



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO
Y FOMENTO AL EMPLEO

Evaluaciones internas 2020

Fomento, Constitución y Fortalecimiento
de Empresas Sociales y Solidarias

Contenido

| | | |
|-----------------|---|----|
| I. | Introducción..... | 3 |
| II. | Objetivo..... | 3 |
| III. | Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados..... | 4 |
| 3.1. | Información de referencia..... | 4 |
| 3.1.1. | Nombre del Programa Social..... | 4 |
| 3.1.2. | Unidades Responsables..... | 4 |
| 3.1.3. | Clave Presupuestaria..... | 4 |
| 3.1.4. | Año de Inicio del Programa..... | 4 |
| 3.1.5. | Antecedentes del Programa Social..... | 4 |
| 3.1.6. | Objetivo General..... | 5 |
| 3.1.7. | Objetivos Específicos..... | 5 |
| 3.1.8. | Padrón de Beneficiarios..... | 6 |
| 3.2. | Información presupuestal..... | 6 |
| 3.2.1. | Presupuesto ejercido por Capítulo del Gasto..... | 6 |
| 3.3. | Resultados..... | 7 |
| 3.3.1. | Indicador de Fin..... | 8 |
| 3.3.2. | Indicador de Propósito..... | 9 |
| 3.3.3. | Metas Físicas..... | 9 |
| IV. | Módulo de Autodiagnóstico..... | 11 |
| V. | Recomendaciones..... | 16 |
| VI. | Observaciones..... | 19 |
| Anexo 1. | Satisfacción de beneficiarios..... | 20 |
| Anexo 2. | Preguntas del Grupo Focal..... | 28 |
| Anexo 3. | Autodiagnóstico detallado por subprograma..... | 29 |
| Anexo 4. | Equipo evaluador..... | 33 |

Evaluación interna 2020

Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias

I. Introducción

La evaluación interna es una práctica necesaria de todo ejercicio de gestión que permite contrastar los supuestos del diseño de política pública con la operación, resultados e impactos tangibles. Este ejercicio de comparación ayuda a identificar áreas de oportunidad y sustentar las adecuaciones en el diseño y operación de los programas.

A partir de la información cuantitativa de los indicadores presupuestales y de resultados de la gestión, complementada con la información cualitativa de un ejercicio participativo de reflexión por parte de los operadores directos del Programa Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias (FOCOFESS) 2019, en el presente documento, se identifican aciertos, fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad para rendir cuenta de los resultados del diseño, implementación y gestión.

El programa social Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias (clave presupuestaria 2.6.4.547.S047), implementado por la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México (STYFE), tiene por objeto atender a las organizaciones sociales y solidarias que requieren apoyo para constituirse legalmente, para diseñar un proyecto productivo exitoso y capital semilla; así como cooperativas formalmente constituidas que requieren maquinaria, equipo y/o herramientas para consolidarse.

A continuación, se describen primero los principales componentes, indicadores y resultados del programa FOCOFESS 2019; en segundo lugar, en el módulo de autodiagnóstico se resumen los hallazgos del grupo focal en que participaron los operadores del programa; por último, se presentan las recomendaciones y observaciones pertinentes.

II. Objetivo

La presente evaluación interna tiene como objetivo constituirse como un ejercicio de análisis de las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa FOCOFESS 2019, que se traducen en recomendaciones para la adecuación y ejercicio óptimo de los recursos, en beneficio del otorgamiento de bienes y servicios que den valor público a los habitantes de la Ciudad de México que lo requieren.

III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados

3.1. Información de referencia

3.1.1. Nombre del Programa Social

Programa Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias (FOCOFESS) 2019

3.1.2. Unidades Responsables

Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México (STYFE)

3.1.3. Clave Presupuestaria

2.6.4.547.S047

3.1.4. Año de Inicio del Programa

El programa tiene como antecedente el Programa de Promoción, Fortalecimiento e Integración Cooperativa (PPFIC) de 2012 y el Programa de Apoyo para el Desarrollo de las Sociedades Cooperativas de la Ciudad de México (Cooperativas CDMX 2018) que otorgaban apoyos directos e indirectos para la adquisición de: equipo, maquinaria, capacitación y materia prima, mediante la entrega de un apoyo anual por única ocasión.

3.1.5. Antecedentes del Programa Social

El Programa “Apoyo para el Desarrollo de las Sociedades Cooperativas de la Ciudad de México” tiene su origen en el Programa de Promoción, Fortalecimiento e Integración Cooperativa (PPFIC) de 2012, brindando apoyos económicos para la adquisición de equipo, maquinaria y materia prima. En 2015, el Programa tuvo por objetivo fortalecer y contribuir a mejorar los procesos de operación, administración y funcionamiento mediante actividades de educación cooperativa, otorgando 2 apoyos económicos: 1) asesoría, capacitación, consultoría y/o asistencia técnica (apoyo indirecto); y 2) adquisición de equipo, maquinaria y/o servicios enfocados a fortalecer procesos productivos, de comercialización y/o de promoción (apoyo directo).

Para el año 2016, el Programa “Apoyo para el Desarrollo de las Sociedades Cooperativas de la Ciudad de México” (Cooperativas CDMX 2016), se dividió en dos modalidades: Subprograma de Fortalecimiento y Desarrollo de Sociedades Cooperativas, y el Subprograma de Impulso a la Formación de Sociedades Cooperativas, el primero tuvo como objetivo seguir fortaleciendo a las sociedades cooperativas ya existentes a través de apoyos económicos directos e indirectos y el segundo, impulsar la creación de nuevas sociedades cooperativas, a través de apoyos económicos directos e indirectos.

Para 2017, el programa continuó con su estructura dividido en dos subprogramas, pero en su modalidad de Fortalecimiento y Desarrollo de Sociedades Cooperativas se añadió la asistencia directa y el apoyo directo para la adquisición de materia prima, equipo, maquinaria y/o servicios enfocados a fortalecer procesos productivos, de comercialización y/o promoción. En

este mismo año, y derivado de la recomendación 7/2016, emitida por la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, la STYFE, incorporó al Subprograma de Impulso a la Formación de Sociedades Cooperativas Integradas por Personas que realizan el Servicio Público de Limpia de manera Voluntaria o la Actividad de Pepena.

En 2018 Programa Apoyo para el Desarrollo de las Sociedades Cooperativas de la Ciudad de México (Cooperativas CDMX 2018) continuó con la operación de 2017, beneficiando a 360 organizaciones, pero recibiendo 500 solicitudes, por lo que quedaron más de 100 cooperativas en espera de recibir el apoyo.

3.1.6. Objetivo General

Apoyar a 2,200 Beneficiarias facilitadoras de bienes y/o servicios, empresas sociales y solidarias (ESS), de la siguiente manera: Fomentar la constitución de 1400 nuevas empresas sociales y solidarias, así como fortalecer a 800 Beneficiarias facilitadoras de bienes y/o servicios, empresas sociales y solidarias, legalmente constituidas, en operación y con domicilio fiscal, social y comercial en la Ciudad de México; por lo que se plantea brindar servicios de asesoría en formación para la organización productiva y de empleo, elaboración de plan de negocios, formación cooperativa, capacitación para el desarrollo, asistencia técnica especializada y apoyos económicos diferenciados para la adquisición de equipo, maquinaria y/o servicios enfocados a fortalecer procesos productivos, de comercialización y/o de promoción, con el fin de que desarrollen capacidades que les permitan incorporarse y permanecer en el mercado, contribuyendo así a la generación de empleos formales en la Ciudad de México.

3.1.7. Objetivos Específicos

- a.** Contribuir a la generación de fuentes de trabajo, a través de la creación y consolidación de empresas sociales y solidarias, aportar al fortalecimiento de la economía local y lograr que la economía social y solidaria se constituya en opción de trabajo rentable y eficiente, garantizando así el derecho al trabajo de las personas, dando prioridad a aquellas ESS que realicen actividades económicas relacionadas con la economía del cuidado o integradas por mujeres, jóvenes, adultos mayores, personas con algún tipo de discapacidad (física o psicosocial), de la comunidad formada por Lesbianas, Gays, Bisexuales, Travestis, Transsexuales, Transgénero e Intersexuales (LGBTTI), personas de pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas, personas pre liberadas o liberadas canalizados a través del Instituto de Reinserción Social, personas connacionales que reingresan de manera forzada al territorio nacional, ya sea temporal o permanentemente, por situaciones ajenas a su voluntad, en atención al Acuerdo por el que se declara a la Ciudad de México una Ciudad Santuario.
- b.** Brindar apoyos económicos indirectos para gastos relacionados con la constitución legal de las ESS.
- c.** Brindar apoyos económicos indirectos dirigidos a la formación para la organización productiva y de empleo, desarrollar un plan de negocios y fortalecer procesos productivos, comerciales y de gestión, a través de la capacitación para el desarrollo y los servicios de asistencia técnica especializada a las empresas sociales y solidarias.

- d. Brindar apoyos económicos diferenciados para la adquisición de equipo, maquinaria y/o servicios enfocados a fortalecer procesos productivos, de comercialización y/o de promoción y distribución.
- e. Contribuir al empoderamiento de las mujeres a través de su participación como socias en las ESS, particularmente en la toma de decisiones, con el objeto de lograr la igualdad de oportunidades, sin discriminación por sexo, género, edad, orientación sexual o discapacidad, o cualquier otro motivo que atente en contra de sus derechos humanos.
- f. Impulsar la integración de las sociedades cooperativas en federaciones y uniones, para que, por medio de estos organismos de integración, fortalezcan su capacidad de gestión y obtengan los beneficios de una economía de escala en la compra de insumos.
- g. Fomentar la constitución de sociedades cooperativas de ahorro y préstamo, para fomentar el hábito del ahorro y para el financiamiento de proyectos productivos en otras sociedades cooperativas

3.1.8. Padrón de Beneficiarios.

La información para conformar el padrón de beneficiarios correspondiente al ejercicio fiscal 2019 se encuentra en proceso de validación e integración; por lo que actualmente no se encuentra publicado en algún medio de difusión oficial.

