

Programa Cunas CDMX

Evaluación Interna 2017



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



Formulario de identificación del bebé:

Mi nombre: _____

Mi mamá: _____

Mi papá: _____

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



CapitalSocialPorTi

JUNTOS POR TU BIENESTAR



EVALUACIÓN INTERNA 2017

PROGRAMA DE PROMOCIÓN A LA SALUD, ASISTENCIA SOCIAL, FOMENTO AL APEGO Y PROTECCIÓN, DE LAS MADRES A SUS NIÑAS Y NIÑOS DESDE SU NACIMIENTO, “CUNAS CDMX” OPERADO EN 2016

CONTENIDO

Introducción	1
I. Descripción del Programa Social	1
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017	3
II.1. Área encargada de la evaluación interna	3
II.2. Metodología de la evaluación	7
II.3. Fuentes de información de la evaluación	8
II.3.1 Información de Gabinete	9
II.3.2 Información de Campo	10
III. Evaluación del diseño del programa social	10
III.1. Consistencia normativa y alineación con la política social de la ciudad de México	10
III.1.1. Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicable	11
III.1.2. Análisis del apego del diseño del programa social a los lineamientos para la elaboración de reglas de operación 2016	15
III.1.3 Análisis del apego del diseño del programa social a la política de desarrollo social de la ciudad de México	17
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social	18
III.3. Cobertura del programa social	22
III.4. Análisis del marco lógico del programa social	24
III.4.1 Árbol del problema	24
III.4.2. Árbol de objetivos.....	25
III.4.3 Árbol de acciones.....	26
III.4.4 Resumen narrativo	27
III.4.5 Matriz de indicadores del programa social	28
III.4.6 Consistencia interna del programa social (lógica vertical).....	33
III.4.7 Valoración del diseño y consistencia de los indicadores para el monitoreo del programa social (lógica horizontal).....	35
III.4.8 Resultados de la matriz de indicadores 2016.....	37
III.4.9 Análisis de involucrados.....	38
III.5. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales	40
III.6. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social de la cdmx	41
IV. Evaluación de la Operación del Programa Social.....	42
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	42
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	46
IV.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	52
IV.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social.....	53
IV.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	58
IV.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	60
V. Diseño del Levantamiento del Levantamiento de Base y de Panel del Programa.....	63
V.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social	63
V.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base y del Panel del Programa Social	64
De la línea base	64
Muestra del Levantamiento del Panel	67



V.3. Diseño del Instrumento para la Construcción de la Línea Base y del Panel	68
V.4. Método de Aplicación del Instrumento	69
V.5. Muestra del Levantamiento de Panel.....	71
V.6. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	73
VI. Evaluación de la Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social.....	74
VII. Conclusiones y Estrategias de Mejora	80
VII.1. Matriz FODA	80
VII.2. Estrategias de Mejora	81
VII.3. Cronograma de Implementación	83
VIII. Referencias Documentales.....	85
ANEXO 1	88
ANEXO 2	101

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción del Programa Cunas CDMX 2016	2
Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles	5
Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017	7
Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017.....	8
Tabla 5. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la Ciudad de México	11
Tabla 6. Contribución del programa social a los 12 principios de la Política Social de la Ciudad de México....	13
Tabla 7. Consistencia de las Reglas de Operación 2016 con los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX	15
Tabla 8. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales	17
Tabla 9. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal	18
Tabla 10. Problema del Programa Social	19
Tabla 11. Indicadores relacionados con el problema social.....	19
Tabla 12. Valoración del Diagnóstico del Programa Social	21
Tabla 13. Población del Programa Social	22
Tabla 14. Valoración de la Población del Programa Social	23
Tabla 15. Resumen narrativo del equipo evaluador.....	27
Tabla 16. Matriz de Indicadores del equipo evaluador.....	28
Tabla 17. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2016	30
Tabla 18. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2016 y MIR propuesta por el equipo evaluador.....	33
Tabla 19. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2016 y MIR propuesta por el equipo evaluador.....	35
Tabla 20. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016.....	36
Tabla 21. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta.....	37
Tabla 22. Análisis de involucrados del programa.....	38
Tabla 23. Complementariedades o coincidencias del programa social	40
Tabla 24. Operadores del programa, funciones y perfiles	42
Tabla 25. Congruencia de la operación	47
Tabla 26. Cobertura del Programa Social.....	52
Tabla 27. Perfil de los derechohabientes del programa.....	52
Tabla 28. Equivalencia de procesos	55
Tabla 29. Valoración de los procedimientos del programa	57
Tabla 30. Resultados de la MIR 2016.....	58
Tabla 31. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores	60
Tabla 32. Valoración General del Programa.....	61
Tabla 33. Efectos y plazos del programa.....	63
Tabla 34. Actividades de trabajo en campo	66
Tabla 35. Población Objetivo del Panel	67
Tabla 36. Categorías de Análisis en el Instrumento.....	68
Tabla 37. Derechohabiente por sexo 2016	69
Tabla 38. Derechohabientes por delegación 2016.....	69
Tabla 39. Derechohabiente por sexo 2017	70
Tabla 40. Derechohabientes por delegación 2017.....	70
Tabla 41. Distribución de los tutores según edad	71
Tabla 42. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación	71
Tabla 43. Reactivos adicionales a incluir en el levantamiento de Panel	72

Tabla 44. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel	73
Tabla 45. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017	73
Tabla 46. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017.....	73
Tabla 47. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias.....	74
Tabla 48. Matriz FODA	80
Tabla 49. Análisis de estrategias de la matriz FODA.....	81
Tabla 50. Estrategias de Mejora del Programa Social	82
Tabla 51. Cronograma de Implementación	83

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama de operación.....	46
Gráfico 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Cunas CDMX	67
Gráfico 3. Mejora de las condiciones, desempeño del programa	77
Gráfico 4. Medios de difusión del programa	78
Gráfico 5. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa	79
Gráfico 6. Satisfacción de los derechohabientes del programa	79



EVALUACIÓN INTERNA 2017 PROGRAMA DE PROMOCIÓN A LA SALUD, ASISTENCIA SOCIAL, FOMENTO AL APEGO Y PROTECCIÓN, DE LAS MADRES A SUS NIÑAS Y NIÑOS DESDE SU NACIMIENTO, “CUNAS CDMX” OPERADO EN 2016

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna de Diseño, Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel del Programa Promoción a la Salud, Asistencia Social, Fomento al Apego y Protección, de las Madres a sus Niñas y Niños desde su Nacimiento, “Cunas CDMX” operado en 2016, realizado por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), conforme a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (EVALUA-CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora del diseño, operación y satisfacción del Programa Cunas CDMX, mediante la realización de un análisis de gabinete y sistemático de su planeación y gestión operativa, que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

El programa de Promoción a la Salud, Asistencia Social, Fomento al Apego y Protección, de las Madres a sus Niñas y Niños desde su Nacimiento, “Cunas CDMX” 2016, surge en el agosto del año 2015 con el objetivo de coadyuvar a la generación de condiciones para promover la prevención de la salud, la atención, protección y bienestar que las Niñas y los Niños requieren para su desarrollo, a través de la entrega de un paquete de maternidad, para las madres que viven en zonas de alta vulnerabilidad y cuyos hijos nazcan en el sistema de salud pública de la Ciudad de México; asimismo fomentó el control de salud prenatal, la prevención de la salud, la atención, protección, bienestar y la lactancia materna.¹

En el ejercicio 2016 se transforma en Programa Social, debido a la necesidad de garantizar el derecho a la salud y desarrollo de la población de primera infancia, particularmente de las niñas y niños recién nacidos, asimismo el programa busca contribuir a la disminución del problema estructural de la mortalidad infantil a través de un diseño específico que tiene por objetivo Coadyuvar a la reducción de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables, a través de la entrega de un paquete de maternidad y consulta médica de primer nivel de atención, propiciando el cuidado, el apego y un

¹ La actividad Institucional tiene su origen en el Acuerdo por el que se instrumenta el mecanismo de prevención de la salud, asistencia social, fomento al apego y protección, de las madres a sus niñas y niños desde su nacimiento denominado “CUNAS-CDMX”, publicado en la Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 156, del 17 de agosto del 2015.



entorno favorable para la crianza, como elemento adicional al sistema de protección de la CDMX.

De acuerdo con las Reglas de Operación, el Programa Cunas CDMX presenta la siguiente descripción:

Tabla 1. Descripción del Programa Cunas CDMX 2016

Aspecto del Programa Social	Descripción
Nombre del Programa Social en 2016 (fuente: ROP 2016)	Programa de Promoción a la Salud, Asistencia Social, Fomento al Apego y Protección, de las Madres a sus Niñas y Niños desde su Nacimiento, "CUNAS CDMX" 2016
Año de Creación	2016
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2016 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	Ninguna, es un programa de nueva creación
Problema central atendido por el Programa Social en 2016	Mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables.
Objetivo General en 2016 (fuente: ROP 2016)	Coadyuvar a la reducción de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables, a través de la entrega de un paquete de maternidad y consulta médica de primer nivel de atención, propiciando el cuidado, el apego y un entorno favorable para la crianza, como elemento adicional al sistema de protección de la CDMX.
Objetivos Específicos (fuente: ROP 2016)	<p>a) Entregar un paquete de maternidad "Cunas CDMX" a las mujeres embarazadas que se encuentren en la semana 26 de gestación así a como los niños y niñas menores de 2 meses que hayan nacido en el sistema de salud pública de la Ciudad de México, que vivan en condiciones de vulnerabilidad y preferentemente en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS).</p> <p>b) Brindar consultas médicas de primer nivel de atención a niñas y niños derechohabientes del programa durante los 2 primeros meses, que vivan en condiciones de vulnerabilidad y preferentemente en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS).</p>
Población Objetivo del Programa Social en 2016 (descripción y cuantificación)	42,018 nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad de acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010 y datos de CONEVAL 2010.
Área encargada de la operación del Programa Social en 2016	La entidad responsable del Programa "Cunas CDMX" es el DIF CDMX a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, mediante la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Difíciles; y en la operación la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad quien realiza directamente la ejecución del Programa.
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad (fuente: ROP 2016)	<p>En 2016 el programa contempló otorgar por lo menos 11,000 Cunas CDMX a mujeres embarazadas en condición de vulnerabilidad que se encuentren en el último trimestre de gestación y a niñas y niños menores de 2 meses de edad.</p> <p>Se brindaran consultas médicas del primer nivel de atención preferentemente a derechohabientes del programa que no cuenten con seguridad social y que residan en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS).</p>



Aspecto del Programa Social	Descripción
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de Oportunidad 2. Salud, Objetivo 1.2.2., Meta 1.2.2.2.2., Líneas de Acción 1.2.2.2.2.1. (págs. 338 de las Reglas de Operación)
Alineación con Programas Sectoriales, Especiales, Institucionales o Delegacionales (según sea el caso)	Programa Sectorial de Salud 2013-2018 Objetivo 2, Meta 1, Meta sectorial cuantificada 1, Políticas públicas ii, (págs. 338 de las Reglas de Operación) Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género Eje Temático 4, Objetivo 1, Líneas de Acción. (págs. 338 de las Reglas de Operación)
Presupuesto del Programa Social en 2016	En el ejercicio fiscal 2016, la Secretaría de Finanzas de la CDMX autorizó un presupuesto de \$15'000,000.00 (QUINCE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) para cubrir la meta de entregar 11,000 Cunas CDMX, con un costo aproximado de \$1,350.00 (MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) por cuna.
Cobertura Geográfica del Programa Social en 2016	De acuerdo a las Reglas de Operación (ROP) la meta de cobertura fue de 26.1 %. Para ello se atendieron todas las solicitudes presentadas en los Módulos de atención del DIF en las 16 delegaciones de la CDMX.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2017	En 2017 el nombre se redefinió como “Cunas CDMX; se fortaleció la consistencia entre el problema central del programa, el objetivo general y los objetivos específicos (redefinición); además se incluyó como componente los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles que consisten en: consultas médicas de primer nivel, pláticas de promoción a la salud e información para atender a las niñas y niños derechohabientes del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.; DIF-DF, 2017, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 255, Tomo III. 31 de enero de 2017; y Evalúa CDMX, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.45. 10 de abril 2017.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA 2017

II.1. ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El área encargada de la evaluación interna es la Dirección de Planeación con información de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario. Las funciones generales, conforme al Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal² son:

Objetivo 1: Asegurar una planeación estratégica eficiente con las áreas del Organismo a través del desarrollo, seguimiento y evaluación permanente de políticas, planes, programas y estrategias, con el fin de brindar un mejor servicio y de calidad a la población.

² Las funciones se toman del Manual Administrativo con número de registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016. Que sustituyó al Manual administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010. Al respecto es importante señalar que las áreas encargadas del programa social, así como la Dirección de Planeación operaron bajo la norma del Manual administrativo MA-01DDF-12/09.

Funciones vinculadas al Objetivo 1:

- Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.
- Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.
- Coordinar la planeación del diseño de sistemas y procedimientos para operar la apertura de los programas autorizados para su ejecución por el Organismo, a nivel actividad institucional, metas de desglose y metas operativas para llevar el seguimiento de avance y control de los resultados, conforme a lo programado.
- Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes.
- Coordinar el desarrollo de los programas en ejecución por el Organismo, con objeto de que sean ejecutados conforme a los niveles previstos para alcanzar las metas, acorde con las políticas, planes, programas y estrategias señaladas en la materia por la Dirección General.

Objetivo 3: Asegurar que la evaluación institucional permita medir la eficiencia y efectividad de los programas, así como acciones que contribuyan a adoptar las medidas correctivas.

Funciones vinculadas al Objetivo 3:

- Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo.
- Realizar el análisis, desarrollo y propuesta de mejoras en los indicadores de servicio, satisfacción y desempeño.

El equipo evaluador, sus funciones y perfiles se describen a continuación:

Tabla 2. Equipo evaluador, funciones y perfiles

Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad en Matemáticas Aplicadas	<ul style="list-style-type: none"> Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo. Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo. Organizar el diseño y desarrollo de los mecanismos de control cuantitativo y cualitativo, para dar seguimiento y evaluar el avance de los programas, a través de los informes que preparan las áreas responsables de su ejecución, los que serán empleados para cuantificar el avance de las metas y evaluar los resultados, determinándose, en su caso, las variaciones y desviaciones resultantes. Coordinar la integración de los reportes de avance y resultados que requiera el Organismo y las entidades de la administración pública federal y local que así lo soliciten y que están previstas en la normatividad que rige al Organismo. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017 Sistema Único de Información, DIF CDMX Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013 Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009 Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007 Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007 Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006 Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005 	Si
Subdirector Operativo de Seguimiento	Hombre	40	Lic. Economía Agrícola	<ul style="list-style-type: none"> Coordinar la programación y seguimiento de metas institucionales de los diferentes programas asistenciales del Organismo, llevando los objetivos de la planeación estratégica a metas de resultados concretas. Supervisar estrategias que ayuden al incremento de la productividad, eficiencia y eficacia y, la corrección de problemáticas en la operación del sistema para incrementar el impacto de los servicios a la población. Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo. Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017 Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017 Sistema único de Información, DIF CDMX Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014 Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014 Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014 	Si



Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo
Líder Coordinador de Proyectos de Análisis y Diagnósticos	Hombre	27	Especialidad en Desarrollo Social	<p>Objetivo 1: Contribuir en la instrumentación de políticas, programas y servicios que consoliden la operación de los programas sociales del Organismo, a través de la recopilación de la información del avance y los resultados de las actividades de la Institución.</p> <p>Funciones vinculadas al Objetivo 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica conjuntamente con la Dirección de Planeación para monitorear el avance de resultados del Organismo. • Dar apoyo en el seguimiento a las actividades operativas de las instituciones gubernamentales y los organismos de la sociedad civil, con el fin de instrumentar políticas, programas y servicios que garanticen que los programas del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México procuren la atención de familias en vulnerabilidad que incluye principalmente a los niños, adolescentes y adultos, así como a los menores víctimas de abusos y explotaciones. • Apoyar en la elaboración del plan de trabajo, responsable de atender los programas prioritarios establecidos por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México con el propósito de que la operación y seguimiento, se dé con firmeza en las entidades gubernamentales. 	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de Programas Sociales del DIF CDMX 2016-2017 • Reglas de Operación del DIF CDMX, 2016-2017. • Sistema Único de Información, DIF.CDMX. 	Si

Fuente: Elaboración propia con información de la Dirección de Planeación.



II.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

La Evaluación Interna 2017 del Programa Cunas CDMX forma parte de la Evaluación Interna Integral de mediano plazo (2016-2018) de los Programas Sociales de la Ciudad de México, correspondiendo ésta a la etapa de evaluación de Diseño y Construcción de la Línea Base y, Operación y Satisfacción, y levantamiento de panel, que comprende el diseño del programa a través de la Metodología de Marco Lógico, análisis de los procesos seguidos por el programa social para otorgar los bienes o servicios a la población atendida, el análisis de la calidad de atención y de la percepción de derechohabientes a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2017; además del diseño del levantamiento del panel, como seguimiento al levantamiento inicial, estableciendo la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después; insumo esencial para la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018 (Evaluación de Resultados).

La evaluación de Operación y Satisfacción es un estudio de carácter cualitativo y cuantitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño.

Análisis cualitativo:

- a) Realización de entrevistas a personal responsable para obtener información sobre la implementación del programa y la identificación de elementos relevantes de análisis, y
- b) Análisis de información de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario (procedimientos, cédulas de registro e informes) para complementar la implementación de los procesos en cada uno de los niveles de ejecución.

Análisis cuantitativo:

- a) Encuestas en línea a derechohabientes del programa social que permiten realizar caracterizaciones generales de los factores asociados a la efectividad en la implementación de los procesos y,
- b) Análisis de estadísticas generadas por entes públicos locales y federales con el propósito de contrastar información que justifique el diseño del programa social.

La ruta crítica de integración del presente informe de evaluación se puede observar en el cuadro y gráfica siguiente:

Tabla 3. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

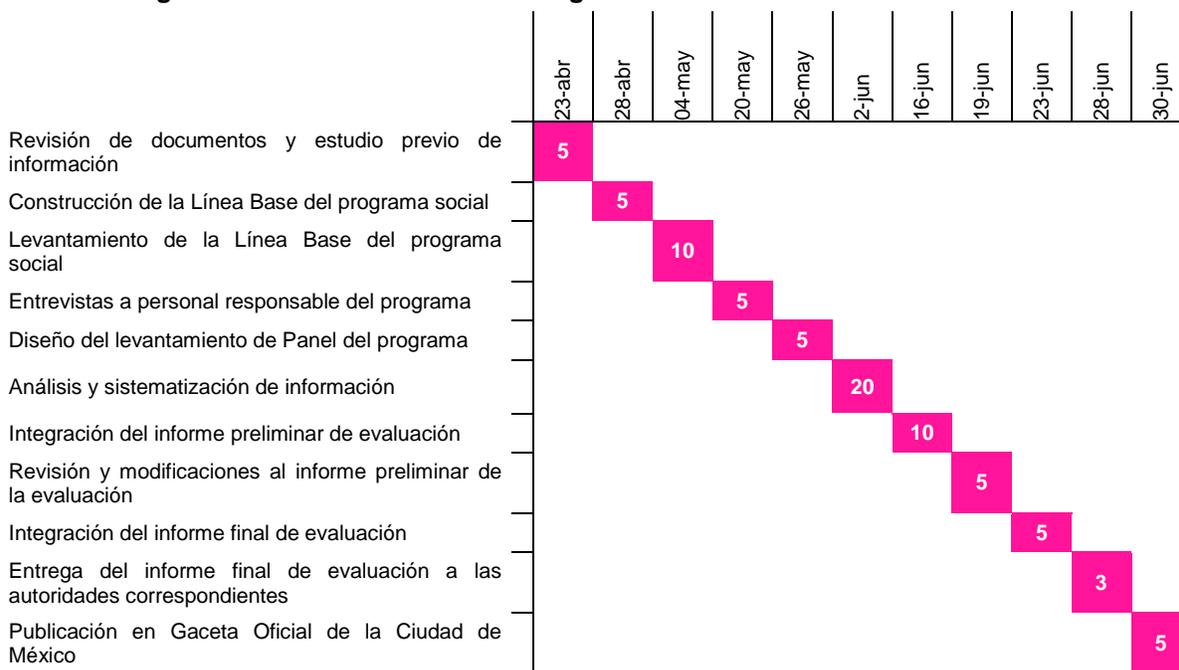
Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
1	Revisión de documentos y estudio previo de información	5 días
2	Construcción de la Línea Base del programa social	5 días
3	Levantamiento de la Línea Base del programa social	10 días



Apartado de la Evaluación		Periodo de análisis
4	Entrevistas a personal responsable del programa	5 días
5	Diseño del levantamiento de Panel del programa	5 días
6	Análisis y sistematización de información	20 días
7	Integración del informe preliminar de evaluación	10 días
8	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
9	Integración del informe final de evaluación	5 días
10	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
11	Publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México	5 días
Total		78 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

Tabla 4. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017



Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación

II.3. FUENTES DE INFORMACIÓN DE LA EVALUACIÓN

La evaluación se realiza mediante un análisis de gabinete y de campo que involucra el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en registros administrativos, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información y documentos relacionados con el programa, la cual es generada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción del panel que dará seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, cuyo análisis formará parte de la última etapa de la Evaluación Interna Integral a realizarse en 2018.

II.3.1 INFORMACIÓN DE GABINETE

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos:

- ALDF, Gaceta Parlamentaria “Dictamen a la iniciativa con proyecto de decreto por el que se expide la Ley de Cunas de la Ciudad de México; que presentan las Comisiones Unidas de Atención al Desarrollo de la Niñez y de la Comisión de Salud y Asistencia Social”, Año 02/Primer Ordinario; VII Legislatura/ No.117; 15-12-2016.
- CONEVAL, Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013
- CONEVAL, Medición Multidimensional de la pobreza 2014
- CONEVAL-UNICEF, Pobreza y derechos sociales de niñas, niños y adolescentes en México, 2010-2012
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Convención sobre los Derechos del Niño; Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 44/25
- Decreto por el que se expide la Ley de Cunas CDMX, publicado en la GOCDMX 28 de febrero de 2017.
- DIF-CDMX, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017.
- DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización
- DIF-DF, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016
- DIF-DF, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09
- Evalúa DF, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México
- Evalúa DF, Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2016
- Evaluación Externa de Diseño del Cunas CDMX, 2016
- INEGI, Registros Administrativos; Estadísticas Vitales (mortalidad y natalidad)
- Informe de Gestión 2016
- Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal
- Ley de Cunas de la Ciudad de México
- Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente
- Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal
- Ley de salud del Distrito Federal
- Ley General de Salud

- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016
- Padrón de Derechohabientes
- Programa General de Desarrollo 2013-2018.
- Programa Sectorial de Salud 2013-2018.
- Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal
- Reglas de Operación del Programa Promoción a la Salud, Asistencia Social, Fomento al Apego y Protección, de las Madres a sus Niñas y Niños desde su Nacimiento, “Cunas CDMX” para el ejercicio 2016
- Sistema Único de Información

II.3.2. INFORMACIÓN DE CAMPO

Las fuentes de información de campo utilizadas para contrastar lo establecido en la normatividad del programa con lo que se realiza en la práctica fueron:

- Encuesta en línea del programa Cunas CDMX y,
- Entrevistas con el personal responsable del programa, designado por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, para identificar la percepción de las personas servidoras públicas involucradas en el proceso, en cuanto al diseño y operación del programa social.

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 442 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a tutores de los derechohabientes del programa, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los derechohabientes y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega. El diseño metodológico para la construcción de la línea base e instrumento, así como el método de aplicación, cronograma y procesamiento de la información se presentarán en el Apartado V. Diseño del Levantamiento de Base y de Panel del Programa pág. 63.

III. EVALUACIÓN DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.1. CONSISTENCIA NORMATIVA Y ALINEACIÓN CON LA POLÍTICA SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

En este apartado se valora el apego en el diseño de las Reglas de Operación 2016 del *Programa de Promoción a la Salud, Asistencia Social, Fomento al Apego y Protección, de las Madres a sus Niñas y Niños desde su Nacimiento, “CUNAS CDMX” 2016*, con los aspectos solicitados por el Evalúa CDMX. Además se analiza el apego del diseño a las leyes y reglamentos aplicables. Por otra parte se inspecciona la contribución del programa social para garantizar los doce principios de la Política Social establecidos en el artículo 4° de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal; así como los derechos sociales a los que el programa contribuye. Finalmente se presenta un cuadro de análisis enunciando y justificando la alineación y contribución del programa social con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013- 2018.

III.1.1. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA NORMATIVIDAD APLICABLE

A través de la revisión del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicable, se busca de identificar la consistencia del Programa con el Marco Programático y Normativo de la CDMX.

