



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO
Y FOMENTO AL EMPLEO

Evaluaciones internas 2021

Seguro de Desempleo

Contenido

1. Introducción	2
Objetivo	4
2. Descripción del contexto institucional en que se situó la operación del programa durante el ejercicio fiscal 2020	4
3. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados.	5
4. Resultados	11
5. Módulo de evaluación operativa	18
Encuesta de satisfacción de los beneficiarios	21
6. Fortalecimiento del programa	22
Recomendaciones	22
7. Anexos	25
Anexo 1. Seguimiento de modificaciones de las reglas de operación del programa Social Seguro de Desempleo, 2020	25
Anexo 2. Cuestionario de identificación de cambios operativos del programa social “Seguro de Desempleo”, 2020	28
Anexo 3. Resultados de la encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa social “Seguro de Desempleo”, 2020	29
Anexo 4. Propuesta de encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa Seguro de Desempleo	30
Anexo 5. Equipo evaluador	44
Anexo 6. Metodología de evaluación	45
Anexo 7. Oficios de solicitud y respuesta del Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto del programa social Seguro de Desempleo	46
Bibliografía	49

Evaluación interna 2021

Seguro de Desempleo

1. Introducción

Con la pandemia por COVID-19 y su llegada a México en el primer trimestre de 2020, la dinámica económica y laboral resultaron fuertemente afectadas de manera generalizada a nivel mundial y nacional. El INEGI señala que para la Ciudad de México la tasa de desempleo¹ pasó de 4.78 (I trimestre) a 7.98 (III trimestre) para cerrar en 6.64 en el IV trimestre del 2020, lo que muestra las repercusiones en las variables laborales derivado de los cierres y suspensiones de la actividad económica. Además, no solo se vio afectado el nivel de empleo, sino también los ingresos por trabajo; como lo muestra la caída en 1.8% en la masa salarial entre el cuarto trimestre de 2019 y el mismo periodo del 2020, al pasar de \$206,692.73 a \$203,073.05 millones de pesos (CONEVAL, 2021).

Con la pérdida de empleos y la reducción de los ingresos por trabajo, todo tipo de trabajadores se vieron afectados, tanto los que se encuentran en un esquema formal como en el informal. En este sentido, los apoyos gubernamentales constituyeron un instrumento de política pública fundamental para evitar la reducción en la calidad de vida de las personas, o incluso, su latente caída en la pobreza.

En materia laboral, los instrumentos con los que cuenta el gobierno para hacer frente a las asimetrías, entre oferentes y demandantes de empleo, se pueden clasificar por su naturaleza de actuación en políticas pasivas y activas. Las primeras ofrecen un ingreso a los trabajadores ante una eventualidad, y las segundas, son más diversas y están fuertemente relacionadas con la mejora de la empleabilidad de las personas buscadoras de empleo, apoyos para emprendimientos o vinculación laboral, es decir, estrategias de (re)incorporación de las personas a la actividad productiva.

El Programa Seguro de Desempleo se consolidó como la herramienta más importante de política pasiva para atender los efectos del desempleo en la Ciudad de México durante la pandemia, al ser un instrumento clave para combatir la pérdida de ingresos en un contexto de elevada incertidumbre ante el cierre y suspensión de actividades económicas. Por esta razón surgieron esquemas similares que atendían a distintas tipologías de población, pero que tenían en común atenuar y contener el consumo básico de la población económicamente activa. Como todas las actuaciones del gobierno capitalino ante este panorama, el Programa Seguro de Desempleo se tuvo que adaptar, no solo a la masificada demanda de su intervención, sino a la dificultad de adecuar la operación a la vez que se evitaba la propagación del virus.

En este sentido, la presente evaluación resulta relevante, por retomar todas las adecuaciones que se tuvieron que hacer para mantener su operación, recabando las buenas prácticas que permitieron su rápida adaptación y que se seguirán implementando; pero también los aspectos que se pueden mejorar y los grandes retos que se siguen enfrentando.

¹ Porcentaje respecto de la Población Económicamente Activa (PEA).

Evaluar el quehacer gubernamental es una práctica fundamental en todo ejercicio de gestión, pues contrasta los supuestos del diseño de política pública con la operación, sus 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, en este caso, el Programa Seguro de Desempleo.

Con apego a la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal, en su artículo 42, el cual establece que son las evaluaciones internas un ejercicio anual en el que se deberán identificar sus aciertos y fortalezas, identificar y en su caso, formular las observaciones y recomendaciones para su reorientación y fortalecimiento; así como con fundamento en el Acuerdo SE/IV/02/2021 de la IV Sesión Extraordinaria 2021 del Comité de Evaluación y Recomendaciones del Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México², en los cuales las evaluaciones internas deberán apearse a los lineamientos emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, a continuación se presenta en primer lugar el contexto en el que se encontraba el área operadora a la llegada del virus SARS-CoV-2 (COVID-19), las modificaciones y adaptaciones que se realizaron para cumplir con su cometido; en segundo lugar se describen los principales componentes, indicadores y resultados del Programa Seguro de Desempleo. En tercer lugar se presenta la descripción del programa y sus adecuaciones en metas físicas y financieras, para después plasmar las conclusiones de un ejercicio de diagnóstico sobre la operación del programa que se llevó a cabo mediante cuestionarios en línea a los actores clave. Finalmente, se presentan los hallazgos, las recomendaciones y observaciones identificadas.

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, enmarcado en el contexto de la pandemia SARS-CoV-2 (COVID-19). Asimismo, se analizan los resultados a la luz de los recursos financieros y materiales disponibles para su ejecución, concluyendo con la emisión de recomendaciones hechas de un ejercicio interno de reflexión sobre los aspectos susceptibles de mejora en beneficio de los habitantes de la Ciudad de México.

2. Descripción del contexto institucional en que se situó la operación del programa durante el ejercicio fiscal 2020

El Programa Seguro de Desempleo desde el inicio de la presente gestión, en diciembre de 2018, tenía como una de sus metas (STYFE, marzo 2019) la digitalización de su operación, con la finalidad de que los solicitantes recibieran atención expedita, integral y transparente desde cualquier sitio con acceso a Internet, con especial énfasis en eliminar las malas prácticas producidas por la participación de intermediarios que gestionaban los trámites de las personas que requerían el apoyo.

² Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 579, el 21 de abril del 2021.

Desde inicios de la gestión la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo, a través de la Dirección del Seguro de Desempleo y la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) iniciaron el proceso de digitalización para el registro del programa Seguro de Desempleo. De junio de 2019 a marzo de 2020 la plataforma solo permitió pre-registros. Con la pandemia, el proceso se aceleró y se llegó hasta la fase de calificación de solicitudes para los distintos tipos de población que el programa atiende, de acuerdo a los requisitos y procedimientos establecidos en las reglas de operación.

3. Descripción de los principales componentes, indicadores y resultados.

1. Información de Referencia.

Nombre del Programa Social.

Programa Seguro de Desempleo.

Unidades Responsables.

El Programa Seguro de Desempleo lo implementa la Secretaría de Trabajo y Fomento al Empleo a través de la Dirección del Seguro de Desempleo, con apoyo de la Subdirección de Operación del Seguro de Desempleo.

Además cuenta con el apoyo de la Dirección de Programas de Apoyo al Empleo adscrita a la Dirección General de Empleo para establecer los canales de intermediación laboral.

Clave Presupuestaria.

33C001 264465 S024

Año de Inicio del Programa.

El Programa Seguro de Desempleo inició sus operaciones en 2008.

Antecedentes del Programa Social.

En 2018 los ingresos de los hogares capitalinos provinieron en 67.2% por fuentes de trabajo, según la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares del INEGI³, lo que muestra que contar con una fuente de ingresos laborales es de suma importancia para la satisfacción de necesidades familiares; sin embargo, la dinámica económica ha generado que haya un segmento de personas que aun buscando realizar una actividad económica no lo logren. La tasa de desempleo es el indicador que da cuenta de esta situación, por ejemplo para la Ciudad de México en el año 2008, año de creación del Programa Seguro de Desempleo, este indicador se ubicó en promedio en 5.6%, desde entonces y hasta 2019, se ha mantenido en promedio en 5.7% (ENOE, varios años). Con la llegada de la pandemia y la suspensión de actividades no esenciales para evitar la propagación del virus SARS-CoV-2, los niveles de desempleo alcanzaron el 6.6%. A esta problemática, se le suma la proporción de personas trabajadoras que no cuenta con protección y previsión social enmarcados en contratos y prestaciones laborales que brinden amparo ante situaciones como embarazos, enfermedades, jubilación, etcétera; esta proporción de población en 2007 alcanzó el 47.9 % y representó el 47.0% al cuarto trimestre de 2020.

³ Porcentaje del total del ingreso corriente total promedio trimestral de los hogares

Ante un contexto caracterizado por el incremento en la incertidumbre en el desarrollo de las actividades económicas, es pertinente y relevante contar con intervenciones gubernamentales que coadyuven a reducir la vulnerabilidad de la población trabajadora, que otorguen un apoyo económico ante una situación de desempleo garantizando apoyo para consumo básico; así como ofrecer herramientas y mecanismos para su reincorporación al mercado laboral.

El Programa Seguro de Desempleo, surgido como único en su tipo en el país e implementado en la Ciudad de México, fue creado con una visión de derechos, enmarcado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, artículos 22 y 25 el derecho de toda persona a la seguridad y a un nivel de vida adecuado que asegure, a él y a su familia, la salud y el bienestar, la alimentación, el vestido, la vivienda y la asistencia médica y servicios sociales necesarios, asimismo, los convenios 102 y 168 sobre seguridad social y apoyo a los desempleados involuntarios.

En cuanto a la normatividad nacional, se motivó con referencia a los artículos 5, 25 y 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos sobre la libertad de trabajo, la obligación estatal de fomentar el empleo y la justa distribución de la riqueza, el derecho al trabajo digno y socialmente útil; así como en el artículo 3 de la Ley Federal del Trabajo que establece que el trabajo es un derecho y deber social. Posterior a dicha normatividad que motivó su creación fue sustentada en la Ley de Protección y Fomento al Empleo.

Además, en la Constitución Política de la Ciudad de México se reforzó la importancia del Programa Seguro de Desempleo incorporándose en el artículo 10 “Ciudad Productiva”, apartado B “Derecho al trabajo”, numeral 5, inciso b. Asimismo se menciona como una herramienta estratégica en el Programa de Gobierno 2019-2024 en el Eje 2 Ciudad Sustentable, tema 2.1 Desarrollo económico sustentable e incluyente y generación de empleo, subtema 2.1.6 Mejorar la protección social para el desempleo.

Desde su creación, el programa Seguro de Desempleo ha tenido como objetivo principal el incorporar a personas, entre 18 y 67 años 11 meses que perdieron su empleo de manera involuntaria, a un empleo digno, por medio del otorgamiento de un apoyo económico para mantenerse en la búsqueda de empleo; a la vez que se complementa por medio de acciones como vinculación laboral y capacitación para mejorar la empleabilidad de las personas beneficiarias. También se han realizado modificaciones para incorporar a personas, que si bien no provienen de un empleo formal, se vieron afectados en su fuente de ingresos y presentan alguna condición de vulnerabilidad que las hace formar parte de la población que requiere atención prioritaria. A su vez, el programa cuenta con un monto de apoyo de 30 veces la Unidad de Cuenta de la Ciudad de México, que de acuerdo a las Reglas de Operación del programa lo constituye el monto mensual de la Unidad de Medida y Actualización que publica el INEGI e incrementa año con año, lo que permite su ajuste para mantener el consumo básico ya que toma en consideración la inflación. En 2020, el monto de apoyo de este programa social fue de \$2,641.15. Al irse incrementando el monto del apoyo anualmente, las metas físicas se determinan en función de dicho valor, sobre el presupuesto aprobado.