3.2. Información presupuestal

3.2.1. Presupuesto ejercido por Capítulo del Gasto

Cuadro 1. Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2018-2019 por capítulo de gasto

| Capítulo de gasto | 2018 | | 2019 | |
|-------------------|-----------------|-----------------|------------------|-----------------|
| | Aprobado | Ejercido | Aprobado | Ejercido |
| \$1,000.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 |
| \$2,000.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 |
| \$3,000.00 | \$250,000.00 | \$9,682,261.24 | \$0.00 | \$2,035,398.92 |
| \$4,000.00 | \$47,531,000.00 | \$34,581,485.00 | \$200,000,000.00 | \$73,024,337.21 |
| Total | \$47,781,000.00 | \$44,263,746.24 | \$200,000,000.00 | \$75,059,736.13 |

De acuerdo con el Clasificador por Objeto del Gasto, documento que agrupa y determina los conceptos y partidas base para el registro del gasto público de la Ciudad de México previsto en el Presupuesto de Egresos, el capítulo de gasto es el mayor nivel de agregación que identifica el conjunto homogéneo y ordenado de los bienes y servicios requeridos por las unidades responsables de gasto.

En el caso de FOCOFESS 2019, los capítulos 1000 (provisión de Servicios Profesionales) y 2000 (materiales y suministros) no tuvieron montos aprobados en 2018 y 2019. Mientras que, bajo el capítulo 3000 (servicios generales), que tampoco tuvo monto aprobado para 2019, se ejercieron 2 millones 35 mil 398 derivado de una modificación presupuestal. La cifra es 79% menor a la de 2018.

Finalmente, en el capítulo 4000 (transferencias, asignaciones, subsidio y otras ayudas), el presupuesto aprobado de 2019 ascendió inicialmente a 200 millones de pesos, 321% más que en 2018. Tras las modificaciones y notas aclaratorias de las Reglas de Operación, el presupuesto aprobado se redujo a 78 millones de pesos: 19 millones 525 mil pesos para el Subprograma Fomento y Constitución de Empresas Sociales y Solidarias y 48 millones 475 mil pesos para el Subprograma de Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias.

Cuadro 2. Modificaciones a las Reglas de Operación del Programa Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias.

| Número | Fecha de publicación | Título de la publicación |
|-----------|-------------------------|---|
| 13 TOMO I | 18 de enero de 2019 | AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA “FOMENTO, CONSTITUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOCIALES Y SOLIDARIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO” (FOCOFESS 2019) |
| 107 | 6 de junio de 2019 | NOTA ACLARATORIA AL AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE FOMENTO, CONSTITUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOCIALES Y SOLIDARIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO (FOCOFESS 2019), PUBLICADAS EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO N° 13 TOMO I EL DÍA 18 DE ENERO DE 2019 |
| 167 | 29 de agosto de 2019 | NOTA ACLARATORIA AL AVISO POR EL CUAL, SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA “FOMENTO, CONSTITUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOCIALES Y SOLIDARIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO” (FOCOFESS 2019), PUBLICADAS EL 18 DE ENERO DE 2019, NÚMERO 13, TOMO I, EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO. |
| 238 bis | 10 de diciembre de 2019 | NOTA ACLARATORIA AL AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE FOMENTO, CONSTITUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOCIALES Y SOLIDARIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO (FOCOFESS 2019), PUBLICADAS EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO N° 13 TOMO I EL DÍA 18 DE ENERO DE 2019. |
| 244 bis | 18 de diciembre de 2019 | NOTA ACLARATORIA A LA PUBLICACIÓN REALIZADA EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO No. 238 Bis EL DÍA 10 DE DICIEMBRE DE 2019 DENOMINADA “NOTA ACLARATORIA AL AVISO POR EL QUE SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA DE FOMENTO, CONSTITUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOCIALES Y SOLIDARIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO (FOCOFESS 2019), PUBLICADAS EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO N° 13 TOMO I EL DÍA 18 DE ENERO DE 2019”. |
| 250 bis | 27 de diciembre de 2019 | ACUERDO POR EL QUE SE MODIFICA EL AVISO POR EL CUAL SE DAN A CONOCER LAS REGLAS DE OPERACIÓN DEL PROGRAMA “FOMENTO, CONSTITUCIÓN Y FORTALECIMIENTO DE LAS EMPRESAS SOCIALES Y SOLIDARIAS DE LA CIUDAD DE MÉXICO” (FOCOFESS 2019), PUBLICADAS EN LA GACETA OFICIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO, NÚMERO 13, TOMO I, DE FECHA 18 DE ENERO DE 2019. |

3.3. Resultados

Esta sección incluye el análisis de los indicadores de resultados de fin y de propósito, cuyo fundamento técnico es la Norma Técnica 01 15 001 del “Acuerdo por el que se emiten los Lineamientos sobre los indicadores para medir los avances físicos y financieros relacionados con los recursos públicos federales”; así como la Norma Técnica 01 15 002 de los “Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño Mediante la Metodología de Marco Lógico”. Ambos documentos fueron emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

Los indicadores cuentan con una ficha técnica por cada indicador, que contiene: nombre, descripción, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de la medición, línea base, metas y comportamiento (ascendente, descendente, regular o nominal). Las metas asociadas a los indicadores, están expresadas en la misma unidad de medida que éstos se orientan a impulsar el desempeño del programa, y son factibles de alcanzar de acuerdo con los plazos y recursos del programa.

3.3.1. Indicador de Fin

El indicador de fin se determina conforme a la contribución o aporte directo o indirecto a la solución del problema público que atiende el programa. En el caso de FOCOFESS 2019, como se describe en la Matriz de Indicadores para Resultados, el indicador de fin es la Cobertura de ocupación laboral, pues se pretende contribuir a la consolidación y crecimiento del sector de la economía social y solidaria como un mecanismo de generación de ocupación laboral.

Cuadro 3. Indicador de Fin

| Nombre del indicador | Cobertura de ocupación laboral |
|---|--|
| Descripción | Se contribuye a la Consolidación y crecimiento del sector de la Economía Social y Solidaria a través de generar ocupación laboral por medio de las ESS |
| Método de cálculo | $[(\text{cantidad de personas integradas al sector de la Economía Social y Solidaria a través de la figura legal de la ESS}) \times 100]$ |
| Frecuencia de Medición | Anual |
| Sentido del indicador | No disponible debido a que no se dispone de la información. |
| Línea Base | No disponible debido a que no se dispone de la información. |
| Año de Línea Base | No disponible debido a que no se dispone de la información. |
| Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019 | No disponible debido a que no se dispone de la información. |

Nota:

Sentido del indicador ascendente la meta siempre es mayor que la línea base o dato que se toma como referencia al inicio del proceso de evaluación; Sentido del indicador descendente si la meta deseada debe tener un resultado menor al establecido como línea base al inicio del proceso de evaluación; Sentido del indicador regular, se presenta cuando el resultado a lograr significa mantener el valor del indicador dentro de un determinado rango; Sentido del indicador nominal, aquel expresado por todo indicador sin necesidad de compararlo en el tiempo; es decir, sin tomar en cuenta el historial del mismo.

3.3.2. Indicador de Propósito

Los indicadores de propósito miden los resultados directos del programa en la población objetivo. FOCOFESS busca contribuir a la formación de empleos dignos, incentivando el surgimiento y consolidación de empresas sociales y solidarias, en particular sociedades cooperativas, a través de incentivos directos e indirectos, incluidos: asesoría en formación para la organización productiva y de empleo, elaboración de plan de negocios, formación cooperativa, capacitación para el desarrollo, asistencia técnica especializada y apoyos económicos diferenciados para la adquisición de equipo, maquinaria y/o servicios enfocados a fortalecer procesos productivos, de comercialización y/o de promoción.

Cuadro 4. Indicador de Propósito

| Nombre del indicador | Tasa de Variación de cooperativas activas |
|---|---|
| Descripción | Las organizaciones de la Economía Social y Solidaria permanecen en el mercado |
| Método de cálculo | $[(\text{empresas sociales activas T1} / \text{empresas sociales activas T0}) - 1] \times 100$ |
| Frecuencia de Medición | Anual |
| Sentido del indicador | No disponible, debido a que no se encuentra disponible las empresas sociales activas del año 2018 $[(\text{empresas sociales activas T1} / \text{empresas sociales activas T0}) - 1] \times 100$ |
| Línea Base | No disponible, debido a que no se encuentra disponible las empresas sociales activas del año 2018 |
| Año de Línea Base | No disponible, debido a que no se encuentra disponible las empresas sociales activas del año 2018 |
| Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019 | No disponible debido a que no se encuentra disponible las empresas sociales activas del año 2018 |

Nota: Sentido del indicador ascendente la meta siempre es mayor que la línea base o dato que se toma como referencia al inicio del proceso de evaluación, Sentido del indicador descendente si la meta deseada debe tener un resultado menor al establecido como línea base al inicio del proceso de evaluación.

Sentido del indicador regular, se presenta cuando el resultado a lograr significa mantener el valor del indicador dentro de un determinado rango.

Sentido del indicador nominal, aquel expresado por todo indicador sin necesidad de compararlo en el tiempo; es decir, sin tomar en cuenta el historial del mismo

3.3.3. Metas Físicas

3.3.3.1. Bienes y/o Servicios.

Los bienes y servicios otorgados a través del programa se modificaron, tal como se formalizó en la nota aclaratoria al aviso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa de “Fomento, Constitución y Fortalecimiento De Las Empresas Sociales y Solidarias de la Ciu-

dad de México (FOCOFESS 2019), publicadas en la gaceta oficial de la Ciudad de México n° 13 tomo i el día 18 de enero de 2019”, publicada en la Gaceta No. 107 el día 6 de junio de 2019. Derivado de dicha nota aclaratoria, se entregaron los siguientes bienes y servicios:

- a.** Subprograma de Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias
 - Apoyo para la constitución legal de la empresa social y solidaria
 - Gastos de capacitación y la asistencia técnica especializada para la elaboración, asesoría, acompañamiento y elaboración de un proyecto productivo y/o plan de negocios.
 - Capital semilla (financiamiento inicial para poner en marcha el proyecto productivo).
- b.** Subprograma de Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias.
 - Gastos de capacitación y asistencia técnica especializada para la elaboración, asesoría, acompañamiento del proyecto productivo y/o plan de negocios.
 - Apoyo para la adquisición de equipo maquinaria y/o servicios enfocados a fortalecer procesos productivos, de comercialización y/o promoción.

