



**Ficha técnica para la difusión de resultados**


	Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados	<b>Fecha:</b> 18/12/2014
		<b>Página:</b> 1 de 12

1. Datos generales	
1. 1 Descripción de la evaluación	
Nombre de la evaluación:	Evaluación del Programa “Una computadora por familia”
Fecha de inicio de la evaluación:	ND
Fecha de término (publicación del informe final):	18 de diciembre de 2014
Nombre de la persona responsable de dar seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:	Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SEDIS) Dirección General de Programas Sociales
Director y enlace técnico responsables:	ND
Programa Anual de Evaluación:	2014
Tipo de evaluación:	De Consistencia y Resultados
Ejercicio anual evaluado:	2014
1.2 Datos de la instancia evaluadora:	
Nombre del evaluador externo principal y cargo:	Vicente de Jesús Cell Reyes y Jorge Alcocer Villanueva
Entidad evaluadora externa:	CEPNA SC
Principales colaboradores:	María Guadalupe Alcocer Villanueva, María del Rocío García Avilés y María Fernanda López Portillo A.
Correo electrónico del evaluador principal	<a href="mailto:cepnasc@yahoo.com">cepnasc@yahoo.com</a>
Teléfono (con clave lada)	( 55) 5524 8928, (55) 5534 34 96 y 5534 34 97
1.3 Identificación del programa	
Nombre y siglas del (los) programa (s) evaluado (s)	“Una computadora por familia”
Dependencia o entidad responsable del programa:	Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SEDIS)
Poder público al que pertenece (n) el (los) programa(s):	Ejecutivo
Ámbito gubernamental (los) que pertenece(n) el (los) programa(s)	Estatal
Nombre de la (s) Unidad (es)	Dirección de Bienestar Social

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados	Fecha: 18/12/2014
		Página: 2 de 12

Administrativa (s) del (los) programa (s)	
Nombre del (los) titular (es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	Lilian Kassem Castro Directora de Bienestar Social <a href="mailto:lilian.kassem@jalisco.gob.mx">lilian.kassem@jalisco.gob.mx</a> 3030-1220 ext. 51220
<b>1.4 Datos de contratación de la evaluación:</b>	
Tipo de contratación:	ND
Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación:	ND
Número de contrato:	ND
No. de rondas del concurso:	ND
Costo de la evaluación:	\$335,000.00 (trescientos treinta y cinco mil pesos 00/100 M.N.)
Fuente de financiamiento:	ND
<b>1.5 Difusión de la evaluación</b>	
Seguimiento con Agendas de Mejora:	Sí
Difusión en internet de la evaluación:	<a href="http://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/node/102">http://seplan.app.jalisco.gob.mx/evalua/node/102</a>
<b>2. Objetivos</b>	
<b>2.1 Objetivo general</b>	
Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa Una computadora por familia para el ejercicio 2013 con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados para la toma de decisiones.	
<b>2.2 Objetivos específicos</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>Determinar en qué medida el diseño es pertinente para resolver el problema que El Programa pretende atender, así como su vinculación con la planeación sectorial, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable.</li> <li>Identificar en qué medida colaboran otras políticas para la asistencia que El Programa pretende atender.</li> <li>Identificar si El Programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados.</li> <li>Examinar si El Programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado.</li> <li>Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación (ROP) de El Programa o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas.</li> <li>Demostrar si El Programa cuenta con instrumentos que permita recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados.</li> <li>Examinar si los resultados de El Programa son satisfactorios respecto a la atención del problema para el que fue creado</li> </ol>	
<b>2.3 Metodología</b>	
Técnicas de	Análisis documental

**Ficha técnica para la difusión de resultados**

	Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados	Fecha: 18/12/2014
		Página: 3 de 12

