

**TRÁMITE EVALUADO: GENERACIÓN DE VALE ELECTRÓNICO PARA  
UNIFORMES ESCOLARES 2017.**

**EN LAS CIUDADES DE: HERMOSILLO, GUAYMAS, CD. OBREGÓN, BÁCUM,  
EMPALME, ETCHOJOA, HUATABAMPO, NAVOJOA, URES, BAVIÁCORA,  
BANÁMICHÍ, SAN FELIPE DE JESÚS, ACONCHI, HUÉPAC Y ARIZPE.**

**EN LOS NIVELES: PREESCOLAR, PRIMARIA Y SECUNDARIA.**

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA GENERAL  
SUBSECRETARÍA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y TECNOLÓGICO**

**FECHA DE MONITOREO  
SEPTIEMBRE DE 2017**

**HERMOSILLO, SONORA, NOVIEMBRE DE 2017**



**Gobierno del  
Estado de Sonora**

**Secretaría  
de la Contraloría General**

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS

# CONTENIDO

1 Objetivo

---

2 Estrategia

---

3 Resultados

---

4 Conclusiones y recomendaciones

---



1

# OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## OBJETIVO

Evaluar la percepción de padres de familia en relación a la efectividad del proceso, así como la calidad de los productos contenidos en la entrega de uniformes gratuitos en escuelas oficiales de Educación Básica.

## ALCANCE

Escuelas oficiales de Educación Básica en: Hermosillo, Guaymas, Cd. Obregón, Bácum, Empalme, Etchojoa, Huatabampo, Navojoa, Ures, Baviácora, Banámichi, San Felipe de Jesús, Aconchi, Huépac y Arizpe.

## PERIODO

Del 11 al 29 de septiembre de 2017.

## PARTICIPANTES

Personal de la SDAT adscritos a la Dirección de Información y Evaluación.

ESTRATEGIA

2



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## ESTRATEGIA

Se aplicó una encuesta a una muestra de 2,343 padres de familia que participaron en la entrega de uniforme escolares gratuitos a sus hijos en escuelas oficiales de Educación Básica en Hermosillo, Guaymas, Cd. Obregón, Bácum, Empalme, Etchojoa, Huatabampo, Navojoa, Ures, Baviácora, Banámichi, San Felipe de Jesús, Aconchi, Huépac y Arizpe.

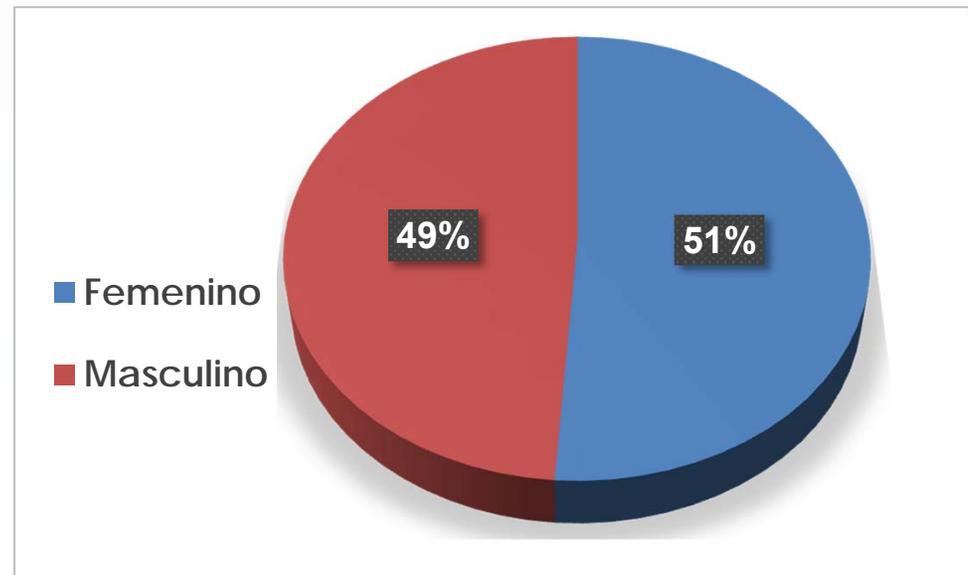
Los resultados obtenidos de la aplicación de las encuestas se utilizaron para obtener datos básicos de este proceso que llevaron a formular las conclusiones aquí presentadas.