Del análisis de resultados obtenidos y programados en el ejercicio fiscal 2019, se desprende que los bienes indirectos provistos por el programa se otorgaron con mayor eficacia que los bienes directos. De los apoyos entregados, las capacitaciones presentan una mayor eficacia en su provisión ya que se superó la meta realizaron (6 mil 561 capacitaciones de las 5 mil 100 que estaban programadas). Por su parte, las asistencias técnicas alcanzaron un avance de 92.8 % y las actas constitutivas se realizaron al 86.4% de los programados para entregar. Sin embargo, lo apoyos directos a las cooperativas se alcanzó un avance del 26.6%.

Cuadro 5. Bienes y servicios por subprograma
Personas y porcentajes

| Subprograma | Programado | Realizado | Resultados |
|---------------------|------------|-----------|------------|
| Apoyos directos | 1,700 | 453 | 26.60% |
| Capacitaciones | 5,100 | 6,561 | 128.60% |
| Asistencias | 5,100 | 4,733 | 92.80% |
| Actas constitutivas | 1,300 | 1,123 | 86.40% |

3.3.3.2. Evolución de la Cobertura.

La meta ajustada para el ejercicio fiscal 2019 se estableció en mil 300 beneficiarias facilitadoras de bienes y/o servicios, empresas sociales y solidarias interesadas en constituirse legalmente y que cumplan con los requisitos, y procedimientos de acceso establecidos en las Reglas de Operación, de las cuales se beneficiaron 190 con apoyos directos e indirectos. Por su parte, se estableció como meta 400 Beneficiarias facilitadoras de bienes y/o servicios, empresas sociales y solidarias, legalmente constituidas, en operación y con domicilio fiscal, social y comercial en

la Ciudad de México, que cumplan con los requisitos, documentos y procedimientos de acceso, de las cuales se beneficiaron a 263 que recibieron apoyos directos e indirectos.

3.3.3.3. Análisis de la Cobertura.

Las organizaciones beneficiarias de FOCOFESS se conforman por personas con intereses comunes y se basan en principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios.

Con esta información, se observa que las actividades a las que se dedicaron las organizaciones sociales y solidarias apoyadas mediante el Subprograma de Fomento y Constitución en su mayoría estaban dedicadas al comercio al por menor, a servicios profesionales, científicos, técnicos, de capacitación; pero también de actividades de agricultura, cría y explotación de animales, servicios educativos y de salud, y de actividades de consumo.

Por su parte, mediante el Subprograma de Fortalecimiento a Empresas Sociales y Solidarias, se apoyaron cooperativas dedicadas a producción, transformación y comercialización de productos alimentarios, producidos con técnicas artesanales e industriales. También se apoyaron cooperativas dedicadas a la realización de otros productos como artículos de cuidado persona, a la agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza. Dentro del sector terciario, se apoyaron cooperativas dedicadas a la provisión de servicios legales, contables, educativos, profesionales, de medios gráficos, ahorro y préstamos, salud y asistencia social, principalmente.

En todos los casos, las cooperativas se conforman por al menos cinco miembros, por lo cual se observa que el programa apoya a las cooperativas y organizaciones que están establecidos como población objetivo.

IV. Módulo de Autodiagnóstico

El presente módulo de autodiagnóstico se elaboró mediante el desarrollo de un grupo focal a través de la plataforma ZOOM el lunes 5 de junio de 2020, en un horario de 11:00 a 12:30 horas; con la participación de los responsables de capacitación, planeación, elaboración de lineamientos, recepción y validación de solicitudes y trámite de recursos.

Asimismo, se realizó una entrevista semiestructurada al Asesor “A”, el 9 de junio en un horario de 11:00 a 12:00 horas. El asesor dio seguimiento a las operaciones del programa social durante 2019.

Es importante considerar que, en el campo de las políticas públicas, la economía social y solidaria es un pilar fundamental para impulsar el desarrollo social sostenible. Mediante la focalización de apoyos a sociedades cooperativistas, el Programa contribuye, por un lado, a la conformación de un tejido social sano y emprendedor y, por otro, la convierte en una opción de empleo digno y de sustento familiar. Sin embargo, las Empresas Sociales y Solidarias requie-

ren de apoyos para constituirse legalmente y, con ello, acceder a todos los beneficios que trae consigo la formalización; así como fortalecerse e incrementar su productividad y su competitividad, en un marco de igualdad y justicia social comunitaria, por lo cual el Programa FOCOFESS resulta pertinente para atender esta demanda.

La importancia de la economía social está reconocida en el artículo 10, fracción 11, de la Constitución Política de la Ciudad de México y en el artículo 9 de la Ley de Fomento Cooperativo señala que es competencia de la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo formular, difundir y ejecutar las políticas y programas de fomento cooperativo en la Ciudad, así como coordinar acciones de apoyo para el fortalecimiento del sistema, sector y movimiento cooperativo, principalmente.

Del análisis de las fortalezas, debilidades, áreas de mejora se observa que el programa FOCOFESS otorga apoyos integrales que complementan la atención inicial que requieren las organizaciones para comenzar a operar en un entorno de formalidad, y posteriormente pueden recibir apoyo para fortalecerse y así preservarse en el tiempo y en su entorno comunitario. Sin embargo, la carencia de información sobre el sector cooperativista y de la Economía Social y Solidaria tanto a nivel nacional como local. Lo anterior imposibilita que se pueda realizar un diagnóstico adecuado.

En el ejercicio 2019, se denota un enorme esfuerzo e intención de disminuir los gastos operativos del programa, y concentrar los recursos en la propia entrega de apoyos a las cooperativas y organizaciones apoyadas (capítulo 4000 Transferencia, asignaciones, subsidios y otras ayudas). El incremento que tuvo el presupuesto de 2018 a 2019, producido en parte por la demanda que se tuvo en 2018 y la generación de una lista de espera de cooperativas que requerían el apoyo, lo cual pudo motivar a que las metas se incrementaran a la par del presupuesto; sin embargo, en el diseño del programa se contemplan requisitos que dependen de otras dependencias, sobre las cuales no hay injerencia en el control de los tiempos por parte del área operadora. Lo anterior derivó en diversas dificultades que se tuvieron que solventar a lo largo de la operación 2019 y modificaciones al interior de la Dirección General de Economía Social y Solidaria para la operación 2020. Entre las modificaciones que ya se implementaron o se están implementando para 2020, se reflejan en las Reglas de Operación, en métodos de control de la operación y solicitud de recursos, en mejoramiento de los instrumentos normativos para las convocatorias y lineamientos de operación del Comité de Evaluaciones, entre otros.

En la operación de 2019 se mejoró la entrega de apoyos indirectos para las cooperativas para dar mayor certeza del uso correcto de los recursos evitando vacíos u oportunidades para el mal uso.

A continuación, se presenta la siguiente matriz que contiene los aspectos destacados por varios colaboradores:

Cuadro 6. Matriz de Diagnóstico Interno

| Categorías | Hallazgos | Recomendaciones y Observaciones |
|------------------------------|--|--|
| 1. Fortalezas y aprendizajes | <ul style="list-style-type: none"> • El diseño del programa en cuanto a la problemática que atiende y la estrategia de formalización de las empresas es adecuado. • La población objetivo y potencial de 2019 se refería a Empresas Sociales y Solidarias, cuando en realidad solo se trabaja con sociedades cooperativas. • Los montos de apoyo son adecuados para los objetivos de cada subprograma. • El programa contempla apoyos integrales al interior de los subprogramas y entre los subprogramas. • El subprograma de fomento redundante en la formalización de las cooperativas beneficiadas. • La capacitación previa y/o sesiones informativas a las cooperativas, sobre derechos y obligaciones, antes de solicitar el apoyo de fomento y constitución es fundamental para conformar cooperativas exitosas. • La alianza con el Instituto de Capacitación para el Trabajo fue un acierto, pues implicó una reducción de costos. • Las Ferias Cooperativistas y las Expo Cooperativas tejen redes de intercambio comercial y comunitario para la consolidación del sector. | <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda participar en talleres para la realización de árboles de problemas y de soluciones con el apoyo de la Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas, y la participación de personas del sector cooperativista y especialistas, con la finalidad de mejorar el diagnóstico del programa previo a la realización de las Reglas de Operación 2021. • Se recomienda participar en talleres de diseño de indicadores, y crear fichas técnicas de cada indicador, para mejorar los existentes, así como plasmarlos en el Programa Anual de Trabajo y establecer un calendario de seguimiento. • Se recomienda establecer un acercamiento con el Instituto Nacional de la Economía Social para incluir a las cooperativas beneficiadas en las redes nacionales y en el Observatorio del Sector Social de la Economía, con el fin de incrementar las redes de las cooperativas, así como conformar un directorio de cooperativas beneficiadas con el fin de que se pueda difundir entre las mismas y fortalecer las redes. |

| Categorías | Hallazgos | Recomendaciones y Observaciones |
|-------------------------|---|--|
| 2. Obstáculos y brechas | <ul style="list-style-type: none"> • El control interno a lo largo del proceso representó una serie de dificultades para la integración de documentos, revisión de expedientes y otros procesos. • Difusión de información impresa por parte de las alcaldías y falta de medios de difusión y comunicación en territorio. • Pláticas introductorias que contemplaran comunicar los derechos y obligaciones de las organizaciones sociales y solidarias y las cooperativas para recibir el apoyo. • Falta de capacitación de las organizaciones beneficiarias para presentar un proyecto productivo. • Falta sistema informático y de tratamiento de datos que permita agilizar el registro de las empresas. • La práctica de gestoría a la que recurren las personas para solicitar la inscripción a la solicitud del programa, que forman grupos clientelares. • Trámites al interior de la dependencia para la alta proveedor y la solicitud de recursos que retrasaban los pagos. • Establecer metas que no se correspondían con el diseño de la operación del programa, al no contemplar los plazos y trámites que provienen de entes externos. | <ul style="list-style-type: none"> • En 2020 se han realizado campañas de difusión en redes sociales, avisos mediante megáfonos en las sesiones de entrega de documentación, para mitigar la participación de gestores o intermediarios. En este sentido se recomienda fortalecer la difusión en territorio por medio de los materiales de gobierno y de la estrategia 333 cuando se reanuden las actividades. • Se instruyó a no otorgar información a personas distintas a la representante legal de las organizaciones, lo cual disminuye la utilización de gestores en las solicitudes. • En 2020 se ha mejorado el establecimiento de metas, considerando la línea base de 2019. • Se recomienda elaborar una guía breve y accesible a todo público, para la presentación de los proyectos productivos e incluir talleres voluntarios para la presentación del proyecto. • Realizar las adecuaciones al manual de procedimientos que reflejen los cambios hechos a la operación y los sistemas de control para su apego a la operación real. • Gestionar capacitación para la sensibilización sobre la importancia de los datos para la rendición de cuentas y la transparencia de la información, así como para el uso y tratamiento de datos. |