Tabla 5. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la Ciudad de México

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal	1	De acuerdo en lo señalado en las ROP del programa, se busca contribuir al derecho a la salud; el diagnóstico se identifica que el derecho al desarrollo y a la salud es vital para potenciar una vida adulta responsable; finalmente el programa tiene como eje el interés superior de las niñas y niños recién nacidos.
	5	En programa recupera en los apartados antecedentes y diagnóstico, el trabajo de organizaciones públicas en relación al tema de la mortalidad infantil y el desarrollo infantil temprano, como es el caso de UNICEF, el Evalúa CDMX y las acciones del gobierno de Finlandia. Por otro lado en el apartado Formas de Participación Social se señala que las madres de los derechohabientes contribuyen de manera importante al buen funcionamiento, debido a que pueden contribuir mediante recomendaciones sobre los productos que contiene la Cuna CDMX, así como también los comentarios respecto al presente Programa, los cuales enriquecen la ejecución del mismo.
	7	Se señala en el apartado Alcances que el programa obedece a una acción afirmativa dirigido a un sector vulnerable de la población, aplicando los principios de igualdad y equidad social en las nuevas y futuras madres de la Ciudad de México, enunciado en el artículo 4 fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Asimismo señala que se atenderán todas las solicitudes presentadas en los Módulos de atención del DIF CDMX sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de las madres y de las niñas y niños que cumplan con los requisitos de ingreso al Programa.
	8	Como parte de las estrategias, se atienden todas las solicitudes presentadas en los Módulos de atención del DIF CDMX sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de las madres y de las niñas y niños que cumplan con los requisitos de ingreso al Programa. En el apartado V.2 Requisito de Acceso, se establecen requisitos claros, así como la documentación que se debe presentar; así mismo se establecen Casos de Excepción para situaciones particulares. El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; y mecanismos de exigibilidad, donde se establecen los mecanismos, procedimientos, requisitos y plazos para beneficiarse del programa.
	33	Las ROP cumplen con los requisitos señalados por Evalúa CDMX en I referente a la elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales.
	34	Se enuncia que la madre preferentemente, padre o tutor de los derechohabientes que ingresen al Programa formarán parte de un padrón de derechohabientes; que está sujeto a la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal.
	36	El apartado VI.1.Operación se señala que los datos que brinden los derechohabientes, está sujeta a la protección de datos personales para el Distrito Federal.
	38	Se incluye la leyenda: "Este Programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en el Distrito Federal, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente."
	42	Se declara que la evaluación del programa será anual y estará a cargo de la Dirección de Planeación para lo cual se utilizará la MML, para ello busca cumplir con los objetivos, requerimientos y horizontes de la evaluación, mediante la aplicación sistemática de diversos instrumentos y técnicas cuantitativas y cualitativas adecuadas a los componentes a evaluar, en apego a lo establecido en los criterios emitidos por Evalúa CDMX.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	44	Se establece un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana, así como la forma en la que se debe presentar y los lugares a los cuales e puede acudir.
	45	Se establece a la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación o incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social.
	46	Se menciona que la respuesta será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de esta. Al respecto existe un área de oportunidad para declarar que la respuesta será por escrito.
Reglamento de la Ley de Desarrollo Social	5	Como parte de las estrategias, se atienden todas las solicitudes presentadas en los Módulos de atención del DIF CDMX sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de las madres y de las niñas y niños que cumplan con los requisitos de ingreso al Programa. En el apartado V.2 Requisito de Acceso, se establecen requisitos claros, así como la documentación que se debe presentar; así mismo se establecen Casos de Excepción para situaciones particulares. El programa además incorpora un procedimiento de queja o inconformidad ciudadana; y mecanismos de exigibilidad, donde se establecen los mecanismos, procedimientos, requisitos y plazos para beneficiarse del programa.
	45	El programa obedece a una acción afirmativa dirigido a un sector vulnerable de la población, aplicando los principios de igualdad y equidad social en las nuevas y futuras madres de la Ciudad de México, enunciado en el artículo 4 fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal. Asimismo señala que se atenderán todas las solicitudes presentadas en los Módulos de atención del DIF CDMX sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de las madres y de las niñas y niños que cumplan con los requisitos de ingreso al Programa.
	47	El programa incluye en el apartado referente a la cobertura la leyenda “Cuando por razones presupuestales un programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del programa específico”
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente	10	El programa social obedece a una acción afirmativa dirigido a un sector vulnerable de la población, aplicando los principios de igualdad y equidad social en las nuevas y futuras madres de la Ciudad de México.
	21	El programa declara una programación presupuestal anual autorizada por la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, un presupuesto de \$15'000,000.00 (QUINCE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) para cubrir la meta de entregar 11,000 Cunas CDMX, con un costo aproximado de \$1,350.00 (MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) por cuna.
	97	El Programa tiene reglas de operación que cumplen con los requisitos señalados en las fracciones I a la XII.
	102	Como parte del proceso de publicación de reglas de operación normado por el Evalúa CDMX, el programa somete al COPLADE la aprobación de las reglas de operación, así como cualquier modificación en lo referente cualquier modificación en el alcance o modalidades de sus programas, cambios en la población objetivo, o cualquier otra acción que implique variaciones en los criterios de selección de beneficiarios, montos o porcentajes de subsidios, apoyos y ayudas.
Ley de los Derechos de las niñas, niños y adolescentes de la Ciudad de México.	13, 40 y 47	El programa busca contribuir a garantizar el derecho a la salud y a la seguridad social; asimismo favorece al ejercicio del derecho a vivir en condiciones de bienestar y a un sano desarrollo integral.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal	4	De acuerdo a la señalado en el apartado Antecedentes y Diagnóstico el programa busca promover: coadyuvar a la generación de condiciones para promover la prevención de la salud, la atención, protección y bienestar que las niñas y los niños requieren para su desarrollo; asimismo fomentó el control de salud prenatal, la prevención de la salud, la atención, protección, bienestar, el apego y la lactancia materna a fin de generar condiciones para el desarrollo físico y cognitivo.

Fuente: Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016; y DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Aunado a la información antes descrita se debe señalar que durante el año 2016 la Asamblea Legislativa del Distrito Federal (ALDF), durante la VII Legislatura en su 02 año, trabajó en un dictamen para crear la Ley de Cunas de la Ciudad de México, mismo que fue aprobado el día trece de diciembre de 2016 y publicado en Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX), No. 17 Bis del 28 de febrero de 2017. Ésta ley entró en vigor al siguiente día de su publicación por lo cual para el ejercicio fiscal 2017 el programa se apega a los señalado en la normativa.

La contribución del programa a garantizar los doce principios de la política social establecidos en el artículo 4 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, se muestra a continuación:

Tabla 6. Contribución del programa social a los 12 principios de la Política Social de la Ciudad de México

No	Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
1	Universalidad	A través de una estrategia de atención de todas las solicitudes recibidas en los módulos de atención se busca coberturar a la población objetivo del programa. Sin embargo con los recursos asignados en 2016 no puede lograr la plena universalidad, por tal motivo se hace mención del cumplimiento con el Art. 27 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal., el cual señala “Cuando por razones presupuestales un Programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho Programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del Programa específico”.
2	Igualdad	El programa contribuye a la reducción de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones vulnerabilidad, asociada a los factores de riesgo controlables. Con ello se busca incidir en el acceso al derecho a la salud de las niñas y niños derechohabientes del programa.

No	Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
3	Equidad de Género	Se menciona que el programa obedece a una acción afirmativa dirigido a un sector vulnerable de la población, aplicando los principios de igualdad y equidad social en las nuevas y futuras madres de la Ciudad de México, enunciado en el artículo 4 fracción II de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal.
4	Equidad Social	Como parte de las estrategias se menciona la atención de todas las solicitudes presentadas en los Módulos de atención del DIF CDMX sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de las madres y de las niñas y niños que cumplan con los requisitos de ingreso al Programa.
5	Justicia Distributiva	La población objetivo son 42,018 nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad de acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010 y datos de CONEVAL 2010. Es decir tiene como prioridad a las niñas y niños de hasta dos meses de edad en condición de vulnerabilidad.
6	Diversidad	El Programa tiene como población objetivo a las niñas y niños de hasta dos meses de edad en condición de vulnerabilidad; así como a las mujeres embarazadas. Además se establecen casos de excepción para atender situaciones particulares de vulnerabilidad y diversidad, por ejemplo: a las mujeres y sus hijos en situación de calle; a las mujeres y sus hijos en estado de reclusión; o las mujeres y sus hijos que pertenecen a un grupo indígena.
7	Integralidad	Se promueve que las niñas y niños derechohabientes de Cunas CDMX se incorporen a la acción social Cartilla de Servicios de Primera Infancia de 0 a 6 años, facilitando el acceso al trámite durante la solitud de ingreso al programa o durante la entrega de la cuna CDMX, con lo cual se busca sentar las bases para el desarrollo de las capacidades individuales que en la vida adulta, conducirán a mayores niveles de acceso a una vida digna. Así mismo, el programa Cunas CDMX promueve que los derechohabientes inicien los trámites correspondientes para que sean también derechohabientes del Programa Bebe Seguro, esta acción se realizará durante la entrega de la cuna CDMX
8	Territorialidad	Respecto a la cobertura se pretende alcanzar es del 26.1 %. Debido a lo anterior, el programa por razones presupuestales, no puede lograr la plena universalidad por lo que "Cuando por razones presupuestales un Programa no pueda lograr en sus primeras fases la plena universalidad se optará por la focalización territorial para delimitar un ámbito socio-espacial en el que dicho Programa se aplicará a todos los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del Programa específico". Asimismo se señala en los objetivos específicos que el programa atiende a los niños y niñas menores de 2 meses que hayan nacido en el sistema de salud pública de la Ciudad preferentemente en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS)..
9	Exigibilidad	El programa presenta el derecho de los derechohabientes a través del conjunto de situaciones, requisitos y procedimientos en el marco normativo y de la disposición presupuestal con que se cuenta. Además, enuncia los mecanismos e instituciones para ser exigibles sus derechos.
10	Participación	En programa recupera en los apartados antecedentes y diagnóstico, el trabajo de organizaciones públicas en relación al tema de la mortalidad infantil y el desarrollo infantil temprano, como es el caso de UNICEF, el Evalúa CDMX, las acciones del gobierno de Finlandia. Por otro lado en el apartado Formas de Participación Social se señala que las madres de los derechohabientes contribuyen de manera importante al buen funcionamiento, debido a que pueden contribuir mediante recomendaciones sobre los productos que contiene la Cuna CDMX, así como también los comentarios respecto al presente Programa, los cuales enriquecen la ejecución del mismo.
11	Transparencia	El programa especifica que la información brindada por los derechohabientes, está sujeta a la protección de datos personales, los cuales no podrán ser utilizados para propósitos de proselitismo político, religioso o comercial, ni para ningún fin distinto al establecido en las Reglas de Operación conforme a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal. Se declara dentro del apartado de mecanismo de evaluación e indicadores que el programa se encuentra en la cultura de la Gestión por Resultados (GpR). La MIR puede ser consultada en los Informes de Gestión del DIF-CDMX, mientras que los padrones son públicos en términos de la Ley de Desarrollo Social.
12	Efectividad	El programa es objeto de revisión por parte de órganos fiscalizadores internos y externos. Además cuenta con una Matriz de indicadores (MML) que permite medir el cumplimiento de los objetivos del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016; y DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

III.1.2. ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN 2016

Para la evaluación de diseño, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra el grado de cumplimiento de los criterios establecidos en los Lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación 2016, emitidos por el Evalúa CDMX, en su diseño.

Tabla 7. Consistencia de las Reglas de Operación 2016 con los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
Introducción	Parcial	Se incluyen todos los elementos que determinan los lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2016; sin embargo se sugiere que se abunden en las causas y efectos de la problemática social con el objetivo de fortalecer la consistencia con el problema social identificado; existe un área de oportunidad para integrar en el diagnóstico referencias documentadas de experiencia similares o disímbolos para contrastar con el programa puesto en operación, así como hacer algunas precisiones en lo referente a la alineación programático y a elementos adicionales que contempla el programa, como lo es el caso del apego y la lactancia materna exclusiva.
Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	El programa enuncia de forma clara la dependencia que es directamente responsable de la ejecución del programa y las unidades administrativas involucradas en la operación.
Objetivos y Alcances	Satisfactorio	El objetivo general y los específicos son concretos y medibles; se señala el derecho social al cual busca contribuir, así como los alcances y estrategias para fomentar la equidad social y de género. A propósito, se sugiere que se incluya la clasificación del tipo de apoyo (mixto debido a que brinda transferencia monetaria y servicios).
Metas Físicas	Satisfactorio	Durante 2016 se tienen contemplado entregar tiene contemplado otorgar mínimo 11,000 Cunas CDMX lo que equivale el 26.1% de cobertura con respecto a la población objetivo. El costo aproximado por cuna es de \$1,350.00 (MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.); para lo cual se tiene un programación presupuestal anual autorizada por la Secretaría de Finanzas del Distrito Federal, de \$15'000,000.00 (QUINCE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.). Por otro lado se señala que no se puede alcanzar la universalidad en términos de lo que marca el artículo 27 de la Ley de Desarrollo Social.
Programación Presupuestal	Satisfactorio	Se menciona el monto total a ejercer por el programa, el número de cunas que se tienen programadas entregar y el costo unitario por paquete de maternidad.
Requisitos y de Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	En este apartado está precisado con claridad cuáles son los requerimientos a cumplir para ser derechohabientes y/o personas beneficiarias del Programa y están acordes con el tipo de población objetivo. Se indica toda la documentación a presentar, la forma y los tiempos en que se deberá realizar y se precisa las áreas técnico-operativas, lugar y horarios de atención. Existe un área de oportunidad para mencionar de manera expresa que el programa es a demanda. Se encuentran establecidos los criterios con base en los cuales la institución incluirá a los derechohabientes y/o personas beneficiarias y las áreas responsables de la inclusión, los casos de excepción, los criterios con los que se da prioridad en la inclusión de las personas y mecanismo de información de estatus.
Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	El programa cumple respecto a la forma de cómo se da a conocer a la población, se incluyen los mecanismos, las unidades administrativas, los horarios y teléfonos para la inclusión de los derechohabientes. Existe un área de oportunidad para especificar las direcciones de los 56 centros DIF. En lo que se refiere al mecanismo de supervisión y control para los derechohabientes existe un área de oportunidad para especificar los procedimientos de supervisión y control para cada una de las actividades del programa social.

Apartado	Nivel de cumplimiento	Justificación
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	El programa define los procesos, requisitos para interponer las quejas, así como las áreas de recepción, atención de las quejas, los medios para recibir las quejas y la dirección con que cuenta la dependencia. También hace mención de que las personas beneficiarias pueden interponer su queja ante la Procuraduría Social y la Contraloría General.
Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Para este apartado en las Reglas de Operación se incluyeron los lugares y requisitos para acceder al disfrute de los beneficios de cada programa. Se incluyen los casos en que se podrá exigir los derechos por incumplimiento o por violación de los mismos y se manifiesta que la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal es el órgano competente para conocer las denuncias de violación e incumplimiento de derechos en materia de desarrollo social. Al respecto existe un área de oportunidad para mencionar los plazos para obtener una resolución de los mecanismos de exigibilidad y en su caso del goce de los beneficios del programa.
Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Se incluye los elementos referidos por Evalúa CDMX relativos a los mecanismos de evaluación e indicadores. Se establece la unidad técnico-operativa responsable de llevar a cabo la evaluación interna (en este caso la Dirección de Planeación del DIF CDMX) y que se hará en apego a los lineamientos emitidos por Evalúa DF, así como la metodología del marco lógico como el sustento metodológico para la construcción de indicadores a través de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se menciona la congruencia que se tiene con la Gestión Basada en Resultados (GpR) y su seguimiento, se incluyen las fuentes de información de gabinete y una matriz de indicador (MIR). Existe un área de oportunidad de mejora para que el programa haga mención de que la evaluación interna será publicada y entregada a las instancias que establece el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social.
Formas de Participación Social	Parcial	Se señala que las madres de los derechohabientes contribuyen de manera importante al buen funcionamiento, debido a que pueden contribuir mediante recomendaciones sobre los productos que contiene la Cuna CDMX, así como también los comentarios respecto al presente Programa, los cuales enriquecen la ejecución del mismo. Al respecto existe un área de oportunidad para incluir la información en un cuadro donde se señale al participante, la etapa en la que participa, la forma de participación y la modalidad. En este sentido, existe un área de oportunidad para dar cumplimiento a lo que establece en el Capítulo Octavo de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal y la Ley de Participación Ciudadana del Distrito Federal, referente a cómo garantizar el derecho de los y las ciudadanas y habitantes del Distrito Federal a intervenir y participar en la planeación, programación, implementación y evaluación del programa social.
Articulación con Otros Programas Sociales	Parcial	Se menciona de manera general la articulación con la entrega de Cartilla de Servicios de Primera Infancia de 0 a 6 años; además del Programa Bebé Seguro. Al respecto existe un área de oportunidad para especificar las complementariedades con programas de otras dependencias o entidades destinados a la primera infancia.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016; DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, 2015, Aviso por el que se dan a conocer los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación de los Programas Sociales para el Ejercicio Fiscal 2016. GODF No.209. 30 de octubre de 2015.

En resumen, se tienen los siguientes resultados de cumplimiento en los criterios establecidos: 75 % satisfactorio y 25 % parcial. En lo que respecta a los hallazgos identificados en los apartados de (Introducción, Formas de Participación Social y Articulación con Otros Programas Sociales), estos han sido contemplados en la elaboración de las Reglas de Operación del programa social para el ejercicio fiscal 2017.

III.1.3 ANÁLISIS DEL APEGO DEL DISEÑO DEL PROGRAMA SOCIAL A LA POLÍTICA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA CIUDAD DE MÉXICO

Con el programa se contribuye a garantizar los siguientes derechos sociales:

Tabla 8. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales

Derecho Social (Referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2016
<p>Derecho a la salud a través del cumplimiento de la siguiente normativa:</p> <p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 4º párrafo cuarto)</p> <p>Convención sobre los Derechos de los Niños: artículo 24 numeral 2.</p> <p>Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal: artículo 4 y 5, fracciones I, VII y VIII</p> <p>Ley General de Salud: artículo 3, fracción IV, artículo 24 fracciones I, II, artículo 25, artículo 62, artículo 64, fracciones I, II, artículo 65 fracción I.</p> <p>Ley de Salud del Distrito Federal: artículo 5, fracción V, artículo 17 inciso d), artículo 49 fracciones I, II.</p>	<p>El programa busca contribuir a garantizar el derecho a la salud, el cual incida en el desarrollo de las niñas y niños de hasta dos meses de edad, con apego al interés superior de las niñas y niños recién nacidos. En este sentido busca contribuir a la disminución de la mortalidad infantil, específicamente un sector que padece vulnerabilidad de la población habitante de la CDMX, lo anterior puede observar en el siguiente extracto de las ROP:</p> <p><i>Coadyuvar a la reducción de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables, a través de la entrega de un paquete de maternidad y consulta médica de primer nivel de atención, propiciando el cuidado, el apego y un entorno favorable para la crianza, como elemento adicional al sistema de protección de la CDMX.</i></p>	<p>Si</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

La alineación programática del programa con la política social de la Ciudad de México se describe a continuación:



Tabla 9. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal

Programa	Alineación	Justificación	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2016
Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de Oportunidad 2. Salud, Objetivo 1.2.2., Meta 1.2.2.2., Líneas de Acción 1.2.2.2.1. (págs. 338 de las Reglas de Operación)	La población objetivo del programa son los 42,018 nacimientos en la CDMX en condiciones de vulnerabilidad, de acuerdo a cifras estimadas con base en CONEVAL e INEGI. Los bienes y servicios que se les entrega a los derechohabientes del programa son: un paquete de maternidad "Cunas CDMX"; y consultas médicas de primer nivel de atención. Con lo anterior se coadyuva a la reducción de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables y se contribuye al ejercicio del derecho a la salud.	Si
Programa Sectorial de Salud 2013-2018	Objetivo 2, Meta 1, Meta sectorial cuantificada 1, Políticas públicas ii, (págs. 338 de las Reglas de Operación)	Los bienes y servicios que se les entrega a los derechohabientes del programa son: un paquete de maternidad "Cunas CDMX"; y consultas médicas de primer nivel de atención. Con lo anterior se coadyuva a la reducción de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables y se contribuye al ejercicio del derecho a la salud. Asimismo para ser derechohabiente del programa a la madre se la solicita el control prenatal del embarazo como parte de los requisitos. Se debe mencionar que el programa social al no poder alcanzar la plena universalidad se focaliza en los nacimiento de niñas y niños que son vulnerables.. El programa beneficia a 25,500 niñas y niños, sin ningún distinto de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño que cumpla con los requisitos de ingreso.	Si

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

III.2. IDENTIFICACIÓN Y DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA SOCIAL ATENDIDO POR EL PROGRAMA SOCIAL

El programa Cunas CDMX, con base en su objetivo general y específicos, contribuye a reducir la mortalidad infantil, reduciendo los factores de riesgo controlable de niñas, niños recién nacidos menores de 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad; problemática que se describe a continuación:

De acuerdo a lo señalado en las ROP 2016 del programa en la Ciudad de México para el 2013 fallecieron 1,746 niñas y niños que representa una tasa de 12.8 por cada 1000 nacidos vivos de acuerdo con el Banco de Información de INEGI. En 2014 la mortalidad infantil asociada a enfermedades respiratorias, gastrointestinales y caídas fue de 234, lo que representa el 15.05% de las muertes de niñas y niños menores de un año, de un total 1,555 muertes infantiles registradas en personas que tuvieron su residencia habitual en la Ciudad de México. Cifra que si bien va a la baja aún se encuentra distante de las cifras

reportadas por países como Chile (7), Estados Unidos (6) y en Finlandia de 1.8 defunciones por cada mil.

Tabla 10. Problema del Programa Social

Aspecto	Descripción y datos estadísticos
Problema social identificado	Prevalecen tasas de mortalidad infantil en recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables.
Población que padece el problema	Recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad.
Ubicación geográfica del problema	Se atiende a los niños y niñas menores de 2 meses que hayan nacido en el sistema de salud pública de la Ciudad de México, que vivan en condiciones de vulnerabilidad y preferentemente en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS).

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016. DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal.

En ese sentido, se cuentan con indicadores que muestran la evolución del problema social en la Ciudad de México, como se describe a continuación:

Tabla 11. Indicadores relacionados con el problema social

Fuente	Indicador	Resultados			
		2013	2014	2015	2016
Catálogo Nacional de Indicadores	Tasa de Mortalidad Infantil Nacional	13	12.5	12.5	11.7 ³
	Tasa de Mortalidad Infantil CDMX.	13	11.6	12.5	10.5 ⁴
Fuente	Indicador	2012	2013	2014	2015
INEGI	Nacimientos Registrados por Entidad Federativa (CDMX)	153,631	145,302	145,609	135,828
Fuente	Indicador	2010	2012	2014	
CONEVAL, Medición multidimensional de la pobreza	Personas en Pobreza	2'537,155	2'565,321 ⁵	2'502,468	
CONEVAL, Medición multidimensional de la pobreza	Personas en Pobreza Extrema	192,377	219,025	150,531	

Fuente: Elaboración propia con base en Catálogo Nacional de Indicadores.
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/cni/escenario.aspx?idOrden=1.1&ind=6300000011&gen=146&d=n>
<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=mdemo55&s=est&c=23602>
 Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI). Nacimientos registrados por Entidad federativa según Sexo, 2010 a 2015 http://www.beta.inegi.org.mx/app/tabulados/pxweb/inicio.html?rxid=fdd12ae8-d551-46fd-a8b5-b5b159c1c3ea&db=Natalidad&px=Natalidad_1
 Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), Metodología para la medición multidimensional de la pobreza, segunda edición, 2014; y Anexo Estadístico. http://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Paginas/Pobreza_2014.aspx

De acuerdo con lo establecido en las Reglas de Operación las principales causas que dan origen al problema social son:

³ Nota: Los datos utilizados para el año 2016 se tomaron de INEGI "Población, Hogares y Vivienda". <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=mdemo55&s=est&c=23602>
⁴ Nota: Los datos utilizados para el año 2016 se tomaron de INEGI "Población, Hogares y Vivienda". <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/Default.aspx?t=mdemo55&s=est&c=23602>
⁵ La medición se realiza cada dos años, con base en el Modulo de Condiciones Socioeconómicas (MCS) que levanta Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI).

- El sistema de salud en el Distrito Federal se caracteriza por estar fragmentado y segmentado, debido a que se encuentra condicionado por una serie de limitaciones normativas, presupuestales y programáticas derivadas del proceso de descentralización que se dio en 1999. Esta fragmentación del sistema de salud en el Distrito Federal ha traído consigo una serie de problemáticas que dificultan el derecho a acceder a una atención de calidad en los servicios de salud. En términos de disponibilidad, existe un rezago en la condiciones de los servicios de atención médica, debido al estancamiento del gasto social al sector de salud.
- Según datos de INEGI para 2014 la mortalidad infantil asociada a enfermedades respiratorias, gastrointestinales y caídas fue de 234, lo que representa el 15.05% de las muertes de niñas y niños menores de un año, de un total 1,555 muertes infantiles registradas en personas que tuvieron su residencia habitual en el Distrito Federal.
- El nivel de ingreso y escolaridad de la madre son determinantes en las cifras de mortalidad infantil y por tanto es necesario brindar apoyo a las madres después del parto para coadyuvar en la sobrevivencia de las niñas y niños recién nacidos.

Los efectos o consecuencias producidos por la problemática social identificada son:

- Existe una progresiva visibilidad de los factores de vulnerabilidad que afectan en la actualidad el desarrollo de las niñas y niños.
- Recién nacidos de carecen de condiciones mínimas de salud por lo que es necesario establecer estrategias eficaces o acciones que fomenten éste y una adecuada asistencia social. Particularmente se debe contribuir con los elementos mínimos a los recién nacidos que vivan preferentemente en condiciones de alta vulnerabilidad en la CDMX para su desarrollo.
- Existen desigualdad en las oportunidades de desarrollo de las niñas y niños.

Adicionalmente, en el diagnóstico de Cunas CDMX se incorporan elementos adicionales tales como: la importancia de fortalecer el apego entre las madres y sus hijos e hijas niños recién nacidos; el fortalecimiento en el desarrollo físico y psicológico mediante los distintos accesorios contenidos en el paquete de maternidad “Cuna CDMX”; asimismo se fomentó la lactancia materna con la finalidad de fortalecer el sistema inmunológico de la niña o niño recién nacido, dentro de los primeros 6 meses de vida (de acuerdo a la OMS) debido a que en 2012, solamente el 14.4% de los bebés recibía alimento de pecho hasta los seis meses, mientras que en 2006 la cifra ascendía hasta el 22.3%; los anteriores elementos sustentan la característica de integralidad del programa y sostienen los objetivos específicos del programa.

Los cuales incorporan elementos adicionales a la definición de la problemática que busca atender el programa social, pero que debe tener un manejo teórico preciso dentro de la construcción del marco lógico del programa, con la finalidad de que exista consistencia entre en la lógica horizontal, la lógica y los objetivos de la intervención.



A continuación, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de los aspectos considerados en el Apartado *Introducción* de las Reglas de Operación del programa social, para la evaluación de diagnóstico.

Tabla 12. Valoración del Diagnóstico del Programa Social

En las ROP 2016 se incluyeron satisfactoriamente los siguientes aspectos:	Valoración	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Parcia	El programa social identifica el problema y se utilizan datos que revelan su intensidad, al respecto existe un área de oportunidad para fortalecer la consistencia del marco lógico al ordenar de manera secuencial las causas y efectos del problema social. Asimismo se sugiere articular de manera lógica los elementos apego, lactancia materna y desarrollo para fortalecer la lógica vertical y horizontal del programa.
Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	La estadística es la adecuada para la descripción de la problemática. Sin embargo se debe tomar en cuenta la actualización de la cifras en cada ROP; lo anterior debido a que la estadística de nacimientos, defunciones en menores de un año y la tasa de mortalidad infantil se encuentra desfasada un año respecto del ejercicio fiscal en curso; se debe tomar en cuenta que las cifras tienen actualizaciones por parte de INEGI.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	Se establece como población a recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables (la población objetivo de acuerdo a las ROP es 42,018 nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad). Además el programa puede otorgar los bienes y servicios del programa a las mujeres embarazadas que se encuentren en la semana 26 de embarazo en adelante.
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	Debido a que la problemática se puede presentar en toda la Ciudad de México (16 delegaciones), el programa cobertura toda la CDMX, sin embargo brinda prioridad de acceso a la población objetivo que vivan en condiciones de vulnerabilidad y preferentemente en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS).
Descripción de las causas del problema	Parcia	El diagnostico señala las causas del problema las cuales se califican como las necesarias. Sin embargo se sugiere se articulen de manera lógica con la problemática y los efectos, con la finalidad de fortalecer el Marco Lógico del Programa.
Descripción de los efectos del problema	Parcia	Se describen los efectos de la problemática, sin embargo el apartado tiene un área de oportunidad para incluir recursos estadísticos y bibliográficos con el objetivo de describir los efectos que tiene la problemática central del programa.
Línea base	Parcia	Se establece una línea base, que es el indicador de fin del programa el cual tiene un valor de 12.8. Al respecto es importante señalar la fuente de la cual se tomó el indicador, se sugiere ajustar la redacción del párrafo, debido a que se describe como porcentaje; finalmente se sugiere ajustar el valor de la línea base con el valor final publicado por INEGI.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

En resumen, el problema social identificado por el programa Cunas CDMX presenta los siguientes hallazgos en su diagnóstico: (Descripción del problema social atendido por el Programa Social, Descripción de las causas del problema, Descripción de los efectos del problema, y Línea base), mismos que han sido contemplados en la elaboración de las Reglas de Operación del Programa para el ejercicio fiscal 2017.