## TAMAÑO DE LA MUESTRA

### Número de planteles y padres encuestados por nivel escolar

CONCEPTO	2017	
	PLANTELES (a)	ALUMNOS (b)
Preescolar	25	352
Primaria	102	1197
Secundaria	24	794
<b>Total</b>	<b>151</b>	<b>2343</b>



- (a) Representa el 3.5% de los 4200 planteles existentes en el estado de Sonora en el ciclo escolar 2017-2018.
- (b) Representa el 0.3% de los 760, 728 alumnos inscritos en el ciclo escolar 2017-2018.



## Questionario aplicado

¿Quién da contestación al cuestionario?

¿Pudo descargar su vale electrónico para obtener el uniforme?

¿Al momento de canjear su vale firmó algún documento una vez obtenido su uniforme?

¿A cuántas tiendas acudió para obtener el uniforme en su totalidad?

¿Estuvo totalmente satisfecho con el uniforme recibido?

¿En qué condiciones recibió cada prenda del uniforme? (mujeres y hombres)

Si hubiera comprado el uniforme ¿Cuánto habría gastado?

¿Qué calificación le otorga al proceso de entrega de uniformes gratuitos? (del 0 al 10)

¿Qué calificación le otorga a la calidad del paquete de uniformes que recibió? (del 0 al 10)

¿Agradecimientos, quejas o sugerencias?

# RESULTADOS

# 3



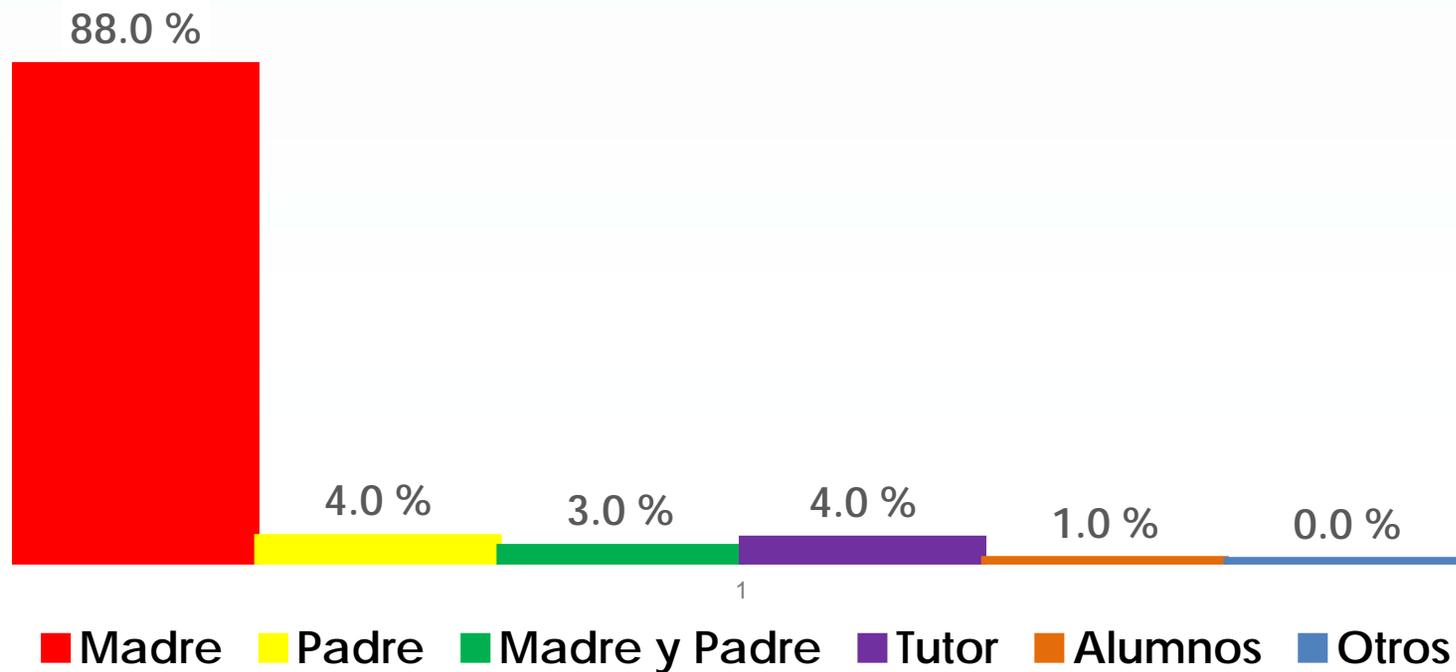
Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