| Categorías | Hallazgos | Recomendaciones y Observaciones |
|----------------------------------|--|---|
| 3. Áreas de oportunidad | <ul style="list-style-type: none"> • Los documentos normativos de 2019 requirieron fortalecerse a lo largo del año, por lo que se publicaron diversas notas aclaratorias para solventarlos. • La solicitud de acceso requiere adecuaciones que faciliten la evaluación del Comité de Evaluación de solicitudes. • La provisión de un sistema informático representa de las mayores áreas de oportunidad, ya que, aunque se ha trabajado en la conformación de una base unificada, el rezago en la primera convocatoria dificulta que se puedan tener datos unificados. Asimismo, falta concretar la digitalización completa del procedimiento de operación y seguimiento del programa. | <ul style="list-style-type: none"> • Con la experiencia adquirida durante el año se modificaron los documentos normativos, para mejorar su estructura y prever situaciones que antes no estaban contempladas. • Realizar un rediseño del cuestionario de satisfacción de beneficiarios y establecer un método de digitalización de la información. • Realizar el tránsito a la digitalización completa del trámite como una opción para la recepción de solicitudes, a la par de considerar incluir una ventanilla física de apoyo a los solicitantes para el llenado de la solicitud a fin de posibilitar el acceso a personas que no cuentan con medios o conocimientos digitales. |
| 4. Satisfacción de beneficiarios | <ul style="list-style-type: none"> • De los resultados del cuestionario aplicado a participantes, se desprende que el trato del personal de primera línea es considerado bueno, aunque se puede mejorar el tiempo de respuesta y la claridad. • La ubicación y señalización se consideran adecuadas, así como la limpieza de las instalaciones. • Los materiales de información son perfectibles. Hay personas que reportaron que eran confusos. • La atención del personal en unidades centrales puede mejorar en términos de tiempo y claridad; pero la mayoría dijo haber recibido un trato amable. • El trato de los verificadores es percibido como amable y que otorgan el tiempo adecuado; pero en algunos casos no se solventaron todas las dudas o no se otorgan la información necesaria. • Sobre los asistentes técnicos, el trato fue amable y dedicaron tiempo suficiente; aunque en ocasiones no resolvieron todas las dudas o no se sintieron satisfechos con la solución a su solicitud. • La experiencia en expo cooperativas fue adecuada en términos de sede, desarrollo de actividades, trato recibido y material empleado. | <ul style="list-style-type: none"> • Se recomienda establecer un calendario de trabajo para la revisión y posible definición del cuestionario de satisfacción con beneficiarios, así como para determinar la mejor manera de procesamiento de los resultados, con el apoyo de la Coordinación de Evaluación y Seguimiento. Lo anterior, porque se observa que hay carencia de preguntas sobre la satisfacción de las cooperativas con los bienes y servicios recibidos, su modalidad de entrega y montos de apoyo. |

V. Recomendaciones

A partir de la información cuantitativa y cualitativa proporcionada, mediante la normatividad, los manuales, los informes financieros y de resultados, así como de la participación de las personas que operan el programa en sus distintos Subprogramas y modalidades; así como del Asesor “A”, que dio seguimiento a la operación de 2019, se enlistan las siguientes recomendaciones generales:

1. Participar en talleres para la realización de árboles de problemas y de soluciones con el apoyo de la Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas, y la participación de personas del sector cooperativista y especialistas, con la finalidad de mejorar el diagnóstico del programa previos a la realización de las Reglas de Operación del año 2021.
2. Solicitar asesoría técnica a la Coordinación de Evaluación y Seguimiento a Programas de la STYFE para el diseño de indicadores de fin y de propósito, así como sus fichas técnicas, para su posible mejora y seguimiento para la operación del Programa en 2021.
3. Realizar las adecuaciones al manual de procedimientos que reflejen los cambios hechos a la operación y los sistemas de control para su apego a la operación real a las modificaciones realizadas.
4. Establecer un calendario de trabajo para la revisión y posible definición del cuestionario de satisfacción con beneficiarios, así como para determinar la mejor manera de procesamiento de los resultados, con el apoyo de la Coordinación de Evaluación y Seguimiento.
5. Elaborar un documento que incluya las adecuaciones necesarias en el sistema electrónico, para atender las necesidades de operación del programa y agilice la dictaminación de solicitudes por parte del Comité Interno de Evaluación. Asimismo, incluir elementos que completen la digitalización del procedimiento de seguimiento. Con ello, se podrían iniciar las gestiones para su realización.
6. Fortalecer las capacidades de los participantes en la operación de dos áreas sustanciales: conocimientos tecnológicos especializados y atención al público.
7. Solicitar apoyo de recursos institucionales o presupuestales para la difusión clara y visible en medios estratégicos para que la ciudadanía en territorio.
8. Gestionar la adquisición de infraestructura tecnológica (hardware y software) acorde con los sistemas informáticos necesarios para dar atención oportuna y eficiente a los beneficiarios de cada uno de los subprogramas del Programa.

| | Recomendación | Plazo para su atención | Medio de verificación | Áreas responsables de su desarrollo e implementación |
|---|--|-------------------------------|--|--|
| 1 | Participar en talleres para la realización de árboles de problemas y de soluciones con el apoyo de la Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas, y la participación de personas del sector cooperativista y especialistas, con la finalidad de mejorar el diagnóstico del programa previos a la realización de las Reglas de Operación del año 2021. | Septiembre-Diciembre 2020 | Documento con el árbol de problemas y de soluciones Control de asistencia de impartición de talleres. | Dirección General de Economía Social y Solidaria Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas |
| 2 | Se recomienda solicitar asesoría técnica a la Coordinación de Evaluación y Seguimiento a Programas de la STYFE para el diseño de indicadores de fin y de propósito, así como sus fichas técnicas, para su posible mejora y seguimiento para la operación del Programa en 2021. | Septiembre - Diciembre 2020 | Escrito de solicitud formal a la Coordinación de Evaluación Ficha técnica de los indicadores de fin y propósito | Dirección General de Economía Social y Solidaria: Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas |
| 3 | Realizar las adecuaciones al manual de procedimientos que reflejen los cambios hechos a la operación y los sistemas de control para su apego a la operación real a las modificaciones realizadas. | Enero - Marzo 2021 | Documento que recoja la propuesta de modificaciones o adecuaciones al manual de procedimientos para su discusión y en su caso aprobación para los tramites conducentes | Dirección General de Economía Social y Solidaria |
| 4 | Se recomienda establecer un calendario de trabajo para la revisión y posible definición del cuestionario de satisfacción con beneficiarios, así como para determinar la mejor manera de procesamiento de los resultados, con el apoyo de la Coordinación de Evaluación y Seguimiento. | Agosto - Diciembre 2020 | Propuesta de cuestionario de satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa FOCOFESS 2020. | Dirección General de Economía Social y Solidaria. Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas |

| | Recomendación | Plazo para su atención | Medio de verificación | Áreas responsables de su desarrollo e implementación |
|---|--|-------------------------------|---|---|
| 5 | Se recomienda elaborar un documento mencionando las adecuaciones necesarias en el sistema electrónico, que atienda las necesidades de operación del programa y agilice la dictaminación de solicitudes por parte del Comité Interno de Evaluación. Asimismo, incluir elementos que completen la digitalización del procedimiento de seguimiento. Con ello, se podrían iniciar las gestiones para su realización. | Septiembre - Diciembre 2020 | Documento que identifique de manera integral los requerimientos de información del Programa y sirva como herramienta para los diferentes procesos de su operación. Propuesta que sustente la importancia de implementar un sistema que permita a los usuarios completar el proceso de Solicitud de acceso en línea. (subir documentos a la plataforma) para dar continuidad de manera ágil al procedimiento de dictaminación por parte del CE. | Dirección General de Economía Social y Solidaria. |
| 6 | Se recomienda fortalecer las capacidades de los participantes en la operación de dos áreas sustanciales: conocimientos tecnológicos especializados, diseño de indicadores y atención al público. | Julio 2020 - Julio 2021 | Plan de trabajo para implementar una estrategia de capacitación en las áreas sustanciales señaladas en la recomendación 6. Acompañado de una solicitud de asesoría a las instancias cuya función sea brindar capacitación en tales temas. | Dirección General de Economía Social y Solidaria |
| 7 | Se recomienda solicitar apoyo de recursos institucionales o presupuestales para la difusión clara y visible en medios estratégicos para que la ciudadanía en territorio. | Agosto - Diciembre 2020 | Informe de la Estrategia de difusión comunicación integral. | Dirección General de Economía Social y Solidaria |

| | Recomendación | Plazo para su atención | Medio de verificación | Áreas responsables de su desarrollo e implementación |
|---|--|-------------------------------|--|---|
| 8 | Se recomienda gestionar la adquisición de infraestructura tecnológica (hardware y software) acorde con los sistemas informáticos necesarios para dar atención oportuna y eficiente a los beneficiarios de cada uno de los subprogramas del Programa. | Agosto - Diciembre 2020 | Solicitud de infraestructura tecnológica en atención a las necesidades de ambas Direcciones de área. | Dirección General de Economía Social y Solidaria. |

VI. Observaciones

1. Elaborar una guía breve y accesible a todo público con apoyo de la Coordinación de Apoyo a Estudios del Trabajo y Comunicación Social, que oriente a las organizaciones sociales y solidarias para la presentación de los proyectos productivos.
2. Convocar a interesados a talleres voluntarios para la presentación del proyecto, previo a la Convocatoria para realizar la solicitud.
3. Prever una ventanilla de recepción de solicitudes físicas, en atención a las personas que no cuentan con los medios o con los conocimientos digitales para la realizar la solicitud.
4. Establecer un acercamiento con el Instituto Nacional de la Economía Social para incluir a las cooperativas beneficiadas en las redes nacionales y en el Observatorio del Sector Social de la Economía, con el fin de incrementar las redes de las cooperativas, así como conformar un directorio de cooperativas beneficiadas con el fin de que se pueda difundir entre las mismas y fortalecer las redes.