Tabla 1. Año y población que se adhiere a la atención mediante el programa

Año	Población
2007	Población que perdió su empleo formal provenientes de una persona física moral con domicilio fiscal de la Ciudad de México,
2013	Preliberados y liberados
2014	Mujeres despedidas injustificadamente por motivo de embarazo
2015	Personas pertenecientes a comunidades étnicas e indígenas residentes de la Ciudad y que perdieron su fuente de empleo e incluyó la figura de beneficiarios promotores.
2016	Defensoras de Derechos humanos y periodistas desplazados por motivos de riesgo y que residen en la Ciudad de México
2017	Poblaciones vulnerables por siniestro o desastre natural a través de Convenio institucional
2018	Personas trabajadoras que perdieron su empleo por motivo de reconstrucción de su centro laboral o vivienda
2019	Personas migrantes connacionales repatriadas , huéspedes de la Ciudad de México, migrantes connacionales de retorno voluntario, en condición de refugiada, agrícolas residentes en la Ciudad de México, que hayan disminuido sus ingresos a causa de un siniestro, locatarias y trabajadoras de mercados públicos por obras de rehabilitación

Fuente: STYFE. Dirección de Seguro de Desempleo

A lo largo de estos años de implementación del programa social Seguro de Desempleo se han incorporado grupos de atención prioritaria que debido a la dinámica del mercado laboral o bien de acciones discriminatorias posiciona a algunas personas en una situación de vulnerabilidad, tal es el caso de las mujeres embarazadas despedidas injustificadamente, personas preliberadas y liberadas que enfrentan situaciones adversas para re-incorporarse a la actividad productiva, periodistas que se encuentran en situación de riesgo, personas migrantes, refugiadas o connacionales repatriados, etcétera (ver tabla 1). Lo anterior, permite ampliar la cobertura de este programa social y dar acceso efectivo al seguro de desempleo tal como la Constitución Política de la Ciudad de México lo señala.

Objetivo General.

De acuerdo a las Reglas de Operación, el Programa Seguro de Desempleo tiene como objetivo:

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 grupos de atención prioritaria como personas migrantes connacionales repatriadas o retornadas; huéspedes de la Ciudad de México de diferentes nacionalidades que hayan perdido su empleo; personas en condición de refugiadas o beneficiarias de protección complementaria; personas preliberadas y liberadas de un Centro de Reclusión de la Ciudad de México; mujeres despedidas injustificadamente por motivo de embarazo; personas pertenecientes a comunidades étnicas o indígenas en desempleo; personas defensoras de derechos humanos y/o periodistas en situación de desplazamiento interno por motivos de riesgo que residan en la Ciudad de México; personas productoras

y/o trabajadoras agrícolas, forestales, agropecuarias y transformadoras 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; personas víctimas directas e indirectas del delito violento y víctimas de violencia que hayan perdido su empleo o que con motivo de dicha eventualidad se vean imposibilitadas de ingresar al mercado laboral; personas locatarias y trabajadoras de Mercados Públicos afectadas por obra mayor de rehabilitación, siniestros o casos fortuitos en la Ciudad de México que hayan perdido involuntariamente su empleo o hayan disminuido sus ingresos; población derivada de convenio interinstitucional; al mismo tiempo, busca crear las condiciones que contribuyan a su reincorporación al mercado laboral formal para la satisfacción del derecho al ingreso y al goce del derecho constitucional al trabajo digno y socialmente útil. Busca ... promover la incorporación de las personas a un empleo en el sector formal, coadyuvando en la salvaguarda del derecho al trabajo... contribuyendo con ello a disminuir la tensión social en las poblaciones con menores ingresos (STYFE, 2020).

Objetivos Específicos.

El propósito de contribuir a generar las condiciones para que una persona buscadora de empleo tenga un ingreso para consumo básico y reincorporación a un empleo se implementa mediante las siguientes acciones:

1. El apoyo económico se otorgará a través de una tarjeta bancaria, cheque bancario u otro mecanismo que se estime pertinente, conforme a las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables a la materia.
2. Canalizar a las personas beneficiarias a los programas de empleo, capacitación, adiestramiento y desarrollo de habilidades que proporciona la STYFE, en los casos en que proceda.
3. 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.

Padrón de Beneficiarios

De acuerdo con el padrón en 2020, 48 mil 994 personas recibieron el apoyo del Seguro de Desempleo por un monto total de 487 millones 232 mil 536 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. 554 bis del 12 de marzo de 2021: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/45ee013e486674af43ef6e3519fcad54.pdf

Este padrón de beneficiarios, también está disponible para su consulta o descarga en el vínculo siguiente: https://trabajo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Padron_PSSD_2020.pdf

2. Información Presupuestal

2.1 Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto.

En 2020, el programa Seguro de Desempleo tuvo una reducción en la asignación presupuestal del 13.9%, asignándole un total de \$500,000,000.00, del cual se ejerció un total de \$487,232,536.22, lo que representa el 97% del presupuesto programado. Se destaca que para este ejercicio fiscal los recursos se destinaron únicamente del capítulo 4000 “Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas”; al comparar este rubro con 2019, se tiene que, en primer lugar se aumentó el presupuesto ejercido en 6% y, en segundo lugar, en ese ejercicio fiscal el presupuesto ejercido estuvo conformado por los capítulos 3000 “Servicios Generales” y 4000, 1% y 99%, respectivamente.

Capítulo de gasto	2019		2020	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	0	0	0	0
2000	0	0	0	0
3000	0	91,426.00	0	0
4000	580,500,000.00	457,986,885.61	500,000,000.00	487,232,536.22
Total	580,500,000.00	458,078,311.61	500,000,000.00	487,232,536.22

Fuente: STYFE. Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas

2.2 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020.

El programa social Seguro de Desempleo atenuó una parte de los ingresos económicos familiares perdidos ante el cierre y la suspensión de actividades económicas que se implementaron durante la Jornada Nacional de Sana Distancia lo que permitió mitigar sus efectos negativos. Con la finalidad de ampliar la cobertura del programa, se hicieron dos modificaciones a las Reglas de Operación (ROP)⁴ en torno a la duración del monto de apoyo, pues al inicio del 2020 las ROP tenían contemplado otorgar el apoyo económico hasta por seis meses; sin embargo, ante las afectaciones en el mercado laboral ocasionadas por la COVID-19 y la alta demanda que presentó este programa social, se ajustó este periodo, primero a tres meses, y posteriormente a dos meses, lo que permitió beneficiar un número mayor de personas que perdieron su empleo.

En cuestiones de la distribución del presupuesto programado, las ROP contemplan el uso hasta

⁴ Las modificaciones se realizaron el 3 de abril y el 15 de abril para ajustar el monto de apoyo de 6 a 3 meses (Gaceta Oficial de la Ciudad de México 317 BIS, del 3 de abril de 2020) y de 3 a 2 meses (Gaceta Oficial de la Ciudad de México 323, del 15 de abril de 2020), respectivamente.

del 5% del monto total asignado para gastos de operación del programa para beneficiarios facilitadores denominados Personas Promotoras Territoriales que cuentan con un apoyo económico mensual de \$9,000.00; Personas Promotoras Sectoriales con un apoyo económico mensual de \$8,000.00 y Personas Verificadoras con un apoyo económico mensual de \$9,000.00 para realizar acciones de difusión, promoción, supervisión, verificación y seguimiento.

Tipo de población	Personas beneficiarias	Monto de apoyo	Porcentaje del monto de apoyo
Afectados 19 septiembre	1,312	\$12,716,878.85	3%
Agricultores afectados	11,550	\$108,286,408.00	22%
Personas migrantes, refugiados y huéspedes de otras nacionalidades	465	\$4,744,801.15	1%
Periodistas en situación de riesgo	10	\$126,484.60	0.03%
Personas preliberadas	794	\$7,486,131.85	2%
Personas víctimas de violencia	46	\$285,244.20	0.06%
Mercados	11,933	\$140,110,867.70	29%
Despedidas por embarazo	50	\$394,356.25	0.08%
Población indígena	5,063	\$47,938,163.70	10%
Población general	17,643	\$156,122,449.95	32%
Subtotal	48,866	\$478,211,786.25	98%
Beneficiarios facilitadores		Monto de apoyo	
Personas promotoras sectoriales	70	\$4,747,750.00	1%
Personas promotoras territoriales	19	\$1,728,750.00	0.35%
Personas verificadoras	39	\$2,544,250.00	1%
Subtotal	128	\$9,020,750.00	2%
Total	48,994	\$487,232,536.25	100%

Tabla 3. Personas beneficiarias por tipo de población y monto de apoyo del programa Seguro de Desempleo en 2020

Nota: la suma de los porcentajes puede no ser igual al 100% por el redondeo de las cifras.

Fuente: STYFE . Dirección de Seguro de Desempleo

La tabla 3 muestra que del total del presupuesto ejercido en 2020, únicamente \$9,020,750.00 (2% del total) se utilizó para gastos de operación, por lo que con el 98% restante se pudo beneficiar a 48,866 personas de distintos grupos de atención prioritaria y población general. Cabe destacar que del total de personas beneficiarias directas el 83% fue destinado a tres tipos de poblaciones en particular: población general (36%), personas locatarias de mercados (24.4%), y agricultores afectados (23.6%), el resto de las poblaciones prioritarias como Afectados 19 de septiembre, Personas migrantes, refugiados y huéspedes de otras nacionalidades, Periodistas en situación de riesgo, Personas preliberadas, Personas víctimas de violencia, Despedidas por embarazo y Población indígena representaron en conjunto el 16% restante.

Para mantener la operación de este programa social y dar acceso efectivo a su derecho de seguro ante desempleo, se realizaron 9 publicaciones en Gaceta, de las cuales 6 estaban relacionadas con cambios en las metas físicas, el número de ministraciones, afectación presupuestaria y ajuste en el calendario de ejercicio del gasto.

Por su parte, para hacer más fácil el acceso al programa, operar de una manera más ágil y oportuna para enfrentar la pérdida de empleo por COVID-19 a la par de preservar la salud, se realizaron modificaciones importantes a como se había estado operando en períodos previos, principalmente a partir de las modificaciones publicadas el 14 de mayo de 2020 en la Gaceta número 343-bis, como son el impulso a la plataforma de registro de solicitudes del seguro de desempleo (mediante la Llave CDMX) y su posterior seguimiento por medio del folio; la suspensión de la entrega de cartilla de buscadores de empleo; la flexibilidad en el periodo de 6 meses para que una persona se haya encontrado en un empleo formal con más de un empleador; facilidad en los documentos de acreditación de identidad; la inclusión de poblaciones de que se vieron afectadas por las medidas de contención de la propagación del virus como son: Personas trabajadoras de carácter eventual, por su cuenta, no asalariadas y del hogar y Personas locatarias y trabajadoras de los mercados públicos susceptibles de ser beneficiadas según la Secretaría de Desarrollo Económico, SEDECO (ver Anexo 1).

4. Resultados

4.1 Indicador de Fin.

El indicador de Fin de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) establece como objetivo que el programa busca contribuir para su solución en el mediano o el largo plazo (CONEVAL, 2013). La tabla 4 muestra las principales características del indicador de Fin, es importante mencionar que éste ha sufrido cambios puesto que en 2019 medía la variación porcentual de la tasa de empleo formal mientras que en 2020 mide el porcentaje de cobertura de las personas beneficiarias respecto a las personas que se encuentran en situación de desempleo en la Ciudad de México; por lo anterior no se puede realizar una comparación.