III.3. COBERTURA DEL PROGRAMA SOCIAL

El área de intervención del programa social y las características socioeconómicas de la población que atiende se describe a continuación:

Tabla 13. Población del Programa Social

Poblaciones	Descripción	Datos Estadísticos
Potencial	Nacimientos en el Distrito Federal	144,851 nacimientos de acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010. Población
Objetivo	Nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad.	42,018 nacimientos e acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010 y datos de CONEVAL 2010.
Atendida	Nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad y de hasta dos meses de edad	11,000 nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad y de hasta dos meses de edad

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016. DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

En cuanto a las poblaciones del programa es importante señalar que para el ejercicio 2016 las poblaciones se calcularon tomando como referencia los datos disponibles; sin embargo las poblaciones del programa cambian cada año lo cual se refleja en las estadísticas señaladas por INEGI, asimismo cada 2 años CONEVAL realiza una nueva Medición Multidimensional de la Pobreza, por lo que es necesario que cada ejercicio se actualicen las poblaciones (potencial, objetivo y atendida) con los datos disponibles. Lo anterior permitirá fortalecer los objetivos del programa y dar cuenta de la evolución de la problemática. En el mismo sentido se sugiere utilizar como fuente de los nacimientos las Estadísticas Vitales de INEGI⁶.

Respecto a la evolución de la cobertura el programa, por ser un programa de nueva creación durante el 2016 se carecen de datos para realizar un análisis del comportamiento de la problemática, de las personas que afecta y de la incidencia del programa social. Sin embargo de acuerdo a los datos disponibles para el ejercicio 2016 se observa que la cobertura de las ROP es insuficiente para cubrir la totalidad de la población objetivo.

⁶ Los datos de estadísticas vitales permiten cuantificar los nacimientos y las defunciones de las niñas y niños menores de un año; se debe señalar que los últimos datos disponibles corresponden al año 2015; en lo referente a la plataforma esta sufre actualizaciones constantes por lo que los datos pueden no coincidir con alguna consulta hecha con anterioridad. En enlace electrónico es el siguiente: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/proyectos/registros/>

En ese sentido, la matriz de contingencias de la cobertura del programa social se describe a continuación:

Tabla 14. Valoración de la Población del Programa Social

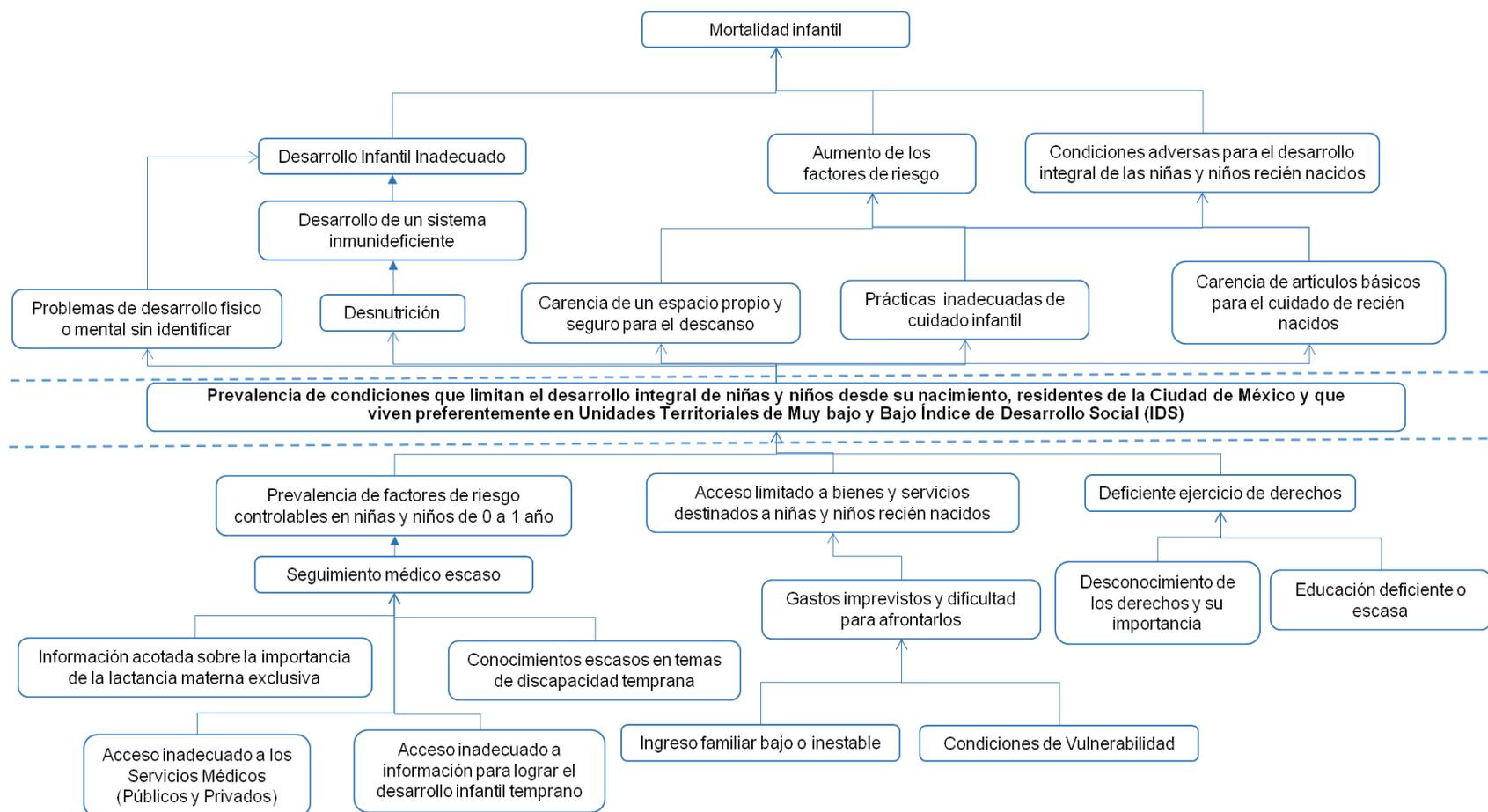
En las Reglas de Operación 2016, se incluyeron satisfactoriamente lo siguientes aspectos:		Extracto de las ROP 2016	Valoración	Justificación
Población Potencial	Descripción	Nacimientos en el Distrito Federal	Satisfactorio	Partiendo desde una perspectiva de garantía y ejercicio de derechos, los bienes y servicios del programa tienen como población potencial a todos nacimientos de la Ciudad de México. Se sugiere que el termino nacimientos se cambió por el de niñas y niños, los cuales son sujetos de derechos.
	Datos Estadísticos	144,851 nacimientos de acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010. Población	Satisfactorio	Es la cifra que reporta el INEGI de acuerdo al Censo Interactivo 2010. Existe un área de oportunidad para actualizar las cifras de acuerdo a los datos que actualiza el INEGI cada año; en este sentido se puede utilizar los datos de las estadísticas vitales de INEGI.
Población Objetivo	Descripción	Nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad.	Satisfactorio	La descripción de la población es la correcta, debido a que es el subconjunto de la población objetivo que se va a atender. Al respecto sería importante que el programa utilice los términos niñas y niños en lugar de nacimientos.
	Datos Estadísticos	42,018 nacimientos e acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010 y datos de CONEVAL 2010.	Satisfactorio	El datos específica y cuantifica a las niñas y niños que presentan vulnerabilidad (nacimientos), el dato es el resultado de un cálculo propio del DIF, tomando como referencia los datos de nacimientos y el número de personas vulnerables de acuerdo a CONEVAL,
Población atendida	Descripción	Nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad y de hasta dos meses de edad	Satisfactorio	La descripción de la población es la adecuada. Sin embargo se sugiere que en la definición se mencione que los nacimientos son derechohabientes del programa; también se sugiere utilizar la definición niña y niño, como articulador de una política garante de derechos.
	Datos Estadísticos	Nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad y de hasta dos meses de edad	Satisfactorio	El dato es el correcto de acuerdo a la suficiencia presupuestal que presenta el programa. (\$15'000,000.00) para otorgar a 11 mil derechohabientes el paquete de maternidad Cunas CDMXS.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016. DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

III.4. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL

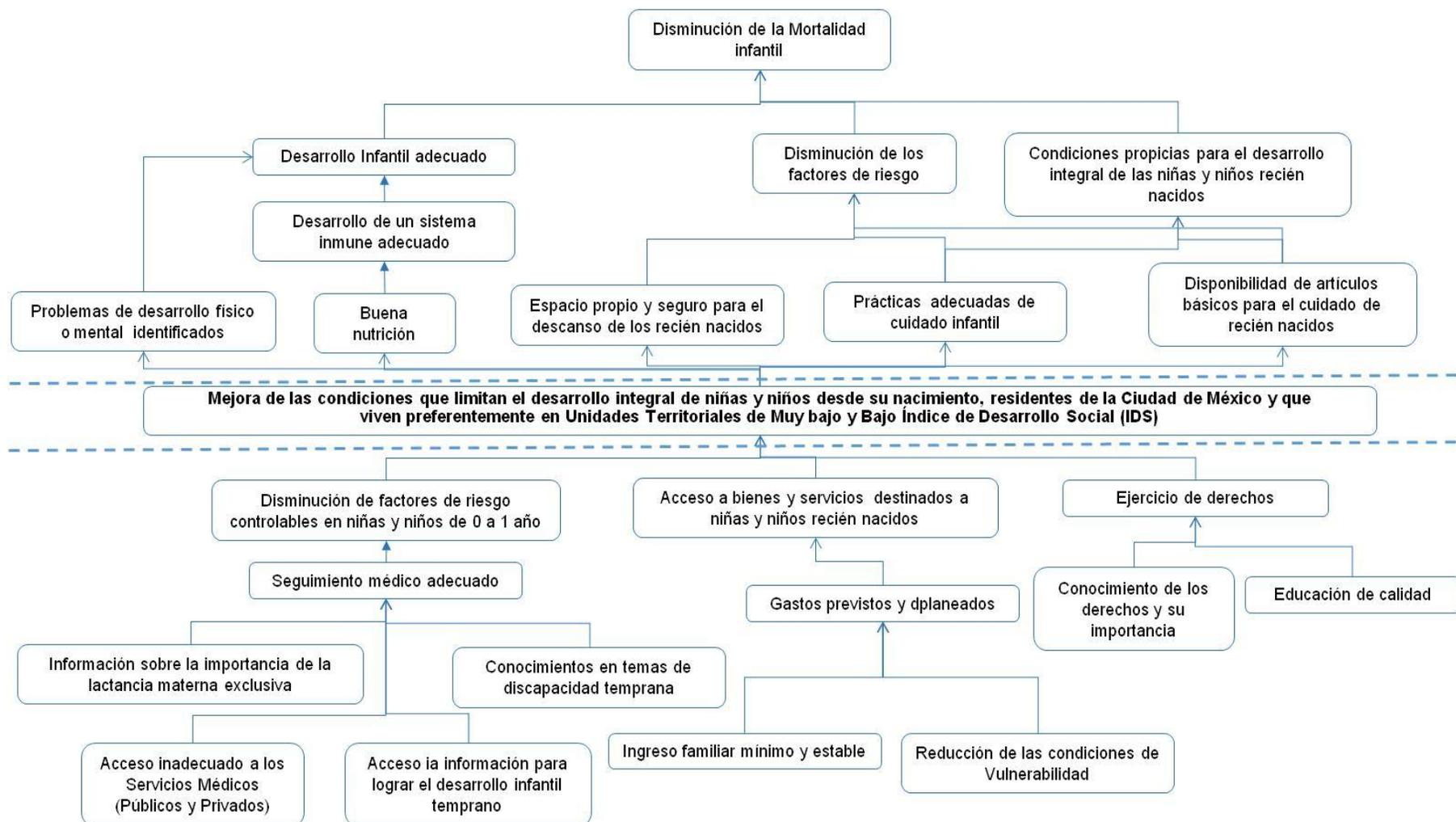
III.4.1 ÁRBOL DEL PROBLEMA

El árbol del problema del programa social representa la prevalencia de condiciones que limitan el desarrollo integral de niñas y niños desde su nacimiento, residentes de la Ciudad de México y que viven preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS).



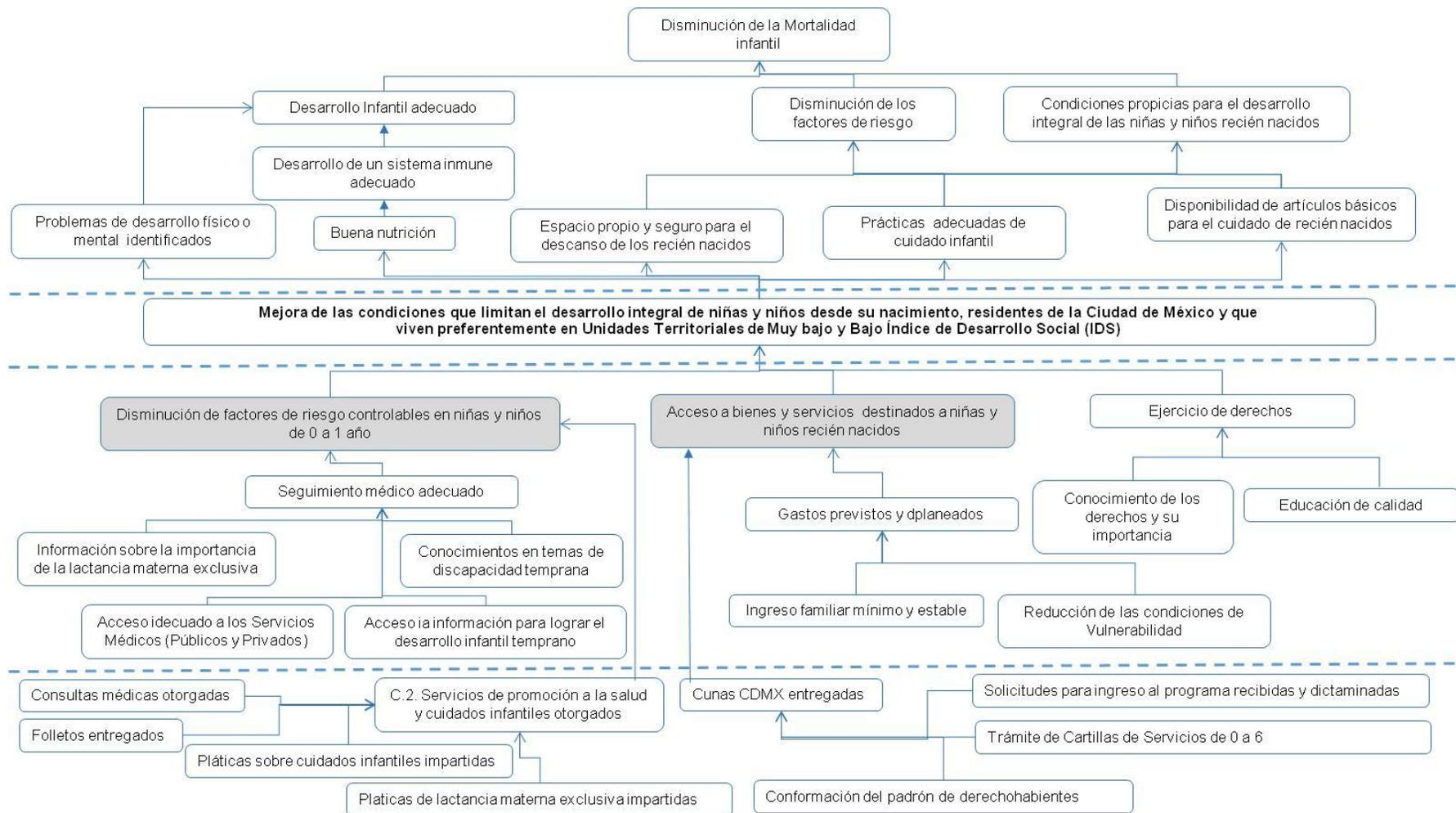
III.4.2. ÁRBOL DE OBJETIVOS

Para lograr la situación esperada con el programa social, se construye el árbol de objetivos. Éste formula las condiciones negativas que aparecieron en el árbol de problemas en forma de condiciones positivas que son deseadas y realizables en la práctica



III.4.3 ÁRBOL DE ACCIONES

A partir de la revisión del árbol del problema y del árbol de objetivos, se establecen los medios que garantizan la solución del problema, tal como se ilustra en la gráfica siguiente:



III.4.4 RESUMEN NARRATIVO

Como resultado de la aplicación de la Metodología del Marco Lógico, se tiene el siguiente resumen narrativo

Tabla 15. Resumen narrativo del equipo evaluador

Nivel	Objetivo	
Fin	Contribuir a la reducción de la tasa de mortalidad infantil de la Ciudad de México	
Propósito	Se mejoran las condiciones que limitan el desarrollo de niñas y niños de hasta 2 meses de edad residentes de la Ciudad de México y que viven preferentemente en Unidades Territoriales de Muy Bajo y Bajo Índice de Desarrollo (IDS)	
Componentes	C.1.	Cunas CDMX entregadas
	C.2.	Servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles otorgados
Actividades	A.1.1.	Conformación del padrón de derechohabientes
	A.1.2.	Solicitudes para ingreso al programa recibidas y dictaminadas
	A.1.3.	Trámite de Cartillas de Servicios de 0 a 6
	A.2.1.	Platicas de lactancia materna exclusiva impartidas
	A.2.2.	Consultas médicas otorgadas
	A.2.3.	Pláticas sobre cuidados infantiles impartidas
	A.2.4.	Folletos entregados

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

En resumen para mejorar las condiciones que limitan el desarrollo de niñas y niños de hasta 2 meses de edad residentes de la Ciudad de México y que viven preferentemente en Unidades Territoriales de Muy Bajo y Bajo Índice de Desarrollo (IDS), se requiere de la entrega de Cunas CDMX y otorgar Servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles, con ello se busca contribuir a la reducción de la tasa de mortalidad infantil de la Ciudad de México

III.4.5 MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SOCIAL

La matriz de indicadores del programa social se presenta a continuación:

Tabla 16. Matriz de Indicadores del equipo evaluador

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Frecuencia de Medición	Supuestos
Fin	Contribuir a la reducción de la tasa de mortalidad infantil de la Ciudad de México.	Tasa de Mortalidad Infantil de la CDMX	$(\text{Total de defunciones de infantes menores de año de vida de la CDMX. año } t / \text{Total de nacimientos vivos en la CDMX año } t) * 1000$	Eficacia	Defunciones por cada mil	INEGI, Estadísticas vitales; Banco de Información, Cifras para la Ciudad de México	Anual	Las madres de las y los derechohabientes tienen buenos cuidados en el recién nacido. Existen servicios de salud adecuados para la atención de las niñas y niños.
Propósito	Se mejoran las condiciones que limitan el desarrollo de niñas y niños de hasta 2 meses de edad residentes de la Ciudad de México y que viven preferentemente en Unidades Territoriales de Muy Bajo y Bajo Índice de Desarrollo (IDS).	Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	$(\text{Total de derechohabientes beneficiados} / \text{Total de niñas y niños, nacidos en la Ciudad de México, y que vivan preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	INEGI Estadísticas vitales. Bases de datos del Programa. Informe trimestral de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes utilizan de manera adecuada la cuna CDMX y el kit de maternidad.
Componentes	C.1 Cunas CDMX entregadas	Porcentaje de Cunas CDMX entregadas a infantes de hasta 2 meses de edad	$(\text{Total de Cunas CDMX entregadas en el periodo} / \text{Total de cunas CDMX solicitadas en el periodo}) * 100$	Eficacia	Cunas CDMX	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes recogen la Cuna CDMX.
	C.2. Servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles otorgados.	Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	$(\text{Número de derechohabientes que reciben servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles} / \text{Total de derechohabientes beneficiados}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes acuden a los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles.

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Frecuencia de Medición	Supuestos
Actividades	A.1.1 Conformación del padrón de derechohabientes	Porcentaje de solicitudes que cumplen con los requisitos	$(\text{Total de solicitudes que cumplen con los requisitos} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes cuentan con la documentación completa y cumplen con los requisitos.
	A.1.2. Solicitudes para ingreso al programa recibidas y dictaminadas	Porcentaje de solicitudes dictaminadas	$(\text{Total de solicitudes que concluyeron satisfactoriamente} / \text{Total de solicitudes que cumplen con los requisitos}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes cuentan con la documentación completa y cumplen con los requisitos. Las madres de las y los derechohabientes concluyen todo el trámite.
	A.1.3 Trámite de Cartillas de Servicios de 0 a 6.	Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	$(\text{Total de Cartillas de Servicios Tramitadas} / \text{Total de Cartillas solicitadas}) * 100$	Eficacia	Cartillas tramitadas	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes registran a sus niñas o niños. Las madres de las y los derechohabientes que no cuentan con la cartilla de servicios hacen el trámite en la Subdirección de Programas Especiales.
	A.2.1. Pláticas de lactancia materna exclusiva impartidas	Porcentaje de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna	$(\text{Total de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna exclusiva} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes con plática sobre lactancia materna exclusiva	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes acuden a la plática.
	A.2.2 Consultas médicas otorgadas	Porcentaje de consultas médicas otorgadas	$(\text{Número de consultas otorgadas} / \text{Número de consultas programadas}) * 100$	Eficacia	Consultas	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Mensual	Las madres de las y los derechohabientes acuden a la consulta médica

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Frecuencia de Medición	Supuestos
	A.2.3. Pláticas sobre cuidados infantiles impartidas	Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica	$(\text{Total de derechohabientes que recibieron platica sobre cuidados infantiles impartidas} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes con platica sobre cuidados infantiles	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las madres de las y los derechohabientes acudan a la plática y aplican lo aprendido de manera cotidiana.
	A.2.4 Folletos entregados	Porcentaje de folletos de promoción a la salud y cuidados infantiles entregados	$(\text{Total de folletos entregados} / \text{Total de folletos programados para entrega}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes con platica sobre cuidados infantiles	Informe de Gestión del DIF CDMX. Informe Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Trimestral	Las personas reciben los folletos de promoción a la salud y cuidados infantiles

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

A continuación se presenta la Matriz de Indicadores que el programa monitoreo durante 2016.

Tabla 17. Matriz de Indicadores del programa social contenidas en las reglas de operación 2016

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Fin	Contribuir a la reducción de la tasa de mortalidad infantil del D.F.	Tasa de Mortalidad Infantil para el D.F.	$(\text{Total de defunciones de infantes menores de año de vida del D.F. año t} / \text{Total de nacimientos vivos en el D.F. año t}) * 1000$	Eficacia	Defunciones x cada mil	INEGI, Estadísticas vitales; Banco de Información, Cifras para el Distrito Federal	Que las madres tengan buenos cuidados en el recién nacido. Que los servicios de salud cuenten con una adecuada atención médica.
Propósito	Se reducen los factores de riesgo controlables de niñas, niños recién nacidos menores de 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad, a través de la entrega de un paquete de maternidad y consulta médica de primer nivel de atención.	Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	$(\text{Total de derechohabientes beneficiados en el periodo} / \text{Total de nacimientos vivos en condiciones de pobreza en el periodo}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	INEGI Estadísticas vitales. Bases de datos del Programa. Informe trimestral de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Que los derechohabientes utilicen de manera adecuada la cuna CDMX y el kit de maternidad.



Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
Componentes	C.1 Cunas CDMX entregadas	Porcentaje de Cunas CDMX entregadas a infantes de hasta 2 meses de edad	$(\text{Total de Cunas CDMX entregadas en el periodo} / \text{Total de cunas CDMX solicitadas en el periodo}) * 100$	Eficacia	Cunas CDMX	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Que las cunas se encuentren en buen estado.
	C.2. Consultas médicas del primer nivel otorgadas.	Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	$(\text{Número de derechohabientes con las 2 consultas del primer nivel} / \text{Número de derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes con 2 consultas de primer nivel	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Que la madre del derechohabiente no cambie de domicilio.
Actividades	A.1.1 Conformación del padrón de derechohabientes	Porcentaje de solicitudes recibidas	$(\text{Total de solicitudes que cumplen con los requisitos} / \text{Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Que el perfil del derechohabiente sea conforme a las reglas de operación
	A.1.2. Solicitudes para ingreso al programa recibidas y dictaminadas	Porcentaje de solicitudes dictaminadas	$(\text{Solicitudes dictaminadas favorablemente} / \text{Total de solicitudes que cumplieron con los requisitos}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Que la derechohabiente cuenten con la documentación completa.
	A.1.3 Trámite de Cartillas de Servicios de 0 a 6.	Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	$(\text{Total de Cartillas de Servicios Tramitadas} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Cartillas tramitadas	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Que la derechohabiente haga el trámite de la Cartilla con la Subdirección de Programas Especiales.

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	A.2.1. Pláticas de lactancia materna exclusiva impartidas	Porcentaje de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna	$(\text{Total de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna exclusiva} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes con plática sobre lactancia materna exclusiva	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Que las derechohabientes acudan a la plática y que apliquen lo aprendido prácticamente de manera cotidiana.
	A.2.2 Consultas médicas otorgadas	Porcentaje de consultas médicas otorgadas	$(\text{Número de consultadas otorgadas} / \text{Número de consultas programadas}) * 100$	Eficacia	Consultas	Informe mensual de consultas médicas otorgadas	Que los derechohabientes residan en el domicilio señalado en el momento de la solicitud
	A.2.3. Grado de satisfacción de los derechohabientes del programa	Porcentaje de satisfacción en derechohabientes	$(\text{Derechohabientes encuestados que calificaron el programa como satisfecho y muy satisfecho} / \text{Total de derechohabientes encuestado}) * 100$	Calidad	Grado de satisfacción	Encuesta y bases de datos.	Que las derechohabientes usen la cuna CDMX y el Kit de maternidad. Que las encuestas se apliquen correctamente.

Fuente: DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

El programa cuenta con diez indicadores que dan cuenta de la operación, resultados e impacto del mismo, a nivel de sus diferentes objetivos, soportados con información externa y la que genera el propio programa, a través de sus áreas operativas, de las Encuestas a sus derechohabientes y a los propios operadores. A esta Matriz de Indicadores debe incorporarse la Frecuencia de Medición de los indicadores construidos, misma que ha sido contemplada en la elaboración de las Reglas de Operación del Programa para el ejercicio fiscal 2017.

