



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO  
Y FOMENTO AL EMPLEO

# Evaluaciones internas 2020

Seguro de Desempleo

# Contenido

<b>I.</b>	Introducción.....	3
<b>II.</b>	Objetivo.....	3
<b>III.</b>	Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados.....	3
<b>3.1.</b>	Información de referencia.....	3
<b>3.1.1.</b>	Nombre del Programa Social.....	3
<b>3.1.2.</b>	Unidades Responsables.....	4
<b>3.1.3.</b>	Clave Presupuestaria.....	4
<b>3.1.4.</b>	Año de Inicio del Programa.....	4
<b>3.1.5.</b>	Antecedentes del Programa Social.....	4
<b>3.1.6.</b>	Objetivo General.....	5
<b>3.1.7.</b>	Objetivos Específicos.....	5
<b>3.1.8.</b>	Padrón de Beneficiarios.....	6
<b>3.2.</b>	Información presupuestal.....	6
<b>3.2.1.</b>	Presupuesto ejercido por Capítulo del Gasto.....	6
<b>3.3.</b>	Resultados.....	7
<b>3.3.1.</b>	Indicador de Fin.....	8
<b>3.3.2.</b>	Indicador de Propósito.....	9
<b>3.3.3.</b>	Metas Físicas.....	10
<b>3.3.3.1.</b>	Bienes y/o Servicios.....	10
<b>3.3.3.2.</b>	Evolución de la Cobertura.....	10
<b>3.3.3.3.</b>	Análisis de la Cobertura.....	12
<b>IV.</b>	Módulo de Autodiagnóstico.....	13
<b>V.</b>	Recomendaciones.....	17
<b>VI.</b>	Observaciones.....	18
<b>Anexo 1.</b>	Preguntas del Grupo Focal.....	19
<b>Anexo 2.</b>	Autodiagnóstico detallado.....	20
<b>Anexo 3.</b>	Equipo evaluador.....	22

# Evaluación interna 2020

## Seguro de Desempleo

### I. Introducción

La evaluación interna es una práctica fundamental en todo ejercicio de gestión, pues contrasta los supuestos del diseño de política pública con la operación, resultados e impactos tangibles. Al identificar áreas de oportunidad, este ejercicio de comparación provee además sustento empírico para las modificaciones futuras del diseño y operación de los programas evaluados.

El programa social Seguro de Desempleo (clave presupuestaria 33C001 264465 S024), implementado por la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo de la Ciudad de México (STYFE), entrega apoyos económicos directos a personas residentes que perdieron su fuente de empleo y no cuentan con otro medio de sustento, con el objetivo de apoyarlas durante el periodo de reinserción al mercado laboral.

En la presente evaluación interna, se identifican aciertos, fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad de dicho programa social, para rendir cuenta de los resultados del diseño, implementación y gestión. Se utiliza información cuantitativa proveniente de los indicadores presupuestales y los resultados de gestión, así como información cualitativa recabada en un ejercicio participativo de reflexión entre los operadores directos del programa.

A continuación, se describen primero los principales componentes, indicadores y resultados del Programa Seguro de Desempleo; en segundo lugar, en el módulo de autodiagnóstico y análisis de resultados, se presenta el reporte del grupo focal de los operadores del programa; por último, se presentan las recomendaciones y observaciones.

### II. Objetivo

El objetivo de la presente evaluación interna es plantear un ejercicio de análisis de las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa Seguro de Desempleo, que se traducen en recomendaciones para la adecuación y ejercicio óptimo de los recursos, en beneficio de los habitantes de la Ciudad de México.

### III. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados

#### 3.1. Información de referencia

##### 3.1.1. Nombre del Programa Social

Programa Seguro de Desempleo

### **3.1.2. Unidades Responsables**

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

### **3.1.3. Clave Presupuestaria**

33C001 264465 S024

### **3.1.4. Año de Inicio del Programa**

El Seguro de Desempleo inició operaciones en 2008.

### **3.1.5. Antecedentes del Programa Social**

De conformidad con lo dispuesto en la Ley de Protección y Fomento al Empleo para el Distrito Federal, aprobada por la Asamblea Legislativa y publicada en gaceta el 08 de octubre de 2007, se instruyó al entonces Gobierno del Distrito Federal a implementar el Programa “Seguro de Desempleo”. La ley estableció las bases de protección, promoción y fomento del empleo para procurar un desarrollo económico y social integrales. El programa social en particular fungiría como una política pública en beneficio de personas trabajadoras que involuntariamente perdieran el empleo formal. El programa se puso en marcha el 28 de agosto de 2008.

En 2013, se incluyó a preliberados y liberados de Centros de Reclusión del Distrito Federal como poblaciones vulnerables objetivo del programa. En 2014, a mujeres despedidas injustificadamente por motivo de embarazo. Y, en 2015, a personas de comunidades étnicas e indígenas residentes de la Ciudad de México, en el marco de la protección de los derechos humanos y de los principios de equidad y género.

A finales de 2015, se incorporó la figura de “promotores” para difundir el conocimiento del programa social entre la población de la Ciudad de México. Las acciones de difusión y promoción contribuyeron a incrementar el número de personas beneficiarias, así como a facilitar el acceso a las personas interesadas. Las funciones de los promotores están previstas en los Lineamientos publicados para tales efectos.