Para 2020 el indicador de Fin tiene un valor de 44.3%, también se destaca que restando a los beneficiarios facilitadores el programa Seguro de Desempleo logró beneficiar a 48,866 personas lo que representa el 44.2% de la población objetivo (110,487⁵) establecida en las ROP. La pobla-

⁵ Estimada con cifras en la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo al tercer trimestre de 2019

ción objetivo de acuerdo a las ROP la constituyen la población desempleada bajo el supuesto de desocupación laboral formal, es decir, que proviene del sector formal.

	2019	2020
Nombre del indicador	Se contribuye a garantizar el derecho al trabajo digno a través de la reincorporación laboral.	Contribuir a garantizar el derecho al trabajo, mejorando las condiciones de búsqueda de empleo de la población desempleada de la CDMX
Descripción	Variación porcentual de la tasa de empleo formal	Porcentaje de cobertura de personas beneficiadas en situación de desempleo de la CDMX
Método de cálculo	$(\text{Tasa de empleo formal año actual} / \text{Tasa de empleo formal año anterior} - 1) * 100$	$(\text{Población beneficiada por el Programa en el ejercicio} / \text{Población objetivo determinado en Reglas de Operación 2020}) * 100 = 44.3\%$
Frecuencia de Medición	Anual	Anual
Sentido del indicador	Ascendente	Ascendente
Línea Base	8.62%	40% del total de la Población desempleada formal de la CDMX (44 mil personas)
Año de Línea Base	2018	2020

Fuente: STYFE. Dirección de Seguro de Desempleo.

4.2 Indicador de Propósito.

El indicador de Propósito es el cambio esperado en la población objetivo como resultado de recibir los bienes o servicios que produce el programa (CONEVAL, 2013) lo que se traduce en que las personas beneficiarias del programa están mejorando sus condiciones de búsqueda.

En este sentido, el indicador de Propósito de este programa social ha tenido modificaciones en la descripción, pero se mantiene el método de cálculo lo que permite que se pueda comparar su resultado con años anteriores; en 2020 el indicador de Propósito tuvo un nivel de 17.1%, lo que se traduce en una disminución ya que en 2019 se registró que 37.3% de las personas mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo. Es importante señalar que el resultado del indicador de Propósito se enmarca en un contexto caracterizado por la suspensión de activida-

des económicas dada la implementación de la Jornada Nacional de Sana de Distancia, lo que

	2019	2020
Nombre del indicador	Las personas desempleadas despedidas por causas ajenas a su voluntad mejoran sus condiciones en la búsqueda de empleo	Las personas desempleadas despedidas por causas ajenas a su voluntad mejoran sus condiciones en la búsqueda de empleo.
Descripción	Porcentaje de personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo	Variación porcentual anual de personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo.
Método de cálculo	$((\text{Personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo en el año actual} / \text{Personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo en el año anterior}) - 1) * 100 = 37.3\%$	$((\text{Personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo en el año actual} / \text{Personas que mejoraron sus condiciones de búsqueda de empleo en el año anterior}) - 1) * 100 = 17.1\%$
Frecuencia de Medición	Anual	Anual
Sentido del indicador	Ascendente	Ascendente
Línea Base	37.29%	37.29%
Año de Línea Base	2019	2019

Fuente: STYFE. Dirección de Seguro de Desempleo.

4.3 Metas Físicas.

En 2020, se tuvieron 48,994 personas beneficiarias a quienes se les otorgó un apoyo económico en un periodo marcado por una gran incertidumbre en el ámbito laboral. Se destaca que 7 de cada 10 personas beneficiarias directas recibieron su apoyo con una duración de 2, 3 y hasta 6 meses, si bien en las modificaciones de las ROP del 15 de abril del 2020 se señala que la duración máxima es de dos meses ya se tenían personas beneficiadas con la duración anterior (6 meses), por ser solicitudes que fueron aprobadas por el Comité Calificador antes de dicha modificación. Asimismo, se destaca que de las 128 personas que desempeñaron funciones como personas beneficiarias facilitadoras 67% de este grupo recibieron el apoyo entre 7 y hasta 12 meses.

4.4 Bienes y/o Servicios.

El programa Seguro de Desempleo entrega 3 bienes o servicios fundamentales:

- Apoyo económico de \$2,641.15 hasta por dos meses⁶
- Capacitación laboral
- Vinculación laboral

⁶ Modificación de las ROP el 15 de abril del 2020

El programa Seguro de Desempleo trabaja con un esquema de corresponsabilidad e integridad, ya que de acuerdo con las ROP las personas beneficiarias tienen la obligación de asistir por lo menos a 2 entrevistas mensuales en centros de trabajo que ofrezcan empleos formales y/o acreditar la búsqueda de empleo mediante ofertas laborales que publica la STYFE a través de las Unidades Regionales del Servicio Nacional de Empleo y del Portal del Empleo (www.empleo.gob.mx), demostrando dicha búsqueda con la entrega de manera personal e intransferible de la “Cartilla de Buscador Activo de Empleo”. Sin embargo, se realizaron 3 publicaciones en Gaceta señalando que las personas beneficiarias de este programa para el ejercicio fiscal 2019, con apoyos subsecuentes para el ejercicio fiscal 2020, así como para las correspondientes al ejercicio fiscal 2020 que debieran requisitar y entregar dichas cartillas durante los meses de marzo, abril y mayo de 2020, quedan exentas de la entrega de las mismas, con la finalidad de proteger su salud minimizando el riesgo de contagio y propagación del virus COVID-19 al que se expondrían como buscadores activos de empleo⁷, por lo que de forma previa a este cambio 8,666 personas presentaron al menos una cartilla de las que potencialmente estarían obligadas a presentarla.

Un punto importante a señalar es que este esquema de corresponsabilidad no se aplica a las personas beneficiarias que hayan ingresado en calidad de mujeres despedidas por motivo de embarazo; personas pertenecientes a comunidades étnicas o indígenas en desempleo; con calidad de refugiados, defensoras de derechos humanos y/o periodistas en situación de desplazamiento interno por motivos de riesgo; productoras y trabajadoras agrícolas, forestales, agropecuarias y transformadoras; personas víctimas directas e indirectas del delito y víctimas de violencia residentes en la Ciudad de México y personas locatarias y trabajadoras de mercados públicos que hayan perdido involuntariamente su empleo a causa de obras de rehabilitación mayor o siniestro.

Como se pudo observar, ante la contingencia sanitaria por COVID-19, el programa Seguro de Desempleo priorizó la entrega de los apoyos económicos con la finalidad de aminorar el impacto negativo de la suspensión de actividades económicas, así como salvaguardar el bienestar de las personas beneficiarias, facilitando el acceso mediante medios remotos de atención y mejoras a los requisitos de comprobación del tipo de solicitud que invocan.

4.5 Evolución de la Cobertura.

En 2020, se otorgaron apoyos a 48,994 personas lo que representó el 96% de la meta física establecida en este año (hasta 50,691 de acuerdo a la última modificación hecha el 16 de diciembre de 2020); cabe señalar que las solicitudes de ingreso al programa Seguro de Desempleo superaron esta meta. Del total de las personas beneficiarias el 36% corresponden a población en general, 24.4% son personas locatarias de mercados y 23.6% agricultores afectados. También se beneficiaron a personas Afectadas por el sismo del 19 de septiembre de 2017, Huéspedes de otras nacionalidades, Migrantes, Periodistas en situación de riesgo, Personas preliberadas, Personas víctimas de violencia, Refugiados, Mujeres despedidas por embarazo y Población indígena que en conjunto representan el 16% restante de la población beneficiaria total. También es

⁷ Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 318 del 6 de abril del 2020; No. 338 Bis del 07 de mayo del 2020 y No. 368 del 18 de junio del 2020.

importante señalar que 128 personas corresponden a beneficiarios facilitadores.

Tipos de población	2019		2020	
	Absoluto	Porcentaje	Absoluto	Porcentaje
Población total de beneficiarios	54,887	100%	48,994	100%
Población general	27,265	50%	17,643	36%
Población de atención prioritaria	27,070	49%	31,223	64%
Afectados 19 septiembre	857	2%	1,312	3%
Agricultores afectados	13,140	24%	11,550	24%
Mujeres despedidas por embarazo	92	0%	50	0%
Periodistas en situación de riesgo	10	0%	10	0%
Personas preliberadas	1,840	3%	794	2%
Migrantes	355	1%	122	0%
Población indígena	3,046	6%	5,063	10%
Refugiados	220	0%	291	1%
Huéspedes de otras nacionalidades	70	0%	52	0%
Personas víctimas de violencia	0	0%	46	0%
Mercados por siniestro o remodelación	7,440	14%	11,933	24%
Población por motivo de excepción	375	1%	0	0%
Mercados	375	1%	0	0%
Población con apoyos indirectos	177	0%	128	0%
Promotores y Verificadores	177	0%	128	0%

Tabla 6. Personas beneficiarias del Programa Seguro de Desempleo por sexo según tipo de población, 2019-2020

Fuente: STYFE. Dirección de Seguro de Desempleo

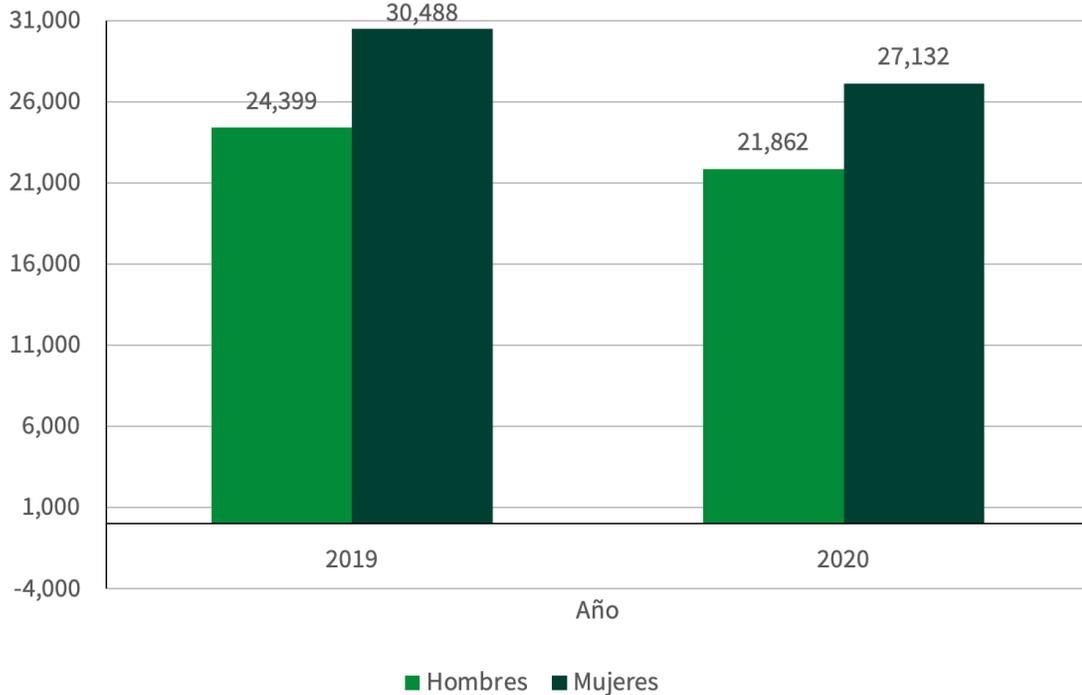
4.6 Análisis de la Cobertura.