# ¿QUIÉNES RESPONDIERON EL CUESTIONARIO?



La madre continúa siendo nuestra principal fuente de información del proceso.



## ¿PUDO DESCARGAR SU VALE ELECTRÓNICO PARA OBTENER EL UNIFORME?

El **87.8%**, si pudo descargar

El **12.2%** no lo pudo descargar

## ¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ DESDE QUE INGRESÓ LA CURP HASTA LA IMPRESIÓN?

9 minutos en  
promedio



¿CUÁNTO TIEMPO ESPERÓ DESDE QUE LLEGÓ AL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN PARA CANJEAR SU VALE?

**35 minutos en promedio**

¿CUÁNTO TIEMPO TARDÓ EN RECOGER SU UNIFORME?

**25 minutos en promedio**

¿AL MOMENTO DE CANJEAR SU VALE FIRMÓ ALGÚN DOCUMENTO UNA VEZ OBTENIDO SU UNIFORME?

**El 91.1%, sí firmó de recibido**

**El 8.9% no firmó de recibido**



Hubo confusión del padre de familia con la firma de recibido en la tableta ya que dedujo no haber firmado nada.



## ¿PRENDAS DEL UNIFORME QUE NO LE ENTREGARON?

### ¿Qué prendas no le dieron?

DESCRIPCIÓN	NO. DE PRENDAS	%
Zapatos niña	43	36.4
Zapatos niño	22	18.6
Pantalón	7	5.9
Camisa	8	6.8
Falda o jumper	9	7.7
Blusa	10	8.5
Calcetas	19	16.1
<b>Total</b>	<b>118</b>	<b>100.0%</b>

### ¿Total de uniformes que no se entregaron?

El **43.9%** de las niñas no recibió el uniforme completo.

El **56.1%** de los niños no recibió el uniforme completo.

Cabe hacer mención que los padres de familia que contestaron dicha encuesta manifestaron que no se les entregó la totalidad del uniforme.



# EVALUACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS UNIFORMES

## Uniforme de niña

PRENDA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	NO SABE
Blusa	42.6%	48.8%	6.4%	1.4%	0.8%
Falda o Jumper	42.1%	48.7%	6.7%	2.0%	0.5%
Calcetas	45.9%	47.7%	4.5%	1.2%	0.7%
Zapatos	41.8%	46.6%	6.7%	3.0%	1.9%



# EVALUACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS UNIFORMES

## Uniforme de niña Agrupación porcentual de categorías

PRENDA	PORCENTAJE CONSIDERADO ENTRE EXCELENTE Y BUENO	PORCENTAJE CONSIDERADO ENTRE REGULAR, DEFICIENTE Y NO SUPO
Blusa	91.4%	8.6%
Falda o Jumper	90.8%	9.2%
Calcetas	93.6%	6.4%
Zapatos	88.4%	11.6%
<b>Promedio</b>	<b>91.0%</b>	<b>9.0%</b>



# EVALUACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS UNIFORMES

## Uniforme de niño

PRENDA	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	DEFICIENTE	NO SABE
Pantalón	42.2%	48.8%	7.5%	1.0%	0.5%
Camisa	42.2%	48.9%	7.6%	0.9%	0.4%
Zapatos	38.9%	44.9%	11.3%	3.3%	1.6%