En resumen se identificó áreas de oportunidad en relación a la MIR, por lo que se sugiere revisar la consistencia lógica de los indicadores, valorar la redefinición de algunos indicadores (análisis de su posición o la pertinencia del indicador en de la MIR), la pertinencia de agregar algunos indicadores que permitan monitorear a nivel actividad los procesos del programa para poder entregar las Consultas médicas del primer nivel otorgadas y se sugiere incluir la Frecuencia de Medición de los indicadores construidos.

III.4.6 CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

Como resultado del contraste de la Matriz de Indicadores presentada en las Reglas de Operación 2016 y la propuesta elaborada por el equipo evaluador, se tiene la siguiente valoración de la Lógica Vertical:

Tabla 18. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2016 y MIR propuesta por el equipo evaluador

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores Propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Satisfactorio	Satisfactorio	El fin cumple con las características que sugieren los lineamientos, sin embargo existe un área de oportunidad para adecuar el supuesto del indicador; se sugiere incluir un supuesto que considere los servicios médicos como un eje importante para lograr la reducción de la mortalidad infantil.
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Parcia	Satisfactorio	Las actividades son las necesarias para la consecución de los componentes. Sin embargo existe un área de oportunidad para incluir indicadores que permitan monitorear la entrega de los dos componentes. Además se sugiere reorganizar las actividades del componente “consultas médicas del primer nivel otorgadas” con el objetivo de monitorear las acciones para poder realizar la entrega del componente.
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Parcia	Satisfactorio	Se presentan dos componentes, los cuales son considerados los necesarios para la consecución de los objetivo. Existe un área de oportunidad para adecuar los supuestos del indicador; asimismo se sugiere revisar la pertinencia de adecuar el resumen narrativo del componente “consultas médicas del primer nivel otorgadas”, lo anterior para incluir todos los bienes y servicios que entrega el programa como parte de los servicios integrales.
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Satisfactorio	El propósito es único y representa un cambio en las condiciones de vida de la población objetivo.
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente	Satisfactorio	Satisfactorio	La población está definida con claridad, sin embargo existe un área de oportunidad para acotar la población objetivo, para ello se sugiere utilizar el índice de Desarrollo Social (IDS).
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	Satisfactorio	Satisfactorio	El propósito es la consecuencia de los componentes. Sería adecuado que el componente “consultas médicas del primer nivel otorgadas”, se vincule con las acciones y servicios (folletos, pláticas, etc.) que entrega el programa como parte de sus actividades ordinarias, con la finalidad de que se refleje en la MIR.
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Las ROP 2016, señala al menos un supuesto que esta fuera del ámbito de gestión del programa, al respecto existe un área de oportunidad para incluir como parte de los supuesta la importancia del adecuado seguimiento médico para concretar el fin del programa.

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores Propuesta	
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Se señala al menos un supuesto que cumple con los requisitos señalados por los derechohabientes. Se sugiere cambiar en la redacción del supuesto la palabra derechohabientes, por las madres, padres y/o cuidadores de las niñas y niños.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	Satisfactorio	Satisfactorio	De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa, existe lógica interna. Al respecto existe un área de oportunidad para incluir algunos otros factores que incidan en el cumplimiento del propósito. Por ejemplo: la atención médica integral.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcia	Satisfactorio	Al analizar los supuestos mostrados por el programa se identifica que: para el componente "C.1 Cunas CDMX entregadas", el supuesto se encuentra parcialmente fuera de control del programa, por lo que se sugiere adecuarlo. Para el componente "C.2. Consultas médicas del primer nivel otorgadas".
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	Parcia	Satisfactorio	Al mantenerse los supuestos se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito; sin embargo se identifica una consistencia parcial en la lógica vertical a nivel del componente C1. Por lo que se sugiere adecuar el supuesto, por uno que esté totalmente fuera del ámbito de gestión del programa.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa, existe lógica interna. Respecto al componente "A.2.3. Grado de satisfacción de los derechohabientes del programa", se sugiere que el supuesto "que las encuestas se apliquen correctamente", se omita.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	Satisfactorio	Satisfactorio	De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa, existe lógica interna. Respecto al componente "A.2.3. Grado de satisfacción de los derechohabientes del programa", se sugiere que el supuesto "que las encuestas se apliquen correctamente", se omita.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016. DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

III.4.7 VALORACIÓN DEL DISEÑO Y CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA HORIZONTAL)

De igual manera, el contraste entre ambas Matrices muestra la siguiente valoración de la Lógica Horizontal:

Tabla 19. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2016 y MIR propuesta por el equipo evaluador

Aspecto	Valoración		Propuesta de Modificación
	Matriz de Indicadores 2016	Matriz de Indicadores Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. Existe un área de oportunidad para incluir un supuesto que considere los servicios médicos como una condición externa al programa, el cual cobra un papel de gran valor para lograr la reducción de la mortalidad infantil, sin embargo el supuesto se encuentra fuera del control del programa.
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Satisfactorio	Satisfactorio	El indicador presentado por el programa permite monitorear el programa a nivel propósito. Se recomienda adecuar los medios de verificación del indicador.
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	Se presentan dos componentes, los cuales son considerados los necesarios para la consecución de los objetivo. Existe un área de oportunidad para adecuar los supuestos del indicador; asimismo se sugiere revisar la pertinencia de adecuar el resumen narrativo del componente "consultas médicas del primer nivel otorgadas", lo anterior para incluir todos los bienes y servicios que entrega el programa como parte de los servicios integrales. Se recomienda adecuar los medios de verificación del indicador.
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Parcial	Satisfactorio	Se identifica que para el componente "C.2. Consultas médicas del primer nivel otorgadas", los indicadores de la MIR tiene una consistencia parcial; lo anterior sugiere una redefinición de algunos indicadores (análisis de su posición o la pertinencia del indicador en de la MIR); además se identificó la pertinencia de agregar algunos indicadores que permitan monitorear a nivel actividad los procesos del programa para poder entregar los Servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles, resumen que se propone por el equipo evaluador. En lo que se refiere a los medios de verificación estos carecen de algunos elementos sugeridos por la MML, por lo que sugiere hacer los ajustes correspondientes.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016. DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Finalmente, la valoración por cada indicador de las Matrices de Indicadores, se describe conforme a los siguientes criterios:

- A. La fórmula de cálculo del indicador es coherente con su nombre.
- B. Existe coherencia dentro de los elementos (numerado y denominador) que conforman la fórmula de cálculo del indicador.
- C. La descripción de las variables de la fórmula de cálculo permite tener claridad sobre cualquier concepto incluido en ella.

- D. El indicador refleja un factor o variable central del logro del objetivo.
- E. Los medios de verificación planteados en el indicador son consistentes.
- F. El tipo de indicador está bien identificado (eficacia, eficiencia, calidad, economía).

Tabla 20. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016

Indicadores Matriz 2015	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Tasa de Mortalidad Infantil para el D.F.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral.
Porcentaje de Cunas CDMX entregadas a infantes de hasta 2 meses de edad	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral. Se sugiere adecuar el supuesto debido a que está parcialmente dentro del ámbito de gestión del programa
Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral.
Porcentaje de solicitudes recibidas	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral.
Porcentaje de solicitudes dictaminadas	Si	Si	Si	No	No	Si	Se debe valorar la permanencia del indicador ya que no refleja una variable central para la consecución del objetivo; en este sentido el indicador es parecido al indicador de A1.1.
Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral. Se sugiere incluir como parte de los supuestos: La madre, padre o cuidador del derechohabiente no cuenta con la cartilla de 0 a 6, y hace el trámite de la Cartilla con la Subdirección de Programas Especiales.
Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica sobre lactancia materna	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral. Existe un área de oportunidad para consolidar la consistencia del indicador y el resumen narrativo del componente C2. Se debe valorar la permanencia del indicador o el cambio de posición en la MIR.
Porcentaje de consultas médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral.
Porcentaje de satisfacción en derechohabientes	Si	Si	Si	Si	No	Si	Se sugiere adecuar los medios de verificación, tales como: DIF CDMX, Informe de Gestión Trimestral. Se sugiere que el supuesto "que las encuestas se apliquen correctamente", se omita.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

Tabla 21. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta

Indicadores Matriz Propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Tasa de Mortalidad Infantil de la CDMX	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de Cunas CDMX entregadas a infantes de hasta 2 meses de edad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si bien el nombre del indicador es coherente con la fórmula de cálculo existe un área de oportunidad para que las variables se vinculen directamente con el nombre del indicador; en este sentido se recomienda que el nombre del indicador cambiara a <i>"Porcentaje de derechohabientes que recibieron servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles"</i> .
Porcentaje de solicitudes que cumplen con los requisitos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de solicitudes dictaminadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica sobre lactancia materna	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de folletos de promoción a la salud y cuidados infantiles entregados	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

III.4.8 RESULTADOS DE LA MATRIZ DE INDICADORES 2016

Los resultados de la MIR 2016 al término del ejercicio fiscal 2016 se presentan en el apartado IV.5 Seguimiento y Monitoreo del Programa Social (ver pág. 58)

III.4.9 ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

El programa identifica a todos los involucrados y analiza sus intereses y expectativas con el propósito de aprovechar y potenciar el apoyo de involucrados con intereses coincidentes o complementarios, disminuir la oposición de involucrados con intereses opuestos y, conseguir el apoyo de los indiferentes.

En este caso, se identifican a los siguientes involucrados:

- a) Los que reciben los beneficios del programa (derechohabientes directos y sus madres, padres y/o tutores);
- b) Los que otorgan y operan el programa (Gobierno de la Ciudad de México, Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, a través de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, Asamblea Legislativa del Distrito Federal); y
- c) Los actores de apoyo (Dependencias del Gobierno de la Ciudad de México encargadas de prestar servicios para la preservación de la salud).

A continuación se presenta la tabla de expectativas-fuerzas⁷ para los involucrados del programa:

Tabla 22. Análisis de involucrados del programa

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Derechohabientes (beneficiarios directos)	Niñas y niños de hasta 2 meses de edad.	Beneficiarse por políticas y programas de primera infancia. Evitar la mortalidad. Lograr un desarrollo infantil adecuado.	Existen condiciones que limitan el desarrollo desde el nacimiento, debido a que se padecen diversas situaciones de vulnerabilidad.	Muy bajo: debido a que los derechohabientes son menores de edad. Además sus familias por las características sociodemográficas que tienen poco peso.	Difusión del programa entre la población.
Madres, Padres o/y tutores de los derechohabientes (beneficiarios indirectos)	Son las madres, padres y/o cuidadores de las niñas y niños de hasta 2 meses de edad. Se incluyen a las mujeres embarazadas desde la semana 22.	Brindar seguridad y bienestar a sus niñas y niños. Disminuir los riesgos de mortalidad infantil. Lograr el desarrollo integral de las niñas y niños.	Existen condiciones que limitan el desarrollo desde el nacimiento, debido a que se padecen diversas situaciones de vulnerabilidad.	Muy bajo: debido a que las madres, padres y/o carecen de una organización o de interés específicos en relación al desarrollo de las Niñas y niños.	Difusión del programa entre la población. Que las madres, padres y/o cuidadores reconozcan la importancia del paquete de maternidad y la lactancia materna exclusiva.
Gobierno de la Ciudad de México (Promotor)	Gobierno de la Ciudad de México para el periodo 2012-2018	Dar cumplimiento a las normas de desarrollo social y atender las demandas sociales de la CDMX.	La tasa de mortalidad que presenta la CDMX está por arriba de la tasa que presentan otros países.	Muy alto es el rector de la política pública en la CDMX.	Acercar los servicios y programas a la población prioritaria:

⁷ Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). Metodología del Marco Lógico. Boletín del Instituto 15. 30 de octubre de 2004.

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
Asamblea Legislativa del D.F. (Financista)	Es el poder legislativo de la CDMX, encargada de aprobar los recursos asignados al programa, así como de dar seguimiento y evaluar los resultados del programa.	Garantizar el cumplimiento de la normativa en el tema del derecho a la salud. Vigilar el buen uso de los recursos asignados a los programas sociales y que se cumplan las metas establecidas.	El problema es percibido como un problema social de atención prioritaria, debido a limita el ejercicio de derechos; por lo cual se busca con su atención contribuir a la disminución de la mortalidad infantil, así como lograr la equidad, la inclusión y el ejercicio de derechos en las niñas y niños de primera infancia	Muy alto ya que aprueba el presupuesto	Conciliar bajo el principio de transparencia y mecanismos de rendición de cuentas, la diversidad de intereses para la autorización del presupuesto de los programas de desarrollo.
DIF CDMX (Responsable de la Operación del Programa)	Es el DIF CDMX a través de personal operativo y de mando de la Subdirección de Niñez en vulnerabilidad.	Cumplir con las políticas, planes y programas de desarrollo en el Distrito Federal. Apoyar a las mujeres embarazadas a partir de la semana 26 de embarazo, así como a las niñas y niños de hasta 2 meses de edad en condición de vulnerabilidad en UT de muy bajo, bajo y medio IDS. Cumplir con las metas del programa.	La tasa de mortalidad que presenta la CDMX está por arriba de la tasa que presentan otros países, por lo que es prioridad lograr el bienestar en este grupo de la población, a través de servicios que garanticen sus derechos. El gobierno de la CDMX instrumenta una política dirigida a lograr la equidad e inclusión social para el desarrollo humano. Se carecía de una política en la CDMX destinada a reducir la mortalidad infantil.	Muy alto es el rector del programa social.	Acercar los servicios y programas del DIF CDMX a la población que más lo necesita a través de la elaboración de una adecuada focalización.
Hospitales Públicos de la CDMX (Otras entidades públicas)	Centros de Servicios de atención médica de primer, segundo y tercer nivel de la CDMX.	Brindar servicios de atención a la población de la CDMX para preservar la salud.	El problema vulnera el ejercicio pleno y universal del derecho a la salud.	Bajo, debido a que se participación el programa consiste en dar seguimiento prenatal y posnatal, a las niñas y niños derechohabientes.	Brindar servicios de atención a las mujeres embarazadas, así como a las niñas y niños en condiciones de vulnerabilidad.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016..

III.5. COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS Y ACCIONES SOCIALES

El programa social presenta complementariedades o coincidencias como se describe a continuación:

Tabla 23. Complementariedades o coincidencias del programa social

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
Bebé Seguro CDMX	DIF CDMX	Contribuir a mejorar la nutrición de aproximadamente 9,791 menores de 12 meses con carencia por acceso a la alimentación, nacidos y residentes en la Ciudad de México y que están ubicados en las colonias de muy bajo, bajo y medio IDS, a través de la entrega de un monto mensual fijo que podrá ser utilizado prioritariamente para la compra de productos alimenticios para los menores derechohabientes.	Con base en la Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012, se estima una población objetivo de menos de 27,128 niños y niñas menores de 12 meses que presentan desnutrición en la Ciudad de México (Instituto Nacional de Salud Pública. Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2012. Resultados por entidad federativa, Distrito Federal).	-Otorgar apoyos económicos, por medio de un vale electrónico, a la madre, padre y/o responsable de las y los menores de 12 meses nacidos y residentes en la Ciudad de México para la compra de productos alimenticios para los menores derechohabientes. -Proporcionar orientación alimentaria a la madre, padre y/o responsable de las y los menores de 12 meses, con la finalidad de reducir la mala nutrición en los derechohabientes.	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, sin embargo el objetivo, bienes y servicios que entrega el programa son distintos. Al respecto no se establecen instrumentos o canales de coordinación.
Cartilla de 0 a 6	DIF CDMX	Busca brindar acceso a servicios correspondientes al desarrollo físico y de salud, nutrición, desarrollo cognitivo psicosocial, protección y cuidado de las personas en primer infancia, proporcionados por diversas instituciones del Gobierno del Distrito Federal.	Niñas y niños de 0 a 6 años.	Cartilla de Servicios	Complementariedad	La población objetivo del programa abarca la población del programa evaluado, sin embargo el objetivo y los bienes que entrega el programa son distintos.

Fuente: Elaboración propia con base en DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016. Portal de Tramites CDMX. http://www.tramites.cdmx.gob.mx/index.php/tramites_servicios/muestraInfo/738

III.6. ANÁLISIS DE LA CONGRUENCIA DEL PROYECTO COMO PROGRAMA SOCIAL DE LA CDMX

El programa Cunas CDMX, con base en la evaluación de diseño y los criterios para la creación de nuevos programas sociales y acciones sociales, justifica sus componentes y servicios otorgados para un programa social, en los siguientes términos:

- El programa promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, específicamente en el derecho a la salud, de acuerdo a lo señalado por las ROP.
- Es un programa mixto, debido a que otorga un paquete de maternidad “Cunas CDMX”, el cual incluye una Cuna, diversos artículos de cuidado y aseo personal para el bebe recién nacido e información de cuidados básicos y de los diferentes aditamentos con los que cuenta la cuna. Asimismo de acuerdo a lo señalado por las ROP el programa brindar consultas médicas de primer nivel de atención a niñas y niños derechohabientes del programa durante los 2 primeros meses.
- Responde a un problema estructural identificado como la prevalencia de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables. Con el programa se busca contribuir en la reducción de la mortalidad infantil propiciando el cuidado, el apego y un entorno favorable para la crianza, como elemento adicional al sistema de protección de la CDMX.
- El programa social es el resultado de un diseño explícito, que cuenta con reglas de operación, lineamientos generales para su operación, un problema identificado, una línea base, una población objetivo y prospectivas de resultados esperados, además es susceptible de evaluaciones internas y externas.
- Su visión es de corto, mediano y largo plazo.

IV. EVALUACIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Con la evaluación interna de la operación del programa social se realizó un análisis sistemático que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; es decir, permite contrastar los aspectos normativos, la operación cotidiana y los elementos contextuales, con la finalidad de determinar si en la práctica los procesos del programa social que lo componen y que posibilitan su realización, son eficaces y eficientes en el logro de metas y objetivos del programa.

IV.1. ESTRUCTURA OPERATIVA DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016

Los recursos humanos con los que cuenta el programa para su operación, se describen a continuación:

Tabla 24. Operadores del programa, funciones y perfiles

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Licenciatura	5	Coordinar la planeación, operación y seguimiento de los programas sociales de atención dirigidos a las niñas, niños y los adolescentes en situación de riesgo, que contribuyan a un mejor desarrollo para su integración al proceso social en condiciones de equidad en la Ciudad de México.	Hombre		Maestro en Derechos Humanos y Democracia	6 años * Director Ejecutivo de los Derechos de las Personas con Discapacidad (DIF CDMX) * Secretario para la Promoción de Derechos Humanos (CDHDF) * Coordinador de Relatorías (CDHDF)
Dirección de Recursos Financieros	Licenciatura	4	* Dirigir la correcta aplicación de los recursos financieros para el cumplimiento en la operación de los diversos programas sociales que opera el Organismo. * Establecer los procedimientos, sistemas, controles y registros que conlleven a la óptima utilización, registro, control y planeación de los recursos autorizados para la operación de los programas. * Supervisar la operación bancaria de los recursos financieros para la operación de los programas sociales.	Hombre		Ing. Industrial en Sistemas	10 años * Subdirector de la Dirección de Control Presupuestal (Sría. Gobernación-Policía Federal) * Director de Finanzas y Contabilidad * JUD de Seguimiento al Gasto (Sist. de Aguas de la CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad	Licenciatura	3	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar las Reglas de Operación de los programas sociales en beneficio de la niñez y la adolescencia en situación de vulnerabilidad de la Ciudad de México * Supervisar que los programas que se apliquen de acuerdo a la normatividad y manual operativo, para incidir en poblaciones vulnerables * Elaborar el avance de resultados mensuales, trimestrales y anuales * Organizar el funcionamiento de las áreas operativas y administrativas dependientes de la Subdirección. 	Mujer	27	Lic. en Derecho	2 (DIF CDMX) años
Líder Coordinador de Proyectos de Programación de Módulos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Registrar las actividades de solicitudes, recepción de documentación e integración de expedientes realizadas en las Áreas de Atención Ciudadana y la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. * Vigilar que la información, atención y orientación que se otorga en las Áreas de Atención Ciudadana esté acorde con lo establecido en las Reglas de Operación de los programas sociales que opera el área. * Dar seguimiento a los expedientes de beneficiarios, conforme a lo estipulado por las Reglas de Operación de los programas sociales que opere el área. 	Hombre	27	Lic. en Diseño Gráfico	2 (DIF CDMX) años
Enlace de Detección y Prevención de Niñez en Situación de Vulnerabilidad	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<ul style="list-style-type: none"> * Gestionar con instituciones gubernamentales y/o privadas, el desarrollo de acciones y actividades culturales y recreativas que contribuyan al desarrollo de los beneficiarios de los programas que opera el área. * Implementar las acciones correspondientes para la operación de los modelos específicos de detección, prevención y atención, mediante talleres y cursos a los beneficiarios de los programas que opera el área. * Elaborar los reportes mensuales, trimestrales y anuales de avance de metas físicas e indicadores de evaluación del programa de becas escolares para niñas y niños en condición de vulnerabilidad social. 	Mujer	36	Lic. En Comunicaciones	13 (DIF CDMX) años

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar oficios de solicitud y respuesta. Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. Integrar los expedientes de los derechohabientes. Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	3 hombres 2 mujeres	35-55	Secundaria-Licenciatura	1-25 años
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. Recabar la documentación de los solicitantes. Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. Realizar estudios socioeconómicos Realizar visitas domiciliarias 	7 hombres 6 mujeres	20-62	Secundaria-Licenciatura	2-35 años
Técnico Operativo Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. 	2 Mujer	44-48	Carrera Técnica-Licenciatura	25-30 años
Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. 	Mujer	33	Bachillerato	2 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. Recabar la documentación de los solicitantes. Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. Realizar estudios socioeconómicos Realizar visitas domiciliarias 	9 hombres 24 mujeres	18-63	Secundaria - Licenciatura	3 meses-15 años

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. 	Mujer	29	Preparatoria	7 años

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad

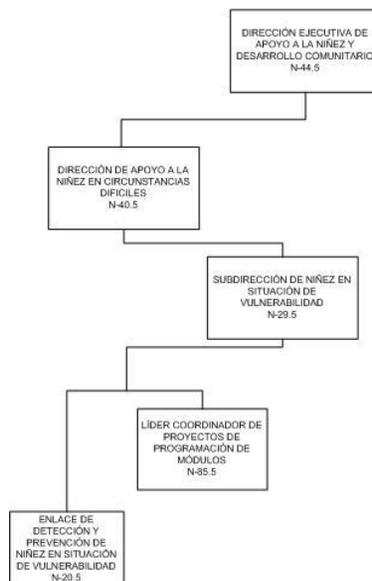
Conforme a lo señalado en la Tabla, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario para el programa social está conformada por 57 personas servidoras públicas. Del total, el 5 % lo constituye personal de estructura, 33% personal técnico operativo, 2 % personal eventual y 60 % prestadores de servicios asimilados a salarios (ver ANEXO 1, pág. 88).

Resalta el hecho de que el 64% del personal es femenino, el 25% del personal cuenta con estudios de nivel licenciatura y el 54% del personal se encuentra entre los 20 y 39 años de edad. Además es importante señalar que el 13% del personal tiene edades que oscilan entre los 50 y 63 años. De acuerdo a los datos presentados por el programa la Subdirección tienen un promedio de experiencia de 8.8 años en la operación de programas sociales Destaca el hecho que el 78% del personal que interviene en los procesos de operación del programa tienen más de 2 años de experiencia.

Asimismo en la ejecución del programa participa personal de la Dirección Ejecutiva de Administración. La cual realiza el proceso de adquisición de las cunas CDMX, a través de los procedimientos normados en el Manual Administrativo del DIF CDMX con registro MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315.

El organigrama del área responsable se presenta a continuación:

Gráfico 1. Organigrama de operación



Fuente: Elaboración propia con base en el Manual Administrativo del DIF CDMX, e información proporcionada por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

El gráfico 1 señala los puestos de estructura que intervienen, en la operación del programa social; asimismo en la operación del programa intervienen 34 prestadores de servicios, 1 eventual y 19 técnicos operativos. Debe señalarse que el personal que tiene la denominación de prestadores de servicio representa alrededor del 58% de la fuerza laboral con la que cuenta el programa, mientras los mandos que intervienen en los distintos procesos de dirección, supervisión y control representan el 5% del personal operativo.

IV.2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 CON SU DISEÑO

Este apartado del proceso de evaluación tiene como objetivo determinar la congruencia de la operación con el diseño del programa, analizando si su ejecución correspondió con lo establecido en las Reglas de Operación 2016. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que se presenta a los responsables de la gestión como a los operadores en su ejecución con el fin de proponer mejoras que involucre una implementación más eficaz y eficiente.