A continuación, se presenta un análisis descriptivo de la población beneficiaria por sexo, por

demarcación territorial y por grupos de edad.

a) Distribución por sexo

Ilustración 1. Personas beneficiarias del programa Seguro de Desempleo por sexo, 2019-2020



Fuente: STYFE. Dirección de Seguro de Desempleo

El número de personas beneficiadas por el Programa social Seguro de Desempleo fue de 54,887 en 2019, de los cuales el mayor número lo constituían las mujeres con el 56% y los hombres el 44%; para el año 2020 benefició a 48,994 personas de los cuales el 45% eran hombres y el 55% mujeres. De 2019 a 2020, se dio una reducción del 10.7% en el número total de beneficiarios que responde, en primer lugar, a una reducción en la asignación presupuestal para 2020, además del ajuste anual del monto de apoyo; sin embargo, es importante mencionar que el programa Seguro de Desempleo hizo énfasis en la atención a grupos prioritarios que ante la suspensión de actividades económicas quedaron en una situación de vulnerabilidad mayor.

b) Distribución territorial, alcaldía y colonia

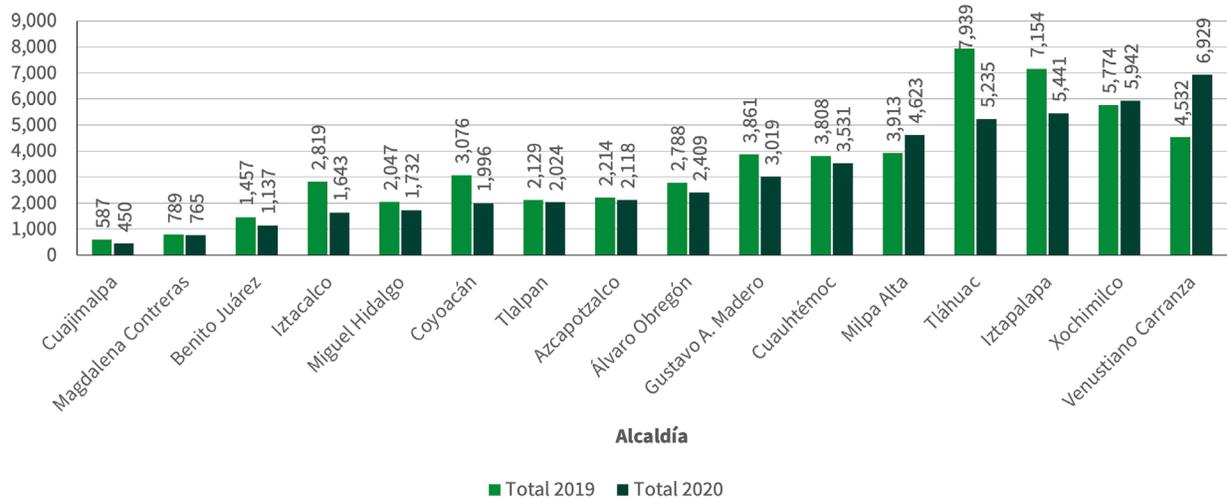


Ilustración 2. Personas beneficiarias del programa Seguro Desempleo por alcaldía, 2019-2020
Fuente: STYFE. Dirección de Seguro de Desempleo

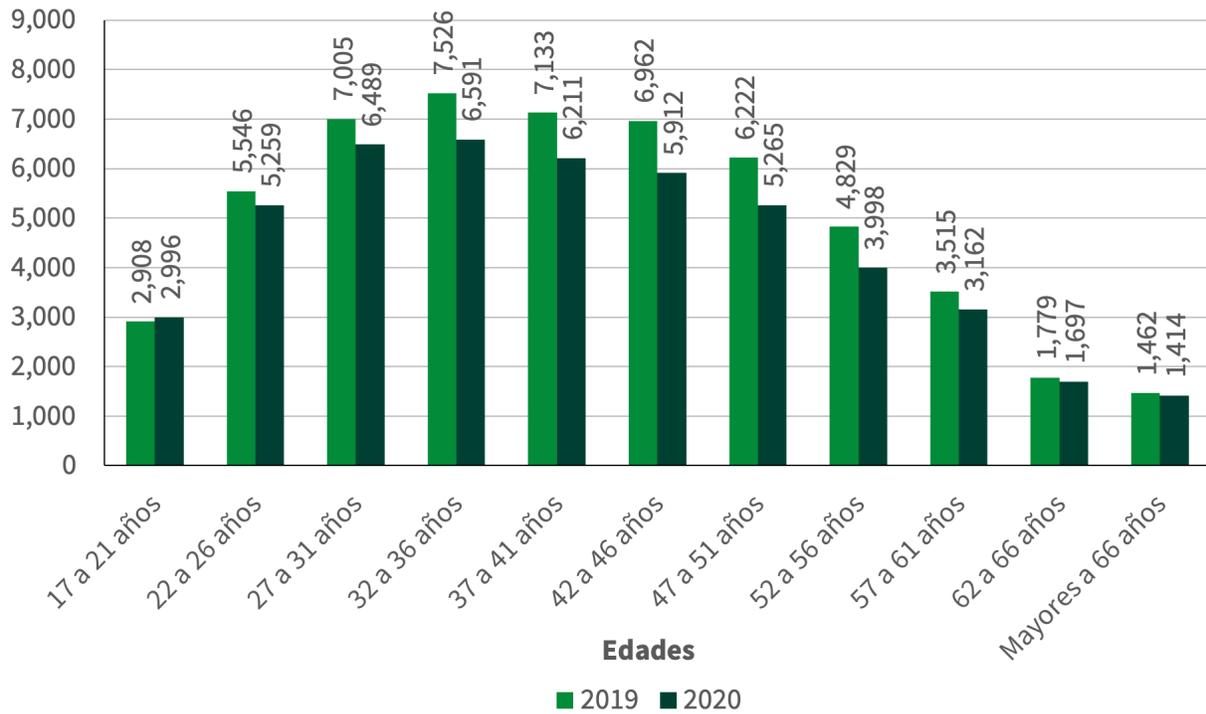
La Ilustración 2 muestra la distribución de personas beneficiarias por alcaldías para 2019 y 2020. En 2019, se observa que las alcaldías con un mayor porcentaje de participación fueron Tláhuac 14.5% (7,939 personas), Iztapalapa 13.0% (7,154 personas) y Xochimilco 10.5% (5,744 personas), mientras que Cuajimalpa con 1.1% (587 personas), Magdalena Contreras con 1.4% (789 personas) y Benito Juárez con 2.7% (1,457 personas) fueron las alcaldías con la menor participación.

Para 2020 se presenta un cambio en la dinámica, siendo la alcaldía Venustiano Carranza quien concentró el mayor porcentaje de beneficiarios con 14.1% (6,929 personas), seguido de Xochimilco con 12.1% (5,942 personas) e Iztapalapa con 11.1% (5,441 personas); por su parte se mantuvieron como las alcaldías con un menor porcentaje de beneficiarios Cuajimalpa de Morelos 0.9% (450 personas) y Magdalena Contreras 1.6% (765 personas). El cambio en la dinámica se debe principalmente a que en la alcaldía Tláhuac se presentó una disminución del 37.1% en el número de beneficiarios del grupo prioritario “Agricultores afectados”, a su vez la alcaldía Venustiano Carranza presentó un incremento del 122.9% en las personas beneficiarias

de mercados.

c) Distribución por grupos de edad

Ilustración 3. Personas beneficiadas del programa Seguro de Desempleo



por edades, 2019-2020

Fuente: STYFE. Dirección de Seguro de Desempleo.

La Ilustración 3 muestra la distribución por grupos de edad de las personas beneficiarias del programa Seguro de Desempleo, se tiene que tanto en 2019 como en 2020 el rango de edad de 27 a 46 años representa poco más de la mitad de la población beneficiaria. Al analizar por grupos de edad más detallados, se destaca que en 2019 el grupo con mayor número de beneficiarios fue de 32 a 36 años con 7,526 personas equivalente al 13.7% del total; sin embargo, en 2020 se observa una disminución en este grupo de edad, pero continuó siendo el de mayor representación pues concentró 6,591 personas equivalente al 13.5% del total.

5. Módulo de evaluación operativa

Ante el surgimiento de la contingencia sanitaria por COVID-19, los programas, acciones y servicios sociales que otorga el Gobierno de la Ciudad de México tuvieron que ajustarse de manera inmediata para seguir atendiendo a las personas en distintos ámbitos (económico, laboral, salud, social, etcétera) y, a su vez, preservar las medidas de sana distancia para buscar disminuir la probabilidad de contagios, lo anterior obligó a una reconversión en la atención de este gobierno hacia sus habitantes, el programa social Seguro de Desempleo no fue la excepción, ya que se realizaron ajustes en su operación con la finalidad de salvaguardar el bienestar físico de las personas interesadas en ser beneficiarias pero siempre buscando dar acceso efectivo a su

derecho al trabajo.

Para contar con mayor información sobre cómo se modificó la operación de este programa social se envió un cuestionario a través de la plataforma Google que fue respondido entre el 11 y el 31 de mayo del 2021 por personas servidoras públicas implementadoras del programa Seguro de Desempleo y que se identificaron como elementos clave para entender la operación del programa.

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
1. Planeación y diseño	<p>1.1 Se modificó el número de ministraciones en la entrega del apoyo económico pasando de 6 meses a 2, esto con la finalidad de ampliar la cobertura del programa.</p> <p>1.2 Se dispensaron de manera temporal, algunos requisitos considerados obligaciones de las personas beneficiarias.</p> <p>1.3 Se implementó una estrategia de teletrabajo que permitió disminuir la frecuencia de contacto entre personas que operan el programa.</p> <p>1.4 Establecimiento de metas de trabajo por día y por semana.</p> <p>1.5 Se impulsó el uso de la plataforma a través de la clave llave de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP).</p> <p>1.6 Se privilegió la atención de grupos denominados de atención prioritaria.</p>	<p>1.1.1 Mantener el uso de la plataforma del Seguro de Desempleo dado que reduce tiempos en los trámites.</p> <p>1.1.2 Continuar con metas diarias o semanales de atención de la población.</p> <p>1.1.3 Se necesita la articulación de los trámites de manera ordenada, que permitan dar seguimiento a los momentos que marca el sistema GAP-GRP (firmas) y reducir considerablemente el tiempo, entre la aprobación de la solicitud y la dispersión del primer apoyo y los subsecuentes.</p>
2. Incorporación y selección de beneficiarios y/o usuarios	<p>2.1 El proceso de trámite pasó de presencial a en línea.</p> <p>2.2 Se condonó de manera temporal la entrega de cartillas de buscador activo de empleo durante la pandemia.</p> <p>2.3 Se utilizó la plataforma de la ADIP mediante la clave llave.</p> <p>2.4 Se recibieron solicitudes en físico estableciendo las medidas sanitarias correspondientes a personas integrantes de grupos en atención prioritaria en virtud de que manifestaron no contar con los recursos electrónicos para presentar sus solicitudes.</p>	<p>2.1.1 Coordinar con la ADIP las adecuaciones necesarias para que, desde la plataforma de Seguro de Desempleo, se dé seguimiento a otros componentes del programa como vinculación, capacitación o colocación laboral.</p>