Anexo 1. Satisfacción de beneficiarios

Formulario de la Encuesta de Satisfacción.

| | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-------|
| Atención Telefónica | | | | |
| a) La persona que atendió mis llamadas fue amable | | | | |
| b) La respuesta al teléfono fue rápida | | | | |
| c) Respondieron sus preguntas con claridad | | | | |
| Atención en Módulo | | | | |
| a) La persona que me atendió fue amable | | | | |
| b) El tiempo de espera fue razonable | | | | |
| c) Las instalaciones para espera son adecuadas | | | | |
| d) Durante el tiempo de espera estuvo cómodo y bien atendido | | | | |
| Instalaciones | | | | |
| a) Le resulto sencillo llegar al edificio sede de la STY FE | | | | |
| b) Encontró debidamente señalizada la entrada | | | | |
| c) Las instalaciones estuvieron limpias durante su visita | | | | |
| d) Se proporcionaron materiales que contengan información útil a su solicitud. | | | | |
| Personal Directivo | | | | |
| a) La persona que le atendió fue amable con usted | | | | |
| b) Durante su visita le dedicaron el tiempo adecuado para su atención | | | | |
| c) La persona que lo atendió resolvió sus dudas | | | | |
| d) La información proporcionada dio por satisfecha su solicitud | | | | |
| Personas Verificadoras | | | | |
| a) La persona que le atendió fue amable con usted | | | | |
| b) Durante su visita le dedicaron el tiempo adecuado para su atención | | | | |
| c) La persona que lo atendió resolvió sus dudas | | | | |
| d) La información proporcionada dio por satisfecha su solicitud | | | | |
| Asistentes Técnicos | | | | |
| a) La persona que le atendió fue amable con usted | | | | |
| b) Durante su visita le dedicaron el tiempo adecuado para su atención | | | | |
| c) La persona que lo atendió resolvió sus dudas | | | | |
| d) La información proporcionada dio por satisfecha su solicitud | | | | |
| Expo Cooperativas (solo si participó) | | | | |
| a) La convocatoria resultó adecuada | | | | |
| b) La recepción en las sedes fue la adecuada | | | | |
| c) El desarrollo de las actividades fue el que esperaba | | | | |
| d) El trato del personal fue amable | | | | |
| e) El material empleado y proporcionado por el personal de la STY FE en las Expos Cooperativas fue el necesario | | | | |

Resultados de la encuesta de satisfacción de beneficiarios

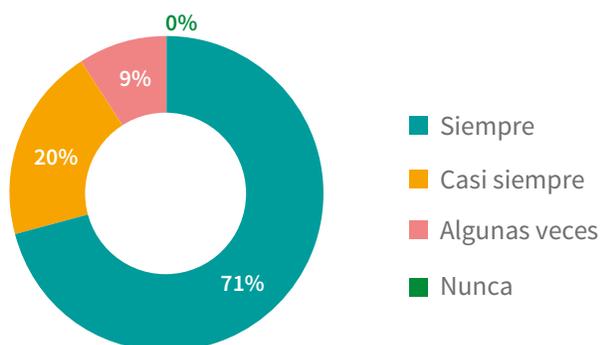
El viernes 20 de diciembre de 2019 se realizó una actividad con 95 cooperativas, a los cuales que se les aplicó una Encuesta de Satisfacción que dieron los siguientes resultados:

Atención Telefónica

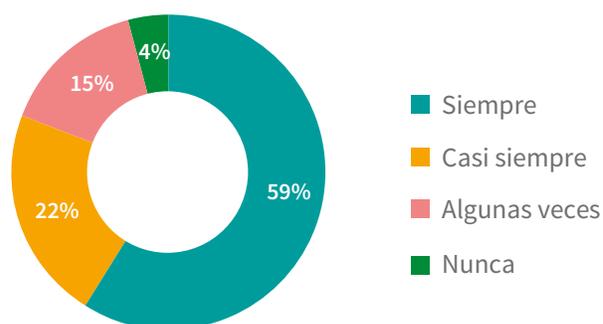
| Atención Telefónica | Siempre | Casi siempre | Algunas veces | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-------|
| a) La persona que atendió mis llamadas fue amable | 67 | 19 | 9 | 0 |
| b) La respuesta al teléfono fue rápida | 45 | 16 | 23 | 11 |
| c) Respondieron sus preguntas con claridad | 56 | 21 | 14 | 4 |

De las 95 personas encuestadas 71% indica que la persona que atendió su llamada telefónica fue amable, 47% fue atendida de manera rápida y 59% obtuvo respuestas claras a sus preguntas. Se observa que se tiene que mejorar la respuesta telefónica derivado de que al 24% algunas veces le contestó rápidamente el teléfono y 12% no se les atendió de manera rápida.

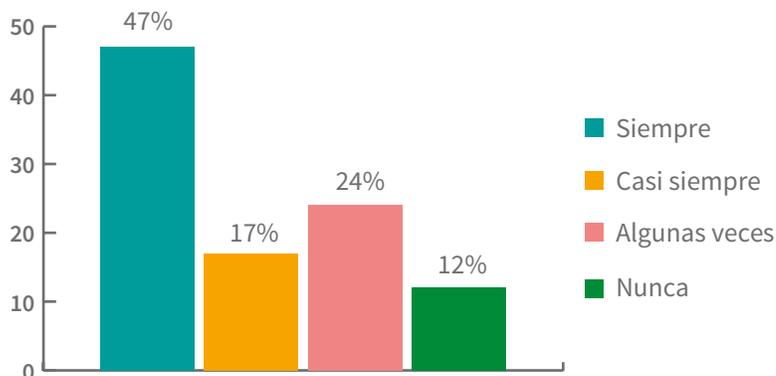
Amabilidad



Claridad en las respuestas



Rapidez

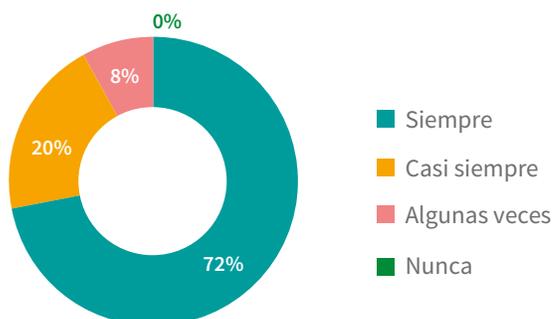


Atención en Módulo

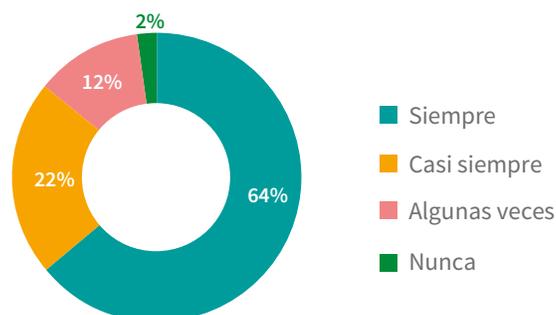
| Atención en Módulo | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-------|
| a) La persona que me atendió fue amable | 68 | 19 | 8 | 0 |
| b) El tiempo de espera fue razonable | 54 | 19 | 14 | 8 |
| c) Las instalaciones para espera son adecuadas | 61 | 21 | 11 | 2 |
| d) Durante el tiempo de espera estuvo cómodo y bien atendido | 58 | 22 | 14 | 1 |

Respecto a la atención del Módulo 72 % de los encuestados califican que siempre los atendieron de manera amable, un 57% que el tiempo de espera fue razonable, un 64% indican que las instalaciones de espera son adecuadas y un 61% durante su espera estuvo cómodo y bien atendido.