Tabla 25. Congruencia de la operación

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	El programa "Cunas CDMX", implementado por el Dr. Miguel Ángel Mancera, tiene como referencia las cajas que el gobierno de Finlandia otorga a las mujeres desde 1949 para favorecer la igualdad en el comienzo de la vida de las niñas y los niños.	Con el propósito de combatir el fenómeno denominado muerte de cuna, el Gobierno de la Ciudad de México implementó el programa CUNAS CDMX, a partir del modelo de cajas del Gobierno Finlandés, el cual proporciona al recién nacido un espacio adecuado, además de algunos aditamentos que le servirán al menor para su desarrollo. Asimismo se buscó la información relativa al problema de la tasa de mortalidad infantil en fuentes oficiales como el INEGI; se trabajó con UNICEF para determinar cuáles eran los aditamentos idóneos para incluir en el paquete y que propiciaran el desarrollo de las niñas y niños.	Satisfactorio	La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, realizó un trabajo de gabinete y de vinculación interinstitucional que permitieron nutrir la Metodología del Marco Lógico con la idea de instrumentar el programa Social Cunas CDMX. Para ello se identificó la problemática social y se valoró su instrumentación a través de la MML.
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	La entidad responsable es [...] (DIF-DF), a través de [...] la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. La Dirección de Recursos Financieros [...] realiza la compra de las Cunas CDMX.	El DIF CDMX, a través de la DEANDC mediante la Dirección de Apoyo a la Niñez en Circunstancias Difíciles, la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad opera el Programa CUNAS CDMX. La Dirección de Recursos Financieros realiza la compra de las Cunas CDMX.	Satisfactorio	Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa.
II. Objetivos y Alcances	II.1. Objetivo General. Coadyuvar a la reducción de la mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables, [...] como elemento adicional al sistema de protección de la CDMX. II.2. Objetivos Específicos a) Entregar un paquete de maternidad "Cunas CDMX" [...] preferentemente en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS). b) Brindar consultas médicas de primer nivel [...].	Entregar paquetes de maternidad a personas en condiciones de vulnerabilidad en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio índice de Desarrollo Social. Se priorizó la entrega de unas en las delegaciones con un IDS muy bajo, bajo y medio IDS. Sin embargo debido a que el programa tiene cobertura en toda la CDMX hubo solicitudes en las delegaciones con un IDS alto y como el programa busca garantizar el derecho a la salud y desarrollo se otorgó la derechohabencia del programa..	Parcial	Existe congruencia parcial entre los objetivos planteados y los resultados de la operación. Se debe señalar que se carece de información suficiente para realizar una valoración de los alcances logrados con el programa y su congruencia con lo planteado en las ROP 2016. Respecto a las cunas entregadas el indicador C.1. del programa se señala que se entregó el 97.37% de las Cunas CDMX planteadas. Respecto a las consultas médicas otorgadas el indicador C.2. registró un avance del 0%, debido a que el personal médico que brinda las consultas de primer nivel careció de un registro que captara el nombre y apellidos de las derechohabientes atendidas por lo cual se dificultó la contabilidad de derechohabientes que tuvieran las 2 consultas médicas



Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III. Metas Físicas	[...] contemplado otorgar por lo menos 11,000 Cunas CDMX [...].	La operación para entregar los 11,000 paquetes, empezó hasta el mes junio debido a que se carecían de las cunas para poder realizar las entregas en tiempo. Sin embargo se erogó el 99.3 % del recurso por parte de la Dirección Ejecutiva de administración.	No Satisfactorio	Se presenta un avance del 57.2%, debido a que se presentó un periodo de veda electoral, lo que retrasó la entrega de apoyos. En el mes de noviembre, la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, otorgó un aumento en el presupuesto, lo que incremento el número de apoyos a entregar.
IV. Programación Presupuestal	Para el ejercicio fiscal 2016 [...] un presupuesto de \$15'000,000.00 (QUINCE MILLONES DE PESOS 00/100 M.N.) para cubrir la meta de entregar 11,000 Cunas CDMX [...].	Inicialmente la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, autorizó un presupuesto de \$15'000,000, adicionalmente en noviembre proporcionaron un aumento al presupuesto de \$5,500,000 para la adquisición de más Cunas. Al respecto es importante señalar que de acuerdo a un proceso de licitación realizado durante 2016 se alcanzó una meta financiera modificada del 99.3% de recurso asignado al programa.	Satisfactorio	Se ejerció el 99.3 % del presupuesto asignado. Se debe señalar que el DIF CDMX contó durante los dos últimos meses del año con las cunas por lo que al cierre del ejercicio fiscal se continuó entregando cunas CDMX en distintos eventos y en centros de desarrollo comunitario DIF CDMX de igual manera.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	V.2. Requisitos de acceso Para que las mujeres embarazadas y madres con niñas y niños menores de 2 meses de edad puedan ingresar al Programa de "Cunas CDMX", se dará preferencia a las mujeres embarazadas y madres que residan en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS). Las solicitantes deben cumplir los siguientes requisitos: [...] V. 3. Procedimiento de Acceso [...] Mecanismo de Información de Estatus [...] Casos de Excepción [...]	Los requisitos que se pidieron a las solicitantes del programa tuvieron consistencia con lo señalado en reglas de operación. El procedimiento que se siguió para la entrega de las cunas descrito de manera sintética fue el siguiente: La persona solicitante: - Acude al módulo de CUNAS en cualquiera de los 56 centros DIF CDMX, - Acredita cada uno de los documentos de ROP - Llena la solicitud, -La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad captura las solicitudes, Evalúa, acredita las solicitudes procedentes y convoca vía telefónica para la entrega de las CUNAS CDMX. Para los caso de excepción se procedió a levantar un acta circunstanciada y memoria fotográfica	Parcial	El programa realiza el procedimiento conforme al esquema que se platea en las ROP 2016. Sin embargo de acuerdo a la evidencia presentada por el programa se identificó que la revisión de la de la documentación se realiza al momento de conformar el expediente, y en caso que cumpla con los requisitos, se procede a la entrega del paquete de maternidad. La entrega del paquete se realiza en un evento público en los diferentes centros DIF. Respecto a los casos de excepción el programa mostro evidencia de las actas circunstanciadas y la memoria fotográfica. Se carece de evidencia de la instrumentación del mecanismo de información de estatus. En las ROP 2017 los procedimientos se estandarizaron con una definición del tiempo. Existe un área de oportunidad para clarificar los tiempos y los actores que participan en cada uno de los momentos del proceso y con ello definir la operación conforme a criterios de eficiencia y eficacia.
VI. Procedimientos de Instrumentación	VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN Acceso y Registro	El procedimiento para entregar la cuna descrito de manera sintética fue el siguiente: La persona solicitante:	Parcial	Se identifica que existe una congruencia parcial de los procedimientos con lo señalado en las ROP. En este sentido se destaca que

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>La gente interesada en realizar el trámite de inscripción al Programa, deberá:</p> <p>a) [...] b) [...] c) [...] d) [...]</p> <p>VI.1. Operación</p> <p>a) La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad recibe, revisa y captura las solicitudes Cunas CDMX.</p> <p>b) Reciben del área administrativa las Cunas CDMX para hacer entrega a las derechohabientes.</p> <p>c) Contacta vía telefónica a la derechohabiente para fijar día y hora de la entrega de la cuna CDMX.</p> <p>d) Hace entrega de la cuna CDMX a la derechohabiente.</p> <p>e) [...] f) [...] g) [...]</p> <p>VI.2. Supervisión y Control</p>	<p>- Acude al módulo de CUNAS en cualquiera de los 56 centros DIF CDMX,</p> <p>- Acredita cada uno de los documentos de ROP</p> <p>- Llena la solicitud,</p> <p>-La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad captura las solicitudes, Evalúa, acredita las solicitudes procedentes y convoca vía telefónica para la entrega de las CUNAS CDMX.</p> <p>Respecto a las consultas médicas de primer nivel estas se realizaron en las instalaciones de la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria, en coordinación con la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, para acceder a ellas se instalaron consultorios móviles en los eventos de entrega de Cunas CDMX, así mismo la madres, padre, y/o cuidador de los derechohabientes podían acudir directamente a los consultorios del DIF CDMX.</p> <p>Sin embargo se careció de un procedimiento estandarizado para el registro y seguimiento de las derechohabientes que captara el nombre y apellidos de las derechohabientes atendidas por lo cual se dificultó la contabilidad de derechohabientes que tuvieran las 2 consultas médicas.</p> <p>Respecto a la supervisión y control se realizaron los distintos informes solicitados por las distintas áreas del DIF.</p>		<p>algunos de los procesos instrumentados por el programa social carecen de claridad y de estandarización.</p> <p>Respecto al procedimiento de VI.1. Operación, el área responsable del programa no mostro evidencia de la realización de los apartados e, f y g.</p> <p>Respecto al procedimiento para entregar la cuna este se realizó conforme a lo señalado por las ROP. Sin embargo existe un área de oportunidad para clarificar los tiempos y los actores que participan en cada uno de los momentos del proceso y con ello definir la operación conforme a criterios de eficiencia y eficacia.</p> <p>La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, recibe, revisa y captura las solicitudes de CUNAS CDMX, además de orientar a las mamás solicitantes en caso de que les haga falta algún documento o tengas dudas sobre el programa.</p>
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>VII. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA</p> <p>[...] podrá presentar su queja por escrito dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y/o a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario; [...] La respuesta a su queja será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de esta.</p>	<p>Si alguna persona requiere presentar alguna queja hacia algún servidor público del programa, podrá hacerlo por escrito, dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, y/o a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario; En caso de no ser atendida, o que la respuesta no le sea favorable, puede presentar la queja por escrito ante la Contraloría Interna del Sistema DIF.</p> <p>Asimismo se cuenta con un correo electrónico en el cual los solicitantes o derechohabientes pueden externar sus dudas o comentarios acerca del programa. No se ha recibido ninguna queja por escrito en el programa.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Debido a que se carece de quejas en el programa y se encuentra descrito los procedimientos para resolver la queja se considera que el programa cumple con la operación del mismo.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
VIII. Mecanismos de Exigibilidad	Los requisitos, derechos, obligaciones, procedimientos y plazos para que las peticionarias accedan al programa CUNA CDMX”, estarán plasmados en carteles [..].	Mediante carteles en el área de atención al público en la oficina central del programa, y fuera de los módulos de atención de Cunas CDMX, ubicados en los centros DIF, además de la página web del DIF CDMX (www.dif.cdmx.gob.mx)	Satisfactorio	El programa mostro documentación soporte de los mecanismos de exigibilidad por lo que se considera que cumple con los términos señalados por Evalúa CDMX. Se realiza la instalación de carteles, la dispersión de folletos con información sobre el programa, así como la actualización de información en la página web del DIF CDMX (www.dif.cdmx.gob.mx)
IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores	IX.1. Evaluación De conformidad con el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Evaluación Externa del Programa Social será realizada de manera exclusiva e independiente por el Evalúa DF [..]. [...] la aplicación de la Metodología del Marco Lógico, MML es el instrumento que permite la medición de resultados de los programas sociales, y la mejora de su diseño y lógica interna [...]	El programa Cunas CDMX contó en 2016 con una evaluación externa de diseño. Adicionalmente de acuerdo a lo señalado por Evalúa CDMX, se utilizó la metodología del marco lógico para fortalecer el programa y redefinir algunos indicadores. Los indicadores se calcularon conforme a la solicitud de los distintos informes de control. Respecto al indicador de nivel fin, éste se calculó conforme a los datos obtenidos de INEGI.	Parcial	El programa cuenta con una MIR a través de la cual se da el seguimiento a los distintos niveles de objetivos de la MML, se identificó que el área señalada como responsable de calcularlos efectivamente lo realiza; de acuerdo a la información señalada por el programa se identificó que los indicadores son utilizados para realizar el monitoreo del programa y que están contruidos con base en la MML. Se identificó que el programa carece de un método estandarizado para su cálculo y presenta algunas áreas de oportunidad respecto al registro de información que sirva de insumo para el cálculo de indicadores.
X. Formas de Participación Social	Las madres de los derechohabientes contribuyen [...] mediante recomendaciones sobre los productos que contiene la Cuna CDMX [...].	Las madres de los derechohabientes, pueden contribuir mediante recomendaciones sobre los productos que contiene la CUNA CDMX, así como los comentarios al programa, lo que coadyuvan a enriquecer la ejecución del mismo. Se carecen de recomendaciones realizadas por escrito y depositadas en los buzones del programa.	Parcial	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa se carecen de recomendaciones hechas por escrito. Sin embargo de acuerdo a los procedimientos realizados por el equipo de evaluación externa de cunas se identificó la participación de distintas derechohabientes y las sugerencias hechas al programa; mismas que se señalan en el informe de evaluación publicado por el Evalúa CDMX.

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	<p>El programa Cunas CDMX promueve [...] se incorporen a la acción social Cartilla de Servicios de Primera Infancia de 0 a 6 años [...].</p> <p>Así mismo, [...] promueve que los derechohabientes inicien los trámites [...] del Programa Bebe Seguro [...].</p>	<p>* Acción Social Cartilla de Servicios de Primera Infancia de 0 a 6 años.</p> <p>* Programa Bebe Seguro.</p>	Parcial	<p>El programa mostro información soporte en la que se promueve la incorporación a la cartilla de 0 a 6. Así mismo en los eventos de entrega de Cunas se instala el módulo de la cartilla para facilitar la realización del trámite. Esta acción se realiza a través de la vinculación con la Subdirección de Programas Especiales que es la encargada de la Cartilla de 0 a 6.</p> <p>Respecto a la promoción de la incorporación al programa Bebé Seguro el programa no mostro evidencia de las acciones que se realizan para realizar lo declarado en ROP.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad

En resumen, se puede identificar que la operación del Programa Social se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación y con ello contribuyen al propósito del mismo. Sin embargo, es importante establecer de acuerdo a la información obtenida de la congruencia de la operación con lo señalado en ROP, destaca que en el 42% de los apartados tuvo una calificación satisfactoria, el 50% una calificación parcialmente satisfactoria y solo el 8% fue calificada como no satisfactoria. Al respecto es importante señalar que el programa presenta áreas de oportunidad para consolidar la operación con lo señalado en ROP en los apartados II. Objetivos y Alcances, III. Metas Físicas, V. Requisitos y Procedimientos de Acceso, VI. Procedimientos de Instrumentación, IX. Mecanismos de Evaluación de Indicadores, X. Formas de Participación Social, y XI. Articulación con Otros Programas Sociales. Destaca el hecho que el programa durante su primer año de operación logro resultados positivos en 11 de los 12 apartados evaluados, además para el ejercicio 2017 se atendieron las áreas de oportunidad con lo cual se consolidó la operación con lo señalado en las reglas.⁸

⁸ Para mayor información consultar las Reglas de Operación 2017 del Programa Cunas CDMX, en la cual se estandarizan procesos y se consolida los distintos apartados sugeridos por los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de operación de los Programas Sociales para el ejercicio 2017. Publicado en la Gaceta Oficial de la CDMX, No.191., publicada 31 de octubre de 2016.



IV.3. AVANCE EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016

Retomando información disponible en las Reglas de Operación de los últimos tres periodos, el avance del programa social en la cobertura de la población objetivo, se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 26. Cobertura del Programa Social

Aspecto	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad de acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010 y datos de CONEVAL 2010.	Nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad y de hasta dos meses de edad	20.52%	Se alcanzó una cobertura menor a la planteada en el apartado cobertura de las ROP, lo anterior se debió a que se presentó un periodo de veda electoral, lo que retrasó la entrega de las cunas. En el mes de noviembre, la Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, otorgó un aumento en el presupuesto, en este sentido se ejerció el 99.3 % del presupuesto asignado. Sin embargo el presupuesto asignado al programa social no permite alcanzar la universalidad.
Cifra 2016	42,018	8,623		

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

Se puede observar que la cobertura que logró el programa para su primer año de operación fue del 20.52%, lo anterior se debe a que se la operación del programa empezó en el mes de agosto, asimismo se debe mencionar que el programa carece de los recursos para alcanzar la universalidad.

Adicionalmente, es importante resaltar el perfil de las personas derechohabientes del programa social conforme lo establecen su objetivo general, los requisitos de acceso y la información proporcionada por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, mismo que se presenta a continuación:

Tabla 27. Perfil de los derechohabientes del programa

Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016R	Justificación
Mujeres embarazadas que se encuentren a partir de la semana 26 de embarazo en adelante	67.48%	El programa Cunas CDMX tiene dos perfiles a través de los cuales se puede ingresar al programa. El primero se relacionan con las mujeres embarazadas, en este sentido y de acuerdo a la caracterización definida en ROP el 67.5% de las derechohabientes cumplen con el perfil. Se debe mencionar que de acuerdo a los datos todas las madres cumplen con el perfil.
Madres con niñas y niños menores de 2 meses de edad	32.25%	El segundo perfil corresponde a las madres que tienen niñas y niños menores de 2 meses, con base en los datos del programa el 32.52% de los derechohabientes ingresaron a través de este perfil, sin embargo el 0.27% no cumple debido a que ingreso al programa a través de los casos de excepción que se contemplan en las ROP.



Perfil requerido por el programa social	Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016R	Justificación
Habitar en la Ciudad de México, pertenecer a familias que viven preferentemente en colonias de muy bajo, bajo y medio Índice de Desarrollo Social (IDS)	100.0%	El 100% de los derechohabientes del programa viven en la CDMX. Se debe señalar que de acuerdo al padrón de derechohabientes el 0.28% de los registros carecen de la UT y la delegación debido a la elegibilidad del documento.

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

Con base en lo anterior, el programa social cuenta con los mecanismos que a continuación se detallan para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso a los mismos:

- La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad realiza difusión a través de los distintos medios de comunicación que existen en la CDMX.
- El registro de los derechohabientes se hace en los módulos de atención del programa distribuidos en 15 delegaciones políticas.
- A partir del segundo semestre del año 2016 se realiza trabajo de campo cerca de los hospitales del sistema de salud público de la CDMX y se trabajó en un convenio con el Registro Civil de la Ciudad para lograr acercar el programa a la población objetivo.
- Debido a las características del programa la totalidad de las personas solicitantes cuentan con las mismas oportunidades para ingresar al programa, por lo que se atienden todas las solicitudes hechas en los módulos de atención del programa.
- Respecto a los mecanismos para llegar a la población objetivo el programa el formato instrumentado para llevar a cabo las solicitudes del programa registra algunos datos esenciales acerca del estado de vulnerabilidad de los derechohabientes.

IV.4. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Los procesos de operación del programa social se describen de forma cronológica y por número de secuencia de la siguiente forma:

Planeación, programación y presupuestación: Se realiza un anteproyecto de presupuesto el cual es enviado a la Secretaría de Finanzas de la CDMX; una vez aprobado el presupuesto se formaliza el Programa Operativo Anual del DIF CDMX, en el cual se detallan los objetivos, metas y recursos a utilizar durante el ejercicio fiscal. De manera paralela se integra las Reglas de Operación del Programa Social, procedimiento que inicia con la publicación de los lineamientos en la gaceta oficial de la CDMX por parte de Evalúa CDMX y finaliza con la publicación de las ROP en la gaceta a más tardar el día 31 de enero de año en el que tendrán vigencia.

Procedimiento de acceso: Para acceder al programa: a) La madre, deberá acudir al Módulo de Atención del Programa “Cunas CDMX”, ubicado en los 56 Centros DIF en las 16 Delegaciones que le corresponda a su domicilio así como en oficinas centrales de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, durante días hábiles en un horario

de 09:00 a 15:00 horas. b) Acreditar que cubre cada uno de los requisitos señalados y presentar la documentación requerida por las presentes Reglas de Operación. c) Llenar solicitud de ingreso, misma que está debidamente foliada, entregándose a la (el) solicitante comprobante de la misma. El trámite para la solicitud e incorporación al Programa es personal e intransferible y deberá realizarlo la madre, el padre o tutor, únicamente ante el personal autorizado del Programa “Cunas CDMX”. La información proporcionada se registrará conforme al Artículo 32 de la Ley de Procedimiento Administrativo del Distrito Federal; sin embargo, el personal de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad Social tiene la facultad de realizar visitas domiciliarias y llamadas telefónicas para solventar irregularidades encontradas dentro del procedimiento.

Procedimiento de operación del programa Cunas CDMX: La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, para realizar la operación del Programa “Cunas CDMX” cuenta de manera esquemática con dos áreas de trabajo: a) El área operativa de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, donde se realizan las siguientes actividades:- Convocatoria de las personas interesadas.- Elaboración de solicitudes. b) El área administrativa de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, realiza las siguientes actividades:- Captura de las solicitudes que son turnadas a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, y cotejo de la viabilidad contra la base de datos del Programa.

Par poder ingresar al programa la gente interesada en realizar el trámite de inscripción al Programa, deberá: a) Acudir a su Módulo de Atención del Programa correspondiente por delegación, en día y horario de atención. b) Llenar la solicitud de incorporación al Programa. c) Entregar la documentación solicitada en las presentes reglas de operación. d) De cumplir con los requisitos se contactará vía telefónica a la derechohabiente y se procederá a entregar la Cuna CDMX. La Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad a) recibe, revisa y captura las solicitudes Cunas CDMX. b) Recibe del área administrativa las Cunas CDMX para hacer entrega a las derechohabientes. c) Contacta vía telefónica a la derechohabiente para fijar día y hora de la entrega de la cuna CDMX. d) Hace entrega de la cuna CDMX a la derechohabiente.

Procedimiento de queja o inconformidad ciudadana: Si alguna persona considera que fue excluida del Programa, por parte de un servidor público, las disposiciones previstas en el Programa, podrá presentar su queja por escrito dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y/o a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario; podrá depositarla en el buzón de quejas y comentarios, o entregándola personalmente en las instancias antes mencionadas. La respuesta a su queja será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles que corren a partir de la fecha de recepción de esta. En caso de no ser satisfecha su queja, podrá presentar queja por escrito ante la Contraloría Interna del DIF CDMX. Los requisitos mínimos que debe contener el escrito de queja son: a) Nombre completo del interesado, domicilio y en su caso número(s) telefónico(s) de quién presente la queja. b) Motivo de la queja. c) Nombre del servidor público o área administrativa que origina el motivo de la queja. d) Descripción precisa del hecho a denunciar.



Debe señalarse que en las ROP del 2017 se reformularon los procedimientos para facilitar el acceso al programa, lograr ser más eficaces en el desarrollo de la operación, clarificar cada uno de los procesos de la instrumentación y estandarizar las distintas fases, con el objetivo de lograr las metas y objetivos planteados por el programa. Asimismo se definieron e incluyeron procedimientos para la instrumentación de las atenciones médicas de primer nivel de atención y la definición de un procedimiento para la supervisión y control del procedimiento C2 del programa.

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos⁹, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

Tabla 28. Equivalencia de procesos

Proceso en el Modelo General	Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D ¹⁰	E	F	G	H	I
Planeación	Planeación, programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Difusión	Procedimiento de Acceso	2	Si	No	Si	Si	No	Si	Si	No	No
Solicitud	Procedimiento de Acceso	3	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incorporación	Procedimiento de Acceso	4	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Obtención de bienes y servicios	Procedimiento de operación del programa Cunas CDMX ¹¹	5	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Entrega	Procedimiento de Acceso ¹²	6	Si	Si	Si ¹³	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incidencias	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	7	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Seguimiento y monitoreo	Procedimiento de Acceso Seguimiento a la MIR	8	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Los incisos que van del A al I, refieren a:

- A. Actividad de inicio
- B. Actividad de fin
- C. Tiempo aproximado de duración del proceso
- D. Número de personas servidoras públicas que participan
- E. Recursos financieros

⁹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 45. 10 de abril de 2017. EVALÚA-CDMX. Pág. 12.

¹⁰ Se debe señalar que los procedimientos instrumentados por los operadores del programa y con base en la documentación soporte presentada por el programa. Los procedimientos señalan el tipo de personal que intervienen en cada una de las actividades. Sin embargo existe un área de oportunidad para definir el número de servidores que intervienen en los distintos procesos.

¹¹ Para la obtención de los bienes y servicios del programa, la Dirección Ejecutiva de Administración instrumentó el procedimiento *Adquisiciones mediante Adjudicación Directa*.

¹² Se observa que en el *Procedimiento de operación del programa Cunas CDMX*, también se describe el proceso general entrega, en este sentido existe un área de oportunidad para valorar su permanencia dentro del procedimiento o en su caso señalar que las actividades se encuentran articuladas a otro proceso.

¹³ Para la entrega de la cuna se toma en cuenta el grado de embarazo de la solicitante. La entrega de las Cunas también puede realizarse en un evento masivo, por lo que puede variar el tiempo en el que se cite a la derechohabiente para recibir su paquete de maternidad Cunas CDMX.



- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada
- I. Sistemas empleados para la recolección de información

La evaluación de la gestión operativa del programa social, se resume en que el programa tiene procedimientos equivalentes para todos los procesos del Modelo General. Al respecto se debe señalar que se detectó un área de oportunidad para definir en cada uno de los procesos cual es el número de personas que participan en el proceso, el monto de los recursos utilizados y en algunos casos definir de manera precisa cual es la infraestructura que se utiliza. De la misma forma se sugiere especificar el proceso de seguimiento y monitoreo a fin de identificar posibles cuellos de botella cada una de las fases del programa y tener evidencia de la entrega de los componentes señalados por las ROP (cunas y consultas médicas de primer nivel de atención).

Para la evaluación de procesos, se presenta la matriz de contingencias en la cual se muestra la valoración de cada proceso de acuerdo a las siguientes características:

- A. Tiene un inicio
- B. Tiene un fin
- C. El tiempo en que se realiza el proceso es el adecuado y acorde a lo planificado
- D. El personal designado para el proceso suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones
- E. Los recursos financieros destinados son suficientes y adecuados para la operación del proceso
- F. La infraestructura o capacidad instalada para desarrollar el proceso es la suficiente y adecuada.
- G. Los productos del proceso son lo suficientes y adecuados
- H. Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso siguiente
- I. Los sistemas de recolección de la información empleados son los adecuados y suficientes
- J. La información recolectada en el proceso sirve para el monitoreo del programa
- K. La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del proceso es la adecuada
- L. El proceso es pertinente para el cumplimiento de los objetivos del programa social.

Tabla 29. Valoración de los procedimientos del programa

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
Planeación, Programación y presupuestación	1	Si	Si	Si	Si	Sin Dato	Si	El proceso a través de los cuales se realiza la planeación, programación y presupuestación es instrumentado por la Dirección Ejecutiva de Administración, las Direcciones encargadas de la operación de los programas sociales y por la Dirección de planeación en los términos señalados por la normatividad aplicable en materia de presupuesto (Secretaría de Finanzas de la CDMX) y para la Elaboración de ROP (Evalúa CDMX).El procedimiento concluye con la publicación de presupuesto de egresos y las ROP del programa Social.. Existe un área de oportunidad para incluir los recursos financieros destinados y con base en ello emitir una valoración adecuada.						
Procedimiento de Acceso	2,3,4,6	Si	Si	Parcial	Parcial	Sin Dato	Si	Las actividades y las personas que intervienen en los procesos están descritas en la documentación presentada por los operadores del programa. Se debe mencionar que debido a que el programa es de nueva creación los procedimientos carecen de un tiempo definido. Por otro lado la operación es realizada simultáneamente a la operación del programa Becas Escolares; en este sentido el programa carece de personal exclusivo destinado a sus funciones. Existe un área de oportunidad para incluir los recursos financieros destinados y con base en ello emitir una valoración adecuada.						
Procedimiento de operación del programa Cunas	5	Si	Si	Parcial	Parcial	Sin Dato	Si	Las actividades y las personas que intervienen en los procesos están descritas en la documentación presentada por los operadores del programa. Se debe mencionar que debido a que el programa es de nueva creación los procedimientos carecen de un tiempo definido. Por otro lado la operación es realizada simultáneamente a la operación del programa Becas Escolares; en este sentido el programa carece de personal exclusivo destinado a sus funciones. Existe un área de oportunidad para incluir los recursos financieros destinados y con base en ello emitir una valoración adecuada.						
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	7	Si	Si	Si	Parcial	Sin Dato	Si	El procedimiento para la recepción y resolución de la queja o inconformidad ciudadana es el adecuado debido a que se establecen de manera clara cuales son los requisitos y pasos a seguir. De la misma forma está establecido un tiempo definido para la resolución. Al respecto existe un área de oportunidad para valorar la pertinencia de abrir otros canales de recepción de quejas, como puede ser el correo electrónico.						
Seguimiento a la MIR	8	Si	Si	Si	Parcial	Sin Dato	Si	El DIF CDMX establece un procedimiento de monitoreo de la MIR la cual sirve de monitoreo los avances de los indicadores del programa. Este procedimiento se instrumenta de manera sistemática.						

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad y los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

A partir de la valoración realizada en la tabla anterior se identifica que los procesos del programa cuenta con una valoración satisfactoria en las aspectos A, B, F, G, H, I, J, K, y L; respecto a los apartados C, D, E se obtiene una valoración parcial y SD (Sin dato). Lo anterior obedece a que el programa tiene un año de operación por lo que se encuentra en una etapa de maduración y consolidación de sus procesos operativos. Para lograr el fortalecimiento de todos sus procesos la presente evaluación interna representa un vital insumo, así como la evaluación externa realizada por el Evalúa CDMX.

