



Evaluación Interna Integral 2017 - 2018

Programa Cunas CDMX

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO



EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2017-2018 PROGRAMA CUNAS CDMX

CONTENIDO

Introducción	4
I. Descripción del Programa Social	4
II. Metodología de la Evaluación Interna	9
II.1. Área encargada de la Evaluación Interna	9
II.2. Metodología de la Evaluación	14
II.3. Fuentes de Información de la Evaluación	16
II.3.1. Información de Gabinete	16
II.3.2. Información de Campo	17
Categorías de Análisis del instrumento Aplicado en la Línea Base y Panel	18
Aplicación del Instrumento de Línea Base	24
Levantamiento del Panel	26
Descripción de la Población Participante en el Panel	27
Actividades de trabajo en Campo para el Levantamiento del Panel	29
Retos y obstáculos enfrentados durante el levantamiento	30
III. Evaluación del Diseño del Programa Social	31
III.1. Consistencia normativa y alineación con la política social de la Ciudad de México	31
III.1.1. Análisis del apego del diseño del programa social a la normatividad aplicable	31
III.1.2 Análisis del Apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos para la Elaboración de Reglas de Operación	35
III.1.3. Análisis del apego del diseño del programa social a la política de desarrollo social de la Ciudad de México	38
III.2. Identificación y diagnóstico del problema social atendido por el programa social	41
III.3. Análisis del marco lógico del programa social	46
III.3.1. Árbol del problema	46
III.3.2. Árbol de objetivos	47
III.3.3. Árbol de acciones	48
III.3.4. Resumen narrativo	49
III.3.5. Matriz de indicadores del programa social	49
III.3.6. Consistencia interna del programa social (lógica vertical)	56
III.3.7. Valoración del diseño y consistencia de los indicadores para el monitoreo del programa social (lógica horizontal)	58
III.3.8. Análisis de involucrados	61
III.4. Complementariedad o coincidencia con otros programas y acciones sociales	63
III.5. Análisis de la congruencia del proyecto como programa social de la CDMX	64
IV. Evaluación de la Operación del Programa social	65
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016 y 2017	65
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 y 2017 con su Diseño	72
IV.3. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	82
IV.4. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	89
IV.5. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016 y 2017	94
V. Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias del Programa Social	97
VI. Evaluación de Resultados	103
VI.1. Resultados en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social	103
VI.2. Resultados al Nivel del Propósito y Fin del Programa Social	106
VI.3. Resultados del Programa Social	108
VII. Análisis de las Evaluaciones Internas Anteriores	119
VIII. Conclusiones y Estrategias de Mejora	123

VIII.1. Matriz FODA	123
VIII.1.1. Matriz FODA del Diseño y Operación del Programa Social	123
VIII.1.2. Matriz FODA de la Satisfacción y los Resultados del Programa Social	125
VIII.2. Estrategias de Mejora	128
VIII.2.1. Seguimiento de las Estrategias de Mejora de las Evaluaciones Internas Anteriores	128
VIII.2.2. Estrategias de Mejora derivadas de la Evaluación 2018	130
VIII.2.3. Comentarios Finales	131
IX. Referencias Documentales.....	132
Anexo 1.....	135
Anexo 2.....	142
Anexo 3.....	150