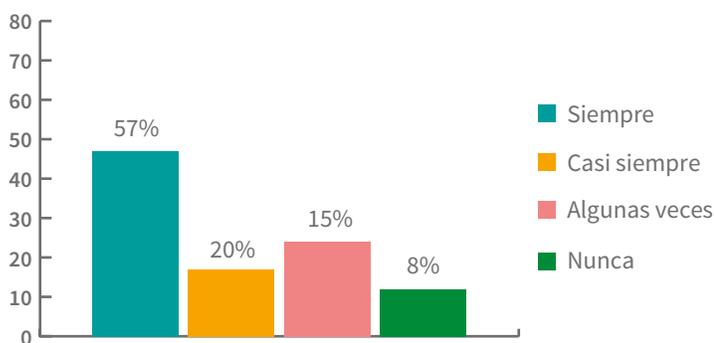
Amabilidad



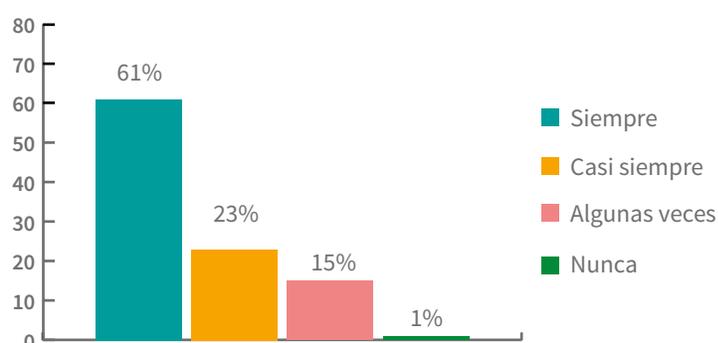
Instalaciones de espera



Tiempo de espera razonable



Tiempo en espera comodidad y amabilidad

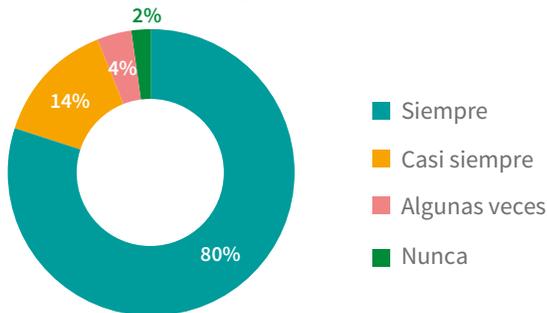


Instalaciones

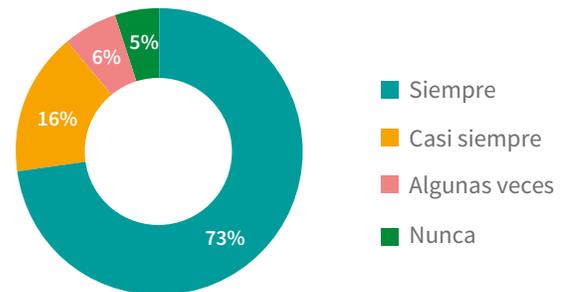
| Instalaciones | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-------|
| a) Le resulto sencillo llegar al edificio sede de la STYFE | 76 | 13 | 4 | 2 |
| b) Encontró debidamente señalizada la entrada | 69 | 15 | 6 | 5 |
| c) Las instalaciones estuvieron limpias durante su visita | 85 | 7 | 3 | 0 |
| d) Se proporcionaron materiales que contengan información útil a su solicitud. | 62 | 17 | 13 | 3 |

Se preguntó a las Cooperativas sobre las instalaciones de la Dirección 80% nos indican que es sencillo llegar al edificio, 73% encontró debidamente señalizada la entrada, 89% consideran que las instalaciones están limpias y un 65% notifican que proporcionamos materiales útiles para su solicitud.

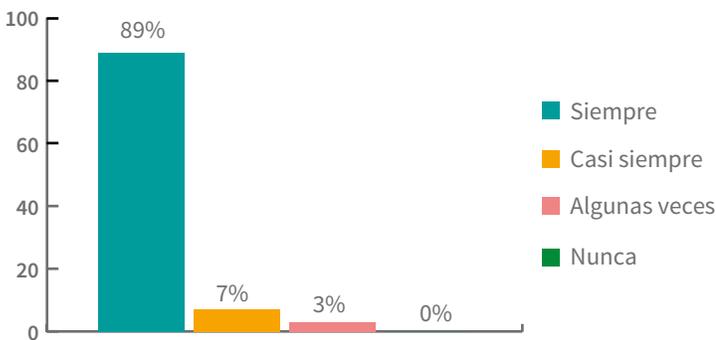
Es sencillo llegar al edificio



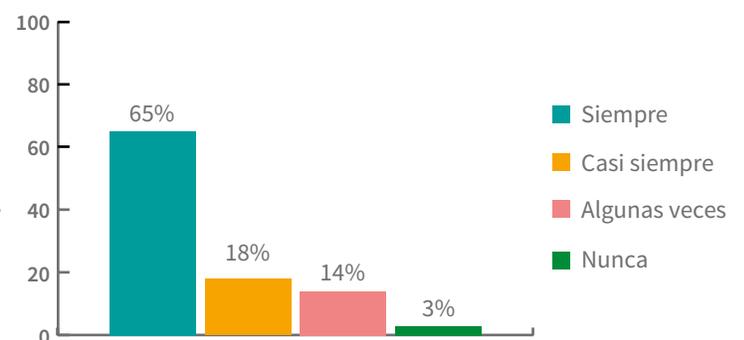
Encontro debidamente señalizada la entrada



Limpieza de las instalaciones



Entrega de materiales de utilidad

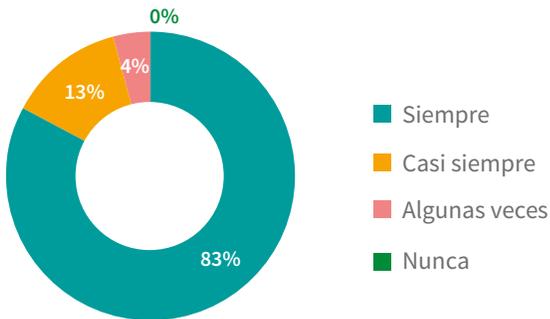


Personal de unidades centrales

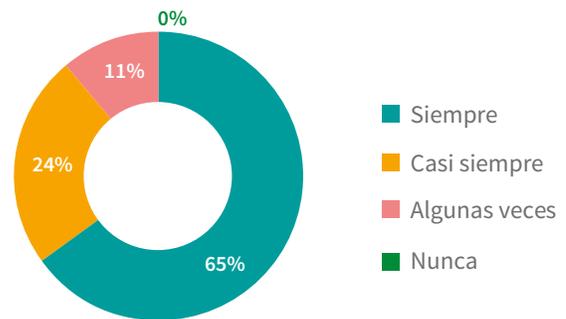
| Personal de unidades centrales | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-------|
| a) La persona que le atendió fue amable con usted | 79 | 12 | 4 | 0 |
| b) Durante su visita le dedicaron el tiempo adecuado para su atención | 66 | 22 | 7 | 0 |
| c) La persona que lo atendió resolvió sus dudas | 62 | 23 | 10 | 0 |
| d) La información proporcionada dio por satisfecha su solicitud | 57 | 24 | 14 | 0 |

Sobre el trato del personal directivo, 83% de los encuestados indicaron que siempre recibieron un trato amable, 69% mencionó que se le dedicó el tiempo adecuado para atender su solicitud, 65% que la personas que lo atención resolvió sus dudas y 60% quedó satisfecho con la información proporcionada para resolver su solicitud.

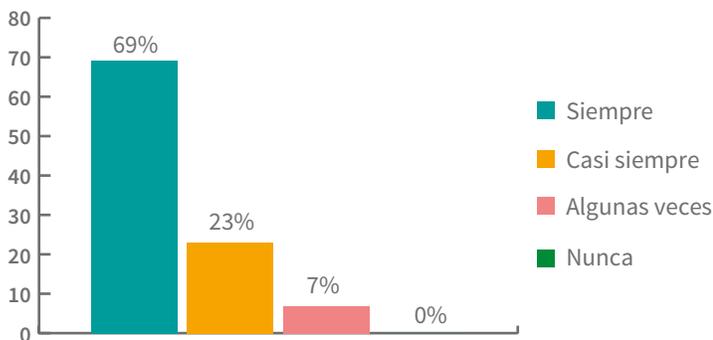
Amabilidad del personal



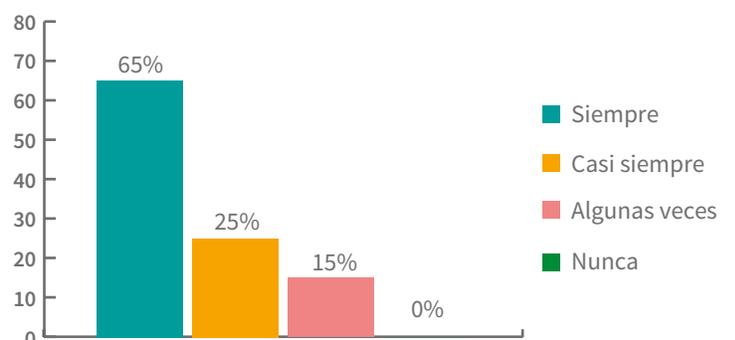
Resolución de dudas



Tiempo de atención de unidades centrales



Entrega de materiales de utilidad

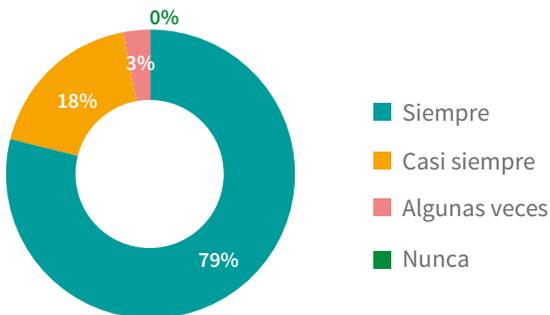


Personas Verificadoras

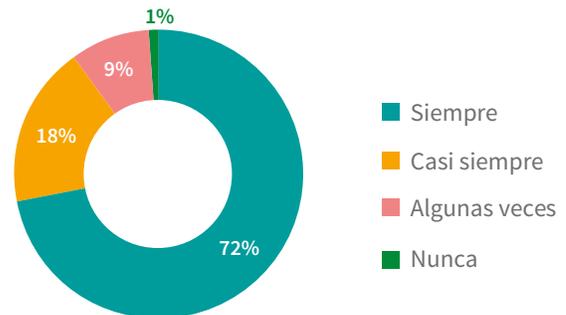
| Personas Verificadoras | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-------|
| a) La persona que le atendió fue amable con usted | 75 | 17 | 3 | 0 |
| b) Durante su visita le dedicaron el tiempo adecuado para su atención | 74 | 16 | 5 | 0 |
| c) La persona que lo atendió resolvió sus dudas | 68 | 17 | 9 | 1 |
| d) La información proporcionada dio por satisfecha su solicitud | 65 | 19 | 10 | 1 |

79% de las personas que conforman las cooperativas informaron que el personal verificador lo atendió de manera amable; el 78% notifica que se le dio el tiempo adecuado a su visita de verificación, un 72% resolvieron dudas y un 68% dio por satisfecha su visita de verificación.