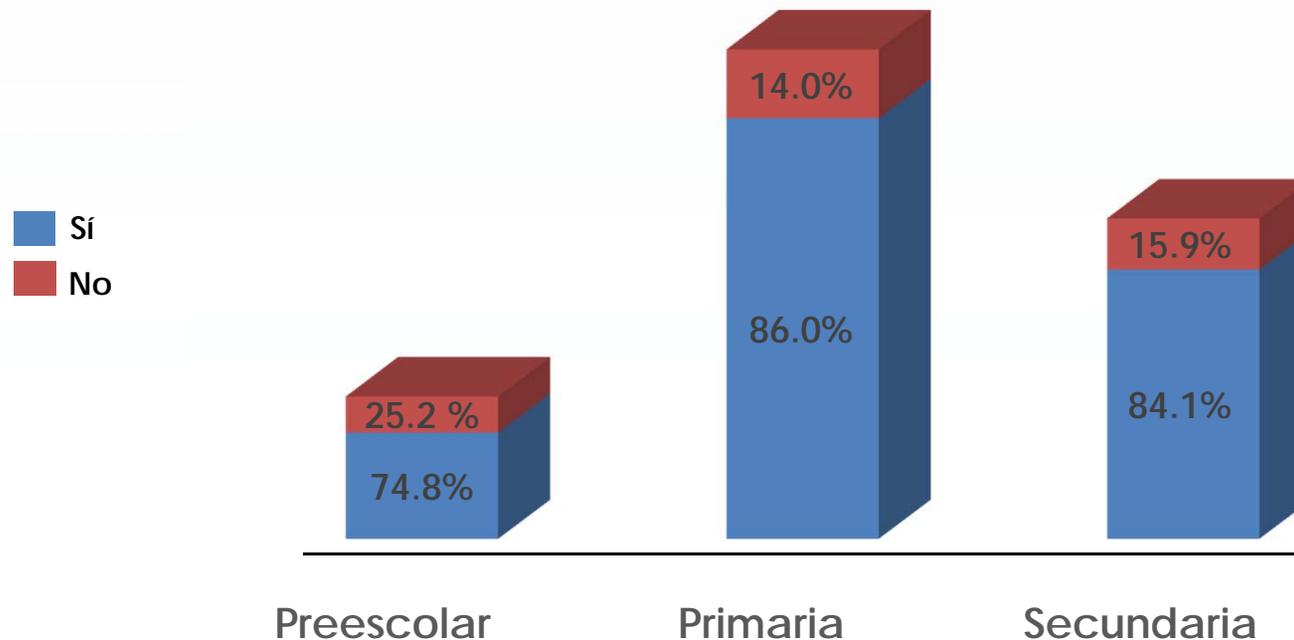
# EVALUACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE LOS UNIFORMES

## Uniforme de niño Agrupación porcentual de categorías

PRENDA	PORCENTAJE CONSIDERADO ENTRE EXCELENTE Y BUENO	PORCENTAJE CONSIDERADO ENTRE REGULAR, DEFICIENTE Y NO SUPO
Pantalón	91.0%	9.0%
Camisa	91.1%	8.9%
Zapatos	83.8%	16.2%
<b>Promedio</b>	<b>88.6%</b>	<b>11.4%</b>



## ¿ESTUVO TOTALMENTE SATISFECHO CON EL UNIFORME RECIBIDO?



El promedio de satisfacción ante el uniforme recibido fue del **81.6%** en los 3 niveles educativos.



# DE NO RECIBIR EL PAQUETE DE UNIFORMES ESCOLARES DE MANERA GRATUITA ¿CUÁNTO HABRÍA GASTADO?

**\$565.00**  
En promedio por alumno(a)

## EN ESCALA DEL 0 AL 10 ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE OTORGA **AL PROCESO** DE ENTREGA DE UNIFORMES GRATUITOS?