investigación:	
Fuentes de información:	“Reglas de Operación del Programa Una computadora por familia, para el Ejercicio Fiscal 2013”, “Agenda Digital Jalisco 2013”, Estudio para la medición de la Brecha Digital en Jalisco y los Avances del Programa Jalisco Digital, Evaluación Experimental del Programa “Una Laptop por Niño”, “Programa Sectorial de Desarrollo e Integración Social”, Plan Institucional 2014-2018, Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013 – 2033, Objetivos de Desarrollo del Milenio, “Lineamientos y criterios generales para la definición, identificación y medición de la pobreza”, “Catálogo de variables del Formato de Padrón Único”, “Formato de Padrón Único de los Programas Gubernamentales”, “Catálogo de variables del Formato de Padrón Único”, “Matriz de Indicadores del Programa Presupuestario: Una Computadora por Familia”, “El proyecto Barcelona -Ciudad del conocimiento desde la economía”, “A Knowledge City for Innovation: A New Approach to the Development of a Life-Science Cluster”, “II Censo de Población y Vivienda 2005, Cuestionario” y “Censo de Población y Vivienda 2010, Cuestionario Básico”, Lineamientos de operación para el Programa U077 Inclusión y Alfabetización Digital 2014-2015, Plan Institucional 2014-2018, Guía para la captura en el sistema del programa "Una Computadora por Familia" 2013, Manual de Procesos del Programa Una Computadora por Familia, Informe Anual por Programa Social 2013, “Manual de Procesos y Flujogramas del Programa Una Computadora por Familia”, tabla con información sistematizada de la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes, archivo en Excel con información de las solicitudes recibidas del Programa, Formato de Solicitud, Programa Una Computadora por Familia, Convocatoria del Programa Una Computadora por Familia, Periódico oficial El Estado de Jalisco, Procedimientos para la selección de beneficiarios, Documento elaborado por personal de la Dirección como evidencia documental sobre las personas que conocen el proceso de selección de beneficiarios, Carta Compromiso, Carta de Declinación de Apoyo, Informe Anual del Programa Una Computadora por Familia, documento proporcionado por la Coordinación Administrativa, Sistema Integral de Información Financiera por UP, Tabla con desglose por capítulo de gastos del Programa en que se incurre para la entrega de los apoyos e información de fuentes de financiamiento, documento proporcionado por la Dirección de Bienestar Social sobre la descripción de las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa y como se relacionan entre sí, documento con las especificaciones de las aplicaciones informáticas del Programa Una Computadora por Familia y "Uso de computadoras XO en escuelas primarias rurales del Estado de Sonora. Reporte de monitoreo".
Alcance / Enfoque:	Enfoque cualitativo con alcance descriptivo
Instrumentos de recolección de información:	<p><b>Guion de entrevistas por área</b></p> Para cada una de las entrevistas se usó un conjunto de preguntas que sirvieron de guía, en función de las funciones de las distintas áreas vinculadas a la operación del programa.                 Temas para entrevista con responsables de Planeación <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en torno a la planeación del Programa?</li> <li>2. ¿Con qué tipo de estudios o investigaciones nacionales y/o internacionales cuentan a partir del cual se justificó la creación del Programa?</li> <li>3. ¿Cuentan con un plan institucional de la dependencia o área responsable del</li> </ol>



	<p>Programa?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. ¿Qué ejercicios de planeación han realizado para definir y cuantificar la población potencial, objetivo y atendida? ¿Qué metodología y fuentes de información han utilizado? ¿Cada cuánto se actualiza?</li> <li>5. ¿Cuentan con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) elaborada con base en la metodología de Marco Lógico para el programa? ¿Cada cuánto se actualiza?</li> <li>6. ¿Qué procedimiento se sigue para establecer las metas de los indicadores de la MIR u otros indicadores?</li> <li>7. ¿Cómo se estableció la estrategia de cobertura geográfica con metas de corto, mediano y largo plazo para atender a su población objetivo?</li> </ol> <p>Temas para entrevista con responsables de Seguimiento, Evaluación y Rendición de Cuentas</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en torno al seguimiento, evaluación y rendición de cuentas del Programa?</li> <li>2. ¿Se cuenta con un Árbol del Problema con base en la Metodología de Marco Lógico o diagnóstico en que se describa de manera detallada la cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema o en el que se señale el problema o necesidad que busca resolver el programa?</li> <li>3. ¿Se ha definido un plazo para la revisión y actualización del Árbol del Problema o diagnóstico?</li> <li>4. ¿Qué ejercicios de planeación han realizado para definir y cuantificar la población Potencial, Objetivo y Atendida? ¿Qué metodología y fuentes de información han utilizado? ¿Cada cuánto se actualiza?</li> <li>5. ¿Cuenta con un padrón de beneficiarios? ¿Qué campos o variables se registran? ¿Se utiliza algún sistema informático? ¿Existe algún mecanismo para que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes?</li> <li>6. ¿Cuentan con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) elaborada con base en la metodología de Marco Lógico para el programa? ¿Cada cuánto se actualiza?</li> <li>7. ¿Qué procedimiento se sigue para establecer las metas de los indicadores de la MIR?</li> <li>8. ¿Se han realizado evaluaciones externas del programa? ¿Cuál es el procedimiento por el cual se incorporan a la planeación los resultados de las evaluaciones externas? ¿Qué Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) han implementado?</li> <li>9. ¿Cuál es el procedimiento por el cual se genera la información que se utiliza para medir los indicadores para evaluar el resultado del programa? ¿Qué sistema informático utilizan?</li> <li>10. ¿Cuentan con una base de datos con las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias del programa?</li> <li>11. ¿Con qué instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida?</li> </ol>
--	--