En 2016, se incluyó a personas defensoras de derechos humanos y/o periodistas en situación de desplazamiento interno por motivos de riesgo que residan en la Ciudad de México entre los grupos de población en estado de vulnerabilidad. En 2017, se firmó el Convenio Interinstitucional para extender los beneficios a poblaciones víctimas de siniestro o desastre natural.

En 2018, en concordancia con la “Ley para la Reconstrucción, Recuperación y Transformación de la Ciudad de México en una cada vez más Resiliente”, se incorporó a este grupo a la población objetivo del programa. Al tiempo que se atendió por convenio interinstitucional a las víctimas de violencia.

### 3.1.6. Objetivo General

Otorgar una protección económica básica a las personas residentes en la Ciudad de México que hayan perdido involuntariamente su empleo formal en la misma, incluyendo a personas en situación de vulnerabilidad:

- Migrantes connacionales repatriadas o retornadas
- Huéspedes que hayan perdido su empleo
- En condición de refugiadas o beneficiarias de protección complementaria
- Preliberadas y liberadas de Centros de Reclusión de la Ciudad de México
- Mujeres despedidas injustificadamente por motivo de embarazo
- De comunidades étnicas o indígenas que sufren la pérdida de su empleo
- Defensoras de derechos humanos y/o periodistas en situación de desplazamiento interno por motivos de riesgo
- Personas productoras y trabajadoras agrícolas, forestales y agropecuarias, residentes en la Ciudad de México
- Que hayan perdido involuntariamente su empleo a causa de un siniestro, caso fortuito o acontecimiento imprevisto
- Personas trabajadoras que por motivo de la reconstrucción de sus viviendas o centros laborales, derivados de los daños ocasionados por el sismo de fecha 19 de septiembre de 2017, perdieron su empleo en la Ciudad de México
- Asimismo, se incluyó a población en situación de excepción y población derivada de convenio interinstitucional, al mismo tiempo, crear las condiciones que contribuyan a su reincorporación al mercado laboral y para la satisfacción del derecho al ingreso.

### 3.1.7. Objetivos Específicos

Para lograr el objetivo general se plantean las siguientes acciones:

- Entrega de tarjeta bancaria a las personas beneficiarias, para recibir el apoyo económico en dicho instrumento, o en su caso, por cheque bancario.
- Canalizar a las personas beneficiarias a los programas de empleo, capacitación, adiestramiento y desarrollo de habilidades que proporciona la STYFE.
- Asesorar a las personas beneficiarias en el proceso de reincorporación a un empleo en el sector formal, mediante la canalización a bolsas de trabajo, ferias de empleo y otros mecanismos de vinculación e inserción laboral que ofrecen las diferentes áreas de la STYFE.

La estrategia y mecanismo para fomentar la equidad social y la igualdad sustantiva es la inclusión de población vulnerable y tradicionalmente excluida, con requisitos de acceso específicos, siendo los siguientes grupos poblacionales a beneficiar: personas migrantes connacionales repatriadas o retornadas, personas huéspedes que hayan perdido su empleo, personas en condición de refugiadas o beneficiarias de protección complementaria, personas preliberadas y liberadas de Centros de Reclusión de la Ciudad de México, mujeres despedidas injustificadamente por motivo de embarazo, personas de comunidades étnicas o indígenas que sufren

la pérdida de su empleo, personas defensoras de derechos humanos y/o periodistas en situación de desplazamiento interno por motivos de riesgo, personas productoras y trabajadoras agrícolas, forestales y agropecuarias, residentes en la Ciudad de México, que hayan perdido involuntariamente su empleo a causa de un siniestro, caso fortuito o acontecimiento imprevisto, personas trabajadoras que por motivo de la reconstrucción de sus viviendas o centros laborales, derivados de los daños ocasionados por el sismo del 19 de septiembre de 2017, perdieron su empleo en la Ciudad de México; con la finalidad de eliminar factores de exclusión o discriminación de dichos grupos en desventaja social en el acceso al Programa de “Seguro de Desempleo”.

### 3.1.8. Padrón de Beneficiarios

De acuerdo con el padrón en 2019, hubo 54 mil 887 beneficiarios que en conjunto recibieron 457 millones 827 mil 638 pesos.

El enlace de consulta del padrón de personas beneficiarias, que incluye nombre completo, lugar de residencia, sexo, edad y monto, beneficio o apoyo entregado, se publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México Núm. 36 del 13 de marzo de 2020:

[https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal\\_old/uploads/gacetas/d1881aea71f31264c-9df7028bdd085d0.pdf](https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/d1881aea71f31264c-9df7028bdd085d0.pdf)

El 13 de marzo 2020 se publicó el padrón de personas beneficiarias del Ejercicio 2019 en:

[https://trabajo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/padron\\_de\\_personas\\_beneficiarias\\_2019\\_seguro\\_de\\_desempleo\\_syfe.pdf](https://trabajo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/padron_de_personas_beneficiarias_2019_seguro_de_desempleo_syfe.pdf)

## 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 (Pesos mexicanos)

Capítulo de Gasto	2018		2019	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	13,555,548.00	16,549,473.70	18,519,331.00	10,867,088.54
2000	3,037,264.00	915,148.92	2,403,009.00	1,006,208.61
3000	27,984,069.00	12,030,826.35	10,409,463.00	3,120,032.26
4000	502,566,302.00	347,560,714.20	580,500,000.00	473,044,683.00
Total	547,143,183.00	377,056,163.17	611,831,803.00	488,038,012.41

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.