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Descripción Integral de las Principales Características del Programa Cunas CDMX, 2016-2017	4
Tabla 2. Descripción de la Alineación Programática Cunas CDMX, 2016-2017	8
Tabla 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles, periodo 2017-2018.....	11
Tabla 4. Ruta crítica de la integración del informe de la Evaluación Interna Integral 2016-2018.....	15
Tabla 5. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2018.....	16
Tabla 6. Categorías de Análisis en el Instrumento.....	20
Tabla 7. Derechohabiente por sexo 2016	24
Tabla 8. Derechohabientes por delegación 2016.....	24
Tabla 9. Derechohabiente por sexo 2017	25
Tabla 10. Derechohabientes por delegación 2017.....	25
Tabla 11. Estratificación de la Población de la Línea Base	26
Tabla 12. Poblaciones del Levantamiento del Panel	26
Tabla 13. Distribución de los tutores, según sexo.....	27
Tabla 14. Distribución de los tutores según edad	27
Tabla 15. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación	28
Tabla 16. Actividades de trabajo en campo	29
Tabla 17. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017	30
Tabla 18. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017.....	30
Tabla 19. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la CDMX	31
Tabla 20. Contribución del programa social a los 13 principios de la Política Social de la CDMX.....	34
Tabla 21. Consistencia de las Reglas de Operación 2016-2017 con los lineamientos emitidos por Evaluación CDMX	36
Tabla 22. Apego del Programa en el cumplimiento de los Derechos Sociales	38
Tabla 23. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal	39
Tabla 24. Problema del Programa Social	42
Tabla 25. Indicadores relacionados con el problema social.....	42
Tabla 26. Valoración del Diagnóstico del Programa Social	44
Tabla 27. Resumen narrativo del equipo evaluador.....	49
Tabla 28. Matriz de Indicadores del equipo evaluador.....	49
Tabla 29. Matriz de Indicadores del ejercicio 2016.....	52
Tabla 30. Matriz de Indicadores del ejercicio 2017	54
Tabla 31. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador	56
Tabla 32. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador	58
Tabla 33. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016.....	59
Tabla 34. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017	60
Tabla 35. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR propuesta.....	60
Tabla 36. Análisis de involucrados del programa.....	61
Tabla 37. Complementariedades o coincidencias del programa social	63
Tabla 38. Operadores del programa, funciones y perfiles	66

Tabla 39. Congruencia de la operación 2016	73
Tabla 40. Congruencia de la operación 2017	77
Tabla 41. Equivalencia de procesos	85
Tabla 42. Valoración de los procedimientos del programa	87
Tabla 43. Resultados de la MIR 2016.....	89
Tabla 44. Resultados de la MIR 2017.....	91
Tabla 45. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores 2016-2017	93
Tabla 46. Valoración General del Programa 2016-2017.....	94
Tabla 47. Análisis de evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias.....	99
Tabla 48. Cobertura del Programa Social 2014-2017.....	104
Tabla 49. Perfil de los derechohabientes del programa.....	105
Tabla 50. Resultados de la MIR a nivel Fin y Propósito, 2016-2017.....	106
Tabla 51. Resultados de la Línea Base y el Panel del Programa	108
Tabla 52. Consistencia de le evaluación interna 2017.....	120
Tabla 53. Matriz FODA Evaluación Interna 2017.....	123
Tabla 54. Matriz FODA Evaluación Interna 2018.....	126
Tabla 55. Estrategias de Mejora del Programa Social.....	128
Tabla 56. Estrategias de Mejora del Programa Social 2018	130

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Evaluación Interna Integral de los Programas Sociales de la Ciudad de México 2016-2018.....	14
Gráfico 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Cunas CDMX.....	19
Gráfico 3. Organigrama de operación.....	71
Gráfico 4. Alineación de los Procesos del Programa al Modelo General de Procesos	82
Gráfico 5. Mejora de las condiciones, desempeño del programa, Línea Base	116
Gráfico 6. Mejora de las condiciones, desempeño del programa, Panel	116
Gráfico 7. Medios de difusión del programa, Línea Base	117
Gráfico 8. Medios de difusión del programa, Panel	117
Gráfico 9. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa, Línea Base y Panel del Programa.....	118
Gráfico 10. Satisfacción de los derechohabientes del programa, Línea Base	119
Gráfico 11. Satisfacción de los derechohabientes del programa, Panel.....	119

**EVALUACIÓN INTERNA INTEGRAL 2017-2018
PROGRAMA CUNAS CDMX**

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene el informe final de la Evaluación Interna Integral 2016-2018 del Programa Cunas CDMX operado en 2017, 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 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México¹, emitidos por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México (Evalúa CDMX).

La presente evaluación tiene como propósito contribuir a la mejora del diseño, la operación y satisfacción del programa, mediante la construcción de una evaluación integral que recupere el informe de evaluación internas 2017 y la evaluación Externa de Diseño; asimismo da cuenta de los principales resultados de satisfacción, el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa, mediante la realización de un análisis sistemático de gabinete y campo de las principales fuentes de información del programa y de la información levantada en el panel del programa; datos que permiten identificar las principales fortalezas del programa y provea información para una mejora continua de las áreas de oportunidad que permita proveer de información de resultados en el logro de metas y objetivos del programa social.

I. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

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

Tabla 1. Descripción Integral de las Principales Características del Programa Cunas CDMX, 2016-2017

Aspecto del Programa Social	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Nombre del Programa Social	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	Programa Cunas CDMX	El nombre del programa cambio con el objetivo de simplificar la difusión del programa y lograr posicionarlo como una política de avanzada.

¹ Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México. "Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México". Gaceta Oficial de la Ciudad de México. Número 306. 23 de abril de 2017. Evalúa CDMX.

Aspecto del Programa Social	2016	2017	Justificación en caso de cambios
Problema central atendido por el Programa Social	Mortalidad infantil de recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables.	En la CDMX existen factores que limitan el desarrollo integral de niñas y niños de 0 a 1 año de edad, como lo son: enfermedades del aparato respiratorio, infecciones y otras enfermedades de las vías respiratorias superiores, deficiencias nutricionales recursos económicos escasos para acceder a artículos básicos; accidentes; información insuficiente sobre cuidados infantiles, promoción a la salud y un ejercicio limitado de los derechos de las niñas y niños.	Derivado de la Evaluación Externa hecha al programa por parte del Evalúa CDMX, se replanteo el Marco Lógico del Programa (MML). Por lo que la mortalidad infantil sigue existiendo como parte de la MML, pero se movió a ser el objetivo de fin; mientras que las condiciones que limitan el desarrollo se convirtió en el nivel de propósito.
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, 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.	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.	Derivado de la Evaluación Externa hecha al programa por parte del Evalúa CDMX, se replanteo el Marco Lógico del Programa (MML), con el objetivo de fortalecer las relaciones causales. En este sentido el objetivo se replanteó debido a que a mortalidad infantil se convirtió en el objetivo de fin; mientras que las condiciones que limitan el desarrollo se convirtió en el nivel de propósito, por lo que se hizo un replanteamiento del objetivo.
Objetivos Específicos	<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</p>	<p>a) Entregar un paquete de maternidad "CUNAS CDMX" a niños y niñas de hasta 2 meses de edad que residan en la Ciudad de México, que preferentemente vivan en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS) o que hayan nacido en el Sistema de Salud Pública de la Ciudad de México.</p> <p>b) Brindar acceso a servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles tales como: consultas médicas de primer nivel pláticas de promoción a la salud e información para atender a las niñas y niños</p>	En el replanteamiento de la MML del programa los objetivos específicos tuvieron ajustes con el objetivo de caracterizar de mejor manera la población a los que están destinados. Así mismo se realizaron ajustes con el objetivo de incorporar otros servicios (pláticas de promoción a la salud e información para atender a las niñas y niños derechohabientes del programa) a los bienes que entrega el programa para lograr el objetivo.

Aspecto del Programa Social	2016	2017	Justificación en caso de cambios
	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).	derechohabientes del programa.	
Población del Programa Social (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.	60,508 niñas y niños, nacidos en la CDMX y que vivan preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS).	Derivado de las observaciones realizadas en la Evaluación Externa 2016, la cuantificación de la población objetivo del programa se revisó y fortaleció a través de la revisión del cálculo definido en las ROP 2016; así mismo se redefinió la población tomando como referencia la caracterización socioespacial que brinda el IDS. Es importante señalar que el cálculo se realizó con la última cifra disponible de INEGI, por lo cual los datos no obedecen al año inmediato anterior.
Área encargada de la operación del Programa Social	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.	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.	No aplica
Bienes y/o servicios que otorgó el programa social en 2016 o componentes, periodicidad de entrega y en qué cantidad	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. Se brindaran consultas médicas del primer nivel de	El programa contempló otorgar aproximadamente 11,000 Cunas CDMX a niñas y niños de hasta 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.. Se podrán brindar consultas	En el replanteamiento de la MML y con el objetivo de lograr consistencia entre el problema, el objetivo y los bienes y servicios, se mantuvo como parte de los bienes y servicios que entrega el programa el paquete de maternidad. Así mismo se realizaron ajustes con el objetivo de incorporar