Temas para entrevista con responsables de Operación

1. ¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en torno a la operación del Programa?
2. ¿Qué normatividad existe para el programa?
3. ¿Cuál es el proceso de gestión del programa?
4. ¿Cuál es el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo? ¿Cuál es el procedimiento para la selección de beneficiarios? ¿Cuál es el procedimiento para la entrega de apoyos a los beneficiarios? ¿Cuál es el procedimiento para la ejecución de actividades y para darles seguimiento? ¿Los procedimientos están documentados en un Manual de Procedimientos?
5. ¿Existe algún mecanismo para verificar los procedimientos de la etapa de operación del programa?
6. ¿Qué actividades se realizan para que los procedimientos de la etapa de gestión sean conocidos por los operadores del programa?
7. ¿El procedimiento para la selección de beneficiarios es conocido por la población? ¿Cómo se da a conocer?
8. ¿Qué cambios sustantivos en el documento normativo que se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes? ¿Cuál fue la causa de estos cambios?
9. ¿Qué estrategias ha implementado para solucionar los problemas que enfrenta el área responsable de operar el programa para la transferencia de recursos a los beneficiarios?
10. ¿Con qué aplicaciones informáticas o sistemas institucionales cuenta el programa? ¿Qué capacitación se proporciona al personal involucrado en las aplicaciones informáticas? ¿Se relacionan entre si estas aplicaciones? ¿se tiene establecida una periodicidad y fechas límite para actualizar las variables contenidas en los sistemas institucionales?
11. ¿Qué tipo de solicitudes de información se reciben a través de Transparencia? ¿Se han recibido recursos de revisión con relación a solicitudes de información relativas al programa?
12. ¿Qué documentos existen en los cuales se difunden los resultados del programa?
13. ¿Los resultados del programa se publican en algún sitio de internet?

Temas para entrevista con responsables de Programación y Presupuesto

1. ¿Cuáles son las principales actividades que se realizan en torno a la programación y presupuestación del Programa?
2. ¿Qué normatividad aplica para el Programa?
3. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del Programa?
4. ¿Cuál es el procedimiento para dar seguimiento a la aplicación de los recursos del Programa? ¿El procedimiento está documentado en un Manual de Procedimientos?


	Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados	<b>Fecha:</b> 18/12/2014  <b>Página:</b> 6 de 12
--	--	---

**Relación de las necesidades de información específica que la entidad evaluadora requiere del programa**

Para responder las preguntas establecidas en los Términos de Referencia se hizo el siguiente requerimiento de información.

Tama 1. Diseño

1. Documento en el que se señale explícitamente el problema o necesidad que busca resolver el programa e incluya una definición de la población que presenta el problema o necesidad.
2. Evidencia documental (normatividad, oficio, minuta) en la que se define el plazo para su revisión y su actualización del problema o necesidad que busca resolver el programa.
3. Árbol del Problema elaborado con base en la Metodología de Marco Lógico en la que se describan las causas y efectos del problema que busca resolver el programa, indicando fecha de elaboración.
4. Documento diagnóstico que describa de manera detallada la cuantificación, características y ubicación territorial de la población que presenta el problema.
5. Evidencia documental (normatividad, oficio, minuta) en la que se precise el plazo para la revisión y actualización del Árbol del Problema señalado en el numeral 3 y el documento diagnóstico señalado en el numeral 4.
6. Estudios o investigaciones nacionales y/o internacionales con la justificación teórica o empírica en la que se sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo (se pueden incluir evaluaciones de programas similares).
7. Reglas de Operación o Lineamientos del programa.
8. Documento (normatividad o diagnóstico) con la definición y unidad de medida de la población potencial, objetivo y atendida.
9. Tabla en la cual se cuantifica la población potencial, objetivo y atendida de todos los años en que ha operado el programa.
10. Documento en el que se describe la metodología y fuentes de información para la cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida.
11. Evidencia documental (normatividad, oficio, minuta) en la que se precise el plazo para la revisión y actualización de la definición de la población potencial, objetivo y atendida.
12. Padrón de beneficiarios del año 2013 en formato Excel o SPSS, en el cual al menos se identifique nombre o clave de identificación, edad, género, grado escolar que cursa, características socioeconómicas, tipo de apoyo y monto otorgado, y localidad de residencia del beneficiario (con clave INEGI de localidad y municipio).
13. Nota técnica con la descripción del sistema informático en el que se lleva el padrón de beneficiarios.
14. Procedimiento para la actualización de la base de datos de los beneficiarios y la temporalidad con la que realiza la actualización.
15. Documento en el cual se describa el mecanismo para la depuración del padrón de beneficiarios (que no contenga duplicidades o beneficiarios no vigentes).
16. Procedimiento para recolectar información socioeconómica de los beneficiarios (incluir descripción de las variables que mide y la temporalidad de las mediciones).