El capítulo 1000, correspondiente a gastos relacionados con servicios profesionales, tuvo un monto aprobado en 2018 de 13 millones 555 mil 548 pesos; se ejerció 122% del mismo (16 millones 549 mil 473 pesos). En 2019, el monto aprobado en dicha partida ascendió a 18 millones 519 mil 331 pesos, ejerciendo 59% del mismo (10 millones 867 mil 88 pesos).

En el caso del capítulo 3000 correspondiente a Servicios Generales, el presupuesto ejercido en 2019 fue de 1 millón 6 mil 208 pesos, un aumento de casi 100 mil pesos respecto a 2018.

Finalmente, con relación al capítulo 4000 correspondiente a las Transferencias, asignaciones, subsidio y otras ayudas, el presupuesto aprobado de 2019 se incrementó 15% respecto de 2018. Se aprobaron 580 millones 500 mil pesos, de los cuales se ejerció 81% (473 millones 44 mil 683 pesos).

Las discrepancias entre el presupuesto aprobado y el ejercido encuentran sustento en las afectaciones presupuestales del capítulo 4000:

- Afectación presupuestal B33 CO 01 7594 de fecha 21 de agosto de 2019 por un importe de \$120,000.00.
- Reducción líquida C33 CO 01 15362 de fecha 31 de diciembre de 2019 por un importe de \$107,001,961.00.
- Reducción líquida C33 CO 01 16597 de fecha 31 de diciembre de 2019 por un importe de \$333,356.00.
- Reducción líquida C33 CO 01 17218 de fecha 31 de diciembre de 2019 por un importe de \$15,057,797.39.

### **3.3. Resultados**

Los resultados se basan en el análisis de indicadores de resultados de fin y de propósito, que se basan en la Norma Técnica 01 15 001 correspondiente al 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 correspondiente a los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño Mediante la Metodología de Marco Lógico, ambas emitidas por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

La ficha técnica de cada indicador contiene los siguientes elementos: 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

se expresan en la misma unidad de medida que éste, están orientadas a impulsar el desempeño del programa, y son alcanzables 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. El indicador de fin del programa descrito en la Matriz de Indicadores para Resultados, es la Tasa de empleo formal en la Ciudad de México, pues el objetivo general es facilitar el acceso de las personas a un empleo digno, sea mediante el apoyo económico durante el periodo de búsqueda de trabajo o por medio de la vinculación a la bolsa de empleo institucional.

**Cuadro 2.** Indicador de Fin

Nombre del indicador	Variación porcentual de la tasa de empleo formal
Descripción	Se contribuye a garantizar el derecho al trabajo digno a través de la reincorporación laboral.
Método de cálculo	$((\text{Tasa de empleo formal año actual} / \text{Tasa de empleo formal año anterior}) - 1) * 100$
Frecuencia de Medición	Anual
Sentido del indicador	Descendente
	-2,07%
Línea Base	8,62%
Año de Línea Base	2018
Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019	La diferencia entre 2018 y 2019 es de (-) 2 puntos porcentuales.

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. El propósito del Seguro de Desempleo es entregar un apoyo económico básico a las personas que perdieron su empleo, para facilitar la búsqueda de empleo y eventual reincorporación al mercado laboral.

**Cuadro 3.** Indicador de Propósito

Nombre del indicador	Variación porcentual anual de personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo
Descripción	La población despedida involuntariamente que mejora sus condiciones en la búsqueda de empleo.
Método de cálculo	$((\text{Personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo en el año actual} / \text{Personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo en el año anterior}) - 1) * 100$
Frecuencia de Medición	Anual
Sentido del indicador	Ascendente
Línea Base	37.29%
Año de Línea Base	2019
Resultado comparativo del indicador entre 2018 y 2019	37.29%.

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.

Nota: Aunque el indicador se estableció en 2017, el resultado obtenido para establecer la línea base había sido menor a cero, debido a la cantidad de personas que se atendieron en los años previos. Por ello se toma como base este año, la cual tiene un valor positivo.

Los indicadores presentan información necesaria para determinar el progreso en el logro de los objetivos del Programa. Los indicadores de Fin y Propósito se han diseñado en términos de cantidad, calidad y tiempo. Como se observa, el rendimiento del indicador de fin fue menor respecto del año anterior. El cambio refleja factores externos al programa, pues el indicador de propósito, que mide el efecto directo del programa, mejoró respecto del año anterior.

### 3.3.3. Metas Físicas

#### 3.3.3.1. Bienes y/o Servicios

- a. Entrega de tarjeta bancaria a las personas beneficiarias para recibir el apoyo económico en dicho instrumento, o en su caso, por cheque bancario.
- b. Canalizar a las personas beneficiarias a los programas de empleo, capacitación, adiestramiento y desarrollo de habilidades que proporciona la STYFE.
- c. Asesorar a las personas beneficiarias en el proceso de reincorporación a un empleo en el sector formal, mediante la canalización a bolsas de trabajo, ferias de empleo y otros mecanismos de vinculación e inserción laboral que ofrecen las diferentes áreas de la STYFE.

El programa Seguro de Desempleo tenía como meta programada para 2019, un total de 177 mil 232 apoyos (nuevos y subsecuentes) y alcanzó un avance de entrega de 99.4 % (176 mil 169 apoyos). Relativo al número de personas beneficiadas la meta establecida fue de 57 mil 645 personas, de las cuales, se apoyó a 54 mil 887 (95.2%).

