2011). “Bienestar Familiar y Educación para el Desarrollo. El Programa *Va Segur@* de la Ciudad de México, 2007-2010”. Galilei/Universidad de Puebla/Colegio interdisciplinario de Especialización A.C., México D.F.
- EVALÚA-DF (2011). Lineamientos para Evaluación Interna 2012 de los Programas Sociales. Gaceta Oficial del Distrito Federal, 29 de diciembre de 2011.
- 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.
- _____ (2008). Evaluación del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*”, 2008-2009. Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada.
- _____ (2012). Cédula de Autoevaluación del Encargado del Programa *Va Segur@*. Elaborada por la Dirección de Evaluación y contestada por el Coordinador del Programa *Va Segur@* del Fideicomiso Educación Garantizada.
- _____ (2011). Padrón de Beneficiarios del Programa *Va Segur@*, ciclo escolar 2010-2011. Base de datos de uso interno de la Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes.
- _____ (2012). Resultados de la Encuesta a Padres de Beneficiarios del Programa *Va Segur@*, ciclo escolar 2010-2011. Documento interno de trabajo de la Dirección de Evaluación del Fideicomiso Educación Garantizada.
- _____ (2012). Informe de Gestión del Programa Seguro contra Accidentes Personales de Escolares “*Va Segur@*”. Coordinación de Aseguramiento contra Accidentes del Fideicomiso Educación Garantizada.
- 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).

- _____ (2011). Evaluaciones Internas a Programas de Desarrollo Social 2010 a cargo del Fideicomiso Educación Garantizada del Distrito Federal (4 de Octubre de 2011).
- Gobierno del Distrito Federal (2007). Programa General de Desarrollo del Gobierno del Distrito Federal, 2007-2012. México, D. F.
- _____ (2007). Programa de Desarrollo Social del Gobierno del Distrito Federal, 2007-2012. México, D. F.
- Gobierno de Chile (2009). Notas Técnicas. Ministerio de Hacienda. Dirección de Presupuestos. Dirección de Control de Gestión. Santiago de Chile. Noviembre de 2009.
- Knaul Felicia, et al (2001). The impact of extending universal pre-paid coverage on the fairness of financial finance and catastrophic health expenditures in Mexico. WHO 2001. Retomado del Informe de la Evaluación del Seguro Popular. México, DF: SSA; octubre de 2002. Disponible en:
http://www.salud.gob.mx/transparencia/informes/segpopular/eval_octubre2002_seg_pop.pdf
- _____ (2009). Metodología para la Elaboración de Matriz Marco Lógico. Dirección de Presupuestos. Dirección de Control de Gestión. Santiago de Chile. Enero de 2009.
- Secretaría de Educación Pública (2010). Sistema Educativo de los Estados Unidos Mexicanos, Principales Cifras Ciclos Escolares, 2007-2008, 2008-2009 y 2009-2010. Dirección General de Planeación y Programación.
- _____ (2011). Serie Histórica y Pronósticos de Indicadores Educativos. Sistema Nacional de Información Educativa (SNIE).
- Secretaría de Salud (2002). Encuesta Nacional de Evaluación al Desempeño 2002. Instituto Nacional de Salud Pública. México, DF: SSA; 2002. Disponible en:
www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/proteccion.pdf
http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/ened2002/doc_tecnicos/document