	<p>Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados</p>	<p><b>Fecha:</b>18/12/2014 <b>Página:</b> 7 de 12</p>
--	--	---

	<p>17. Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) elaborada con base en la metodología de Marco Lógico.</p> <p>18. Fichas técnicas de los indicadores que permitan medir el cumplimiento de sus objetivos y el logro de sus resultados del programa (incluidos en la MIR).</p> <p>19. Metas programadas en 2013 y metas logradas para el mismo año de los indicadores de la MIR del programa (que correspondan a los indicadores señalados en el numeral 19).</p> <p>20. Procedimiento para el establecimiento de las metas programadas en 2013 y la información que utiliza para la construcción de las mismas.</p> <p>21. Reglas de operación o lineamientos de programas estatales que pueden ser complementarios o coincidentes.</p> <p>Tema 2. Planeación y Orientación a Resultados</p> <p>22. Plan institucional de la dependencia o área responsable del programa con los objetivos y/o estrategias de mediano (hasta 6 años) o largo plazo correspondientes al programa (más de 6 años).</p> <p>23. Plan de trabajo anual (2013) de la dependencia o área responsable del programa en el cual se establecen los objetivos del mismo.</p> <p>24. Evaluaciones externas realizadas al programa.</p> <p>25. Procedimiento por el cual se incorporan a la planeación los resultados de las evaluaciones externas señaladas en el numeral 25.</p> <p>26. Documentos de trabajo para atender los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales correspondientes a las evaluaciones externas señaladas en el numeral 25.</p> <p>27. Procedimiento por el cual se genera la información que se utiliza para medir los indicadores que resulten en el numeral 19 y sistema informático utilizado para almacenar dicha información.</p> <p>28. Nota con las especificaciones de las bases de datos con las que cuenta el programa, en la cual se identifican los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.</p> <p>29. Base de datos con las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias del programa, en caso de existir.</p> <p>Tema 3. Cobertura y Focalización</p> <p>30. Documento con la estrategia de cobertura geográfica con metas de corto, mediano y largo plazo para atender a su población objetivo.</p> <p>31. Documento con la metodología y fuentes de información para identificar a su población objetivo.</p> <p>32. Tabla en Excel o SPSS con la población potencial, objetivo y atendida por localidad (con clave INEGI de la localidad y el municipio) de todos los años en que ha operado el programa.</p> <p>Tema 4. Operación</p> <p>33. Normatividad en la que se describa los procesos de gestión del programa (etapas de planeación, programación, presupuestación, operación, seguimiento, evaluación y rendición de cuentas).</p> <p>34. Documento o tabla con información sistematizada de la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.</p>
--	---