**Cuadro 4.** Descripción de bienes y servicios programados y realizados por el programa

Bienes y/o Servicios	Programado	Realizado
a) Entrega de tarjeta bancaria a las personas beneficiarias, para recibir el apoyo económico en dicho instrumento, o en su caso, por cheque bancario.	177,232 equivalentes a 57,645 personas beneficiarias aproximadamente (según la modificación a las Reglas de Operación publicadas el 31 de diciembre de 2019).	176,169 apoyos otorgados a 54,887 personas
b) Canalizar a las personas beneficiarias a los programas de empleo, capacitación, adiestramiento y desarrollo de habilidades que proporciona la STYFE.	No establecido	29,530 personas
c) Asesorar a las personas beneficiarias en el proceso de reincorporación a un empleo en el sector formal, mediante la canalización a bolsas de trabajo, ferias de empleo y otros mecanismos de vinculación e inserción laboral que ofrecen las diferentes áreas de la STYFE.	No establecido	29,530 personas

#### 3.3.3.2. Evolución de la Cobertura

De acuerdo al padrón de beneficiarios del ejercicio fiscal 2019, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, se benefició a 54 mil 887 personas con apoyos económicos. El Programa contribuye a garantizar el Derecho al Empleo y Protección Social que se garantiza de acuerdo a la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.

Como se observa en el cuadro siguiente, 49.7% de los beneficiados del Seguro de Desempleo en 2019 correspondieron a población general que perdió su empleo formal; 14.2% fueron a personas de excepción, en específico de personas de mercado afectados por siniestros u obras públicas de reparación 14% corresponde a agricultores afectados en su cosecha el 22% restante se conforma por personas apoyadas corresponde a otras poblaciones vulnerables como indígenas, pre liberados y liberados, refugiados, mujeres despedidas por embarazo, huéspedes, periodistas y defensores de derechos humanos; pero también, están considerados los promotores sectoriales y territoriales, y las personas verificadoras.

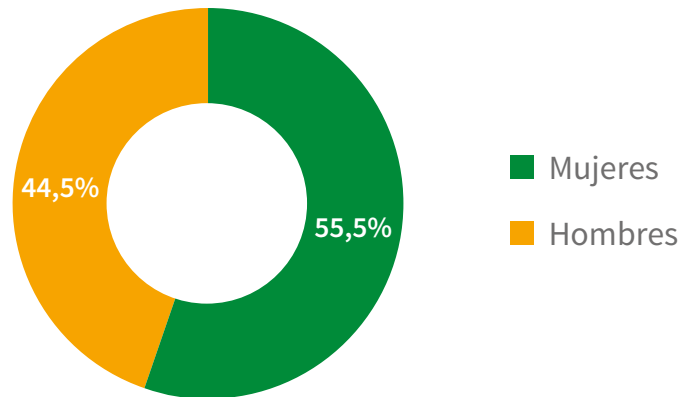
**Cuadro 5.** Descripción de la cobertura de las personas beneficiadas por el programa Seguro de Desempleo por tipo de población que atiende

Tipo de población	Mujeres	Hombres	Total
Población general	15,106	12,159	27,265
Agricultores afectados	4,459	3,252	7,711
Agricultora	3,347	2,082	5,429
Indígenas	2,008	1,038	3,046
Pre y liberados	140	1,700	1,840
Afectados por sismo	516	341	857
Migrantes nacionales	49	306	355
Refugiados	127	93	220
Despedidas por embarazo	92	0	92
Huéspedes	34	36	70
Periodistas y defensores DH	4	6	10
Mercados afectados	4,508	3,307	7,815
Personas promotoras sectoriales	67	47	114
Personas verificadoras	13	21	34
Personas promotoras territoriales	18	11	29
TOTAL	30,488	24,399	54,887

### 3.3.3.3. Análisis de la Cobertura

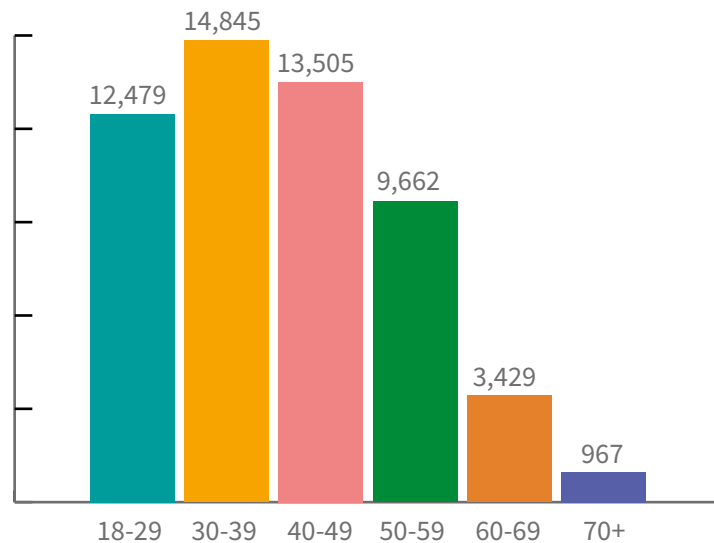
El padrón de beneficiarios contiene información sobre Alcaldía, sexo, edad y apoyo otorgado. Se observa que el Programa, en su ejercicio 2019, como se mencionó en apartados previos, benefició a 54 mil 887 personas: 55.5% mujeres y 44.5% hombres.