IV.5. SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL

Los principales resultados de la Matriz de Indicadores del programa social del ejercicio 2016, se presentan a continuación:

Tabla 30. Resultados de la MIR 2016

Nivel	Indicador de desempeño	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Fin	Tasa de Mortalidad Infantil para el D.F.	(Total de defunciones de infantes menores de año de vida del D.F. año t / Total de nacimientos vivos en el D.F. año t)*1000	19.94% ¹⁴	
Propósito	Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de Cunas CDMX	(Total de derechohabientes beneficiados en el periodo / Total de nacimientos vivos en condiciones de pobreza en el periodo)*100	26.18%	
Componentes	Porcentaje de Cunas CDMX entregadas a infantes de hasta 2 meses de edad	(Total de Cunas CDMX entregadas en el periodo / Total de cunas CDMX solicitadas en el periodo)*100	97.37%	
Componentes	Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	(Número de derechohabientes con las 2 consultas del primer nivel / Número de derechohabientes del programa) *100	0%	El personal médico que brinda las consultas de primer nivel careció de un registro que captara el nombre y apellidos de las derechohabientes atendidas por lo cual se dificultó la contabilidad de derechohabientes que tuvieron las 2 consultas médicas.
Actividades	Porcentaje de solicitudes recibidas	(Total de solicitudes que cumplen con los requisitos / Total de solicitudes recibidas)*100	97.37%	

¹⁴ El dato de la mortalidad infantil es un dato preliminar. Se espera la consolidación de los datos del INEG, lo anterior debido a que los registros administrativos a partir de los cuales se calcula el indicador por lo general se encuentran desfasados dos años respecto al periodo de vigencia de las ROP. En este sentido existe una condicionante externa para tener el dato actualizado de los indicadores que requiere el programa social.

Nivel	Indicador de desempeño	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Actividades	Porcentaje de solicitudes dictaminadas	$(\text{Solicitudes dictaminadas favorablemente} / \text{Total de solicitudes que cumplieron con los requisitos}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	$(\text{Total de Cartillas de Servicios Tramitadas} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	27.47%	La entrega de las cartillas de servicios es un elemento complementario que brinda el programa, por lo cual se otorga a las derechohabientes que no la tienen. En este sentido la CDMX tiene una estrategia de entrega de cartillas en Registro Civil.
Actividades	Porcentaje de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna	$(\text{Total de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna exclusiva} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	12.26%	Los datos del indicador reflejan únicamente las pláticas otorgadas en los eventos en los que se entregaron los paquetes de maternidad
Actividades	Porcentaje de consultas médicas otorgadas	$(\text{Número de consultas otorgadas} / \text{Número de consultas programadas}) * 100$	100%	
Actividades	Porcentaje de satisfacción en derechohabientes	$(\text{Derechohabientes encuestados que calificaron el programa como satisfecho y muy satisfecho} / \text{Total de derechohabientes encuestado}) * 100$	0%	El área responsable de la operación del programa trabajo en el instrumento para evaluar la satisfacción de los derechohabientes, sin embargo el Evalúa CDMX contemplo para el ejercicio 2016 una evaluación externa de diseño, la cual incluía entrevistas a los derechohabientes, por tal motivo se decidió esperar los resultados de dicha evaluación para diseñar e instrumentar una entrevista que contemple las sugerencias y recomendaciones hechas por el órgano evaluador.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal e información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Cunas CDMX, 2016.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2016, a nivel de actividades se debe señalar que tres indicadores alcanzaron un desempeño mayor al 90%, mientras que tres indicadores tuvieron un desempeño menor al 28%. A nivel de componente se destaca que el programa alcanzó el 98% de la meta de entrega de cunas, en el caso del indicador de Consultas Médicas de primer nivel se careció de un sistema que recopilara la información por lo que se enfrentó la dificultad de monitorear el componente. El no alcanzar el 100 % de la meta estuvo condicionado al cumplimiento del supuesto de que los derechohabientes no acudieron a recoger su paquete de maternidad. A nivel de Propósito, el indicador alcanzó el 26%, lo anterior como resultado de la entrega de los paquetes de maternidad entre la población objetivo del programa. A nivel de Fin, el indicador tuvo un desempeño del 19.84.

Respecto a la valoración de los indicadores y su incidencia en el desempeño del programa de acuerdo a la información presentada por el programa social se realiza la siguiente valoración.

Tabla 31. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	El DIF CDMX realiza un informe de gestión trimestral; en este informe que integra la Dirección de Planeación se solicita la información de los indicadores de acuerdo a la periodicidad establecida en las ROP.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Parcial	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa el programa generó, recolectó y registró la información relacionada a los indicadores a través de distintas actividades, que son parte de los procedimientos del programa. Sin embargo se identificó que para medir unos de los componentes (C2) y una de las actividades relacionadas a él se careció de la recolección oportuna de información que permitiera un cálculo y monitoreo adecuado.
Se cuentan con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Parcial	El 30% de los indicadores con lo que contaba el programa en 2016 careció de procedimientos estandarizados para generar la información para el cálculo. Respecto al 70% restante se debe señalar que se generan instrumentos estandarizados a través de los cuales se recolecta información en las distintas fases del programa y que permiten realizar un monitoreo adecuado del programa.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Todos los indicadores fueron calculados en la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. Respecto al indicador A.2.3 se careció de una medición debido a que se aprovechó la implementación de la evaluación externa para realizar un instrumento adecuado para el programa y así recuperar las recomendaciones hechas por el Evalúa CDMX.
Los indicadores diseñados en 2016 en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcial	Los indicadores definidos en la MIR en términos generales permitieron realizar el monitoreo del programa. Sin embargo de acuerdo a los resultados presentados en la tabla 33 y por lo señalado por el personal que opera el programa se idéntico un par de indicadores que en la práctica no se pudieron medir debido a la carencia de información que permitiera calcularlo, lo anterior dificultó un monitoreo adecuado en los componente C.2.2 y A.2.3.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Los indicadores para los distintos niveles de la MIR permitieron realizar un monitoreo adecuado del programa y con ello tomar decisiones de instrumentación.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer lo Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

IV.6. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016

Dentro de este apartado, se realiza una justificación integral de los resultados obtenidos en el análisis de los atributos y sus indicadores para cada uno de los procesos. Adicionalmente, se busca mostrar la relación de consistencia entre el proceso analizado, el atributo y los indicadores. A continuación se presenta la matriz de valoración de la operación del programa social:

Tabla 32. Valoración General del Programa

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada	Parcial	Debido a que el programa social es de nueva creación se carece de una estructura propia que opere el programa. El personal que instrumenta el programa social también lleva a cabo la operación del programa Becas Escolares a Niñas y Niños en Condición de Vulnerabilidad Social “Más Becas Mejor Educación”. En este sentido los perfiles del equipo operador se apegan a los perfiles definidos por el programa Becas. Ambos programas se encuentran dentro de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación 2016	Parcial	De acuerdo a la evidencia proporcionada por el programa la operación se realizó conforme a lo señalado en ROP. Sin embargo se identifico un área de oportunidad en lo referente a la instrumentación de las consultas médicas de primer nivel de atención, así como en la generación de la información. Se sugiere que el programa valore la pertinencia de incluir en sus ROP procedimientos claramente definidos con la finalidad de brindar claridad a las personas derechohabientes y a los operadores del programa, asimismo permitirá estandarizar los distintos procesos y fortalecer la operación del programa. En lo referente al proceso de instrumentación y control se identifica en ROP el señalamiento de elaboración de reportes e informes por lo cual se sugiere establecer procesos de control que supervisen todas las fases del programa a fin de obtener resultados satisfactorios en la instrumentación e identificar cuellos de botella en la operación.
Los recursos financieros destinados en 2016 fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social	Si	El manejo de los recursos financieros no dependen directamente del área que opera el programa. Sin embargo se considera que los recursos con lo que contó el área fueron los suficientes para alcanzar las metas establecidas para el ejercicio 2016.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación 2016	Si	Si de acuerdo a los registros de la base de datos del programa el 0.27% de los derechohabientes no cumple con el perfil de ingreso al programa.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada	Parcial	De acuerdo a lo señalado por el programa, el programa requiere ampliar y adecuar las instalaciones de su oficina central ubicada en Tajín No. 965 casi esquina Prolongación Repúblicas, Col. Santa Cruz Atoyac, Del. Benito Juárez, para la operación del programa y atención de las derechohabientes. Se debe señalar que durante la realización de la presente evaluación la oficina antes mencionada se encontraba en un proceso de remodelación.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General	Parcial	Si identifica que el programa cuenta con procesos que son equivalentes para 7 de 8 procesos del modelo general, en este sentido se recomienda valorar la inclusión de un proceso que se vincule con el proceso Incidencias.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social	Si	Existen Reglas de Operación del Programa, así como formatos establecido para el levantamiento de la solicitud y la entrega de la cuna.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social	Si	De acuerdo a lo mencionado por el programa social las reglas de operación son de conocimiento de todo el personal que opera el programa. Para ello se hace un ejercicio de análisis una vez públicas en la Gaceta Oficial. Adicionalmente el programa cuenta con folletos que cuentan con un extracto de las ROP.

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016	Valoración	Justificación
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Parcial	Se identificó que los programas se instrumentan conforme a lo señalado en las Reglas de Operación, asimismo sin embargo algunas de las etapas de los procedimientos están parcialmente estandarizadas, así como parcialmente claras. Se debe señalar que el programa instrumenta formatos pre-establecidos con campos únicos.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado	Parcial	Para el ejercicio 2016 la operación del programa contó con algunos procesos estandarizados, Sin embargo debido a que el programa es de nueva creación la definición de los tiempos de los distintos procesos están en una fase de consolidación.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	Se tiene una adecuada coordinación entre los actores involucrados en la operación del programa. Se debe señalar que la vinculación con las distintas áreas que intervienen en los procesos del programa se realiza a través de oficio por lo cual existe sustento de las acciones llevadas a cabo por cada uno de los actores.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	El programa social cuenta con una MIR la cual brinda información necesaria para cada una de las etapas del MML. Debe señalarse que la MIR tiene seguimiento a través de los distintos informes que integra el DIF CDMX. Sin embargo de acuerdo a los resultados presentados en la tabla 33 y por lo señalado por el personal que opera el programa se idéntico un par de indicadores que en la práctica no se pudieron medir debido a la carencia de información que permitiera calcularlo, lo anterior dificultó un monitoreo adecuado en los componente C.2.2 y A.2.3. Al respecto se sugiere valorar la pertinencia de estos indicadores o establecer procesos claramente definidos para recolectar información útil para su cálculo.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	La evaluación interna y externa sirve de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	El programa cuenta con un buzón de sugerencias en la cual puede depositar sus opiniones acerca de los bienes y servicios a los que son derechohabientes. Asimismo de conformidad con lo señalado por el Evalúa CDMX se realizó el levantamiento de la Línea Base por lo cual se cuenta con instrumentos que buscan conocer la satisfacción de los derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

De acuerdo a los resultados de la valoración general de programa, se obtuvo que el programa cumple en un 57.1% con la totalidad de los aspectos solicitados, y tienen un cumplimiento parcial del 42.9%, mismos que se solventaron en las ROP 2017 del programa social. Se debe señalar que existen condicionantes externas para la consolidación de los aspectos: *El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada, La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.* Lo anterior debido a que estos dependen de los recursos asignados para operación por la Secretaría de Finanzas, por el presupuesto destinado a la compra de equipos o ampliación de instalaciones y a los dictámenes de personal que emite la Coordinación General de Modernización Administrativa; por lo que en el corto plazo se avanzará poco en los apartados señalados.



V. DISEÑO DEL LEVANTAMIENTO DEL LEVANTAMIENTO DE BASE Y DE PANEL DEL PROGRAMA

Para dar cumplimiento a la Evaluación Integral 2016-2018 señalada en los *Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México*, los programas sociales creados en 2016 deben incluir los apartados III. Evaluación del Diseño del Programa Social, y IV. Construcción de la Línea Base del Programa Social, mismos que se presentan en la presente Evaluación Interna.

En el sentido anterior, el DIF CDMX está comprometido a fortalecer y satisfacer las necesidades de asistencia social y prestación de servicios asistenciales, proporcionando soluciones eficientes de gran impacto que beneficien a la población más vulnerable y contribuyan al mejor desarrollo de las familias de la Ciudad de México; bajo esta perspectiva el monitoreo de los programas sociales se convierte en un prioridad. Por lo tanto en la presente evaluación también se incluirán los resultados del levantamiento de la Línea Base planteados en el presente instrumento; información levantada y capturada durante el mes de mayo de 2017.

V.1. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS DE CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO DEL PROGRAMA SOCIAL

La visión del programa es contribuir en la disminución de la tasa de mortalidad en niñas y niños recién nacidos que se encuentren en situación de vulnerabilidad en el Distrito Federal, a través de la transferencia de bienes materiales y servicios; tal como se resume en la matriz de efectos y plazos que se ilustra a continuación:

Tabla 33. Efectos y plazos del programa

Plazos	Periodo	Efectos			
		El problema y/o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Otros
Corto	6 meses a 1 año	Salud - Desarrollo	Las niñas y niños derechohabientes cuentan con elementos para su cuidado y desarrollo integral. Las madres, padre y/o cuidadores de los derechohabientes acceden a información relacionada al cuidado, y desarrollo de las niñas y niños derechohabientes.	El paquete de maternidad y los accesorios que contiene, permiten realizar un ahorro que puede ser destinado a otros aspectos del gasto familiar.	Se mejoran las condiciones para un adecuado desarrollo infantil.



Plazos	Periodo	Efectos			
		El problema y/o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Otros
Mediano	1 año a 3 años	Salud - Desarrollo	Se posiciona dentro de las prácticas de cuidado infantil la importancia de la lactancia materna exclusiva. Se posiciona en las prácticas de crianza de las madres, padres, y/o cuidadores de los derechohabientes información relevante para el desarrollo de las niñas y niños derechohabientes.	Se disminuyen los factores de riesgo que pueden representar costos no contemplados dentro de la economía familiar.	Se consolidan las condiciones para un adecuado desarrollo infantil.
Largo	Más de 3 años	Salud - Desarrollo	Se contribuye a la disminución de la tasa de mortalidad infantil en la CDMX. Se contribuye a garantizar el derecho a la salud.	Se disminuyen los factores de riesgo que pueden representar costos no contemplados dentro de la economía familiar.	Se contribuye en el desarrollo integral de las niñas y niños derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la GOCDMX. No. 52, 18 de abril de 2016.

V.2. DISEÑO METODOLÓGICO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE Y DEL PANEL DEL PROGRAMA SOCIAL

DE LA LÍNEA BASE

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 442 encuestas en línea, a través de la página de internet del DIF-CDMX, a tutores de los derechohabientes del programa social, mediante un cuestionario en el cual se establecieron categorías de análisis como: desempeño del programa, efectos del programa, expectativas de los derechohabientes y cohesión social. Esto con la finalidad de obtener la percepción de los derechohabientes sobre la eficiencia y calidad del proceso y componentes que entrega el programa social.

La encuesta en línea se sustenta en los siguientes aspectos:

- **Aplicabilidad.** Una muestra de 442 derechohabientes representa menos costos operativos al momento de la instrumentación. Por otro lado población cuenta con las condiciones para ser encuestadas (saben leer, escribir y pueden ser contactados a través de distintos medios). En lo referente a las preguntas están se categorizaron en conjuntos para facilitar la captura de la información y disminuir el tiempo de aplicación del instrumento.
- **Capacidad de instrumentación.** La encuesta se realizó a través de 20 personas adscritas a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, se utilizaron los recursos materiales de dicha subdirección (equipos telefónicos y computadoras personales). El levantamiento y la captura se realizó sin ningún contratiempo.
- **Calidad Intrínseca.** El cuestionario contó con opciones múltiples y validaciones que aumentaron la calidad de la información recopilada. Las respuestas pueden ser



- cuantificables y estandarizarse dentro de distintas categorías, lo cual facilita el análisis.
- Relevancia y Validez. La encuesta fue valorada por el área responsable del programa, a partir de pruebas pilotos, para corroborar si los reactivos estimulan información exacta y relevante; por lo que, la selección de los mismos aportan información de utilidad para el análisis, en sus tres tipos: de contenido, de criterio y de constructo.
 - Fiabilidad. La encuesta es confiable porque su aplicación repetida resulta en datos consistentes, considerando que sus mediciones no varían significativamente, en el tiempo ni por la aplicación de diferentes personas. Este análisis aplica para los reactivos con escala nominal (respuesta dicotómica y politómica) y escala ordinal (escala de Likert).
 - Disponibilidad de tiempo. El instrumento de aplicación permaneció en la plataforma del DIF-CDMX con acceso durante las 24 horas del día, desde cualquier computadora con internet, de acuerdo a los tiempos establecidos por el equipo de campo y de los derechohabientes.
 - Costos. La técnica representó el medio más económico desde el punto de vista operativo (recursos materiales, financieros, humanos y tiempo destinado a tal actividad).

Para la selección de la muestra se utilizó la metodología del muestreo aleatorio simple, en la cual todos los elementos de la población tienen la misma probabilidad de ser escogidos, con ello se garantiza que en la muestra estén presentes las principales características de la población, y con ello evitar que la muestra se encuentre sesgada.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{e^2(N-1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$

Donde:

n= tamaño de la muestra

N = Total de la población en estudio

Z_{α} = nivel de confianza de la muestra

p = proporción esperada

q = 1-p

e = precisión o error

La población objetivo de la encuesta son futuras madres que se encuentren en la semana 22 de embarazo y madres con bebés de hasta dos meses de nacido, residentes en el Distrito Federal, que ya recibieron la Cuna CDMX (madres, padres y/o tutores).

Para la encuesta de la línea base, el intervalo de confianza es del 95 % valor de $Z_{\alpha}=1.96$, error máximo de 5 % y la población beneficiaria de 4,339 con periodo de ingreso al programa social de enero a marzo de 2016. Con lo cual se obtuvo que la muestra es de 442 derechohabientes.

Una vez aplicado el muestreo y con el objeto de que en la muestra esté representado cada estrato en la proporción que le corresponda; se realizó una afijación proporcional de la muestra, es decir, la asignación del tamaño muestral entre los distintos estratos que en este caso fueron el sexo y delegaciones. El método de afijación asignó pesos específicos según el porcentaje de cobertura de la población derechohabiente, es decir, fue distribuida la cantidad de encuestas a levantar según el número de derechohabientes atendidos por el programa.

Previo al levantamiento de la información, se realizó la prueba piloto del instrumento para corroborar y medir las capacidades de recolección de la información por la cual fue diseñado. Adicionalmente, se midió las capacidades del equipo de campo para comprender correctamente los objetivos del instrumento en su conjunto de cada uno de los reactivos que lo componen.

Con la información recolectada a partir de la prueba piloto se realizó una valoración de los instrumentos que gira en torno a la posibilidad de haber generado una herramienta de recolección de información que garantice recabar la información con las restricciones de costos y tiempos para su aplicación, mismas que han descrito con anterioridad.

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de la información se muestran a continuación:

Tabla 34. Actividades de trabajo en campo

Actividades	Periodo	Descripción
Elaboración y revisión de instrumentos de recolección de datos	6 al 21 de marzo	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances y contenidos de los instrumentos de recolección de la información
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia de los instrumentos	28 de marzo al 6 de abril	Medir la eficiencia de las entrevistas y de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	19 al 21 de abril	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta	24 de abril al 5 de mayo	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizaron los equipos de campo por Centros de Desarrollo Comunitario DIF-CDMX
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 al 22 de mayo	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xls”.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Finalmente, se señala que el instrumento de aplicación presentó modificaciones en su diseño, agregando la categoría de análisis Cohesión Social con tres reactivos, para con ello, contar con preguntas en al menos en las siete categorías señaladas en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Asimismo, se modificó la fecha de aplicación del instrumento por los criterios de permanencia de los derechohabientes en el programa social, ajustándolo a la entrada en vigor de las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del DIF-CDMX para el Ejercicio 2017, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el 31 de enero de 2017.

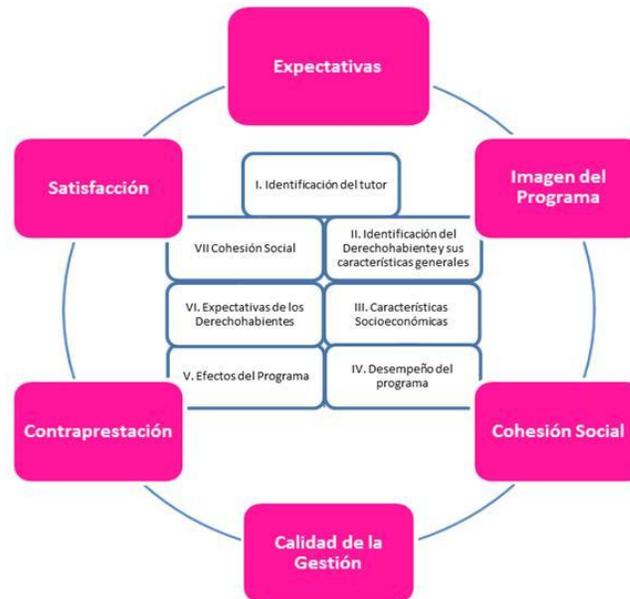


MUESTRA DEL LEVANTAMIENTO DEL PANEL

El levantamiento de panel es un seguimiento al levantamiento inicial realizado en 2016, planteado como línea base, es decir, se buscará aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, aun cuando ya no se encuentre activa en el programa social.

De acuerdo al problemática, objetivos y efectos a corto, mediano y largo plazo, las categorías de análisis que se utilizaron tanto para el levantamiento de la Línea Base como para el panel son: I. Identificación del tutor, II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales, III. Características Socioeconómicas, IV. Desempeño del Programa, V. Efectos del Programa, VI. Expectativas de los Derechohabientes y VII Cohesión Social. Se debe señalar que para el diseño de las preguntas del instrumento aplicado se consideró las categorías sugeridas en los *Lineamiento* (Ver Gráfico 3))

Gráfico 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Cunas CDMX



Fuente: Elaboración propia, con base en el instrumento aplicado para el programa Cunas CDMX

Tabla 35. Población Objetivo del Panel

Poblaciones	Número de Personas
Población beneficiaria que participó en el levantamiento de la Línea Base	442
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 (A)	442
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encuentra activa en el programa en 2017, pero puede ser localizada para el levantamiento de panel (B)	0
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	442

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017

En el apartado V.4. Método de Aplicación del Instrumento (pág.69) se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel.

V.3. DISEÑO DEL INSTRUMENTO PARA LA CONSTRUCCIÓN DE LA LÍNEA BASE Y DEL PANEL

Las categorías que se eligieron para la realización de la encuesta se relacionan con la problemática que atiende el programa, los efectos a corto, mediano y largo plazo que se encuentran definidos en la presente evaluación. Asimismo se retomaron las categorías sugeridas por el Evalúa CDMX con el objetivo de tener un instrumento que permitiera tener una imagen general del programa e identificar los aspectos de interés para el Evalúa CDMX.

A partir de lo señalado anteriormente se busca identificar los resultados de la entrega de la Cuna CDMX, así como de los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles, así como su incidencia en la consecución del objetivo general (mejorar las condiciones que limitan el desarrollo integral)¹⁵, y objetivos secundario que el programa se plantea a mediano plazo (fomentar la lactancia materna exclusiva); asimismo se busca identificar los beneficios económicos que otorgan el paquete de maternidad, la calidad de operación y gestión del programa y el perfil de los derechohabiente.

La encuesta consistió de 49 preguntas en total, distribuidas en categorías de análisis y reactivos como se muestran en el siguiente cuadro:

Tabla 36. Categorías de Análisis en el Instrumento

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
I. Identificación del Tutor	Este apartado obtiene información sobre el tutor(a) relacionada con sus características generales, como son: edad, escolaridad, empleo, servicios médicos, medio de transporte, entre otro; con estas preguntas se busca identificar el perfil de ingreso al programa, así como posibles características que inciden en el desempeño del programa	Preguntas de la 1.1 a la 1.9 (págs. 101-103 del Informe Final de Evaluación)
II. Identificación del Derechohabiente y sus Características Generales	Se obtienen variables relacionadas con el perfil del derechohabiente y sus características generales	Preguntas de la 2.1 a la 2.3 (págs. 103-104 del Informe Final de Evaluación)
III. Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida, como son: características de la vivienda, ingreso familiar, bienes y servicios, gasto y apoyos gubernamentales.	Preguntas de la 3.1 a la 3.7 (págs. 104-105 del Informe Final de Evaluación)
IV. Desempeño del Programa	Como parte de la Evaluación Integral 2016-2018 se requiere de información relaciona a distintos aspectos que busca calificar el desempeño del programa. En este apartado se diseñaron preguntas que busca identificar y calificar los distintos aspectos de la operación, la cual abarca desde la difusión hasta la entrega y calidad de los beneficios; las preguntas en este apartado se alinean a las categorías Imagen del Programa, Calidad de la Gestión, Calidad del Beneficio, Contraprestación y adicionalmente se incluyen algunas preguntas relacionadas con la Satisfacción. Las categorías señaladas anteriormente corresponden a la <i>Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales</i> , utilizado por el Evalúa CDMX en los lineamientos	Preguntas de la 4.1 a la 4.11 (págs. 105-108 del Informe Final de Evaluación)

¹⁵ En las ROP 2017. El objetivo general está definido de la siguiente manera: Otorgar a aproximadamente 11,000 niñas y niños de hasta los dos meses de edad, residentes de la Ciudad de México y que vivan preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS), un paquete de maternidad "Cunas CDMX", así como el acceso a servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles, para mejorar las condiciones que limitan el desarrollo integral desde el nacimiento.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento
V. Efectos del Programa	En este apartado se busca recuperar información para realizar un análisis de los efectos que ha tenido el programa social, respecto a los objetivos generales y específicos. Las preguntas se apegan a las categorías Calidad del Beneficio y Satisfacción.	Preguntas de la 5.1 a la 5.3 (págs. 108-109 del Informe Final de Evaluación)
VI. Expectativas de los Derechohabientes	Las preguntas en este apartado recuperan información relacionada a las expectativas de los derechohabientes respecto a los bienes y servicios a los que tienen derecho, asimismo se busca una retroalimentación por parte de los encuestados con la finalidad de mejorar la calidad de la Gestión, la Calidad del Beneficio y las Contraprestaciones que contempla el programa.	Preguntas de la 6.1 a la 6.5 (págs. 109-110 del Informe Final de Evaluación)
VII Cohesión Social	Los programas sociales que instrumenta el DIF CDMX tienen un enfoque de derechos, por lo cual es necesario identificar la incidencia que tienen el programa en la participación e integración de los derechohabiente en el contexto social en el que se desarrollan (familia y comunidad) para lograr Cohesión Social.	Preguntas de la 7.1 a la 7.3 (págs. 110-111 del Informe Final de Evaluación)

Fuente: Elaborado con base en información del DIF-CDMX. Dirección de Planeación.