	<ol style="list-style-type: none"> <li>35. Procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo y formatos correspondientes.</li> <li>36. Documento con algún mecanismo de verificación del procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo.</li> <li>37. Procedimientos para la selección de beneficiarios.</li> <li>38. Documento con algún mecanismo de verificación del procedimiento para la selección de beneficiarios.</li> <li>39. Evidencia documental de que el proceso de selección de beneficiarios es conocido por los operadores del programa de este proceso.</li> <li>40. Procedimiento para la entrega de apoyos a los beneficiarios.</li> <li>41. Evidencia documental de mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a los beneficiarios.</li> <li>42. Evidencia documental de que el proceso para la entrega de apoyos es conocido por los operadores del programa de este proceso.</li> <li>43. Procedimiento para la ejecución de obras y/o actividades.</li> <li>44. Procedimiento para dar seguimiento a la ejecución de actividades.</li> <li>45. Evidencia documental de que el proceso de seguimiento a la ejecución de actividades es conocido por los operadores del programa.</li> <li>46. Documento en el cual se plasmen los cambios sustantivos en el documento normativo que se han hecho en los últimos tres años, motivo por el que se dieron y beneficios o mejoras derivadas de estos cambios.</li> <li>47. Evidencia documental, en su caso, de las estrategias que se han implementado para solucionar los problemas que enfrenta el área responsable de operar el programa para la transferencia de recursos a los beneficiarios.</li> <li>48. Manual de Organización que contenga las funciones de las áreas relacionadas con la operación del programa.</li> <li>49. Tabla con desglose por capítulo de gastos del programa, en que se incurren para la entrega de los apoyos.</li> <li>50. Tabla con las fuentes de financiamiento para la operación del programa. Monto de cada una (asignado y ejercido en el 2013).En caso de diferencia entre el monto asignado y ejercido, proporcionar documentación en donde esté registrado el motivo de la variación.</li> <li>51. Descripción de las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa y como se relacionan entre sí, si es el caso.</li> <li>52. Fuentes de información de donde proviene la información que se registra en los sistemas institucionales.</li> <li>53. Evidencia documental de que se proporciona información de los sistemas institucionales o aplicaciones informáticas al personal involucrado en la operación.</li> <li>54. Relación de solicitudes de información a través del Portal de Transparencia correspondientes al programa y recursos de revisión, en su caso.</li> <li>55. Página de internet en donde se publiquen las ROP y resultados del programa.</li> </ol> <p>Tema 5. Percepción de la Población Atendida</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>56. Instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.</li> </ol> <p>Tema 6. Medición de Resultados</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>57. Documento mediante el cual el programa difunde sus resultados.</li> <li>58. Estudios o evaluaciones nacionales e internacionales de programas similares que muestran o no muestran impacto.</li> </ol>
--	--



	<p>Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados</p>	<p>Fecha: 18/12/2014 Página: 9 de 12</p>
--	--	--

### 3. Resumen

El Programa *Una computadora por familia* no operó durante el ejercicio 2014. En consecuencia, la retroalimentación sobre su diseño será relevante para la toma de decisiones que permita definir su continuidad.

La población objetivo del programa para 2013 se fijó en 10,000 hogares apoyados, en tanto que la población atendida para ese mismo año fue de 7,526 hogares beneficiados. Los recursos se ejercieron en los 125 municipios del estado, y el presupuesto aprobado fue de 20 millones de pesos, de los cuales se ejercieron 15 millones 52 mil pesos.

La metodología utilizada para la presente evaluación se basó en una combinación de técnicas cualitativas de recolección de información a partir de entrevistas y requisitos documentales a las áreas que operan y dan seguimiento al programa. Dicho requerimiento de información documental se construyó a partir del modelo de Evaluación de Consistencia y Resultados establecido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política Social (CONEVAL), que consta de 48 preguntas repartidas en 6 apartados temáticas y 17 anexos, al cual se agregó uno nuevo para ampliar la discusión conceptual sobre la transición a una sociedad o economía de conocimiento.

Entre los principales resultados en el apartado de “Diseño”, la evaluación reveló que existe documentación que justifica el problema para el cual fue creado el Programa. Sin embargo, su diseño no es pertinente para resolverlo porque, por un lado, para alcanzar el propósito de que el equipo de cómputo sirva para ampliar las oportunidades laborales de las familias beneficiarias, la entrega de equipo representa la primer fase de un proceso de tres etapas para que la persona plasme los conocimientos en la generación de actividades productivas, según la teoría de economía del conocimiento. Y por otro lado, la falta de controles y el monto fijo monetario como contraparte del beneficiario no permiten asegurar que se proporcione el apoyo a población en pobreza.


El Programa está alineado a los instrumentos de planeación estatal y cuenta con una Matriz de Indicadores para evaluar su desempeño. Las variables que componen el Padrón de Beneficiarios son adecuadas para estimar si el hogar está en pobreza y con qué intensidad, aunque se recomienda incluir en el Formato de Padrón Único variables como ‘número de habitaciones en la vivienda’ para calcular el índice de hacinamiento. También se recomienda precisar la información sobre seguridad social a la que tiene acceso el jefe de familia para hacer una medición completa de la pobreza. Al ser un programa joven, con tres años de operación, sus indicadores estratégicos (Fin y Propósito) se calculan cada 5 y 10 años, por lo que no se dispone de su medición para el 2013.