**Gráfica 1.** Distribución por género de las personas beneficiarias del Seguro de Desempleo



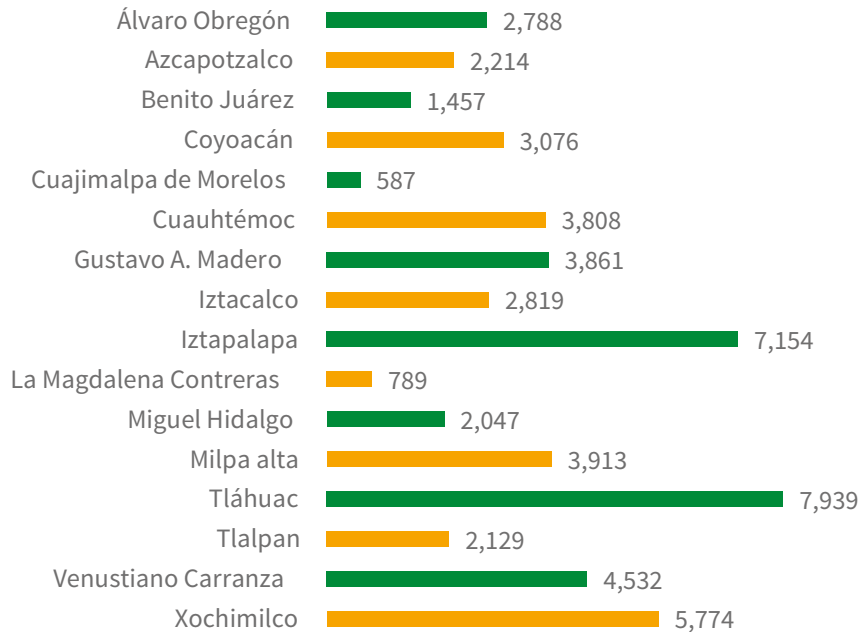
Respecto a los rangos de edad, 22.7% tenían entre 18 y 29 años, 27% entre 30 y 39, 24.6% entre 40 y 49, 17.6% entre 50 y 59 y el 8.1% restante más de 60 años.

**Gráfica 2.** Personas beneficiarias de Seguro de Desempleo 2019, por grupo de edad



Respecto al área territorial, las alcaldías que más concentraron beneficiarios son: Tláhuac (14.5%), Iztapalapa (13%) y Xochimilco (10.5%). Mientras que la menor demanda proviene de las alcaldías Cuajimalpa (1.1%) y Magdalena Contreras (1.4%).

**Gráfica 3.** Beneficiarios Seguro de Desempleo por alcaldía



Esta información ilustra el compromiso del Seguro de Desempleo con las poblaciones vulnerables: mujeres, jóvenes, población indígena, agricultores, liberados y preliberados, afectados por el sismo de 2017, migrantes, refugiados, víctimas de delitos, entre otros. Así como habitantes de alcaldías con un Índice de Desarrollo Social<sup>1</sup> (IDS) bajo: Iztapalapa (con un IDS equivalente a 0.77) y Xochimilco (0.70).

#### IV. Módulo de Autodiagnóstico

El presente módulo de autodiagnóstico se elaboró a partir de los resultados del grupo focal no presencial realizado mediante la plataforma ZOOM, que tuvo lugar el viernes 12 de junio de 2020 de 10:00 a 11:30 am. En ambos métodos de recolección de la información cualitativa, se contó la participación de los responsables de capacitación, planeación, elaboración de lineamientos, recepción y validación de solicitudes, y del trámite de recursos.

El Programa Seguro de Desempleo constituye el principal apoyo económico para las personas buscadoras de empleo en la Ciudad de México, operando de manera ininterrumpida desde hace 12 años.

Lo anterior contribuye al respeto de los derechos laborales plasmados en la Constitución Política de la Ciudad de México en sus artículos: Artículo 10 “Ciudad Productiva”, apartado A. De-

<sup>1</sup> El Índice de Desarrollo Social es un índice compuesto calculado por el EVALÚA-CDMX a nivel alcaldía que comprende seis componentes: Calidad y espacio de la vivienda, acceso a salud y seguridad social, rezago educativo, bienes durables, adecuación sanitaria, adecuación energética. Puede consultarse en: [https://evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/files/Atribuciones/unidades-territoriales/ids\\_evalua\\_2015.pdf](https://evalua.cdmx.gob.mx/storage/app/media/uploaded-files/files/Atribuciones/unidades-territoriales/ids_evalua_2015.pdf)

recho al desarrollo sustentable; apartado B. Derecho al trabajo, numeral 5, Artículo 11 “Ciudad incluyente”, apartado A. Grupos de atención prioritaria; Artículo 13 “Ciudad habitable”, apartado A. Derecho a un medio ambiente sano; Artículo 59 “Derechos de los pueblos y barrios originarios y comunidades indígenas residentes”, inciso K, Derechos laborales. Asimismo, se alinea a Eje 2 “Ciudad Sustentable” del Programa de Gobierno 2019-2024, subeje 2.1. “Desarrollo económico sustentable e incluyente y generación de empleo”: 2.1.3 “Fortalecer la economía social y el emprendimiento”, 2.1.6. “Mejorar la protección social para el desempleo” y 2.1.7 “Derechos humanos y empleo”.