Aspecto del Programa Social	2016	2017	Justificación en caso de cambios
	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).	médicas del primer nivel de atención y/o pláticas de promoción a la salud e información para atender cuando menos al 5% de derechohabientes del programa.	otros servicios (pláticas de promoción a la salud e información para atender a las niñas y niños derechohabientes del programa) en el componente 2.
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.	En el ejercicio fiscal 2017, la Secretaría de Finanzas de la CDMX autorizó un presupuesto de \$15'450,000.00 (QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.) para cubrir la meta aproximada de 11,000 "Cunas CDMX" entregadas por única ocasión a los derechohabientes del programa, con un costo aproximado de \$1,350.00 (UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS 00/100 M.N.) por cuna.	El presupuesto tuvo un ligero incremento de \$450,000 pesos.
Cobertura Geográfica del Programa Social	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.	La meta de cobertura que se pretende alcanzar es del 18.2 % de las 60,508 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 (IDS).	En las ROP 2016 se redefinió la población tomando como referencia la caracterización socioespacial que brinda el IDS, con lo cual el programa atiende preferentemente las Unidades Territoriales con Un IDS muy bajo y bajo, atendiendo todas las solicitudes que se presentan al programa.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Cunas CDMX años 2016 y 2017, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF) No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; y Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.

Tabla 2. Descripción de la Alineación Programática Cunas CDMX, 2016-2017

Aspecto del Programa Social	Descripción
Año de Creación	2016
Alineación con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018	Eje 1, Área de oportunidad 2, Objetivo 1.2.2, Meta 1.2.2.2.2, y Línea de acción 1.2.2.2.2.1. Esta alineación se mantiene en las ROP 2016 y 2017.
Programa Sectorial de Salud 2013-2018 Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género	Objetivo 2, Meta 1, Meta Sectorial Cuantificada 1 y Políticas Públicas ii). Esta alineación se mantiene en las ROP 2016 y 2017. Eje Temático 4, Objetivo 1 y Líneas de acción Fomentar el acceso a los servicios de salud y la vigilancia médica de todas las Mujeres durante el embarazo, parto y puerperio. Esta alineación se mantiene en las ROP 2016 y 2017.
Programa Institucional	El programa institucional del DIF CDMX fue publicado en el 13 de febrero de 2017, en la GOCDMX No. 6, motivo por el cual las ROP del programa para el ejercicio fiscal carecen de la alineación. Sin embargo, una vez hecha la publicación el programa de manera interna presentó la siguiente alineación: Área de Oportunidad 1 “Discriminación y Derechos Humanos”; Objetivo 1. Realizar acciones que permitan el ejercicio pleno de los derechos de las personas [...]; Meta Sectorial. Incrementar en 40% las acciones de difusión y promoción sobre la exigibilidad de los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación [...]; Objetivo 2. Disminuir de manera sustancial el 2.2% de la población que se encuentra en pobreza extrema en el Distrito Federal. Meta Sectorial. Disminuir los efectos negativos derivados de la condición de pobreza extrema de la población habitante en la Ciudad de México [...]. Meta Institucional 1. Contribuir a la disminución de los efectos negativos derivados de la pobreza en las niñas, niños y adolescentes habitantes de la Ciudad de México [...].
Modificaciones más relevantes desde su creación y hasta 2017 (cambios en la población objetivo, los bienes y/o servicios otorgados, los objetivos perseguidos, etc.)	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.
Modificaciones en el nombre, los objetivos, los bienes y/o servicios que otorga o no vigencia en 2018	En 2018 se mantuvo la vigencia del programa y su nombre; la redacción del objetivo general se fortalece con la inclusión de elementos del diagnóstico; se fortalece la redacción de los objetivos específicos; y se incluyó modalidades a los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Cunas CDMX años 2016 y 2017, publicadas en la Gaceta Oficial del Distrito Federal (GODF) No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016; y Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.

II. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El presente apartado muestra la planeación, diseño, recopilación y construcción de la Evaluación Interna 2018 del Programa Cunas CDMX; asimismo se muestran los mecanismos, la metodología, las fuentes de información y el personal participante en esta evaluación.

II.1. ÁREA ENCARGADA DE LA EVALUACIÓN INTERNA

El área encargada de la evaluación interna de los años 2017 y 2018 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.

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.

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.