En el apartado “Planeación y Orientación a Resultados”, la evaluación reveló que el objetivo del Programa se vincula a los objetivos del *Programa Sectorial* y el *Plan Institucional de Desarrollo e Integración Social*. El Programa tiene sistemas de información sistematizados y actualizados hasta 2013. A la fecha no se han realizado evaluaciones externas que establezcan aspectos susceptibles de mejora. Sin embargo, se considera importante evaluar mediante instancias externas los siguientes aspectos: estado físico del equipo de cómputo entregado a los hogares y uso que se le da a los mismos; acceso a internet; utilidad que ha representado tener el equipo de cómputo en el hogar; y si ha existido un beneficio en términos de acceso al mercado laboral para los adultos que utilizan el equipo. Una evaluación de estos elementos permitiría conocer con mayor profundidad los resultados del programa.

El apartado “Cobertura y Focalización” hace énfasis en que no existe una metodología para cuantificar la población potencial, por lo que tampoco hay una estrategia de cobertura. En 2013, el programa operó por demanda, entregándose el apoyo a toda persona que presentara solicitud, cumpliera los requisitos y realizara el depósito bancario correspondiente con su contraparte.

El apartado “Operación” revela que la mayor parte del proceso operativo del Programa está documentado. Se identificaron los siguientes procesos sustantivos: recepción de solicitudes; selección de beneficiarios; compra de apoyos; y entrega de equipos de cómputo. Como procesos adjetivos, el equipo evaluador identificó: difusión del Programa; distribución (traslado) de apoyos; supervisión y monitoreo. No obstante, aunque los procedimientos están debidamente documentados, algunos de ellos, como la selección de beneficiarios, no se realizaron siguiendo el documento Manual de Procesos y Flujogramas del Programa Una Computadora por Familia. En el mismo sentido, aunque el programa contó con presupuesto propio, no se pueden identificar ni

**Ficha técnica para la difusión de resultados**

	Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados	<b>Fecha:</b> 18/12/2014
		<b>Página:</b> 10 de 12

cuantificar los gastos en que se incurrió para proporcionar los apoyos a la población, pues el programa está aglutinado con otros programas y no cuenta con desglose específico de gastos. Finalmente, los sistemas de información con que cuenta el programa permiten generar reportes e informes que se difunden a la población.

En el apartado “Percepción de la Población Atendida” se destaca que no hay un instrumento para medir la satisfacción de los beneficiarios que permita saber elementos básicos como la utilidad del equipo de cómputo en los hogares beneficiados.

En el apartado “Medición de Resultados” se presenta información sobre el desempeño del programa con base en indicadores de gestión: número de apoyos otorgados, número de solicitudes completas atendidas, medios utilizados para la difusión del programa y porcentaje de presupuesto ejercido con respecto al programado, entre otros. Como ya se mencionó, no se han realizado evaluaciones externas en el pasado. Además, se carece de información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestren el impacto de programas similares.

La problemática por la que surge el Programa Una Computadora por Familia, plasmada en el documento *Agenda Digital 2013*, se basa en que los empleos ya no están siendo mayoritariamente asociados a la producción de bienes materiales, sino a la generación, el almacenamiento y el procesamiento de todo tipo de información. En consecuencia, las personas que no estén familiarizadas con las nuevas tecnologías de la información estarán en desventaja en el mercado laboral.

Una aproximación más detallada al fenómeno de las nuevas tecnologías permite rediseñar el programa para lograr un mayor impacto. Los fundamentos teóricos que permiten rediseñar el programa para que sea más eficaz, considera la existencia de tres etapas en la transición de una persona para incorporarse a la sociedad o economía del conocimiento<sup>1</sup>. En la primera etapa, las personas (niño o adultos) asimilan la nueva tecnología que permite el flujo de información mediante el uso de cualquier equipo de cómputo, tableta o smartphone, que comparten la misma trayectoria tecnológica.

En la segunda etapa, las personas requieren de capacitación para un mayor aprovechamiento de las nuevas tecnologías, a fin de que puedan utilizar programas informáticos especializados y desarrollen habilidades en el uso de los aparatos.