Se cuenta con un diagnóstico situacional documentado, que identifica a la población objetivo del Programa y presenta una perspectiva del problema de desempleo que aqueja a la población de la CDMX. Se tienen identificados los métodos de cálculo para cuantificar la población objetivo y potencial del programa.

Empleando la técnica de Árbol de Problemas, se identificaron causas y efectos del problema central que atiende el programa Seguro de Desempleo. Dicho ejercicio contó con la participación de las personas involucradas en el programa y permitió plantear soluciones a los problemas identificados.

Se cuenta además con información sobre los tipos de apoyos que otorga el programa Seguro de Desempleo, así como la construcción de los indicadores estratégicos y de gestión de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) que siguen los criterios de validación emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

**Cuadro 8.** Matriz de Diagnóstico Interno

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Herramienta de estabilidad social que facilita a la reconstrucción del tejido social a través del apoyo económico a las personas buscadoras de empleo.</li> <li>• Atención personalizada permite mantener una baja tasa de rechazo, pues al recibir los documentos se revisa el cumplimiento de requisitos; además de empatía y trato preferencial a poblaciones vulnerables.</li> <li>• Se incluían casos de excepción dentro de las ROP que dotaban de mayor flexibilidad al Seguro.</li> <li>• El ejercicio del gasto recae en su gran mayoría (97%) en la entrega de apoyos (capítulo 4000 transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2020, se avanzó forzosamente a la digitalización del proceso de solicitud. Se recomienda continuar avanzando en este sentido, específicamente con la entrega de cartillas por ese medio, pero procurando capacitar en uso de herramientas tecnológicas al personal que antes sólo realizaba atención personal.</li> <li>• En 2020 se eliminaron los casos de excepción de las ROP, se recomienda analizar la viabilidad de mantenerlos en los ejercicios posteriores.</li> </ul>

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
2. Obstáculos y brechas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se requiere mayor cooperación con otras dependencias del gobierno local para cumplir lo establecido en ROP.</li> <li>• Carencia de documentación sobre la elaboración de árbol de problemas y fichas técnicas de indicadores.</li> <li>• Dificultades con los trámites financieros para la dispersión oportuna de los apoyos.</li> <li>• Falta de conocimiento del programa entre la población general.</li> <li>• Poderes fácticos. El programa puede volverse rehén de organizaciones que lo emplean en su beneficio</li> <li>• Necesidad de modernizar el equipo informático</li> <li>• Falta de personal de estructura. En particular se requerirían perfiles financieros, de contabilidad, informáticos, especialistas en datos.</li> <li>• Para algunas personas solicitantes es complicado probar la relación laboral, en especial si se terminó en malos términos con el empleador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tomar capacitación sobre diseño de indicadores</li> <li>• Revisar los procesos y realizar acuerdos con las áreas internas de otras unidades responsables para determinar tiempos y procedimientos claros que hagan eficiente la operación.</li> <li>• Por el tamaño del programa, la cantidad de personas beneficiadas y de presupuesto ejercido, sería recomendable plantear la reorganización del área encargada, incluso establecerla como Dirección General.</li> <li>• Reforzar campañas de difusión por medios propios en territorio y en otras dependencias del gobierno de la Ciudad de México, particularmente en el transporte público.</li> <li>• Identificar brechas entre las normas y la operación real para establecer estrategias que las subsanen.</li> </ul>
3. Áreas de Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir a otras poblaciones que requieran el apoyo, pero no tienen un empleo formal (trabajadoras del hogar)</li> <li>• Capacitación del personal para atención al público</li> <li>• Digitalización del proceso de solicitud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la posibilidad de ampliar el seguro de desempleo a personas trabajadoras del hogar.</li> <li>• Continuar con digitalización de trámites</li> <li>• Identificar aquellos procesos y poblaciones que forzosamente requieran de la interacción personalizada con los solicitantes y beneficiarios.</li> </ul>



Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
4. Satisfacción de beneficiarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En 2019, no hubo cuestionario de satisfacción de beneficiarios por lo cual no es posible determinar el nivel de satisfacción</li> <li>• Han habido quejas de maltrato a los solicitantes</li> <li>• Se requieren herramientas digitales para que solicitantes expresen opiniones a la vez que se facilita el posterior tratamiento de la información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer un calendario de trabajo con la Coordinación de Evaluación y Seguimiento para poder diseñar y aplicar un cuestionario de satisfacción de beneficiarios que se aplicaría al entregar el último apoyo a los beneficiarios, para obtener resultados objetivos sobre su satisfacción.</li> </ul>

## V. Recomendaciones

A partir del análisis 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 Seguro de Desempleo pueden resumirse en los siguientes puntos:

1. Revisar los procedimientos internos en la operación, con la finalidad de depurar, mejorar, agilizar procesos, en particular con las áreas encargadas de la disposición de recursos, a fin de acordar procedimientos, características y plazos.
2. Realizar un listado de los procesos y asociar un método de control interno, preferentemente digital a cada uno.
3. Realizar formatos establecidos por el área Seguro de Desempleo para la recepción de solicitudes de padrones de otras dependencias, de manera que se tenga un acuerdo previo.
4. Profundizar el esquema de digitalización con el apoyo de las entidades pertinentes, para mejorar el acceso de los solicitantes, revisión de las solicitudes, control de los expedientes, y mejoramiento del proceso en general. Sin embargo, se reconoce la importancia de la atención personalizada y presencial, principalmente para población que no cuenta con conocimientos o medios digitales.
5. Fortalecer las capacidades del personal y otros participantes en la operación en dos áreas sustanciales: conocimientos tecnológicos especializados y atención a la población ante casos extraordinarios o especiales.
6. Solicitar apoyo para la difusión clara y visible en medios estratégicos para aumentar el nivel de conocimiento del programa entre la ciudadanía.
7. Realizar lineamientos del Comité Calificador de Solicitudes.