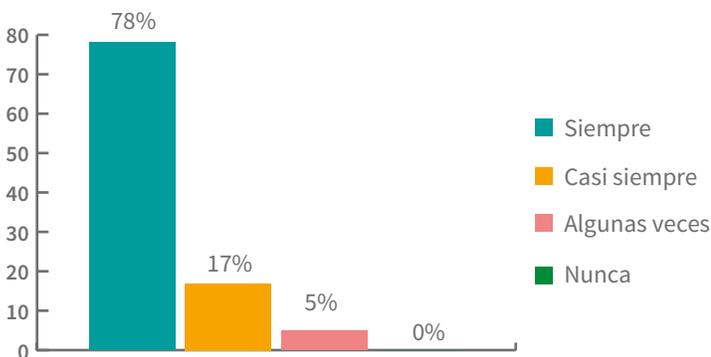
Amabilidad del personal de verificación



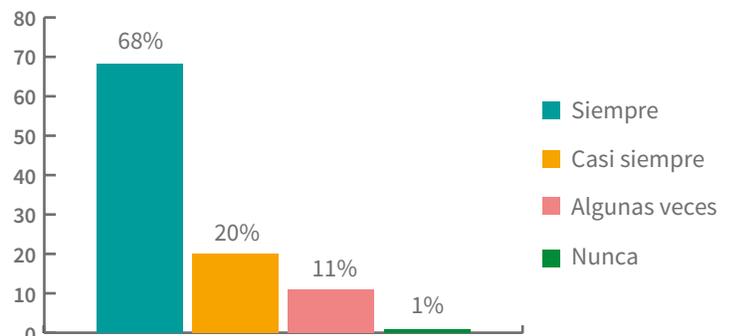
Resolución de dudas



Tiempo adecuado



Satisfacción

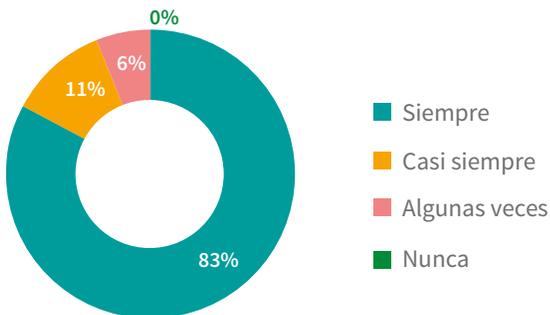


Asistentes Técnicos

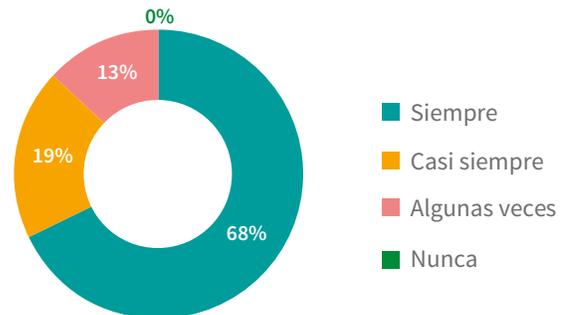
| Asistentes Técnicos | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca |
|---|---------|--------------|---------------|-------|
| a) La persona que le atendió fue amable con usted | 79 | 10 | 6 | 0 |
| b) Durante su visita le dedicaron el tiempo adecuado para su atención | 70 | 15 | 10 | 0 |
| c) La persona que lo atendió resolvió sus dudas | 65 | 18 | 12 | 0 |
| d) La información proporcionada dio por satisfecha su solicitud | 66 | 18 | 11 | 0 |

Sobre al proceso de asistencia técnica, 83% de los encuestados confirmó la amabilidad del personal, el 74% considera que les dedicaron el tiempo adecuado, 68% resolvió sus dudas y un 69 % quedó satisfecho con la asistencia.

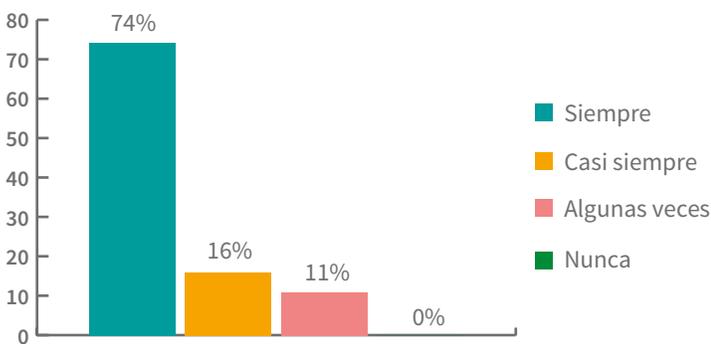
Amabilidad del personal Asistente Técnico



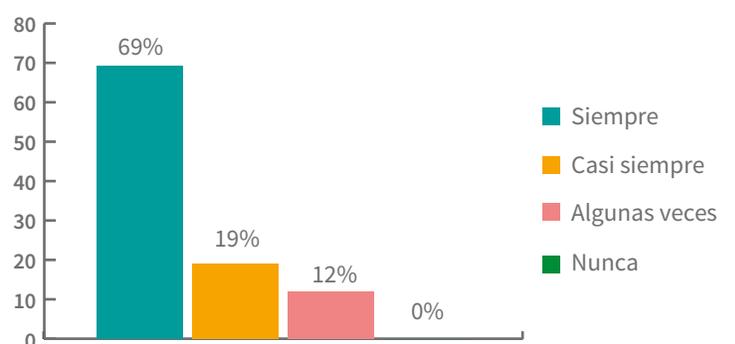
Resolución de dudas



Tiempo adecuado



Satisfacción



Expo Cooperativas

| Expo Cooperativas (solo si participó) | Siempre | Casi Siempre | Algunas veces | Nunca |
|--|---------|--------------|---------------|-------|
| a) La convocatoria resultó adecuada | 82 | 5 | 6 | 2 |
| b) La recepción en las sedes fue la adecuada | 75 | 12 | 7 | 1 |
| c) El desarrollo de las actividades fue el que esperaba | 71 | 14 | 10 | 0 |
| d) El trato del personal fue amable | 87 | 4 | 4 | 0 |
| e) El material empleado y proporcionado por el personal de la STYFE en las Expos Cooperativas fue el necesario | 81 | 9 | 4 | 1 |

Por último, se preguntó a los cooperativistas si consideraban que la convocatoria para la participación en las Expos Cooperativas fue la más adecuada; 86% respondió positivamente, 79% informaron que la recepción en la sede de la Expo fue adecuada, el 75% indican que el desarrollo de las actividades fue el que esperaba, 92% referencia que el trato fue siempre amable y un 85% menciona que el material empleado y proporcionado por el personal de la STYFE en las Expos fue el necesario.

Anexo 2. Preguntas del Grupo Focal.

De acuerdo con las recomendaciones de los lineamientos para evaluaciones internas de los programas sociales 2020 publicados por EVALÚA-CDMX, la Matriz de Diagnósticos Interno del Módulo de Autodiagnóstico se alimenta de diversas técnicas de recolección de información cualitativa como es: entrevista semi estructurada o estructurada, o grupos focales con actores claves, presenciales o a distancia para obtener la visión de los operadores directos del programa.

Se establecieron preguntas guía para la recolección de la información, mismas que fueron tomadas en cuenta en una dinámica de grupo de enfoque en la que participaron los responsables de los principales procesos de implementación del Programa Fomento, Constitución y Fortalecimiento a las Empresas Sociales y Solidarias. El grupo focal tuvo lugar el lunes 5 de junio de 2020 en un horario de 11:00 a 12:30 mediante la plataforma ZOOM y una entrevista semiestructurada al Asesor “A” el 9 de junio en un horario de 11:00 a 12:00 hrs., quién dio seguimiento cercano a las operaciones de 2019. A continuación, se presentan las preguntas que se les hizo para la discusión:

1. Fortalezas y aprendizajes

- ¿Cuáles son las fortalezas del programa, aquello que está bien y debe permanecer?
- ¿Cuáles son los aprendizajes y/o lecciones obtenidos durante la operación del programa?

2. Obstáculos y brechas

- ¿Cuáles son los principales obstáculos que encuentra la operación del programa?
- ¿De qué manera se podrían prevenir o superar estos obstáculos?
- ¿Qué brechas existen entre el diseño y la operación del programa?

3. Áreas de oportunidad

- ¿Cuáles son los aspectos de mejora del programa?
- ¿Qué modificaciones harías para mejorar el funcionamiento del programa?
- ¿Qué elementos se pueden fortalecer se los procesos operativos, administrativos, de gestión o de implementación del programa?

4. Satisfacción de beneficiarios (en caso de contar con información disponible de 2019)

- ¿Cuáles son los resultados que muestran los cuestionarios o encuestas de satisfacción aplicados?
- ¿Qué áreas de mejora se identifican a partir de la recopilación de la información sobre satisfacción de los beneficiarios?

Anexo 3. Autodiagnóstico detallado

1. Fortalezas y aprendizajes

1.1. Fortalezas del programa

- El objetivo y los apoyos económicos son las principales fortalezas. Las cooperativas beneficiarias en efecto utilizan los apoyos para desarrollarse en la economía social y solidaria.
- Los documentos están normativamente bien estructurados.
- El programa contempla apoyos integrales para iniciar una cooperativa, no solo reciben capacitación, y apoyo para la conformación de su proyecto productivo, también reciben apoyo como capital semilla para las organizaciones sociales, y para maquinaria y/o equipo en el caso de las cooperativas legalmente constituidas.
- El programa apoya la conformación legal de una cooperativa, por lo que las organizaciones surgen en un contexto de formalidad.
- En ediciones anteriores del programa, se otorgaba el apoyo económico a las organizaciones para que el fedatario público de su elección realizara el proceso de constitución legal, sin embargo, muchas organizaciones asistían a las Alcaldías para constituirse pero no concluían el procedimiento de llevar el acta al registro público de la propiedad para su formal registro y posteriormente tramitar su acta. En algunos casos, los recursos se utilizaron para fines distintos a los establecidos. En 2019 una de las grandes fortalezas del programa, es que el recurso económico no se paga a las organizaciones directamente, sino se paga a las notarías que realizan la formal constitución, por lo que se garantiza que los recursos se empleen para lo que fueron destinados, todo ello en el marco de un convenio suscrito por la Titular de la STYFE y el presidente de notarios. Con ello se contribuye a generar empleo formal, ya que son cooperativas que están en posibilidad de emitir facturas y de operar, al estar registradas ante la Secretaría de Hacienda y el Registro Público de la Propiedad.
- Un gran incentivo para las cooperativas, es el esquema colaborativo entre los subprogramas, ya que las cooperativas que se conformaron formalmente y comprobaron el uso correcto de los recursos pueden participar en el subprograma de fortalecimiento, donde pueden recibir apoyo complementario para consolidarse.
- Las Expo Cooperativas son un foro de formación de redes entre las cooperativas, fortalece a los grupos.