En la tercera etapa se aplica la tecnología con fines económicos, para lo cual se requiere de equipo capaz de generar conocimiento a partir de la información tecnológica. El equipo utilizado debe de tener las características necesarias para que la información recabada por las personas se transforme en conocimiento.

El Programa Una Computadora por Familia debiera trabajar en estas tres modalidades de atención a través de dos componentes: 1) entrega de equipo directamente a las familias participantes en el Programa, 2) convenios con municipios y otras dependencias estatales y federales para abrir y operar Centros Digitales Comunitarios en zonas marginadas. El segundo componente es fundamental para que la población en pobreza pueda tener acceso tanto a la información como a las herramientas tecnológicas para generar conocimiento.

Finalmente, la presente evaluación documenta que la más de la mitad de los solicitantes del apoyo del Programa no depositaron su contraparte para recibir el equipo. Esto puede ser indicativo de que el monto requerido del solicitante como corresponsabilidad es alto para la población de bajos ingresos –y no de que los solicitantes se confundieron al momento de solicitar el apoyo–, por lo que se debiera considerar establecer una corresponsabilidad inversamente proporcional al nivel de pobreza.

<b>4. Resultados</b>	
<b>4.1 Principales hallazgos</b>	
<b>Hallazgos positivos:</b>	<b>Hallazgos negativos:</b>
El Sistema del Programa Una Computadora por Familia recolecta información sobre los distintos equipos de cómputo adquiridos por los beneficiarios y los montos de apoyo otorgados para cada ejercicio fiscal. La información sobre las características socioeconómicas de los beneficiarios se recolecta mediante el Formato de	Un aspecto a considerar fue que el personal de los módulos de atención o personal de apoyo de los municipios tuvo errores ortográficos y falta de atención en el llenado del Formato de Padrón Único, ocasionando que hubiera información mal capturada y que el personal de la Dirección de Bienestar Social tuviera que realizar las correcciones. Esto implicó invertir mucho tiempo en la

Ficha técnica para la difusión de resultados		
	Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados	<b>Fecha:</b> 18/12/2014
		<b>Página:</b> 11 de 12

<p>Padrón Único (FPU), por lo que el Programa cuenta con instrumentos de orientación hacia resultados.</p>	<p>revisión de la información capturada; aproximadamente 30% del total tenía errores.</p>
--	---

#### 4.2 Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

##### **Fortalezas**

- La información que genera el Sistema del Programa Una Computadora por Familia provee insumos para alimentar los indicadores de Actividad y Componente, por lo que el Programa cuenta con instrumentos de orientación hacia resultados.
- En las Reglas de Operación se contemplan de forma genérica los procesos de recepción de solicitudes de apoyo, selección de beneficiarios y entrega de apoyos. Se cuenta con el *Manual de Procesos y Flujogramas del Programa Una Computadora por Familia*, en el cual se señalan las instancias involucradas en la operación del programa y las responsabilidades de cada una de ellas. Sin embargo, se considera necesario contar con un Manual de procedimientos con un mayor detalle que permita capacitar a los participantes en la operación del programa tanto de la Dirección de Bienestar Social como de las Coordinaciones Regionales y personal de apoyo de los municipios.

**Oportunidades:** ND

##### **Debilidades**


- El proceso de recepción de solicitudes se realiza mediante módulos de atención en los diferentes municipios a cargo de las Coordinaciones Regionales. Ahí acuden solicitantes con el fin de inscribirse a los programas sociales locales. Hubo registros de personas que, sin conocer los requisitos del programa, se inscribieron al de Una Computadora por Familia y al ser seleccionados como beneficiarios y saber que tenían que aportar una cantidad para completar el costo del equipo de cómputo declinaban el apoyo. A esto se añadió una mala difusión del programa, que no aclaró que el otorgamiento del equipo de cómputo no era gratis. Lo anterior ocasionó que finalmente se tuviera que proporcionar el apoyo a personas que sí tuvieran los recursos para pagar la diferencia en el costo del equipo, y no precisamente a población en condición de pobreza. Esto refleja un problema de diseño del programa: la selección de beneficiarios no verifica que se cumplan los criterios de elegibilidad, entre los que se encuentra el nivel de ingresos de la población que solicita el apoyo.
- Hubo problemas en los depósitos de los beneficiarios para cubrir la diferencia en el costo del equipo. Se realizó un gran número de depósitos erróneos, que no correspondían a la cuenta del proveedor del equipo seleccionado, lo que provocó que se retrasara la solicitud al proveedor. En consecuencia, en ocasiones hubo falta de stock y se retrasó la entrega de equipos.