Recomendación	Plazos	Medios de Verificación	Áreas responsables de cumplimiento
1. Revisión de procedimientos para depurar y mejorarlos	Septiembre 2020-Junio 2021	Informe	Dirección del Seguro de Desempleo
2. Listado de procedimientos, asociado su método de control	Septiembre 2020-Marzo 2021	Informe	Dirección del Seguro de Desempleo
3. Realizar informe de necesidades de corrección y aspectos para complementar el procedimiento en la plataforma de digitalización	Septiembre 2020-Junio de 2021	Informe	Dirección del Seguro de Desempleo
4. Capacitaciones para el personal en temas de atención a ciudadanos	Julio 2020-Junio de 2021	Informe	Dirección del Seguro de Desempleo
5. Participar en talleres para la realización de indicadores	Septiembre a diciembre 2020	Informe	Dirección del Seguro de Desempleo
6. Fortalecer la comunicación social del Programa en territorio	Julio 2020 -Julio 2021	Informe	Dirección del Seguro de Desempleo

## VI. Observaciones

A partir del diagnóstico se desprenden las siguientes observaciones:

- Plantear el reordenamiento organizativo de la Dirección de Seguro de Desempleo, o su posible transformación en una Dirección General.
- Proponer la ampliación del Seguro de Desempleo a otras poblaciones vulnerables, particularmente personas trabajadoras del hogar y retomar la estrategia de apoyos a poblaciones de excepción.
- Gestionar la adquisición de infraestructura tecnológica (hardware y software) acorde con los sistemas informáticos en los que se registran, autorizan y aprueban las acciones para proporcionar atención oportuna y eficiente a los beneficiarios de cada uno de los subprogramas del Programa; solicitar al área interna de la STYFE la disposición eficiente de cuentas de correo oficiales y sistemas de envío de correos masivos.

## Anexo 1. Preguntas del Grupo Focal

La coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas de la STYFE convocó a las personas responsables de la implementación del Seguro de Desempleo para participar en un grupo focal sobre las fortalezas, obstáculos y áreas de oportunidad del programa social. La reunión virtual tuvo lugar el viernes 12 de junio de 2020 entre las 11:00 y las 12:30 horas mediante la plataforma ZOOM.

Se eligió la técnica de grupo focal, siguiendo lo señalado en los lineamientos para evaluaciones internas de los programas sociales 2020 de EVALÚA-CDMX, sobre incluir la visión de los operadores directos del programa en la Matriz de Diagnóstico Interno del Módulo de Autodiagnóstico. La información debe provenir de técnicas cualitativas como entrevistas estructuradas y semi estructuradas o grupos focales.

Se observó además la recomendación de plantear preguntas guía para procurar la fluidez de la discusión durante el desarrollo del grupo focal. Estas fueron las preguntas guías que centraron la conversación:

### 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 2. Autodiagnóstico detallado

### 1. Fortalezas y aprendizajes

#### 1.1. Fortalezas del programa

- Herramienta de estabilidad social. Con 12 años en funcionamiento, el programa ha contribuido a la reconstrucción del tejido social mediante el otorgamiento de apoyo económico a personas que recientemente perdieron su empleo, para apoyarlas durante el periodo de búsqueda y facilitar su reinserción en el mercado laboral.
- La atención personalizada. Como ocurre desde 2008, el programa dependió de la atención cara a cara a solicitantes y beneficiarios en 2019. Las solicitudes se realizaron de manera presencial y personal, sin intermediarios. Esta medida permitió mantener una baja tasa de rechazo de solicitudes, pues los encargados de recibir los documentos sólo entregaban folio a los solicitantes si cumplían con todos los requisitos.
- El trato a poblaciones vulnerables. El trato directo con los solicitantes redundó en mayor empatía y un trato preferencial hacia las poblaciones vulnerables. Los receptores de documentos y todos los involucrados en el proceso han sido instruidos para reconocer que hay poblaciones que por sus características específicas (analfabetismo, víctimas de delito, refugiados, recién liberados) requieren de mayor apoyo y flexibilidad al momento de procesar las solicitudes, sea que no tienen la posibilidad de entregar los mismos documentos probatorios que el resto de la población o porque requieran mayor acompañamiento para completar el proceso.
- Capacidad de respuesta a coyunturas. Gracias al tiempo de operación del programa, se han consolidado procesos y estrategias contingentes. En este sentido, resultaban esenciales los apoyos a poblaciones de excepción, dirigidos a afectados por desastres naturales y accidentales (sismos, incendios, etc.)