RESULTADOS POR NIVEL EDUCATIVO	
Preescolar	8.1
Primaria	8.9
Secundaria	8.9

RANGO DE CALIFICACIÓN	Preescolar	Primaria	Secundaria
0 a 5	10.0%	4.3%	3.4%
6 a 7	5.7%	5.0%	4.1%
8 a 9	32.7%	34.6%	36.9%
10	43.9%	52.8%	47.2%
No contestó	7.7%	3.3%	8.4%
<b>Calificación Promedio</b>	<b>8.1</b>	<b>8.9</b>	<b>8.9</b>



## EN ESCALA DEL 0 AL 10 ¿QUÉ CALIFICACIÓN LE OTORGA **A LA CALIDAD** DEL PAQUETE DE UNIFORME QUE RECIBIÓ?

RESULTADOS POR NIVEL EDUCATIVO	
Preescolar	8.1
Primaria	8.8
Secundaria	8.8

RANGO DE CALIFICACIÓN	Preescolar	Primaria	Secundaria
0 a 5	8.6%	3.3%	3.9%
6 a 7	5.4%	3.6%	6.7%
8 a 9	40.4%	42.2%	41.6%
10	36.1%	47.3%	38.8%
No contestó	9.5%	3.6%	9.0%
<b>Calificación Promedio</b>	<b>8.1</b>	<b>8.8</b>	<b>8.8</b>



## Quejas de padres sobre los uniformes escolares

QUEJAS RECIBIDAS	FRECUENCIA	%
Las tallas vengan fijas conforme se pidió, ya que al entregarlo no concuerda con lo solicitado.	132	35.8
Los zapatos son muy duros, resbalosos, reducidos e inadecuados, mejorar la calidad.	61	16.5
El uniforme no lo entregaron por no contar con el vale, por ser de otro estado y no aparecer en el sistema.	47	12.7
Te hacen dar muchas vueltas en el canje con las tallas ya que se acaban rápido, es mucha batalla.	25	6.8
El diseño de la falda y jumper está mal el tirante se cae y algunos no traen zipper.	14	3.8
Respetar las fechas y hora de entrega.	11	3.0
Entregar el uniforme completo. (Contar con todas las tallas).	10	2.7
Tener tallas extras ya que hay niños con obesidad y mandan uniformes muy reducidos.	10	2.7
La página donde se descarga el vale sea más amigable.	8	2.2
Más información de cómo obtener el uniforme.	7	1.9
Mejorar la calidad de la camisa (tela muy delgada y traslúcida).	6	1.6



## Quejas de padres sobre los uniformes escolares

QUEJAS RECIBIDAS	FRECUENCIA	%
Gasté en uniforme, ya que no se entregó antes de iniciar el ciclo escolar.	5	1.4
Algunos establecimientos atienden de mala manera.	5	1.4
Los niños que entraron a Preescolar y salieron de la Primaria no se les entregó el uniforme porque no contaban con el vale.	5	1.4
Las calcetas vienen muy grandes o muy cortas.	4	1.1
No todos los establecimientos que se encontraban en la página de la SEC lo estaban entregando.	4	1.1
Mejorar la calidad del uniforme.	4	1.1
El proceso de entrega en los comercios autorizados fue fatal, mucha fila.	3	0.8
Es mucho el protocolo, no pudo ser posible cambiar el uniforme.	2	0.5
En algunas distribuidoras cerraban de 1 a 3 y muchas mamás trabajamos y es en la hora de la comida cuando podemos ir.	2	0.5
Muy pocos centros de distribución.	2	0.5
No es justo pagar de 10 a 20 pesos para la impresión del vale.	2	0.5
<b>Total</b>	<b>369</b>	<b>100.0%</b>



## Reconocimientos

RECONOCIMIENTOS RECIBIDOS	FRECUENCIA	%
Felicitar y dar gracias a la Sra. Gobernadora, autoridades educativas y a Canaco ya que hicieron posible la entrega de uniformes escolares, es de gran ayuda en la economía familiar.	555	62.0
El proceso de entrega estuvo mejor que el año pasado, rápido, ordenado y bien organizado.	100	11.2
Todo muy bien, excelente servicio y muy amables.	94	10.5
Sigan mejorando y apoyando con este programa para ayudar a la gente que en verdad necesita y hacerlo en los municipios retirados.	65	7.3
Felicitarlos porque este año mejoró la calidad de la tela de los uniformes.	36	4.0
Muchas gracias por entregar el uniforme antes de iniciar el ciclo escolar.	28	3.1
Felicitar al personal de las tiendas donde se realizaron las entregas de uniformes por su atención y buena organización.	14	1.6
Agradecer al personal de las escuelas que nos proporcionaron el vale.	3	0.3
<b>Total</b>	<b>895</b>	<b>100.0%</b>