**Amenazas:** ND

#### 1.3 Resumen de las principales conclusiones y recomendaciones

La problemática por la que surge el Programa fue identificada a partir de las aportaciones de expertos en el tema. La problemática quedó documentada en la *Agenda Digital 2013*, coordinada por lo que en su momento fue la Secretaría de Planeación en el año 2010. Este documento establece que la mayoría de los empleos ya no se asocian a la producción de productos tangibles, sino a la generación, el almacenamiento y el procesamiento de todo tipo de información. En consecuencia, las personas que no están familiarizados con las nuevas tecnologías de la información están en desventaja en el mercado de trabajo, por lo que es prioritario reducir la brecha digital.

Durante 2013 y 2014 el Programa no se complementó ni duplicó con otro programa de características similares. Como información complementaria, durante 2013 se instrumentó el proyecto Mi Compu.Mx por parte de la Secretaría de Educación Pública, cuyo objetivo es “Contribuir, mediante el uso y aprovechamiento de la computadora personal, a la reducción de las brechas digitales y sociales entre las familias y comunidades que integran el país”, y tuvo como población objetivo a los alumnos de 5º y 6º

	Evaluación del Programa “Una computadora por familia” Evaluación Externa de Consistencia y Resultados	<b>Fecha:</b> 18/12/2014  <b>Página:</b> 12 de 12
--	--	--

grado de educación primaria de escuelas públicas. Este proyecto sólo se implementó en los estados de Colima, Sonora y Tabasco, en los cuales se entregó una computadora portátil (Laptop) que quedó en resguardo de las familias y no de las escuelas. Para el Ciclo escolar 2014-2015, la Secretaría de Educación Pública puso en marcha el Programa Inclusión y Alfabetización Digital (PIAD), el cual tiene como objetivo “Dotar de dispositivos electrónicos (Tabletas) a los alumnos de 5º grado de primarias públicas y la dotación de bienes que conformarán la Solución de Aulas a las demás figuras educativas para complementar el aprendizaje”, y se ejecutó en los estados de Colima, México, Puebla, Sonora, Tabasco y Distrito Federal. La Secretaría de Educación Pública ha manifestado que el PIAD se implementará en todos los estados del país para 2018. Ambos programas coincidirían a partir del año que el PIAD se aplique en el estado de Jalisco, al menos por lo que corresponde a hogares que tengan niños que asistan en ese momento en 5º y 6º grado de primaria.

Para el año 2013 no se contaba con un Plan Institucional en el cual se encuadrara el Programa una Computadora por Familia. Sin embargo, para 2014 se cuenta con el *Plan Institucional 2014-2018* de la Secretaría de Desarrollo e Integración Social (SEDIS), el cual es un instrumento de planeación de mediano plazo.

El Programa no cuenta con una estimación de la población Potencial por distribución geográfica, por lo que no se puede establecer en qué medida la población Atendida ha cubierto la población Potencial. El Programa tampoco cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo. En este sentido, se recomienda que el Programa diseñe una metodología para estimar la población Potencial, y a partir de ello formule una estrategia de cobertura para mejorar la focalización de los recursos.

En la operación del Programa Una Computadora por Familia se identificaron los siguientes procesos clave: recepción de solicitudes, selección de beneficiarios, compra de apoyos y entrega de equipos de cómputo. Como procesos adjetivos se identificaron los siguientes: difusión del Programa, distribución (traslado) de apoyos, supervisión y monitoreo.

El programa no cuenta con un instrumento para medir el grado de satisfacción de su población atendida, no solo en términos del funcionamiento físico del equipo, sino de la utilidad para los beneficiarios de usar aplicaciones informáticas, la posibilidad de conexión a Internet, y los beneficios que han obtenido los miembros de la familia al contar con el equipo en la vivienda. Se recomienda elaborar un instrumento para recolectar esta información mediante el levantamiento de una encuesta representativa elaborada a partir de un diseño muestral.

El Programa en 2013 solamente contó con indicadores de gestión para documentar su desempeño (indicadores de Componente y Actividades de la Matriz de Indicadores), por lo cual no es posible establecer si los resultados del Programa son satisfactorios respecto a la atención del problema para el que fue creado.