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
3. Producción y entrega de bienes y servicios	<p>3.1 Establecimiento de metas diarias y semanales para la revisión y verificación de documentación subida en la plataforma y respecto a los pagos a los beneficiarios a través de referencia bancaria y/o cheque.</p> <p>3.2 Se hizo mayor uso de las redes sociales, así como de avisos de la página de la STYFE y del teléfono para comunicar el pago de los apoyos.</p> <p>3.3 Para atender la alta demanda se establecieron horarios para la entrega física de las solicitudes de ingreso validadas por el área de verificación para personas de grupos de atención prioritaria.</p>	<p>3.1.1 Retomar la entrega de cartilla de Buscadores Activos de Empleo dando la opción de presentarla en formato físico o digital.</p> <p>3.1.2 Reestablecer las capacitaciones a las personas beneficiarias, pero ahora en un formato bimodal (presencial y virtual).</p> <p>3.1.3 Realizar capacitaciones y un foro de preguntas y respuestas para las personas calificadoras de solicitudes, sobre todo cuando hay cambios en las ROP, de manera que se asegure que todas las personas tengan los conocimientos e información necesaria.</p>
4. Seguimiento y monitoreo	<p>4.1 Se monitoreo a través de llamadas telefónicas, WhatsApp, correo electrónico, metas programadas e informes.</p> <p>4.2 Se implementaron grupos de coordinadores, los cuales repartían las cargas de trabajo entre el personal calificado para evaluar a los solicitantes, además de llevar un control de los diversos comités ya calificados para monitorear sus pagos.</p> <p>4.3 Se dio continuidad a los Formatos de reportes mensuales del Programa Social, así como los informes trimestrales que se entregan a la Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas y a la Dirección Ejecutiva de Administración y Finanzas, además se implementaron 2 formatos por parte de la Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas denominados Reporte Diario de Número de Solicitudes del Programa del Seguro de Desempleo 2020 y Reporte Diario Jefatura de Gobierno.</p>	<p>4.1.1 Dar seguimiento a cada una de las etapas del trámite que realizan las personas beneficiarias vía remota, por ejemplo, a través de una plataforma exclusiva, con el fin de evitar problemas por desconocimientos, desistimientos y/o estancamientos.</p> <p>4.1.2 Incorporar en la encuesta de satisfacción a las personas beneficiarias preguntas que permitan identificar la calidad, la expectativa y el impacto de recibir el apoyo económico. Para ello se sugiere el cuestionario provisto en el anexo 4.</p>

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones
5. Identificación de estrategias y fortalezas	5.1 La implementación de la Plataforma permitió agilizar el proceso de registro sin exposición al contacto físico.	5.1.1 Acceder a gestores de envío masivos de correos electrónicos y SMS con mensajes más accesibles a los ciudadanos.
	5.2 La persona pudo realizar su registro desde la comodidad de su domicilio sin trasladarse a algún Módulo de Atención en horarios extendidos (no de oficina) y la digitalización del expediente evitó la pérdida de documentación física.	5.1.2 Aumentar el personal para la atención de dudas y asesorías a personas.
	5.3 No se descuidó a personas que no tuvieran acceso a medios remotos dado que se implementaron citas para atención presencial.	5.1.3 Dar seguimiento puntual a los beneficiarios de la colocación en un empleo a partir de que recibió los bienes y servicios del programa.

MATRIZ DE HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

Encuesta de satisfacción de los beneficiarios

La encuesta de satisfacción se aplicó a personas beneficiarias del programa social Seguro de Desempleo vía internet entre el 26 y el 30 de noviembre del 2020, se obtuvo una respuesta de 220 personas que ya habían recibido el apoyo. Esta encuesta estuvo conformada por 5 preguntas, entre los principales resultados se tiene que:

- Siete de cada diez personas beneficiarias manifestaron estar de acuerdo y muy de acuerdo en que fue atendido con respeto.
- Tres de cada cuatro personas beneficiarias que contestaron las encuestas manifestaron que la información que les brindó el personal para realizar su trámite fue clara y adecuada.
- Siete de cada diez de las personas encuestadas manifestaron que al momento de presentarse una dificultad con la realización de algún trámite las personas servidoras públicas le brindaron el apoyo necesario y de manera gratuita.
- Siete de cada diez personas beneficiarias señaló que fue sencillo realizar el trámite con la información que le brindaron las personas servidoras públicas.

Es importante mencionar que la encuesta de satisfacción de las personas beneficiarias queda limitada para evaluar la utilidad y pertinencia del programa, ya que solo recoge la opinión sobre la atención brindada de las personas servidoras públicas pero faltan preguntas relacionadas a la calidad, los tiempos de recepción de los bienes y servicios y del impacto del monto económico recibido. Para ello, se propone el cuestionario del Anexo 4.

6. Fortalecimiento del programa

El programa Seguro de Desempleo presentó un gran reto en su implementación durante 2020 debido a la alta demanda del apoyo ante la suspensión de actividades económicas derivado de la Jornada Nacional de Sana Distancia. Ante este contexto, a la operación e implementación de este programa social se le hicieron distintas modificaciones, uno relevante fue la manera en la que se realizó el registro de solicitudes, que pasó de un esquema presencial a uno que privilegió la digitalización de todo el proceso; también presentó cambios en la ministración del apoyo con la finalidad de apoyar a un mayor número de personas al reducir el número de meses de apoyo, logrando beneficiar a 48,994 personas en 2020. Todos estos cambios y adecuaciones dan cuenta del compromiso y la responsabilidad de la STYFE, a través de la Dirección del Seguro de Desempleo, para realizar acciones concretas que permitan a la población trabajadora de la Ciudad de México tener acceso efectivo a un esquema de protección ante la pérdida de empleo.

Con la finalidad de mejorar la operación del programa Seguro de Desempleo que al final, repercute en el bienestar de las personas residentes de la Ciudad de México, se han identificado algunas áreas de oportunidad en las distintas fases de implementación, para lo cual se emiten las siguientes recomendaciones.

Recomendaciones

- I. Solicitar las adecuaciones necesarias de la plataforma de Seguro de Desempleo para que cada solicitud tenga un consecutivo y letras que identifiquen a los grupos de atención prioritaria, así como solicitar a la ADIP un esquema donde se tenga la posibilidad de pedir el domicilio y otros datos personales al momento de realizar el registro; con el propósito de contar con los elementos necesarios para la revisión y comprobación del cumplimiento de los requisitos de las personas solicitantes.
- II. Retomar la entrega de cartilla de Buscadores Activos de Empleo, cuando las medidas de mitigación de contagios de la pandemia del COVID-19 lo permitan, pero ofreciendo la posibilidad de entregarla de manera presencial o digital.
- III. Reestablecer las capacitaciones a las personas beneficiarias, pero ahora en un formato bimodal (presencial y virtual), según las necesidades y la disponibilidad de alternativas de capacitación que se disponga para la atención de los buscadores de empleo.
- IV. Con la finalidad de dar seguimiento y monitoreo a las personas beneficiarias del programa Seguro de Desempleo, se recomienda la creación de un módulo en la plataforma para esta función además de disponer de personal para estos fines.
- V. Realizar infografías, instructivos o videos con los principales pasos para realizar el registro al programa, así como herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad.
- VI. Capacitar a todo el personal ante los cambios en las reglas de operación y crear un foro de dudas con la finalidad de estandarizar los criterios para la aceptación, rechazo o subsanación de la solicitud.

- vii. Incorporar en la encuesta de satisfacción a las personas beneficiarias preguntas que permitan identificar la calidad, la expectativa y el impacto de recibir el apoyo económico.
- viii. Se recomienda vigilar y asegurar la consistencia de las cifras reportadas en distintas fuentes de información públicas.

Recomendación	Plazos	Medios de verificación	Áreas responsables de cumplimiento
<p>I. Solicitar las adecuaciones necesarias de la plataforma de Seguro de Desempleo para que cada solicitud tenga un consecutivo y letras que identifiquen a los grupos de atención prioritaria, así como solicitar a la ADIP un esquema donde se tenga la posibilidad de pedir el domicilio y otros datos personales al momento de realizar el registro; con el propósito de contar con los elementos necesarios para la revisión y comprobación del cumplimiento de los requisitos de las personas solicitantes.</p>	<p>Septiembre 2021- junio 2022</p>	<p>Informe; evaluación interna 2022</p>	<p>Dirección de Seguro de Desempleo deberá hacer la solicitud correspondiente</p>
<p>II. Retomar la entrega de cartilla de Buscadores Activos de Empleo, cuando las medidas de mitigación de contagios de la pandemia del COVID-19 lo permitan, pero ofreciendo la posibilidad de entregarla de manera presencial o digital.</p>	<p>Agosto a diciembre 2021, siempre y cuando el desarrollo de la pandemia por COVID-19 lo permitan.</p>	<p>Informe; evaluación interna 2022</p>	<p>Dirección de Seguro de Desempleo</p>

Recomendación	Plazos	Medios de verificación	Áreas responsables de cumplimiento
<p>III. Reestablecer las capacitaciones a las personas beneficiarias, pero ahora en un formato bimodal (presencial y virtual), según las necesidades y la disponibilidad de alternativas de capacitación que se disponga para la atención de los buscadores de empleo.</p>	<p>Agosto a diciembre 2021</p>	<p>Informe; evaluación interna 2022</p>	<p>Dirección de Seguro de Desempleo</p>
<p>IV. Realizar infografías, instructivos o videos con los principales pasos para realizar el registro al programa, así como herramientas de accesibilidad para personas con discapacidad.</p>	<p>Agosto a diciembre 2021</p>	<p>Informe; evaluación interna 2022</p>	<p>Dirección de Seguro de Desempleo</p>
<p>V. Capacitar a todo el personal ante los cambios en las reglas de operación y crear un foro de dudas con la finalidad de estandarizar los criterios para la aceptación, rechazo o subsanación de la solicitud.</p>	<p>Agosto a diciembre 2021</p>	<p>Informe; evaluación interna 2022</p>	<p>Dirección de Seguro de Desempleo</p>
<p>VI. Incorporar en la encuesta de satisfacción a las personas beneficiarias preguntas que permitan identificar la calidad, la expectativa y el impacto de recibir el apoyo económico.</p>	<p>Agosto a diciembre 2021</p>	<p>Informe; evaluación interna 2022</p>	<p>Dirección de Seguro de Desempleo</p>
<p>VII. Se recomienda vigilar y asegurar la consistencia de las cifras reportadas en distintas fuentes de información públicas.</p>	<p>Agosto 2021- junio 2022</p>	<p>Informe; evaluación interna 2022, Cuenta Pública 2021</p>	<p>Dirección de Seguro de Desempleo</p>

7. Anexos

Anexo 1. Seguimiento de modificaciones de las reglas de operación del programa Social Seguro de Desempleo, 2020

No. de Gaceta	Fecha	Avisos Modificatorios a la ROP	Presupuesto Total	Número de beneficiarios	Monto del apoyo por persona	Tiempo del Apoyo	Aspectos generales a modificar
274	31 de enero de 2020	Aviso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020. https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/05b7246845783abc1e043abdbbbe86bd.pdf	\$500,000,000.00	44,388 personas	\$2,568.50	6 meses	Publicación
317 BIS	3 de abril de 2020	Aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, número 274 https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/25f63a5d48ed086ae4be05fe24e670fa.pdf	\$500,000,000.00	47,447 personas	\$2,641.15	3 meses	Metas físicas y número de ministraciones. Actualización del monto de apoyo respecto al valor de la UMA
323	15 de abril de 2020	Aviso modificatorio al "aviso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "seguro de desempleo", para el ejercicio fiscal 2020", publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México el 31 de enero de 2020, así como al "aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, número 274", publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México, el 3 de abril de 2020, número 317 bis https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/7c12fa3049b89aeb7b0f95d6615e2772.pdf	\$600,000,000.00	68,680 personas	\$2,641.15	2 meses	Incremento en el presupuesto, metas físicas y número de ministraciones
335	4 de mayo de 2020	Aviso por el que se modifica el diverso «modificatorio al "aviso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "seguro de desempleo", para el ejercicio fiscal 2020", publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México el 31 de enero de 2020, así como al "aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, número 274", publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México, el 3 de abril de 2020, número 317 bis» https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/cf3e91691b467ec976a84e20f6f0c4e6.pdf	\$500,000,000.00	48,801 personas	\$2,641.15	2 meses	Monto del presupuesto y metas físicas