## Sugerencias

SUGERENCIAS RECIBIDAS	FRECUENCIA	%
Entregar el uniforme en las escuelas.	160	29.8
El uniforme debería entregarse antes de iniciar el ciclo.	87	16.2
En el proceso de entrega sean más coordinados y se programen mejor, buscar una mejor estrategia para que sea eficaz y todos quedar satisfechos.	66	12.3
Entregar el vale en la escuela, ya que no todos tenemos acceso a internet.	34	6.3
En vez de la blusa/camisa dar camisa polo, ya que es la más usada.	23	4.3
Más centros de distribución donde canjear el uniforme.	20	3.7
Ser más ágil a la hora de entregarlos.	17	3.2
Entregar los uniformes completos.	15	2.8
Mejorar el trato.	15	2.8
Más personal para la entrega de uniformes.	14	2.6
Poder medirse el uniforme cuando uno va a canjearlo.	13	2.4
Respetar las fechas de entrega.	10	1.9
Someter a control de calidad ya que vienen pantalones descocidos; largos del tiro; cortos y muy angostos de la cintura y/o los jumpers mal hechos.	9	1.7



## Sugerencias

CONCEPTO	FRECUENCIA	%
Incluir suéter.	8	1.5
Contar con la misma dinámica para el próximo año.	7	1.4
Tener más comunicación con los padres de familia para estar mejor informados.	5	0.9
Los espacios donde se entregan los uniformes que sean mas amplios ya que uno tiene que hacer las filas y hace mucho calor.	5	0.9
Entregar los uniformes en paquetes.	5	0.9
Dar todo el año para recoger el uniforme.	5	0.9
En vez de zapatos deberían entregar tenis.	2	0.4
Dar pantalón a las mujeres para la temporada de frio	2	0.4
Poder canjear el vale en tiendas departamentales como Ley, Walmart, Aurrera, etc.	2	0.4
No tener que firmar en tableta ya que eso retrasa mucho y aparte es trabajoso.	2	0.4
<b>Otros</b>	10	1.9
<b>Total</b>	<b>536</b>	<b>100.0%</b>

# CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

# 4



Gobierno del  
Estado de Sonora

Secretaría  
de la Contraloría General

**SONORA**  
UNIDOS LOGRAMOS MÁS



## CONCLUSIONES

- **La madre de familia** sigue siendo la principal fuente de información del proceso.
- **El promedio de satisfacción** ante el uniforme recibido fue del **81.6%** en los 3 niveles educativos.
- La calificación promedio otorgada **al proceso** de entrega de uniformes fue de **8.6**.
- La calificación promedio otorgada **a la calidad** del paquete de uniformes que recibió fue de **8.5**.
- Los padres de familia **cuantificaron en promedio \$565.00 por alumno la cantidad que ahorraron al gasto familiar** ante la dotación de uniformes.
- Se recopilaron **895 expresiones de reconocimiento** por los uniformes recibidos; esto es un **38.1%** de los entrevistados.



## RECOMENDACIONES DE LA SECOG

- ✓ **Tomar las medidas previas** para que la entrega de la totalidad de los uniformes escolares se realice en tiempo y forma antes de iniciar el ciclo escolar.
- ✓ **Analizar alternativas** que permitan atender las reiteradas quejas de los padres de familia para que sean atendidas por la Secretaría de Educación y Cultura.
- ✓ **Otorgar más facilidades** a los padres de familia por parte de los centros de distribución para realizar los canjes de uniformes.
- ✓ **No limitar los horarios** por parte de los Centros de Distribución para la entrega de los uniformes escolares.