V.4. MÉTODO DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

Población atendida por el programa en 2016

De acuerdo con los datos del padrón del programa al cierre de 2016 la distribución de los tutores de los derechohabientes era la siguiente:

Tabla 37. Derechohabiente por sexo 2016

Sexo	Número	Porcentaje
Masculino	11	0.1%
Femenino	8,612	99.9%
Total	8,623	100%

Fuente. Elaboración propia. Con base en el padrón de derechohabientes del programa, diciembre 2016.

Tabla 38. Derechohabientes por delegación 2016

Delegación	Masculino	Porcentaje Delegación	Femenino	Porcentaje Delegación	Total
Álvaro Obregón	0	0.0%	618	7.2%	618
Azcapotzalco	0	0.0%	199	2.3%	199
Benito Juárez	0	0.0%	59	0.7%	59
Coyoacán	1	0.0%	669	7.8%	670
Cuajimalpa	0	0.0%	186	2.2%	186
Cuauhtémoc	0	0.0%	322	3.7%	322
Gustavo A Madero	5	0.1%	1375	15.9%	1380
Iztacalco	0	0.0%	562	6.5%	562
Iztapalapa	2	0.0%	2581	29.9%	2583
Magdalena Contreras	0	0.0%	98	1.1%	98
Miguel Hidalgo	0	0.0%	108	1.3%	108
Milpa Alta	0	0.0%	167	1.9%	167



Delegación	Masculino	Porcentaje Delegación	Femenino	Porcentaje Delegación	Total
Tláhuac	0	0.0%	378	4.4%	378
Tlalpan	1	0.0%	431	5.0%	432
Venustiano Carranza	0	0.0%	588	6.8%	588
Xochimilco	0	0.0%	242	2.8%	242
ND	2	0.0%	29	0.3%	31
Total	11	0.1%	8612	99.9%	8623

Fuente. Elaboración propia. Con base en el padrón de derechohabientes del programa, diciembre 2016.

De acuerdo con los datos del padrón del programa durante los primeros meses de 2017 la distribución de los derechohabientes era la siguiente:

Tabla 39. Derechohabiente por sexo 2017

Sexo	Número	Porcentaje
Masculino	0	0%
Femenino	4,339	100%
Total	4,339	100%

Fuente. Elaboración propia. Con base en el padrón de derechohabientes del programa, marzo 2017.

Tabla 40. Derechohabientes por delegación 2017

Delegación	Femenino	Porcentaje Delegación	Total
Álvaro Obregón	513	11.8%	513
Azcapotzalco	122	2.8%	122
Benito Juárez	39	0.9%	39
Coyoacán	255	5.9%	255
Cuajimalpa	91	2.1%	91
Cuauhtémoc	151	3.5%	151
Gustavo A Madero	663	15.3%	663
Iztacalco	266	6.1%	266
Iztapalapa	1,137	26.2%	1,137
Magdalena Contreras	63	1.5%	63
Miguel Hidalgo	56	1.3%	56
Milpa Alta	267	6.2%	267
Tláhuac	234	5.4%	234
Tlalpan	202	4.7%	202
Venustiano Carranza	145	3.3%	145
Xochimilco	135	3.1%	135
TOTAL	4,339	100.0%	4,339

Fuente. Elaboración propia. Con base en el padrón de derechohabientes del programa, marzo 2017.

V.5. MUESTRA DEL LEVANTAMIENTO DE PANEL

La realización del panel es el seguimiento al levantamiento inicial realizado durante 2017, planteado como Línea Base; es decir se buscará aplicar el mismo instrumento diseñado a la mayor cantidad posible de la población beneficiaria a la que se le aplicó en el mes de mayo.

Debido a que el levantamiento se realizó a derechohabientes que ingresaron durante 2017 todos se encuentran activos, por lo que sería la población objetivo del panel.

Respecto a las características de los tutores se puede señalar que el 98% son mujeres, mientras que el 75% de los padres se encuentran en un rango que oscila los 20 y 34 años de edad. (Ver Tabla 41. Distribución de los tutores según edad Tabla 41)

Tabla 41. Distribución de los tutores según edad

Rango de edad	Hombre	Mujer	Total
15-19	0%	8%	8%
20-24	0%	26%	27%
25-29	1%	26%	26%
30-34	1%	21%	21%
35-39	0%	11%	11%
40-44	0%	4%	4%
45-49	0%	1%	1%
Más de 50	0%	1%	1%
Total	2%	98%	100%

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

De acuerdo a los datos obtenidos en el levantamiento de la Línea Base el 48% de los derechohabientes viven en colonias con Índice de Desarrollo Social muy bajo, y bajo); el 50% se ubica dentro de un IDS Medio; y sólo el 2% reside en unidades territoriales con un IDS alto.¹⁶ Respecto a su ubicación territorial tres delegaciones (Álvaro Obregón, Gustavo A. Madero e Iztapalapa) concentran el 51% de los beneficiarios, en las restantes trece delegaciones habita el 49% de los derechohabientes (ver Tabla 42).

Tabla 42. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación

Delegación	Masculino	Femenino	Porcentaje Delegación
Álvaro Obregón	0%	11%	11.3%
Azcapotzalco	0%	3%	2.9%
Benito Juárez	0%	1%	0.9%
Coyoacán	0%	7%	6.6%
Cuajimalpa	0%	2%	2.0%
Cuauhtémoc	0%	5%	5.0%

¹⁶ Para realizar el cálculo se utilizaron los datos referente a la delegación de residencia de los derechohabientes contenidos en la Línea Base y el documento *Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015*, publicado por Evalua CDMX, 2016.

Delegación	Masculino	Femenino	Porcentaje Delegación
Gustavo A Madero	0%	14%	14.7%
Iztacalco	0%	6%	5.9%
Iztapalapa	0%	25%	25.1%
Magdalena Contreras	0%	1%	1.4%
Miguel Hidalgo	0%	1%	1.1%
Milpa Alta	0%	6%	6.8%
Tláhuac	0%	5%	5.2%
Tlalpan	0%	4%	4.3%
Venustiano Carranza	0%	3%	3.2%
Xochimilco	0%	3%	3.6%
TOTAL	2%	98%	100%

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

En lo referente a los derechohabientes el 100% de los tutores refieren que el 100% recibió la cuna, y de estos el 88% considera que la recibió puntualmente. Respecto a la entrega de servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles (consultas médicas de primer nivel, pláticas de promoción a la salud o folletos informativos para atender a las niñas y niños), más del 46% de los derechohabientes encuestados recibió el componente; mientras que la cartilla de servicios fue recibida por el 38 % de los derechohabientes encuestados.

En lo que se refiere a la escolaridad de los derechohabientes el 9.28% tiene estudios de nivel superior, el 45.92 % tiene estudios de nivel medio superior, el 44.57% cuenta con instrucción básica, mientras que el 0.23% no cuenta con ningún tipo de educación.

En relación al estado civil el 69.46% de los encuestados se encuentra casado o en unión libre, lo cual supone que cohabitan con alguna pareja. Mientras el 30.54% se respondieron que se encontraban solteras, separadas, viudas o era madre sola.

Adecuaciones al Instrumento que se aplicará en el Panel

Con la finalidad de contar con los reactivos suficientes para la evaluación de satisfacción y cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar de la población, como resultado de la intervención, se tendrán los siguientes reactivos adicionales:

Tabla 43. Reactivos adicionales a incluir en el levantamiento de Panel

Categoría	Reactivos Adicionales en el Instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Imagen del Programa	¿Cómo calificaría la claridad de la información de los medios sobre los cuales se enteró?	Se busca valorar la claridad de la información brindada por las áreas de atención ciudadana del programa
	¿Cómo califica las acciones del DIF CDMX?	Se busca valorar la gestión del DIF CDMX y las acciones que instrumenta



Categoría	Reactivos Adicionales en el Instrumento 2017	Justificación de su inclusión
Contraprestación	¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.	En el instrumento realizado en mayo de 2017 se carece de alguna pregunta que mida la dimensión contraprestación sugerida por el Evalúa CDMX.

Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

V.6. CRONOGRAMA DE APLICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Las actividades para el trabajo de campo de levantamiento de panel del programa social se describen a continuación:

Tabla 44. Actividades de trabajo de campo para el levantamiento de panel

Actividades	Periodo	Descripción
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	8 al 12 de enero de 2018	Reuniones de trabajo con el objetivo de definir los alcances del instrumento de recolección de la información y método de aplicación
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	16 al 21 de enero de 2018	Medir la eficiencia de los cuestionarios en una muestra no representativa
Capacitación del personal para el trabajo de campo	15 de enero de 2018	Conformación del equipo de campo y capacitación para asesorar al derechohabiente en la aplicación de la encuesta
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	6 al 24 de febrero de 2018	De acuerdo a la distribución de la muestra, se organizarán los equipos de campo por Dirección Ejecutiva responsable del programa
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	1 al 15 de marzo de 2018	Codificación de la información mediante metodologías e instrumentos informáticos; asimismo, el procesamiento de la información en bases de datos electrónicas en formato “.csv” y “.xlsx”.

Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 45. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

N°	Fase de Aplicación	Periodo de análisis
1	Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	5 días
2	Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento	7 días
3	Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 días
4	Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel	19 días
5	Captura del levantamiento y preparación de bases de datos	15 días
Total		47 días

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación.

Tabla 46. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

Actividad a Realizar	8-nov	16-enero	15-enero	6-febrero	1-marzo
Revisión y sistematización del instrumento de recolección de datos	5				
Realización de una prueba piloto para evaluar la eficiencia del instrumento		7			
Capacitación del personal para el trabajo de campo		1			
Levantamiento de la encuesta de levantamiento de panel				19	
Captura del levantamiento y preparación de bases de datos					15

Fuente: Elaboración propia con base en información de la Dirección de Planeación



VI. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación de satisfacción nos permitirá determinar la medida de satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con la tutoría de derechos en el otorgamiento de los bienes y/o servicios establecidos en el programa social, y en un momento dado tomar las decisiones pertinentes de acuerdo a los resultados obtenidos.

La encuesta del Programa Cunas CDMX se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas de los derechohabientes sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 442 tutores de los derechohabientes, de los cuales 98 % son mujeres y 2 % hombres.

Entre los encuestados, el 11.78% tiene un ingreso menos de un salario mínimo mensual, 49.10 % entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales y el 39.14% tiene un ingreso superior a los dos salarios mínimos. El promedio de personas por hogar es de 4.7 personas. Del total, el 25.79% habita en casa propia y el 74.21% en casa rentada, prestada o familiar. De los tutores encuestados el 0.9% señaló que el derechohabiente contaba con alguna discapacidad.

Para el desarrollo del presente apartado se retomaron los resultados arrojados por el levantamiento de la Línea Base, las preguntas realizadas se agruparon en una tabla de contingencias que se presentan a continuación tomando con referente las categorías de Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales propuesto por el Evalúa CDMX

Los principales resultados arrojados por la encuesta son:

Tabla 47. Análisis evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Expectativas	Grado que cubriría sus necesidades individuales, familiares y colectivas. Grado o ponderación antes de recibir del beneficio. Seguridad que se crea al esperar recibir el apoyo.	5.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Considera que existe una mejora en las condiciones para un desarrollo integral? 5.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora? 5.3. Si no hubiera recibido los beneficios del programa, ¿cómo considera que serían las condiciones para el desarrollo integral de la niña o niño? 6.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo que brinda	De acuerdo a los datos obtenidos en el levantamiento de la Línea base el 89% de los encuestados estuvo de acuerdo en que existe una mejoría en las condiciones para un desarrollo integral, principalmente en las siguientes áreas (58.60%: artículos para el cuidado infantil, espacio seguro e información para el desarrollo integral.	El componente principal del programa es la Cunas CDMX el cual cuenta con un paquete de maternidad con artículos para los cuidados de los recién nacidos, información relativa a los cuidados del recién nacido y aspectos a cuidar durante los primeros años de vida del o la derechohabiente. Estos elementos influyen en las condiciones de desarrollo del o la derechohabiente, por lo



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
		<p>el programa, las condiciones para el desarrollo del derechohabiente serían peores?</p> <p>6.3. ¿Qué espera de los servicios que brinda el programa?</p>		que se considera existe consistencia entre los objetivos del programa y las expectativas de los tutores.
Imagen del Programa	<p>Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de experiencias previas de otras personas)</p> <p>Información acerca de la institución que otorga el apoyo</p> <p>Identificación de la persona beneficiaria del programa (conocimiento del programa)</p> <p>Funcionamiento del programa</p> <p>Grado o nivel de conocimiento del motivo por el que recibe el apoyo</p> <p>Conocimiento de los derechos y obligaciones</p>	<p>4.1. ¿Cómo se enteró del programa?</p> <p>4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el paquete de maternidad Cunas CDMX?</p> <p>4.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades del Derechohabiente?</p>	<p>El 40.72 % de los encuestados respondieron que se enteraron del programa a través de los distintos medios de comunicación de impulsados por el gobierno de la CDMX, mientras que el 58.14% se enteraron a través de los familiares o conocidos. El 71.72% mencionó que solicito ingresar al programa porque contribuye a la economía de la familia, mientras que solo el 9.05% de las derechohabientes entre sus respuestas mencionaran que era su derecho.</p>	<p>De acuerdo a la información del programa la difusión se ha realizado a través de los distintos canales de difusión institucional que se tienen, los cuales enfrentan un reto para llegar a la población objetivo del programa. En este sentido existe un área de oportunidad fortalecer los canales de difusión entre la población objetivo.</p> <p>En lo que se refiere a las causas por las que el derechohabiente solicitó su ingreso al programa se observa un área de oportunidad respecto a la estrategia de difusión del programa como un medio para cristalizar el ejercicio de derechos.</p>
Cohesión Social	<p>Cohesión familiar</p> <p>Participación en actividades comunitarias diferentes a las del programa social</p> <p>Ponderación de la persona beneficiaria respecto a la cohesión social de su comunidad tras haber recibido el apoyo.</p>	<p>7.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar las relaciones en su familia?</p> <p>7.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?</p> <p>7.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?</p>	<p>El 82.58% de las derechohabientes respondieron que derivado de la experiencia que han tenido en el programa existe una probabilidad de que participen en actividades para la mejora de su comunidad; de estos tutores el 75% respondió que las relaciones en su familia ha mejorado o mejorado considerablemente.</p>	<p>De acuerdo a las actividades que instrumenta el programa, como el diseño de la imagen que va impresa en la cuna, o los concursos de body paint realizado con las madres de los futuros derechohabientes se ha generado cohesión en torno a la comunidad.</p> <p>Lo anterior significa que el programa contribuye a fortalecer la cohesión familiar (apego) y la participación comunitaria como un elemento de ciudadanía activa.</p>
Calidad de la Gestión	<p>Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa.</p> <p>Tiempo de respuesta.</p> <p>Asignación de beneficios con</p>	<p>4.10. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del programa?</p> <p>4.11. ¿Considera que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados?</p> <p>4.5. ¿Considera que el</p>	<p>El 98.99% de los encuestados respondieron el trato del personal de atención fue bueno o muy bueno; el 90.72% estuvo de acuerdo con que los requisitos y</p>	<p>El programa para el ejercicio 2017 ha mejorado la instrumentación de los procesos del programa, a través de la sistematización de las distintas etapas. Lo</p>



Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
	<p>oportunidad.</p> <p>Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa.</p> <p>Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias</p> <p>Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia</p>	<p>Derechohabiente recibió puntualmente el paquete de maternidad Cuna CDMX?</p> <p>4.6. ¿El Derechohabiente recibió la cartilla de servicios de 0 a 6?"</p> <p>4.7. ¿El Derechohabiente ha recibido servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles (consultas médicas de primer nivel, pláticas de promoción a la salud o folletos informativos para atender a las niñas y niños)?"</p> <p>4.9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?"</p> <p>6.2. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del programa? (Puede seleccionar más de uno).</p> <p>6.4. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?</p>	<p>procedimientos para acceder al programa son los adecuados; mientras que el 87.33% consideró que recibió puntualmente el paquete de maternidad. En relación al desempeño del programa 93.21% se encontró satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa.</p>	<p>anterior implicó un trabajo de planeación y de reestructuración de los procesos y procedimientos para la instrumentación del programa. Si bien es un periodo de tres meses en los cuales se evalúa la gestión del programa, se identifican las áreas de oportunidad para consolidar los procedimientos del programa.</p>
Calidad del Beneficio	<p>Evaluación de las características del beneficio.</p> <p>Grado o ponderación después de la entrega del beneficio.</p> <p>Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.</p>	<p>4.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades del Derechohabiente?</p> <p>4.4. ¿Cuál es la razón por la que los artículos del paquete Cunas CDMX no son suficientes para cubrir las necesidades del Derechohabiente?</p>	<p>El 83.48% de los derechohabientes consideraron que los artículos que incluye el paquete son los necesarios para cubrir las necesidades de los derechohabiente; el restante 16.52% contestó que el periodo que cubren los artículos del paquete es corto; hacen faltan artículos de primera necesidad; y la ropa es pequeña y no le queda a mi bebe.</p>	<p>Los artículos que considera el paquete de maternidad son los adecuados para el uso de los derechohabientes, motivo por el cual representan un ahorro en la economía de las familias derechohabientes. Por otro lado es importante mencionar que de acuerdo a lo señalado por los operadores del programa existió una coordinación con UNICEF para la definición de los artículos del programa, el cual explica parte de la calificación del programa.</p>
Contraprestación	<p>Tipo de compromiso adquirido</p> <p>Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa</p> <p>Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades del programa, etc.)</p>	No aplica	No aplica	No aplica

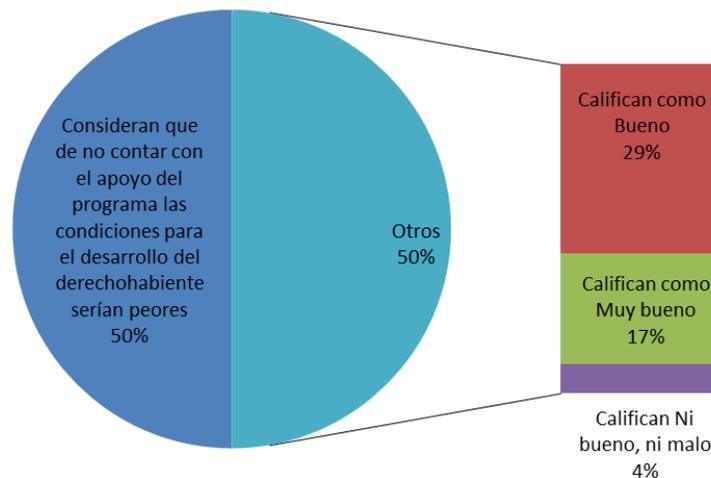


Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Instrumento 2016	Resultados	Interpretación
Satisfacción	Opinión del beneficiario sobre el programa implementado por el gobierno para abatir su condición de pobreza. Confirmación o invalidación de la expectativa generada por el beneficiario.	4.8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles (consultas médicas de primer nivel, pláticas de promoción a la salud o folletos informativos para atender a las niñas y niños)? 4.9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa? 6.5. En general como califica al programa"	En relación al desempeño del programa 93.21% se encontró satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa. El 94% otorgo una calificación positiva al programa (bueno o muy bueno). En referencia al desempeño del componente servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles, el 95.05% de las personas que los recibieron contestaron que estaban satisfechos o muy satisfechos con el programa.	Debido a que los artículos que entrega el programa se consideran los adecuadas, la satisfacción que expresan los derechohabientes es positivo, lo anterior puede interpretarse como un refrendo a las acciones del programa.

Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

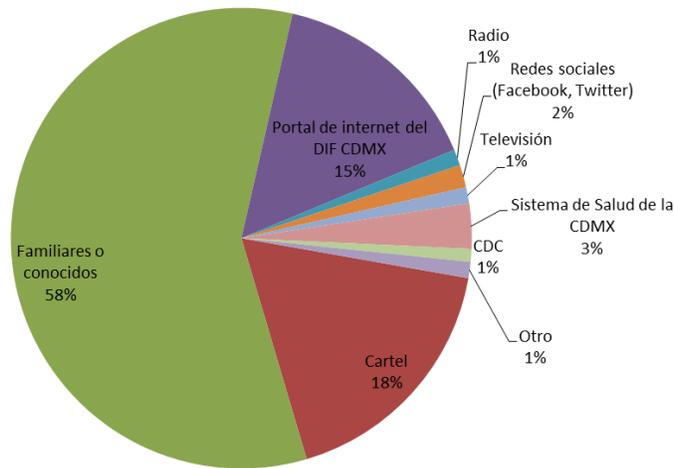
Se debe señalar que de los tutores encuestados el 50% consideró que de no contar con el apoyo que brinda el programa, las condiciones para el desarrollo del derechohabiente serían peores, sin embargo de los que no tuvieron esta opinión destaca el hecho el 91% (el 45.48% del total de los encuestados) calificaron al programa como Bueno o Muy bueno. En este sentido es importante señalar que para la mitad de los derechohabientes, si bien la ausencia de la cuna no implicaría empeorar las condiciones de los derechohabientes, si reconocen los beneficios y desempeño del programa.

Gráfico 3. Mejora de las condiciones, desempeño del programa



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

Gráfico 4. Medios de difusión del programa



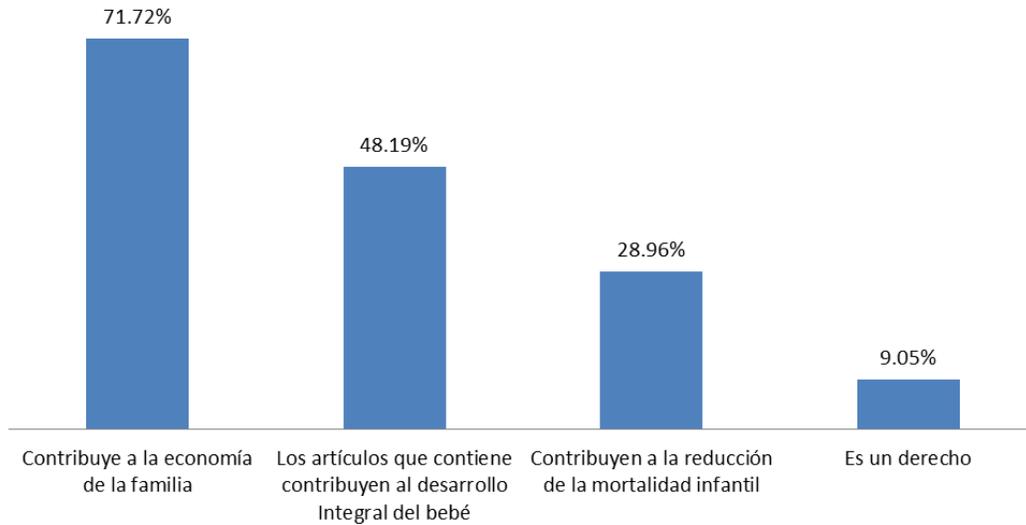
Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

De acuerdo a lo observado en el gráfico 5 el 58% de los derechohabientes se enteraron del programa a través de familiares o conocidos, respecto al restante 42% se observa un desempeño variados de los distintos medios de difusión presentados. Esta información nos permite observar que la mejor estrategia en la difusión de boca en boca, por lo cual el programa deberá ajustar la táctica de difusión del programa, y utilizar los 56 CDC con los que cuenta en el DIF CDMX en territorio para lograr la difusión alcance a la población objetivo del programa.

Entre las respuestas que dieron los derechohabientes del o los motivos por los cuales solicitaron el ingreso al programa destacan: la *contribución a la economía de la familia*, y que los *artículos contribuyen al desarrollo integral del bebé*. Se observa que el menor porcentaje lo registro es *un derecho*. Con base en lo anterior puede analizarse que si bien el programa contribuye de manera inmediata a necesidades de primera necesidad, los tutores de los derechohabientes no relacionan los beneficios del programa a una acción que cristaliza o contribuye al ejercicio de derechos. En este sentido se debe recuperar el diseño con enfoque de derechos que tiene el programa desde sus ROP, y con base en ello crear una estrategia de difusión para posicionar el ejercicio del derecho como parte inherente del ingreso al programa.



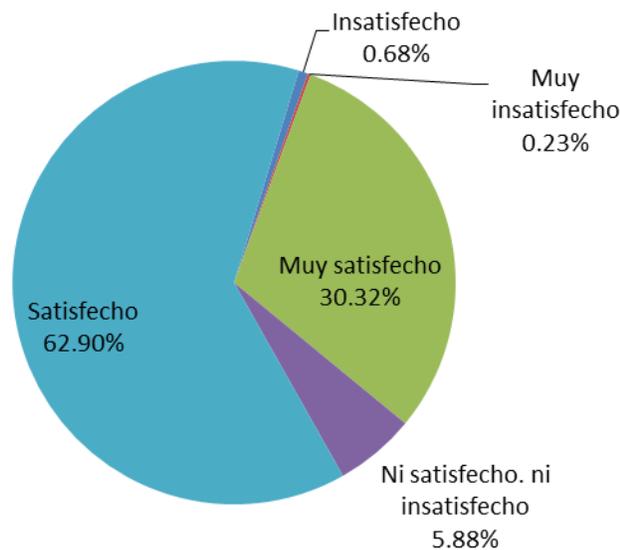
Gráfico 5. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa¹⁷



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

En relación a la satisfacción de los derechohabientes se observa que el 93.21% de los derechohabientes están satisfechos con el desempeño del programa.

Gráfico 6. Satisfacción de los derechohabientes del programa



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

¹⁷ La suma de los porcentajes no tienen como resultado 100%, lo anterior debido a que los derechohabientes podían contestar más de una de las opciones.

VII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

A partir de la información descrita en los apartados anteriores presentamos las siguientes conclusiones y recomendaciones:

VII.1.MATRIZ FODA

En este apartado se realiza el análisis de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el programa social para su diseño, operación y de los resultados obtenidos.