#### 1.2. Aprendizajes y/o lecciones obtenidas durante la operación

- Se han otorgado apoyos económicos duplicados a personas que, aprovechando las características del programa solicitan el beneficio bajo distintos supuestos de vulnerabilidad (población indígena, artesanos). Así como a personas que ya recibían apoyos por parte de otras áreas de la STYFE (no asalariados). Se han implementado controles más férreos en materia de empadronamiento.
- Las actas de beneficiarios entregadas en periodos anteriores carecían de los fundamentos legales de validez. Por ello, se agregaron componentes para incluir el motivo del rechazo y de esta forma respetar al derecho del solicitante de conocer en tiempo y forma el estatus de su solicitud.
- El reforzamiento del área de verificación permitió el abatimiento de las solicitudes apócrifas. Se trata de un esfuerzo por cerciorarse que, en efecto, el apoyo llegue a una mayor parte de la población objetivo.

## 2. Obstáculos y brechas del Programa

### 2.1. Principales obstáculos para la operación del Programa

- Cooperación con otras dependencias del gobierno local. La STVFE depende de la colaboración de otras secretarías e instituciones para comprobar muchos de los requisitos establecidos a los potenciales beneficiarios y cumplir lo establecido en reglas de operación.
- Falta de conocimiento del programa entre la población general. A pesar de que el programa social lleva más de una década funcionando, hay una parte importante de la población objetivo que desconoce que son susceptibles de recibir el beneficio en caso de que pierdan su empleo.
- Poderes fácticos. Por la cantidad de recursos económicos que maneja, el programa corre el riesgo de volverse rehén de organizaciones que lo emplean en su beneficio. Hay líderes que consideran que al ser canalizados por alguna autoridad local, sus afiliados deberían recibir el apoyo en automático. En la realidad, deben pasar por el mismo escrutinio que el resto de la población. En el pasado esto ha resultado en conflictos con organizaciones y agrupaciones de distinta índole.
- Necesidad de modernizar el equipo informático. Por cuestiones administrativas, el equipo de cómputo asignado al personal operativo no ha sido sujeto de actualizaciones. Tanto el internet como los equipos de cómputo requerirían de modernización, es especial si se pretende seguir avanzando en la digitalización de los procesos del programa.
- Falta de personal de estructura. La operación del programa se beneficiaría de contar con perfiles en varias áreas, en particular: financiera, contable, informática, de manejos de datos.

### 2.2. Prevención o superación de obstáculos

- Se requiere de una comunicación más fluida con estas dependencias en materia de intercambio de información, celeridad de trámites, compartir padrones de beneficiarios, para cumplir con los objetivos del Seguro de Desempleo.
- Establecer una campaña de difusión del programa más allá de las redes sociales de la secretaría. En el pasado, la difusión más efectiva ocurrió en los medios de transporte público, pues permiten acercar la información a las personas que más lo necesitan.
- Incorporar dos jefaturas de departamento en la estructura de operación del programa.

## 3. Aspectos de mejora

### 3.1. Modificaciones para mejorar el funcionamiento del Programa

- Analizar la posibilidad de incluir a poblaciones que requieran el apoyo, pero no cuentan con un empleo formal. En particular sería deseable incluir a las personas trabajadoras del hogar.
- Regresar los casos de excepción. En 2020 se eliminó esta categoría, lo que ha recortado flexibilidad al otorgamiento de Seguro de Desempleo. Sería deseable analizar la posibilidad de regresar a esta categoría de beneficiarios.

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

- Lineamientos para comité calificador. Se requiere generar este documento para asegurar el comportamiento apegado a la norma de los procesos del Seguro de Desempleo. En particular se sugiere incluir a las áreas jurídicas y administrativa de la STYFE y al órgano de control interno.
- Capacitación del personal para atención al público. A principio de año hubo quejas infundadas de maltrato por parte del personal. Sería recomendable contar con herramientas para que los usuarios expresen su opinión libremente.
- Continuar con la digitalización de procesos del programa. Hasta el momento se ha avanzado en la digitalización del proceso de solicitud. Pero hay otros procesos que requerirían un tratamiento similar, en particular, el seguimiento a los beneficiarios activos. La digitalización requiere de una comunicación constante con la dependencia gubernamental que encabeza este tipo de esfuerzos, pues de un lado se tiene la experiencia operando el programa y del otro la capacidad técnica para crear soluciones digitales.

### Anexo 3. 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

## Metodología de evaluación

La evaluación interna en apego a los Lineamientos emitidos por evalúa el 15 de mayo de 2020 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 344 y con la metodología de Matriz de Marco Lógico.

## Calendario de trabajo de la evaluación

Junio																																								
Actividad	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30										
Grupos focales	■																																							
Agendar grupos focales	■	■																																						
Desarrollo de la dinámica de grupo focal	■																																							
Cuestionario de Grupo focal	■	■	■	■																																				
Agendar Entrevista semi estructurada	■																																							
Cuestionario de Entrevista semi estructurada	■	■	■	■																																				
Desarrollo de la dinámica de grupo focal en cada área	■																																							
Solicitud de la información	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■																												
Elaboración de formatos	■																																							
Solicitud de la información			■	■	■	■	■	■	■	■	■																													
Recepción de la información										■																														
Análisis de la información											■	■	■	■	■																									
Redacción de la Evaluación																■	■	■	■	■	■																			
Primer borrador																■	■	■	■																					
Revisiones																■	■	■	■																					
Realización de cambios																			■	■	■																			
Diseño editorial																						■	■	■	■	■														
Gestiones de publicación																							■	■	■	■	■	■	■	■	■									
Publicación																															■									



GOBIERNO DE LA  
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO  
Y FOMENTO AL EMPLEO