1.2. Aprendizajes y/o lecciones obtenidas durante la operación

- Debe modificarse la denominación de la población potencial y objetivo que se estableció en 2019 como Empresas Sociales y Solidarias, ya que en los hechos se apoyan a cooperativas, que son propiamente un subconjunto de las primeras.
- El calendario presupuestal debe adecuarse a los procesos. Por ejemplo, a principios de año no se ejerce presupuesto, pues según el diseño del programa para llegar a ese punto se debe pasar por la convocatoria, revisión documental y dictaminación del Comité.
- Las empresas sociales y solidarias que pretenden conformarse como una cooperativa, requieren tener capacitaciones sobre qué es una cooperativa, cómo se opera una empresa social y solidaria y cuáles son los beneficios de constituirse legalmente.

- En general todas las organizaciones y empresas sociales y solidarias, deben tener información previa de los derechos y sus obligaciones al participar en el programa; así como los objetivos del programa.
- Es necesario tener formatos de control a lo largo de todo el proceso, ya que se trata de población compleja, pues el programa puede ser usado de manera clientelar.
- Entablar alianzas con otras instancias para difundir el programa y no solo con las Alcaldías.
- Enfocarse en el objeto del programa y preocuparse realmente por las cooperativas y la entrega de sus apoyos por parte de todos los participantes internos y externos.
- El sector cooperativista requiere expresar sus necesidades, lo cual se pudo identificar en las Expo Cooperativas, donde podían hacer alianzas, trueques de servicios o bienes.
- Las ferias cooperativistas y pláticas informativas fueron un buen medio para informar a las organizaciones sobre los objetivos, requisitos, obligaciones que tienen como cooperativas, implicación fiscal, el tiempo que pueden tardar en recibir el apoyo y la comprobación.
- El proceso de conformar una cooperativa depende de muchas otras instituciones de otros niveles de gobierno que tienen sus propios plazos (o incluso no los tienen determinados) y dinámicas, el proceso de conformación es muy largo y depende de problemáticas particulares.
- Incluir otras temáticas en los cursos de capacitación, que vayan más allá de los contenidos introductorios al cooperativismo, que reciben las organizaciones y cooperativas ya aprobadas; así como adecuar o diferenciar el curso que toman las organizaciones que se aprueban en el Subprograma de Fomento y Constitución, que las cooperativas que se aprueban en el Subprograma de Fortalecimiento.
- Ampliar el uso de los medios de comunicación más allá de los digitales, es decir, encontrar los mecanismos de comunicación en territorio, ya que se detectó que muchos miembros de organizaciones sociales y cooperativas desconocen su uso por lo que es muy difícil que puedan informarse sobre el programa. Es necesario emplear otros medios como el transporte público, o barrido de colonias.

2. Obstáculos y brechas del Programa

2.1. Principales obstáculos que encuentra la operación del Programa

- La convocatoria pudo realizarse con mayor anticipación, así como los lineamientos de selección de asistentes técnicos.
- La información diversa que las Alcaldías entregaban a las organizaciones ocasionaba que las personas no cubrieran los requisitos; mala información, promesas y compromisos que se hacían y no se podían cumplir.
- El personal de territorio del ejercicio 2019 tenían áreas de oportunidad, ya que no estaban capacitados para identificar los requisitos correctos.
- Los intermediarios que surgieron de manera informal, es decir, que no pertenecían al equipo operador de programas, ni a ningún ente de gobierno autorizado, aliado o alcaldía, que se encargaban de distribuir formatos incorrectos, desinformaban y prometían aceptación a las personas, para obtener un beneficio económico. Lo cual se tradujo en desconfianza de las organizaciones sociales o cooperativas frente al gobierno.

- Se estableció una meta de beneficiarios muy elevada, que no tomaba en cuenta los tiempos requeridos para conformar una organización o para completar los pagos a las cooperativas. Faltó un diagnóstico previo que permitiera establecer metas realistas.
- Los procesos largos y los plazos indeterminados de otras instancias de gobierno que son requisitos que se deben cumplir para poder entregarles el apoyo a las cooperativas.
- Es difícil sensibilizar a las cooperativas y organizaciones sobre sus obligaciones para poder recibir el apoyo, entrega de documentación en los plazos establecidos, asistencia a las capacitaciones, asistencia a las citas del SAT que los propios operadores del programa les tramitaban, la realización de los trámites, la comprobación, aperturas de las cuentas bancarias, etcétera.
- Hay dos modalidades de conformación de las organizaciones sociales Consejo de Administración y Administrador único. La primera presenta mayores dificultades, para apertura de cuenta bancaria, debido a que el banco realiza un dictamen del instrumento notarial para firma de la cuenta bancaria, presidente o más miembros de la cooperativa o incluso todos.
- Limitar la difusión y el pre-registro a medios electrónicos, propicia que existan intermediarios o gestores, para la población que no cuenta con el acceso o las habilidades tecnológicas para solicitar el programa.
- Los miembros de las organizaciones y de las cooperativas no asistían a las capacitaciones, por lo que se tuvieron que reagendar en varias ocasiones, mostrando desinterés en tomarlas.
- Existen grupos que organizan a las personas que solicitan el apoyo, que han amenazado con cerrar las oficinas centrales de la STYFE. Además de abusar de las personas solicitantes, se dificulta el desarrollo de operaciones para alcanzar las metas del programa.
- Los trámites internos de “Alta proveedor” y “Solicitud de recurso” supusieron un retraso en la entrega de apoyos. Para 2020 se mejoró el proceso de “Alta proveedor” de dos semanas a dos días y se mejoraron los controles internos entre las áreas.
- El personal se considera insuficiente para la realización de las actividades. En 2019, no se contó con un manual administrativo por lo que no estaban plenamente identificadas y delimitadas las funciones.

2.2. Prevención o superación de obstáculos

- Se han hecho campañas de difusión en las redes institucionales, en las pláticas informativas, en las mesas de entrega de documentos con megáfonos, con lonas, se enfatiza que los trámites son gratuitos, los apoyos se dan directo a los beneficiarios y que la aprobación no está condicionada a formar parte de un grupo o a gestionar su trámite por medio de un tercero, con la finalidad de eliminar a los gestores que obtienen beneficio de los solicitantes de los apoyos del programa. Se exhorta a la población a que no realice su trámite a través de gestores; sin embargo, la gestoría no está legalmente prohibida. Se sugiere que denuncien a personas que se identifican con documentación apócrifa.
- Se trabajó con diferentes entidades del Gobierno que atienden a grupos sociales con vulnerabilidades (SIBISO, Secretaría de Gobierno, PILARES, SEDECO) con el fin de acerca la información a poblaciones específicas, evitar la presencia de “gestores” privados y disminuir así la desinformación y cooptación de esas poblaciones con otros fines propios al programa FOCOFESS.

- Se instruyó a las personas que dan la atención al público, que no dieran informes más que a la persona representante de la cooperativa, como una medida adicional para mitigar el uso de gestores para la realización de los trámites.

3. Aspectos de mejora

- Incluir un programa previo para que las personas desarrollen proyectos productivos y conozcan el esquema social y solidario de manera que se presenten proyectos viables y duraderos.
- En 2020, el nuevo convenio marco con el Colegio de Notarios prevén cuestiones específicas y se crearon formatos que contribuyen a la organización y control de las escrituras.
- La estructura de la DGESS requiere más personal para fortalecer las actividades y solventar los procesos de manera óptima.
- El compromiso de las personas dedicadas a la verificación de las cooperativas y su nivel educativo aumentó respecto de 2019, porque se puede hacer la revisión de los expedientes de manera más crítica y efectiva, porque comprenden la importancia de la integración y orden de los expedientes.
- Mejorar los materiales, mobiliario, espacio físico, e infraestructura tecnológica para poder solventar el trabajo de mejor manera.

3.1. Modificaciones para mejorar el funcionamiento del Programa

- Modificar la solicitud de acceso con información sobre los elementos que constituyen un proyecto productivo, ya se ha identificado que hay pocos campos para la evaluación de los mismos por parte del Comité Interno de Evaluación.
- Capacitar de manera constante al personal en conocimientos informáticos de tratamiento de datos.

3.2. Elementos se pueden fortalecer de los procesos operativos, administrativos, de gestión o de implementación del Programa.

- Sería oportuno identificar los proyectos de las cooperativas que tienen una supervivencia en un amplio periodo, para determinar los elementos del programa que sirvieron para su conservación o los que tuvieron un mayor impacto.
- Una plataforma informática con mayor capacidad permitiría fortalecer la atención a los solicitantes del servicio, al darles una respuesta más ágil a sus demandas, y a los beneficiarios, al permitir reducir los tiempos de entrega de los apoyos.
- Modificar la solicitud de acceso, para obtener dos beneficios puntuales: información oportuna y ágil sobre las características de las personas que integran las organizaciones sociales y solidarias y cooperativas, con la finalidad de solventar las solicitudes de información internas; y por otro lado, facilitar las labores del Comité Interno de Evaluación, y puedan emitir el dictamen más eficientemente o con mayores elementos.
- Elementos de control interno podrían prevenir errores en los procesos en apego a la normatividad, con la participación en el diseño, de acuerdo a sus tramos de actuación. Para el ejercicio 2020, el área operativa ha implementado controles internos para los procesos externos, para los recursos financieros, para ejercicios de transparencia presupuestal, y en

general los procesos internos.

- La capacitación de las personas que participan en la operación del programa debe fortalecerse con mayor formación especializada en temas de cooperativismo y procesamiento de datos.

Anexo 4. Equipo evaluador

| Puesto | Nombre | Edad | Formación profesional |
|---|----------------------------|---------|---|
| Coordinadora de Evaluación y Seguimiento a Programas | Silvia Guadarrama González | 35 años | Diplomado en Políticas Públicas y Evaluación, CIDE Maestría en Análisis Estadístico, CIMAT Licenciatura en Economía, UNAM |
| Subdirector de Apoyo Técnico al Seguimiento a Programas | José Stalin Muñoz Ayora | 35 años | Maestría en Ciencia Política, CIDE Licenciatura en Relaciones Internacionales, COLMEX |



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO
Y FOMENTO AL EMPLEO