No. de Gaceta	Fecha	Avisos Modificatorios a la ROP	Presupuesto Total	Número de beneficiarios	Monto del apoyo por persona	Tiempo del Apoyo	Aspectos generales a modificar
338 Bis	7 de mayo de 2020	Aviso que modifica el diverso por el que se hace del conocimiento de las personas beneficiarias del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2019, con apoyos subsecuentes para el ejercicio fiscal 2020, así como para las correspondientes al ejercicio fiscal 2020, que debieran de requisitar y entregar sus "cartillas de buscador activo de empleo", durante los meses de marzo y abril de 2020, que con el propósito de evitar el contagio de covid-19, quedan exentas de la entrega de las mismas https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/43500d4f22adc883d5bf2983a99b1770.pdf	\$500,000,000.00	48,801 personas	\$2,641.15	2 meses	Suspensión de la entrega de cartilla de buscadores de empleo, durante marzo, abril y mayo, con la finalidad de prevenir contagios.
343-bis	14 de mayo de 2020	Aviso por el que se modifica el "aviso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social, "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020", publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México el 31 de enero de 2020." https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/9fe3ac83b16e8c5b7e27cfc9ca68c65e.pdf	\$500,000,000.00	48,801 personas	\$2,641.15	2 meses	Se modifican los numerales 1.4.1 (órganos administrativos que coordinan esta acción) 1.4.2 penúltimo párrafo (la ADIP será la Dependencia responsable de gestiones de la plataforma de solicitudes del Seguro de Desempleo), 7.2 La demanda dependerá tanto de las solicitudes presenciales como de las que se gestionan a través de plataforma a solicitud de parte. 7.4 primer párrafo (se dispone del 5% para gastos de operación para la incorporación de beneficiarios facilitadores) 8.2 incisos: A) POBLACIÓN GENERAL, Los trabajadores podrán reunir el tiempo en un empleo formal por medio de varios empleadores entre 2018 y 2020. El registro será a través de la LLAVE CDMX Documento de acreditación de pérdida de empleo, con características para la carta laboral Documentación personal: CURP y Comprobante de domicilio con QR B) POBLACIÓN EN SITUACIÓN DE ATENCIÓN PRIORIDAD Registro con LLAVE CDMX Identificación sin domicilio incluir comprobante de domicilio con código QR y C) PERSONAS LOCATARIAS Y TRABAJADORAS DE MERCADOS PÚBLICOS AFECTADAS POR OBRA MAYOR DE REHABILITACIÓN, SINIESTROS O CASOS FORTUITOS EN LA CIUDAD DE MÉXICO, QUE HAYAN PERDIDO INVOLUNTARIAMENTE SU EMPLEO O HAYAN DISMINUIDO SUS INGRESOS. Registro con LLAVE CDMX 8.3.3 primer párrafo: Delimitación de horarios de atención y lugar donde tramitar el Seguro de Desempleo 8.3.4 primer y penúltimo párrafos: Seguimiento al trámites será a través de un folio 8.3.13 A partir del año 2020 se promoverá el uso de la plataforma para simplificación de trámites 8.4.1 numeral 2 Obligaciones que deberán cumplir las personas beneficiadas para permanecer en el programa: 2 entrevistas mensuales en centros de trabajo y digitalización de la cartilla laboral, a través de la plataforma La persona beneficiaria no recoja su tarjeta o cheque bancario o cualquier otro mecanismo establecido para la entrega de apoyos, dentro del plazo de 30 días hábiles, contados a partir de la publicación del padrón de trámites aprobados en la página www.segurodedesempleo.cdmx.gob.mx o

No. de Gaceta	Fecha	Avisos Modificatorios a la ROP	Presupuesto Total	Número de beneficiarios	Monto del apoyo por persona	Tiempo del Apoyo	Aspectos generales a modificar
368	18 de junio de 2020	Aviso modificatorio al «aviso que modifica el diverso por el que se hace del conocimiento de las personas beneficiarias del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2019, con apoyos subsecuentes para el ejercicio fiscal 2020, así como para las correspondientes al ejercicio fiscal 2020, que debieran de requisitar y entregar sus "cartillas de buscador activo de empleo", durante los meses de marzo y abril de 2020, que con el propósito de evitar el contagio de covid19, quedan exentas de la entrega de las mismas» publicado el 7 de mayo de 2020 en la gaceta oficial de la Ciudad de México. https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/2f91443a7de009649b5b874b87b4e8e4.pdf	\$500,000,000.00	48,801 personas	\$2,641.15	2 meses	Exención de la entrega de cartillas de buscadores de empleo hasta nuevo aviso.
375-bis	29 de junio de 2020	Aviso por el que se modifica el numeral 6.3 del «aviso por el que se modifica el diverso modificatorio al "aviso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020", publicado en la gaceta oficial de la ciudad de México el 31 de enero de 2020, así como al "aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las reglas de operación del programa social "seguro de desempleo", para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, número 274", publicado en la gaceta oficial de la Ciudad de México, el 3 de abril de 2020, número 317 bis» publicado el 4 de mayo de 2020. https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetitas/f542d2593b355c7ee1f39175e3e9e5af.pdf	\$500,000,000.00	48,801 personas	\$2,641.15	2 meses	Modificación del cronograma de cumplimiento de metas
385 -BIS	13 de julio de 2020	Aviso por el que se modifica el numeral 6.3 de las reglas de operación del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020, publicadas el 31 de enero de 2020, cuya última modificación se publicó en el mismo medio oficial el 29 de junio de 2020	\$500,000,000.00	48,801 personas	\$2,641.15	2 meses	Aviso de que el calendario de ejercicio presupuestal es enunciativo más no limitativo y que se registrará conforme a la demanda de las solicitudes, En caso de que las personas solicitantes no cumplan con los requisitos se le canalizará a otros servicios de la STYFE
495	16 de diciembre de 2020	Aviso por el que se modifican y adicionan diversos numerales de las reglas de operación del programa social "Seguro de Desempleo", para el ejercicio fiscal 2020, publicadas mediante aviso en la gaceta oficial de la Ciudad de México número 274, el 31 de enero de 2020, y modificadas mediante avisos publicados los días 13 de julio, 4 de mayo, 3 y 15 de abril, todos del 2020.	\$500,000,000.00	hasta 50,691 personas	\$2,641.15	2 meses	5.2 Modificaciones de metas físicas en función del presupuesto. Excepcionalmente, con motivo de la emergencia sanitaria y a efecto de respetar las medidas de sana distancia, se podrá facilitar el cobro para las personas beneficiarias, realizando la entrega de los apoyos en una sola exhibición. Inclusión de la población : D) - Personas trabajadoras de carácter eventual, por su cuenta, no asalariadas y del hogar que residen en la Ciudad de México y que perdieron su empleo o vieron afectados sus ingresos con motivo de la emergencia sanitaria provocada por el SARS-COV2 (COVID-19) E) Personas locatarias y trabajadoras de los mercados públicos susceptibles de ser beneficiadas según la SEDCO, por el grado de afectación en su actividad y por la disminución en sus ingresos, debido a la emergencia sanitaria provocada por el SARS-COV2 (COVID-19).

Fuente: Coordinación de Evaluación y Seguimiento de Programas.

Anexo 2. Cuestionario de identificación de cambios operativos del programa social “Seguro de Desempleo”, 2020

Planeación y Diseño
¿Cuáles fueron los cambios efectuados en los procesos de planeación del programa, concernientes a la definición de estrategias generales, elaboración de planes y conformación de equipos de trabajo, calendarización, etcétera?
Difusión, Incorporación y selección de beneficiarios
¿Cuáles fueron los cambios o acciones adicionales realizadas por el programa en materia de difusión?
¿Cómo cambió el proceso de incorporación de beneficiarios durante las medidas de distanciamiento?
¿Fueron modificados los criterios de incorporación como parte de la adaptación a los tiempos de contingencia?
¿Qué plataformas o mecanismos fueron utilizados como apoyo para la incorporación de beneficiarios y/o usuarios?
8. Como resultado de los cambios en el proceso de incorporación, ¿la demanda de ingreso al programa aumentó o decreció? (Indique con datos verificables en qué medida)
¿Los cambios realizados al proceso de incorporación implicaron costos adicionales?
Una vez que sea superada la contingencia sanitaria, ¿el proceso de incorporación mantendrá los cambios efectuados o volverá a su estado anterior? (Describa brevemente los motivos)
Entrega de bienes y servicios
11. ¿Se desarrollaron acciones de formación y capacitación al interior del programa, derivadas de la contingencia sanitaria? (Describa las temáticas, duración y responsables de las capacitaciones)
12. ¿Qué componentes, actividades o tareas del programa se dejaron de realizar y cómo fueron reemplazadas?
13. ¿Cómo repercutieron los riesgos sanitarios de la pandemia en la disponibilidad de personal para operar el programa?
14. ¿Qué recursos materiales se dejaron de utilizar y qué se hizo con el material? (equipo, material didáctico, papelería, uniformes, etc.)
15. ¿Qué recursos materiales y de infraestructura fueron introducidos en el contexto de la contingencia sanitaria?
16. ¿Qué cambios se efectuaron en la duración y frecuencia de las actividades por medio de las cuales se proporcionaron los bienes y servicios del programa (entregas en especie, cursos, talleres, asesorías, consultas)?
17. ¿Cómo cambió la forma de relacionarse y comunicarse con los solicitantes, beneficiarios y/o promotores para realizar las principales actividades del programa?
¿Cuáles fueron las adaptaciones realizadas para mantener la producción y distribución de los entregables del programa?
Seguimiento y monitoreo de las actividades
Describa los ajustes realizados a los mecanismos de monitoreo y seguimiento de las actividades del programa.
20. ¿Los formatos de registro y seguimiento de actividades sufrieron cambios? (Presente evidencia documental en anexo)
21. ¿Las medidas de distanciamiento involucraron cambios en el desarrollo y operación de los sistemas de información requeridos para la operación del programa? (Presente evidencia documental en anexo)
Identificación de estrategias y fortalezas del programa
22. ¿Cuáles fueron los principales cambios realizados por el programa social durante el ejercicio fiscal 2020, con motivo de la pandemia?

23. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación de los cambios y cómo fueron resueltos?
24. ¿Qué cambios fueron considerados necesarios, pero no fueron realizados? (Describir las expectativas de cambio y señalar las razones por las que no fue posible su ejecución)
25. ¿Qué aspecto del programa fue puesto a prueba durante el contexto de contingencia sanitaria, con resultados favorables en el cumplimiento de objetivos?
26. Durante el periodo de contingencia, ¿surgió algún elemento innovador que podría ser retomado por el programa de forma más sostenible?