Tabla 48. Matriz FODA

	Positivo	Negativo
	Fortalezas	Debilidades
Interno	<p>F1. El programa tiene un diseño apegado a las normas aplicables en materia de Desarrollo Social en la Ciudad de México.</p> <p>F2. El diseño del programa (fin, propósito y componentes) está enfocado al cumplimiento de los derechos "Salud y Desarrollo".</p> <p>F3. El programa cuenta con el sustento normativo adecuado que establece la relación del propósito con los objetivos del Programa General de Desarrollo del D.F. y Programa Sectorial de Salud 2013-2018.</p> <p>F4. El diseño del programa responde a la Metodología del Marco Lógico y recupera las recomendaciones de instancias como UNICEF.</p> <p>F5. El programa tiene congruencia con las características de un Programa Social.</p> <p>F6. El programa cuenta con procedimientos equivalentes a todos los Procesos del Modelo General de Procesos de un Programa Social.</p> <p>F7. El 78% del personal que opera el programa cuenta con un mínimo de 2 años de experiencia en la operación de programas sociales.</p> <p>F8. Durante el primer año de operación el programa logró una congruencia entre lo señalado en ROP y lo realizado en la práctica.</p> <p>F9. El 83.48% de los derechohabientes consideraron que los artículos que incluye el paquete son los necesarios para cubrir las necesidades de los derechohabiente.</p> <p>F10. De acuerdo a los derechohabientes más del 90% está satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa.</p>	<p>D1. Existen áreas de mejora de las Reglas de Operación en relación a los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX para la elaboración de reglas de operación 2017.</p> <p>D2. Diagnóstico insuficiente para la definición del problema y poblaciones de atención.</p> <p>D3. Se observa algunas inconsistencias en la Marco Lógico, por lo que se sugiere revisar la lógica vertical y horizontal para consolidar el diseño del programa.</p> <p>D4. La población potencial y objetivo debe actualizarse cada ejercicio con información desfasada¹⁸.</p> <p>D5. La Matriz de Indicadores tiene aspectos de mejora, en lo que se refiere a los supuestos, medios de verificación y en algunos casos áreas de mejora para algunos indicadores. Asimismo existe un desempeño menor al 50% en algunos indicadores</p> <p>D6. La operación del programa es realiza de forma conjunta con la operación del Programa Becas Escolares y por el mismo personal, por lo que no se cuenta con un personal que opere de manera exclusiva las actividades de Cunas CDMX.</p> <p>D7. Existen procedimientos que tienen una claridad y estandarización parcial.</p> <p>D8. Se tiene una identificación parcial de infraestructura, los recursos financieros destinados a la operación de los distintos procesos y una cuantificación total del número de derechohabiente que intervienen en las actividades.</p> <p>D9. El programa tiene un área de oportunidad para transmitir a los derechohabientes que la entrada al programa forma parte de sus derechos.</p> <p>D10. Un alto porcentaje de los derechohabientes se enteran del programa a través de familiares o conocidos.</p>

¹⁸ El INEGI cuenta con datos de nacimientos y mortalidad infantil en sus registros administrativos que por lo general se encuentran desfasados dos años respecto al periodo de vigencia de las ROP. En este sentido existe una condicionante externa para tener el dato actualizado de los indicadores que requiere el programa social.

	Positivo	Negativo
	Oportunidades	Amenazas
Externo	<p>O1. El programa puede tener complementariedades con otros programas y acciones de entidades y dependencias locales para lograr garantizar el derecho a la salud y desarrollo.</p> <p>O2. Recuperar las recomendaciones de la evaluación externa realizada por Evalúa CDMX para mejorar el diseño y operación del programa.</p> <p>O3. Recuperar el interés y participación de la ciudadanía, de Organizaciones de la Sociedad Civil en políticas de atención a la Primera Infancia para consolidar el diseño y operación del programa.</p> <p>O4. Levantamiento de la Línea Base del programa por lineamiento emitido por Evalúa CDMX, para conocer el estatus del programa.</p> <p>O5. Representa una alternativa para generar buenas prácticas de crianza que propicien el desarrollo y bienestar de la población infantil.</p> <p>O6. La población potencial y objetivo se encuentra en constante cambio (todos los años existe un nuevo universo potencial y objetivo)</p> <p>O7. Impulso otorgado por el Jefe de Gobierno a los programas que garantizan los derechos y que promueven el desarrollo de la primera infancia.</p> <p>O8. La Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) adscrita a la Oficialía Mayor cuenta con un Manual específico para la realización de Manuales Administrativos, en este se describe los elementos que debe contener un procedimiento.</p> <p>O9. El DIF CDMX tiene en todas sus actividades un enfoque de garantía de derechos.</p> <p>O10. El DIF tiene 56 centros de desarrollo en las 16 delegaciones.</p>	<p>A1. Los recursos asignados son insuficientes para lograr la cobertura y universalidad de la población con la problemática a atender.</p> <p>A2. El desinterés de las madres, padres, y/o cuidadores para recuperar las prácticas de lactancia materna y cuidados infantiles.</p> <p>A3. Recortes presupuestales que afecten la cobertura o su posible crecimiento.</p> <p>A4. Una demanda que sobrepase la capacidad instalada de operación limita la capacidad de respuesta por parte del programa.</p> <p>A5. Que la carencia de un posicionamiento discursivo de enfoque de derechos dentro del programa disminuya la credibilidad.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

VII.2 ESTRATEGIAS DE MEJORA

Con base en la Matriz FODA, se integran las estrategias de mejora del programa social, como se describe a continuación:

Tabla 49. Análisis de estrategias de la matriz FODA

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	<ul style="list-style-type: none"> Aprovechar el diseño del programa y la información externa para consolidar el diseño del programa. Generar mecanismos de participación definidos, a fin de generar corresponsabilidad entre el programa y los actores interesados en el desarrollo de la política de primera infancia. Valorar las complementariedades y el impulso del Jefe de Gobierno para definir un programa integral, con el objetivo de brindar y mejorar los bienes 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un diagnóstico que permita reconocer de manera puntual la necesidad social a atender, la focalización de la población objetivo, en congruencia con la infraestructura y los recursos financieros y humanos del programa. Fortalecer el diseño a través de procesos participativos y de la recuperación de la evaluación externa para mejorar el programa. Fortalecer el diagnóstico y la calidad de los indicadores a través de la

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
	<p>y servicios otorgados a la población derechohabiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar la experiencia del personal que participa en la operación del programa y la información externa para consolidar la operación del programa. Debe utilizarse el posicionamiento de la garantía de derechos y la experiencia del personal que opera el programa para lograr fortalecer la visión de derechos del programa. 	<p>consolidación del MML del programa; valorar el área de oportunidad que representa el levantamiento de la línea base.</p> <ul style="list-style-type: none"> Utilizar la información externa para consolidar la operación del programa. Las actividades que instrumenta el DIF tienen un enfoque de derechos lo cual puede ser utilizado para posicionar un discurso de derechos entre los derechohabientes del programa.
Amenazas (Externas)	<ul style="list-style-type: none"> Los recursos asignados se utilicen de manera inadecuada, lo que dificulta el cumplimiento del propósito del programa. La incorrecta focalización de los recursos disminuya el desempeño de los indicadores asociados al programa. La complementariedad con otros programas afecte el diseño y desempeño del programa social. La reformulación del programa por una cuestión presupuestal lo que impida la consecución del fin. Que el programa deje fuera del diseño acciones que permiten monitorear los resultados de las prácticas de lactancia materna y cuidados infantiles, por lo cual el programa no tendría los resultados esperados. La experiencia de los operadores del programa puede permitir posicionar un discurso de derechos entre los derechohabientes operación para disminuir el riesgo de disminución de la credibilidad del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> Un diagnóstico limitado y que no se actualiza resta credibilidad al programa por lo que pueden reducirse los recursos asignados. Un MML con inconsistencias puede reducir aún más los recursos escasos del programa. La falta de recursos impide atender a toda la población objetivo del programa. La imposibilidad de integrar, actualizar y dar seguimiento a los derechohabientes a través de un Sistema Único de Información robusto. La carencia de un posicionamiento de los derechos puede limitar el posicionamiento de un enfoque de derechos y con ello disminuir la credibilidad y el impulso de la política social de la CDMX.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Tabla 50. Estrategias de Mejora del Programa Social

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapas de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
D1-O2-O3	Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2017.	Diseño	Incorporar todos los apartados sugeridos por Evalúa CDMX y cumplir con las características mínimas que sugiere, para lograr cumplir con los criterios establecidos en los lineamientos y tener un diseño sólido del programa.
D2-D4-O4-O6	Concluir con la elaboración de un documento de diagnóstico del programa social.	Diseño	Identificación puntual del problema a atender con el programa social, sus causas, efectos y las características y ubicación territorial de las poblaciones potencial, objetivo, con base en los datos más actualizados (estos datos se debe actualizar cada año)

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
D3-D5-O2-O3-A2	Consolidar el diseño del Programa a través de la MML	Diseño	Consolidar la Lógica Horizontal y Vertical del Programa, así como revisar los elementos mínimos de algunos indicadores.
D4-O1	Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla	Diseño	Lograr la identificación de las complementariedades, con el objetivo de configurar estrategias de acción para otorgar mayores y mejores programas a las niñas y niños derechohabientes del programa.
D7-F6-O8	Realizar una revisión de los procedimientos conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación o reformulación de los procedimientos del programa.	Operación	Se pretende clarificar y estandarizar los distintos procedimientos con los que cuenta el programa. Asimismo se pretende realizar una valoración de los procedimientos requeridos para la instrumentación del programa
D8	Identificar y cuantificar los recursos utilizados en la operación del programa.	Seguimiento y Monitoreo	Se pretende identificar los recursos (humanos, materiales y financieros) utilizados para la operación del programa.
D9-O9-A5	Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las niñas o niños derechohabientes.	Operación	Se busca posicionar el enfoque de garantía de derechos que el programa otorga a través de una adecuada comunicación del mensaje que otorga ser derechohabiente del programa Cunas CDMX.
D10-O9-O10	Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF y las dependencias del gobierno de la CDMX.	Operación	Es importante mejorar la estrategia de difusión del programa que permita lograr la cobertura de los derechohabientes que cuentan con las características de ingreso. Con ello se estaría logrando los propósitos del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

VII.3. CRONOGRAMA DE IMPLEMENTACIÓN

Con la finalidad de dar seguimiento a la instrumentación de las estrategias de mejora derivadas de la evaluación interna se presenta el siguiente cronograma:

Tabla 51. Cronograma de Implementación

Estrategia de Mejora	Plazo	Área (s) de instrumentación	Área (s) de seguimiento
Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2017.	Corto ¹⁹	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Concluir con la elaboración de un documento de diagnóstico del programa social.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación

¹⁹ De acuerdo a la Tabla 33. Efectos y plazos del programa, el corto plazo para el programa está definido de 0 meses a un año. Mediano de 6 a 3 años.

Estrategia de Mejora	Plazo	Área (s) de instrumentación	Área (s) de seguimiento
Consolidar el diseño del Programa a través de la MML	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Realizar una revisión de los procedimientos conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación o reformulación de los procedimientos del programa.	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Identificar y cuantificar los recursos utilizados en la operación del programa.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Establecer una estrategia de comunicación que posicione al programa como un medio para fortalecer o cristalizar los derechos de las niñas o niños derechohabientes.	Mediano	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación
Fortalecer la estrategia de difusión del programa en territorio a través de los distintos medios de comunicación que tienen el DIF y las dependencias del gobierno de la CDMX.	Corto	Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario	Dirección de Planeación

Fuente: Elaboración propia con base en el Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal. Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

VIII. REFERENCIAS DOCUMENTALES

ALDF, Gaceta Parlamentaria “Dictamen a la iniciativa con proyecto de decreto por el que se expide la Ley de Cunas de la Ciudad de México; que presentan las Comisiones Unidas de Atención al Desarrollo de la Niñez y de la Comisión de Salud y Asistencia Social”, Año 02/Primer Ordinario; VII Legislatura/ No.117; 15-12-2016.

CEPAL, 2011, Manual formulación de programas con la metodología del Marco Lógico, electrónico.

CEPAL, Manual Formulación, evaluación y monitoreo de proyectos sociales, electrónico.

CONEVAL, (2013), Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013, electrónico.

CONEVAL, 2013, Manual para el diseño y la construcción de indicadores, electrónico.

CONEVAL, 2014, Guía para la elaboración de la matriz de indicadores para resultados, electrónico.

CONEVAL, Informe de Pobreza y Evaluación Distrito Federal 2012-2013

CONEVAL, Medición Multidimensional de la pobreza 2014

CONEVAL-UNICEF, Pobreza y derechos sociales de niñas, niños y adolescentes en México, 2010-2012

Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa DF), 2015, Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX). No. 52, 18 de abril de 2015.

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Convención sobre los Derechos del Niño; Adoptada y abierta a la firma y ratificación por la Asamblea General en su resolución 44/25

Decreto por el que se expide la Ley de Cunas CDMX, publicado en la GOCDMX 28 de febrero de 2017.

DIF-CDMX, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2017.

DIF-DF, 2010, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09, GODF. No. 29 de diciembre de 2010.

DIF-DF, 2015, Aviso por el que se dan a conocer las reformas al Estatuto Orgánico del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal publicado en la GODF No.21, del 30 de enero de 2015.

DIF-DF, 2015, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2015, Gaceta Oficial del Distrito Federal, No.20, Tomo I. 29 de enero de 2015.

DIF-DF, 2016, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización, GODF. No. 255. 8 de enero de 2016.

DIF-DF, 2016, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación de los Programas de Desarrollo Social, a cargo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal para el Ejercicio 2016. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

DIF-DF, Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el Manual Administrativo del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal, con número de Registro: MA-68/101215-E-DIFDF-9/010315 otorgado por la Coordinación General de Modernización

DIF-DF, Manual Administrativo con número de registro MA-01DDF-12/09

Evalúa DF, Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015.

Evaluación Externa de Diseño de Cunas CDMX, 2016

ILPES, 2004, Boletín del Instituto No. 15 Metodología del Marco Lógico, electrónico.

ILPES, 2005, Metodología del marco Lógico para la planificación, el seguimiento y la evaluación de proyectos y programas, electrónico.

INEGI, Registros Administrativos; Estadísticas Vitales (mortalidad y natalidad)

Informe de Gestión 2016

Ley de Atención Integral para el Desarrollo de las Niñas y los Niños en Primera Infancia en el Distrito Federal

Ley de Cunas de la Ciudad de México

Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México

Ley de participación ciudadana, última reforma publicada en la GODF el 2 de mayo de 2014.

Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente del Distrito Federal

Ley de salud del Distrito Federal

Ley General de Salud

Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016

Morales Vallejo, Pedro, 2012, estadística aplicada a las ciencias sociales, electrónico.

Padrón de Derechohabientes

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, electrónico.

Programa General de Desarrollo 2013-2018.

Programa Sectorial de Salud 2013-2018.

Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal

Reglas de Operación del Programa Promoción a la Salud, Asistencia Social, Fomento al Apego y Protección, de las Madres a sus Niñas y Niños desde su Nacimiento, "Cunas CDMX" para el ejercicio 2016

Rodríguez Osuma, Jacinto y et al, Inferencia estadística, niveles de precisión y diseño muestral, electrónico.

Sistema Único de Información

ANEXO 1

Personal y Perfil que Opera el Programa Cunas CDMX

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	34	Secundaria	14 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	56	Lic. en Derecho	13 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	45	Secundaria	25 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	40	Secretaria Ejecutiva	13 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	45	Secretaria Ejecutiva	24 (DIF CDMX) años
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	58	Técnica en Trabajo Social	26 (DIF CDMX) años
Eventual de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	33	Bachillerato	2 (DIF CDMX) años
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	35	Carrera Técnica en Turismo	6 (DIF CDMX) años



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	61	Secundaria	13 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	62	Lic. Médico General	35 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	25	Bachillerato	2 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	49	Ing. Civil	15 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	20	Carrera Técnica en Trabajo Social	2 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	26	Secundaria	5 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	55	Secundaria	14 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	35	Secundaria	8 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Hombre	45	Ing. en Sistemas	25 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Auxiliar Administrativo	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Elaborar oficios de solicitud y respuesta. * Recibir documentación en la Dirección Ejecutiva. * Integrar los expedientes de los derechohabientes. * Archivar la documentación referente a los expedientes de los derechohabientes. 	Mujer	36	Lic. en Diseño y Comunicación Visual	1 año (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Técnico Operativo Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Mujer	44	Lic. en Trabajo Social	25 años (DIF CDMX)
Técnico Operativo Área Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Realizar las altas de los solicitantes en el Sistema de Información. * Verificar los registros de los solicitantes. * Elaborar los padrones para realizar la dispersión del apoyo económico. 	Mujer	48	Carrera Técnica en Trabajo Social	30 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombr e	26	Preparatoria	2 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombr e	54	Lic. en Administración de Empresas	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombr e	36	Carrera Técnica en Administración de Empresas	6 meses (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	22	Bachillerato Técnico en Trabajo Social	9 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	18	Técnico en Trabajo Social	6 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	35	Bachillerato	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	29	Carrera Técnica en Informática	1 año (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	39	Técnico Profesional en Trabajo Social,	2 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	20	Preparatoria	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	18	Técnico en Trabajo Social	6 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	48	Técnico en Trabajo Social y Lic. en Pedagogía	15 años (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Base de Datos	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	29	Preparatoria	7 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	19	Bacchillerato Técnico en Trabajo Social	9 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	20	Bacchillerato Técnico en Trabajo Social	3 meses (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	24	Secundaria	2 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	42	Bachillerato	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	41	Técnico Profesional	11 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	28	Bachillerato	8 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	63	Carrera Técnica en Comercio	10 años (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	28	Carrera Técnica en Trabajo Social	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	43	Secretariado	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	49	Técnico Contador Provado	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	36	Bachillerato	10 años (DIF CDMX)



Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	39	Bachillerato	7 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	28	Técnico Profesional en Trabajo Social	10 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	34	Bacchillerato Tecnológico en Trabajo Social	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	42	Lic. en Promocion de la Salud	7 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	34	Lic. en Trabajo Social	7 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	23	Lic en Relaciones Internacionales	1 año (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	58	Lic. en Psicología	13 años (DIF CDMX)
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	34	Profesionista Técnica en Trabajo Social	2 años (DIF CDMX)

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	22	Bachillerato	1 (DIF CDMX) año
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	No aplica	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	40	Secundaria	10 (DIF CDMX) años
Prestador de Servicios de Atención Ciudadana	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	No aplica	<ul style="list-style-type: none"> * Proporcionar información a los solicitantes de incorporación a los programas sociales. * Proporcionar apoyo a los solicitantes en su registro al programa. * Recabar la documentación de los solicitantes. * Realizar llamadas telefónicas y enviar correos electrónicos para proporcionar información. * Realizar estudios socioeconomicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	50	Lic. en Trabajo Social	10 (DIF CDMX) años

Fuente: Elaboración propia con base en los datos proporcionados por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad

ANEXO 2

Cuestionario aplicado para el levantamiento de la Línea Base



Fecha:
DD MM AA

Encuesta al Programa "Cunas CDMX"

Folio:
Folio:

Presentación

Buenos días/tardes, mi nombre es : _____ y trabajo para el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México (DIF-CDMX), estamos llevando a cabo una encuesta sobre el programa de "Cunas CDMX", y nos gustaría contar su colaboración. ¿Me permitiría hacerle unas preguntas?

Folio

Ingrese otra vez el número de Folio, respetando la misma nomenclatura _____

I.- Identificación de la tutora (or) y sus características generales

1.1. Sexo Masculino Femenino

1.2. ¿Cuál es su edad?



1.3. ¿Cuál es su estado civil?

Soltero/a
Casado/a
Viudo/a

Unión libre
Madre sola
Padre solo

Divorciado(a)
Otro: _____

1.4. ¿Cuál es la relación con el o la Derechohabiente?

Mamá
Papá
Tutor
Abuela/o

Tía/o
Hermana/o
Amiga
Otro (Especifique)

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió
Primaria
Secundaria
Bachillerato o Preparatoria

Carrera
Técnica
Licenciatura
Maestría
Doctorado

1.6. En que delegación vive

Álvaro Obregón
Azcapotzalco
Benito Juárez
Coyoacán
Cuajimalpa
Cuauhtémoc

Gustavo A. Madero
Iztacalco
Iztapalapa
Magdalena Contreras
Miguel Hidalgo
Milpa Alta

Tláhuac
Tlalpan
Venustiano Carranza
Xochimilco

1.7. ¿Habla una lengua indígena?

Si

No

1.8. ¿Qué tipo de empleo tuvo el mes pasado?



Fué empleado
Trabajó por su cuenta/se
autoempleo

Tuvo personal a su cargo

Tuvo contrato
No tuvo empleo

1.9. Cuando tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende?

Seguro Popular
IMSS
ISSSTE
Hospitales PEMEX

Centro de Salud (CDMX)
Médico particular

II. Identificación del Derechohabiente y sus características generales

2.1. ¿Qué edad tiene el Derechohabiente?

Entre 22 y 30 semanas
Entre 31 y 40 semanas

1 mes
2 meses

2.2. ¿El Derechohabiente ha sido diagnosticado con alguna discapacidad?

Sí (Pasa a la pregunta 2.3.)
No (pase a la pregunta 2.4.)

2.3. ¿De la siguiente lista, con cuál ha sido diagnosticado?

Discapacidad para hablar
Discapacidad intelectual
Discapacidad para oír
Discapacidades conductuales y otras mentales
Discapacidad para ver
Discapacidad motriz
Otro: _____

III. Características Socioeconómicas

3.1. Incluyéndose usted ¿cuántas personas habitan en este hogar? Incluya adultos mayores y menores de 18 años

3.2. Su vivienda es:

- | | | | |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-------------|
| <input type="radio"/> | Propia pagada | <input type="radio"/> | Prestada |
| <input type="radio"/> | Propia, pero se esta pagando | <input type="radio"/> | Otro: _____ |
| <input type="radio"/> | Rentada | | |

3.3. ¿Algún miembro de la familia recibe algún apoyo o programa social?

- Si (Pasa a la pregunta 3.4.)
 No (pase a la pregunta 3.5.)

3.4. ¿Qué otro programa recibe?

- | | | | |
|-----------------------|---|-----------------------|---|
| <input type="radio"/> | PROSPERA | <input type="radio"/> | Entrega de despensas |
| <input type="radio"/> | Niños Talento | <input type="radio"/> | Prepa Si |
| <input type="radio"/> | Programa de uniformes escolares gratuitos | <input type="radio"/> | Programa de comedores populares del DIF-CDMX |
| <input type="radio"/> | Programa de desayunos escolares | <input type="radio"/> | Programa exención de pago de tarifa en transporte público |
| <input type="radio"/> | Va seguro | | |
| <input type="radio"/> | Educación Garantizada | | |
| <input type="radio"/> | Programa de transporte escolar | | |
| <input type="radio"/> | Programa de comedores públicos | | |
| <input type="radio"/> | Seguro de desempleo | | |
| <input type="radio"/> | Pensión para adultos mayores | | |
| <input type="radio"/> | Cunas CDMX | | |

Bienes y Servicios

3.5. ¿Con cuáles de los siguientes los bienes y servicios cuenta? **(Marque una opción por cada Bien o Servicio).**

	Lo tiene	No lo tiene		Lo tiene	No lo tiene
Agua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Computadora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luz	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Celular	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tinaco Cisterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Linea Telefónica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Televisión de paga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Espacio exclusivo para el bebé(cuarto, cuna o cama)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3.6. Aproximadamente ¿qué porcentaje de su ingreso mensual gastó en los siguientes rubros? **(La suma de todos los conceptos no debe exceder el 100%).**

3.6.1 Alimentación %	_____	3.6.5 Educación %	_____
3.6.2 Transporte %	_____	3.6.6 Vestido %	_____
3.6.3 Servicio en el hogar %	_____	3.6.7 Diversión %	_____
3.6.4 Salud %	_____	3.6.8 ¿Otras cosas? %	_____

3.7. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar, ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia en un mes? _____

IV. Desempeño del Programa

4.1. ¿Cómo se enteró del Programa?

<input type="radio"/>	Portal de internet del DIF CDMX	<input type="radio"/>	Televisión
<input type="radio"/>	Plantel Escolar	<input type="radio"/>	Carteles
<input type="radio"/>	Redes sociales (Facebook, Twitter)	<input type="radio"/>	Por familiares o conocidos
<input type="radio"/>	Radio	<input type="radio"/>	Otro:

4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el paquete de maternidad Cunas CDMX? **Puede señalar más de uno.**

Selecciona todos los que correspondan

- Porque los artículos que contiene contribuyen a la reducción de la mortalidad infantil
- Porque el paquete de maternidad contribuye a la economía de mi familia
- Porque los artículos que contiene contribuyen al desarrollo Integral de mi bebé
- Porque es mi derecho
- Otro: _____

4.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades del Derechohabiente?

- Si (pase a la pregunta 4.5.)
- No (pase a la pregunta 4.4.)

Artículos del paquete

4.4. ¿Cuál es la razón por la que los artículos del paquete Cunas CDMX no son suficientes para cubrir las necesidades del Derechohabiente?

- Hacen faltan artículos de primera necesidad
- La ropa es pequeña y no le queda a mi bebe
- El periodo que cubren los artículos del paquete es corto
- Otro: _____

4.5 ¿Considera que el Derechohabiente recibió puntualmente el paquete de maternidad Cuna CDMX?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni en desacuerdo ni de acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4.6 ¿El Derechohabiente recibió la cartilla de servicios de 0 a 6?

- Si
- No

4.7 ¿El Derechohabiente ha recibido servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles (consultas médicas de primer nivel, pláticas de promoción a la salud o folletos informativos para atender a las niñas y niños)?

- Si (Pasa a la pregunta 4.8.)
- No (Pasa a la pregunta 4.9.)

Actividades Recreativas

4.8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles (consultas médicas de primer nivel, pláticas de promoción a la salud o o folletos informativos para atender a las niñas y niños)?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho. ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Satisfacción con el desempeño del programa

4.9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Ni satisfecho. ni insatisfecho
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

4.10. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del programa?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

4.11. ¿Considera que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados?

- Totalmente de acuerdo



- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

V.- Efectos del Programa

5.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Considera que existe una mejora en las condiciones para un desarrollo integral?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora?

- Espacio seguro
- Información para el desarrollo integral
- Artículos para el cuidado infantil
- Salud
- Otro: _____

5.3. Si no hubiera recibido los beneficios del programa, ¿cómo considera que serían las condiciones para el desarrollo integral de la niña o niño?

- Muy buenas
- Buenas
- Ni buenas, ni males
- Malas
- Muy malas

VI. Expectativas de los Derechohabientes



6.1. ¿Considera que de no contar con el apoyo que brinda el programa, las condiciones para el desarrollo del derechohabiente serían peores?

- Si
- Probablemente
- Ni probablemente, ni poco probable
- Poco probable
- No

6.2. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del programa? **(Puede seleccionar más de uno).**

- Aumentar las consultas médicas
- Incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa
- Incorporar información adicional sobre el cuidado de las niñas y niños
- Mejorar el servicio del personal de atención del programa
- Vincular a los derechohabientes a otros servicios del DIF CDMX
- Otro: _____

6.3. ¿Qué espera de los servicios que brinda el programa?

6.4. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?



6.5. En general como califica al programa

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo
- Malo
- Muy malo

VII. Cohesión Social

7.1. Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión , cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar las relaciones en su familia?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- Ha empeorado considerablemente

7.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen ha mejorar su comunidad?

- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado
- Ni mejorado, ni empeorado
- Ha empeorado
- Ha empeorado considerablemente

7.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?

- Muy probable
- Probablemente
- Ni probable, ni improbable
- Improbable



Muy improbable

Terminar Registro



CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



2017