Anexo 3. Resultados de la encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa social “Seguro de Desempleo”, 2020

1.- ¿El trato que recibió por parte del personal que le atendió fue de respeto?	
Nada de acuerdo	8.60%
En desacuerdo	6.20%
Indiferente	11.90%
De acuerdo	33.30%
Muy de acuerdo	40.00%
2.- ¿La información que le brindó el personal para realizar su trámite fue clara y adecuada?	
Nada de acuerdo	6.70%
En desacuerdo	9.00%
Indiferente	10.50%
De acuerdo	34.80%
Muy de acuerdo	39.00%
3.- ¿En caso de haber tenido alguna dificultad con su trámite, el personal que lo atendió le brindó el apoyo necesario de manera gratuita?	
Nada de acuerdo	8.70%
En desacuerdo	8.20%
Indiferente	11.50%
De acuerdo	35.60%
Muy de acuerdo	36.10%
4.- ¿Le fue sencillo realizar el trámite que necesitaba con la información que se le brindó?	
Nada de acuerdo	9.50%
En desacuerdo	11.90%
Indiferente	11.40%
De acuerdo	34.30%
Muy de acuerdo	32.90%
5.- ¿Considera usted que el personal que le atendió, maneja bien la información sobre los trámites del programa social “Seguro de Desempleo”?	
Nada de acuerdo	8.10%
En desacuerdo	10.00%
Indiferente	11.90%
De acuerdo	33.30%
Muy de acuerdo	36.70%

Anexo 4. Propuesta de encuesta de satisfacción de beneficiarios del programa Seguro de Desempleo

Información Socioeconómica

1.1 Información de las personas beneficiarias

1. Género *

Femenino

Masculino

Prefiero no contestar

Otro

2. Tipo de beneficiarios

Marca solo una respuesta

Población General

Personas trabajadoras afectadas por el sismo del 19 de septiembre de 2017

Personas trabajadoras y productoras agrícolas

Mujeres despedidas injustificadamente por motivo de embarazo

Personas defensoras de derechos humanos y/o periodistas en situación de desplazamiento por situación de riesgo

Personas liberadas y preliberadas

Personas migrantes connacionales repatriadas o retornadas

Personas pertenecientes a comunidades indígenas o étnicas

Personas refugiadas o beneficiarias de protección complementaria

Huéspedes de la Ciudad de México de diferentes nacionalidades

Personas víctimas directas o indirectas de delito violento y víctimas de violencia que perdieron su empleo

Personas locatarias y trabajadoras de mercados públicos afectados por obra mayor o siniestro

Promotor/Facilitador de servicios

3. Edad

4. ¿Cuánto tiempo recibió apoyo del programa social? *

Marca una sola respuesta

6 meses

5 meses

4 meses

3 meses

2 meses

1 mes

5. Ocupación antes de pedir el apoyo

Marca una sola respuesta

Funcionario, Director o Jefe
Periodista, Investigador, Médico, Profesor, Enfermera o Técnico
Trabajadores auxiliares en actividades administrativas
Comerciante, empleo de ventas y agente de ventas Trabajadores en servicios personales y de vigilancia
Trabajadores agrícolas, ganaderos, forestales, caza y pesca
Trabajadores artesanales en la construcción y otros oficios
Operadores de máquina industrial, ensambladores, choferes y conductores de transporte
Trabajadores en actividades elementales y de apoyo
Otro:

6. ¿ A qué sector económico pertenece la empresa o institución donde se desempeñaba? *

Marca una sola respuesta

Agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza Minería
Actividades legislativas, gubernamentales, de impartición de justicia y de organismos internacionales y extraterritoriales
Construcción
Industrias manufactureras Comercio
Transportes, correos, almacenamiento Información en medios masivos Servicios financieros y seguros
Servicios inmobiliarios y de alquiler de bienes muebles e intangibles Servicios profesionales, científicos y técnicos
Corporativos
Servicios de apoyo a los negocios y manejo de residuos, y servicios de remediación Servicios educativos
Servicios de salud y de asistencia social
Servicios de esparcimiento culturales y deportivos, y otros servicios recreativos Servicios de alojamiento temporal y de preparación de alimentos y bebidas Otros servicios
Otro:

7. Nivel de estudios *

Marca una sola respuesta

Sin estudios
Primaria
Secundaria

Preparatoria
Licenciatura o Formación Técnica
Posgrado

Vivienda

8. ¿Cuántas personas habitan su vivienda?

Marca una sola respuesta

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5 personas o más

9. ¿Qué tipo de vivienda habita?

- Casa habitación independiente
- Condominio
- Departamento
- Unidad habitacional
- Predio
- Vecindad
- Otro:

10. Además de la persona beneficiaria en su vivienda, ¿otras personas reciben apoyos de programas sociales? *

Marca una sola respuesta

- Sí
- No

2. Expectativas

2.1 Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas.

11. El apoyo o servicio que recibe es suficiente para cubrir sus necesidades económicas. *

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

Muy en desacuerdo
No sabe

12. ¿En qué medida el programa le ayuda en la búsqueda de empleo?

Marca una sola respuesta

Mucho
Algo
Poco
Nada

13. ¿Qué tanto le afectaría que el programa no existiera? *

Marca una sola respuesta

Mucho
Algo
Poco
Nada

Grado o ponderación antes de recibir del beneficio.

14. ¿Qué porcentaje de su ingreso mensual neto representa el apoyo que recibe a través del programa? *

Marca una sola respuesta

Menos de 5%
Entre 6% y 10%
Más de 10%

Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo

15. El apoyo o servicio lo recibe en tiempo y forma, sin retrasos constantes y/o prolongados

Marca una sola respuesta

Muy de acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
Muy en desacuerdo
No sabe

3. Imagen del Programa

3.1 Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)

16. ¿Cómo se enteró de la existencia del programa?

Selecciona todos los que correspondan.

- Televisión
- Radio
- Internet
- Carteles o folletos
- Por familiar o amigo Promotores
- Al participar en otro programa social
- Otro

17. ¿Considera que la información proporcionada es suficiente para conocer el programa?

Marca una sola respuesta

- Mucho
- Algo
- Poco
- Nada

Información acerca de la institución que otorga el apoyo

18. ¿Conoce cuál dependencia otorga el beneficio? *

Marca una sola respuesta

- Sí
- No

Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)

19. ¿Sabe cuáles es el objetivo del programa social?

Marca una sola respuesta

- Sí
- No

Funcionamiento del programa grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo

20. ¿Conoce el motivo por el cual recibe el apoyo?

Marca una sola respuesta

- Sí
- No

3.5. Conocimiento de los derechos y obligaciones

21. ¿Conoce cuáles son los derechos y obligaciones que tiene al participar en el programa social? *

Marca una sola respuesta

- Sí
- No

22. ¿Conoce quién o quiénes son las autoridades o funcionarios responsables de la ejecución del programa? *

Marca una sola respuesta

- Sí
- No

23. ¿Ha podido ejercer plenamente los derechos que le otorga el programa? *

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe

24. ¿Ha cumplido con las obligaciones que le confiere ser parte del programa?

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe

4. Desempeño del programa

4.1 Difusión y Acceso al programa

25. Su inscripción al programa fue sencilla, transparente y sin intermediación de terceros.

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe

26. ¿Por qué se interesó en el programa? *

Marca una sola respuesta

- Falta de recursos económicos
- Pérdida del empleo
- Por sugerencia de una institución
- Interés por el bien o servicio que proporciona el programa
- Se inscribió sin solicitarlo
- Recomendación de un familiar o amigo
- Otro:

Contestar solo si usted fue beneficiario facilitador del programa.

27. ¿Contaba con la preparación necesaria para ejercer las actividades del programa? *

Marca solo un óvalo.

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe
- No fui promotor del programa

28. ¿Fue capacitado en tiempo y forma para ejercer las actividades del programa?

Marca solo un óvalo.

- Muy de acuerdo

- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe
- No fui promotor del programa

5. Contraprestación

5.1 Tipo de compromiso adquirido

29. ¿El programa solicita alguna contraprestación para recibir el beneficio?

Marca una sola respuesta

- Sí
- No (Si la respuesta es no, pase al reactivo 33)

30. ¿Qué tipo de actividades realizaba?

Marca una sola respuesta

- Prestación de servicios (educativos, culturales, salud)
- Participación en asambleas
- Participación en grupos de auto ayuda
- Recibir capacitaciones
- Trabajo comunitario
- Búsqueda de empleo
- Otro:

Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa

31. ¿Con qué periodicidad cumplía con las actividades solicitadas por el programa?

Marca una sola respuesta

- 1 vez por semana
- 2 o más veces por semana
- 1 vez por mes
- 2 veces por mes
- Una sola vez

Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)

32. ¿Cuál es el costo aproximado que destina para cumplir la contraprestación? (incluye transporte, tiempo invertido, materiales, etc.)

Marca una sola respuesta

\$50.00 - \$100.00

\$100.00 - \$200.00

\$200.00 - \$500.00

\$500.00 - \$1,000.00

Más de \$1,000.00

33. Previo a su incorporación, o durante el desarrollo del programa, ¿se le pidió realizar alguna de las siguientes actividades políticas? *

Selecciona todos los que correspondan.

Asistir a eventos

Reunir personas

Apoyar a una organización social

Apoyar a un partido político

Participar en asambleas

Recabar firmas o documentos personales

Ninguna de las anteriores

6. Calidad en la Gestión

6.1 Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta.

34. ¿Cuánto tiempo tardó su ingreso al programa?

Marca una sola respuesta

1 semana

10 días o menos 15 días

Tres semanas 1 mes o más

34. ¿Cree qué es adecuado el tiempo de respuesta a su solicitud? *

Marca una sola respuesta

Sí

No

35. El personal de la dependencia, ¿en todo momento, le brindó un trato amable y respetuoso? *

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe

Asignación de beneficios con oportunidad.

36. ¿Los apoyos le fueron proporcionados en forma completa y de acuerdo a los tiempos establecidos? *

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe

37. Del 1 al 10, ¿cómo califica la calidad y pertinencia de los apoyos recibidos? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Mala

Buena

Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.

38. Hay personal o mecanismos que informen de manera completa y oportuna sobre el funcionamiento del programa. *

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- No sabe

Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias

39. ¿Conoce cuáles son las formas y/o mecanismos para interponer una queja o realizar sugerencias? *

Marca una sola respuesta

- Si
- No

Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia

40. ¿Ha presentado quejas o sugerencias por el bien o servicio recibido?

Marca una sola respuesta

- Sí
- No (si la respuesta es No, pase al reactivo 42)

41. ¿Cómo calificaría la atención de su queja o sugerencia?

Marca solo un óvalo.

- | | | | | | | | | | |
|------|---|---|---|---|-------|---|---|---|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mala | | | | | Buena | | | | |

7. Calidad del Beneficio

42. ¿Qué tipo de beneficio le otorgó el programa? *

Selecciona todos los que correspondan.

- Transferencia monetaria
- Servicio de capacitación
- Servicio de vinculación laboral

43. Con la contribución hecha por el programa, ¿usted pudo solventar plenamente su necesidad?

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo

9. Valoración de las externalidades

9.1 Impacto

47. Después de haber participado en el programa, ¿cuánto tiempo tardó en encontrar un nuevo empleo? *

Marca una sola respuesta

- Menos de 1 mes
- Dos meses
- Tres meses
- Cuatro meses o más
- No he conseguido empleo

48. En caso de haberlo encontrado ¿cómo obtuvo la oportunidad de ese nuevo empleo? *

Marca una sola respuesta

- Unidades Regionales del Servicio de Empleo
- Agencia o bolsa de trabajo privado
- Redes sociales (facebook, twitter, linkedIn, etc.)
- Por medio de un familiar, amigo o conocido
- Directo en el lugar de trabajo
- Otro:

49. En caso de haberlo encontrado ¿le otorgaron seguridad social? *

Marca una sola respuesta

- Sí
- No

50. En términos generales, del 1 al 10 ¿Cómo calificaría la canalización a ofertas laborales? *

Marca solo un óvalo.

- | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| Mal | | | | | | | | | Bien |

51. ¿El programa genera una mejora importante en su bienestar?

Marca una sola respuesta

- Muy de acuerdo
- De acuerdo

En desacuerdo
Muy en desacuerdo
No sabe

52. ¿ El programa produce efectos positivos en su familia? *

Marca una sola respuesta

Muy de acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
Muy en desacuerdo
No sabe

53. ¿El Programa genera un impacto positivo en su comunidad? *

Marca una sola respuesta

Muy de acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
Muy en desacuerdo
No sabe

54. Su calidad de vida se vería seriamente afectada si no existiera el programa.

Marca una sola respuesta

Muy de acuerdo
De acuerdo
En desacuerdo
Muy en desacuerdo
No sabe

10. Satisfacción

10.1 Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.

55. ¿El programa cumplió plenamente con las expectativas que tenía sobre él, previo a su incorporación? *

Marca una sola respuesta

Muy de acuerdo

Anexo 5. Metodología de evaluación

La evaluación interna en apego a los Lineamientos emitidos por EVALÚA el 21 de abril de 2021 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 579 y con la metodología de Matriz de Marco Lógico.

Calendario de trabajo de la evaluación

ACTIVIDAD	Junio																													
	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
Evaluaciones Internas 2021																														
Solicitud de información																														
Revisión de lineamientos EVALÚA 2021																														
Solicitud de información a las áreas responsables																														
Cuestionario a actores clave																														
Elaboración de cuestionarios en Google Forms																														
Envío de cuestionario a las áreas implementadoras																														
Plazo para respuestas																														
Recepción de la información																														
Revisión de la información y consulta a las áreas																														
Redacción de la Evaluación																														
Primer borrador																														
Revisión																														
Modificaciones																														
Versión final																														
Diseño editorial																														
Solicitud de Análisis de Impacto Regulatorio																														
Envío de formato																														
Aprobación de trámite																														
Publicación																														
Envío para EVALÚA																														
Envío para SIBIS																														

Anexo 7. Oficios de solicitud y respuesta del Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto del programa social Seguro de Desempleo



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO Y FOMENTO AL EMPLEO
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ESTUDIOS DEL TRABAJO



Ciudad de México, 26 de abril de 2021.
Oficio núm. STyFE/CEySP/035/2021

C. Martín García Graciano
Director Ejecutivo de Administración y Finanzas en la STyFE
PRESENTE

Hago referencia al artículo 42° de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), el cual señala que las evaluaciones internas se deben efectuar anualmente conforme a los lineamientos que emita el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social, por parte de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Delegaciones y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México que ejecuten programas sociales.

Por lo anterior, todas las Instituciones que hayan tenido a su cargo programas sociales durante el ejercicio fiscal 2020 y que fueron aprobados por el Comité de Planeación del Desarrollo (COPLADE), están obligadas a realizar la evaluación interna 2021 de cada programa social. No omito mencionar, que la información financiera requiere ser visada por el área respectiva de finanzas de la dependencia a cargo del programa evaluado.

En apego a la normatividad señalada y con la finalidad de cumplir con los trabajos en los plazos correspondientes, solicito a usted de la manera más atenta, remita a esta Coordinación la información solicitada en el formato digital con la información correspondiente para el **Programa Seguro de Desempleo**, mismo que le ha sido enviado a el correo: mgarciagr@cdmx.gob.mx; a más tardar el día **viernes 7 de mayo del presente**.

Sin más por el momento, me es grato enviarle un cordial saludo.

Atentamente

Mtra. Silvia Guadarrama González
Coordinadora de Evaluación y Seguimiento de Programas

C.c.c.e.p. Dra. Haydeé Soledad Martínez Aragón. - Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo. - stfecopias@gmail.com



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO Y FOMENTO AL EMPLEO
DIRECCIÓN EJECUTIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



MÉXICO TENOCHTITLAN
SIETE SIGLOS DE HISTORIA

Ciudad de México, 07 de mayo de 2021.

STYFE/DEAyF/1273/2021

Asunto: PS “Seguro de Desempleo” 2019-2020

MTRA. SILVIA GUADARRAMA GONZÁLEZ
COORDINADORA DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE PROGRAMAS
PRESENTE

En atención al oficio **STyFE/CEySP/035/2021**, de fecha 26 de abril de 2021, a través del cual solicita se remita a esa Coordinación en el formato digital que anexa al mismos, la información correspondiente al Programa “Seguro de Desempleo”, con cifras del ejercicio 2019 y 2020.

Al respecto, y con base en los registros históricos que obran en el sistema informático SAP-GRP, adjunto al presente remito la cédula con la información **correspondiente a los ejercicios fiscales 2019 y 2020**, referente al programa en cita.

Sin otro asunto en particular, reciba un cordial saludo.

ATENTAMENTE

MARTÍN GARCÍA GRACIANO
DIRECTOR EJECUTIVO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

C. c. c. e. p. Dra. Haydeé Soledad Aragón Martínez. Secretaria de Trabajo y Fomento al Empleo. Para su conocimiento copiasconocimiento@cdmx.gob.mx.

MGG/JCE*

Atención al Volante 1150

2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto

2.1 Presupuesto aprobado y ejercicio del periodo 2019-2020 por capítulo de gasto

Capítulo de Gasto	2019		2020	
	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
1000	0.00	0.00	0.00	0.00
2000	0.00	0.00	0.00	0.00
3000	0.00	91,426.00	0.00	0.00
4000	580,500,000.00	457,986,885.61	500,000,000.00	487,232,536.25
Total	580,500,000.00	458,078,311.61	500,000,000.00	487,232,536.25

2.1 Ejercicio del presupuesto durante el año fiscal 2020

Componentes	2019	2020
Número de ministraciones		
Incrementos y/o recortes (modificaciones presupuestales) con fechas del ejercicio y sus modificaciones	-122,421,688.39	-12,767,463.75



8. Bibliografía

- CONEVAL. Índice de Tendencia Laboral DE LA Pobreza. Disponible en: [https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/ITLP-IS_resultados_a_nivel_nacional.aspx#:~:text=La%20masa%20salarial%20\(monto%20de,a%20%24203%2C073.05%20millones%20de%20pesos.](https://www.coneval.org.mx/Medicion/Paginas/ITLP-IS_resultados_a_nivel_nacional.aspx#:~:text=La%20masa%20salarial%20(monto%20de,a%20%24203%2C073.05%20millones%20de%20pesos.)
- CONEVAL (2013). Guía para la elaboración de indicadores de Matriz para Resultados. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADORES.pdf
- Consejo de Evaluación para el Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALÚA CDMX). Lineamientos para Elaboración de Reglas de Operación 2021. Disponible en: https://www.evalua.cdmx.gob.mx/comunicacion/nota/lineamientos-para-elaboracion-de-reglas-de-operacion-2021_.Publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 579, el 21 de abril del 2021.
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Social “Seguro De Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020. Disponible en: https://trabajo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/ROP_SdD_2020_styfe.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 317 Bis, 3 de abril de 2020. Aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, número 274. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/25f63a5d48ed086ae4be05fe24e670fa.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México. No. 323, 15 de abril de 2020. Aviso modificatorio al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020”, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, así como al Aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, número 274; publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 3 de abril de 2020, número 317 Bis. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/7c12fa3049b89aeb7b0f95d6615e2772.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 335, 4 de mayo de 2020. Aviso por el que se modifica el diverso «Modificatorio al Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, así como al Aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020, número 274, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 3 de abril de 2020, número 317 Bis. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/cf3e91691b467ec976a84e20f6f0c4e6.pdf

- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 338 Bis, 7 de mayo de 2020. Aviso que modifica el diverso por el que se hace del conocimiento de las personas beneficiarias del programa social “Seguro de Desempleo” para el ejercicio fiscal 2020, así como para las correspondientes al ejercicio fiscal 2020, que debieran requisitar y entregar sus “Cartillas de Buscador Activo de Empleo”, durante los meses de marzo y abril de 2020, que con el propósito de evitar el contagio de COVID-19, quedan exentas de la entrega de las mismas. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/43500d4f22adc883d5bf2983a99b1770.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 343 Bis, 14 de mayo de 2020. Aviso por el que se modifica el Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social, “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020”, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2020. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/9fe3ac83b16e8c5b7e27cfc9ca68c65e.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 368, 18 de junio de 2020. Aviso modificatorio al Aviso que modifica el diverso por el que se hace del conocimiento de las personas beneficiarias del programa social, “Seguro de Desempleo” para el ejercicio fiscal 2019, con apoyos subsecuentes para el ejercicio fiscal 2020, así como para las correspondientes al ejercicio fiscal 2020, que debieran de requisitar y entregar sus “Cartillas de Buscador Activo de Empleo”, durante los meses de marzo y abril de 2020, que con el propósito de evitar el contagio de COVID-19, quedan exentas de la entrega de las mismas, publicado el 7 de mayo de 2020 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/2f91443a7de009649b5b874b87b4e8e4.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 375 Bis, 29 de junio de 2020. Aviso por el que se modifica el numeral 6.3 del Aviso por el que se modifica el diverso modificatorio al “Aviso por el que dan a conocer las Reglas de Operación del programa social Seguro de Desempleo, para el ejercicio fiscal 2020”, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de Enero de 2020, así como al “Aviso por el que se modifica el diverso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del programa social Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México el 31 de enero de 2020, número 274, publicado en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 3 de abril de 2020, número 317 Bis, publicado el 4 de mayo de 2020. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/f542d2593b355c7ee1f39175e3e9e5af.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 385 Bis, 13 de julio de 2020. Aviso por el que se modifica el numeral 6.3 de las Reglas de Operación del programa social, “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020, publicadas el 31 de enero de 2020, cuya última modificación se publicó en el mismo medio oficial el 29 de junio de 2020. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/cf29c0b1d266b2d45b945ac0400289d7.pdf
- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 495, 16 de diciembre de 2020. Aviso por el que se Modifican y Adicionan diversos numerales de las Reglas de Operación del programa social “Seguro de Desempleo”, para el ejercicio fiscal 2020, publicadas mediante Aviso

en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México número 274, el 31 de enero de 2020, y modificadas mediante Avisos publicados los días 13 de julio, 4 de mayo, 3 y 15 de abril, todos del 2020. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/629b18444118c40a995af1803d979c9c.pdf

- Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 554 Bis, 12 de marzo de 2021. Aviso por el que se dan a conocer los enlaces electrónicos para la consulta de los Padrones de Beneficiarios de los Programas y Acciones Sociales, correspondientes al Ejercicio Fiscal 2020, así como el correspondiente al Ejercicio 2019 del Programa Social “Fomento, Constitución y Fortalecimiento de Empresas Sociales y Solidarias de la Ciudad de México”. Disponible en: https://data.consejeria.cdmx.gob.mx/portal_old/uploads/gacetas/45ee013e486674af43ef6e3519fcad54.pdf
- Hernández, Licona Gonzalo (2020). Diagnóstico del Seguro de Desempleo de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México No. 274 (31 de enero de 2021).
- STYFE (Marzo, 2019). Informe Primeros 100 días de gobierno. Disponible en: https://trabajo.cdmx.gob.mx/storage/app/media/informe_100_%20dias.pdf



GOBIERNO DE LA
CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARÍA DE TRABAJO
Y FOMENTO AL EMPLEO