- 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 3. Equipo evaluador, funciones y perfiles, periodo 2017-2018

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
2017	Director de Planeación	Hombre	44	Especialidad en Matemáticas Aplicadas	<p>Apoyar a la Dirección General en la planeación de políticas, planes, programas y estrategias necesarios para alcanzar los objetivos del Organismo.</p> <p>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Evaluaciones de programas sociales del DIF CDMX 2014 -2017</p> <p>Sistema Único de Información, DIF CDMX</p> <p>Elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2011-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2011-2013</p> <p>Evaluación del SARE. Secretaría de Economía-ITESM. 2009</p> <p>Evaluación del Premio Nacional de Calidad 2006-2007</p> <p>Evaluación Intragob-SEP. 2004-2007</p> <p>Evaluación del modelo y equidad de género. Banco Mundial-Inmujeres. 2006</p> <p>Evaluación del modelo de proequidad. Inmujeres. 2005</p>	Si
	Subdirector Operativo de Seguimiento	Hombre	41	Lic. Economía Agrícola	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Supervisar el programa de seguimiento continuo y sistemático a la planeación estratégica para monitorear el avance de resultados del Organismo.</p> <p>Supervisar la generación de información de seguimiento y final para la evaluación de los programas asistenciales.</p>	<p>Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2017</p> <p>Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017</p> <p>Sistema único de Información, DIF CDMX</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</p>	Si
	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>	<p>Evaluación de Programas Sociales del DIF CDMX 2016-2017</p> <p>Reglas de Operación del DIF CDMX, 2016-2017.</p> <p>Sistema Único de Información, DIF.CDMX.</p>	Si

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
					<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. 		
2018	Director de Planeación	Hombre	42	Lic. Economía Agrícola	<p>Apoyar a la Dirección General como órgano de consulta en materia de planeación, seguimiento y evaluación de los programas y actividades propios del Organismo.</p> <p>Diseñar, desarrollar y coordinar 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.</p> <p>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.</p>	<p>Evaluación de Programas Sociales del DIF-CDMX 2015-2018</p> <p>Reglas de Operación de Programas Sociales del DIF CDMX 2017</p> <p>Sistema único de Información, DIF CDMX</p> <p>Evaluación de Programas Sociales del Estado de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Evaluación del Plan Estatal de Desarrollo de Oaxaca. 2013-2014</p> <p>Instrumentación del PBR-SHCP en el Estado de Oaxaca. 2013-2014</p>	Si

Evaluación Interna	Puesto	Sexo	Edad	Formación profesional	Funciones	Experiencia en M&E	Exclusivo M&E
	Líder Coordinador de Proyectos de Análisis y Diagnósticos	Hombre	28	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. 	<p>Evaluación de Programas Sociales del DIF CDMX 2016-2018</p> <p>Reglas de Operación del DIF CDMX, 2016-2017.</p> <p>Sistema Único de Información, DIF.CDMX.</p>	Si

Fuente: Elaboración propia con información de la Evaluación Interna 2017 e información de la Dirección de Planeación 2018.

de la línea base del programa social, es decir, la magnitud de la problemática social en la población atendida.

La SEGUNDA ETAPA, implicó la Evaluación de Operación y Satisfacción, y Levantamiento de Panel, que implicó el 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 del programa y de la percepción de beneficiarios a través de los resultados arrojados por el levantamiento de la línea base planteada en 2016; además del diseño del levantamiento de panel, como seguimiento al levantamiento inicial, es decir, establecer la ruta crítica para aplicar a la misma población el instrumento diseñado inicialmente, pero un periodo después. La evaluación puede ser consultada en: <http://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas> o en la Gaceta Oficial número 304 publicada el 30 de Junio de 2017.

La TERCERA ETAPA y última, en 2018, corresponde a la presente Evaluación de Resultados, que comprende el análisis de los resultados del levantamiento de panel, a través del cual se determinarán el cumplimiento de los objetivos y metas del programa social, de los efectos esperados y la medición de cambios en el nivel de bienestar en la población, como resultado de la intervención.

La metodología de la evaluación es cuantitativa y cualitativa. Metodología que a través de diversas estrategias analíticas permitirá construir y explicar los procesos e interacciones entre los diferentes actores involucrados que hacen posible que el programa social se lleve a cabo, y con ello, una valoración objetiva de las fortalezas y áreas de oportunidad que al respecto se tengan.

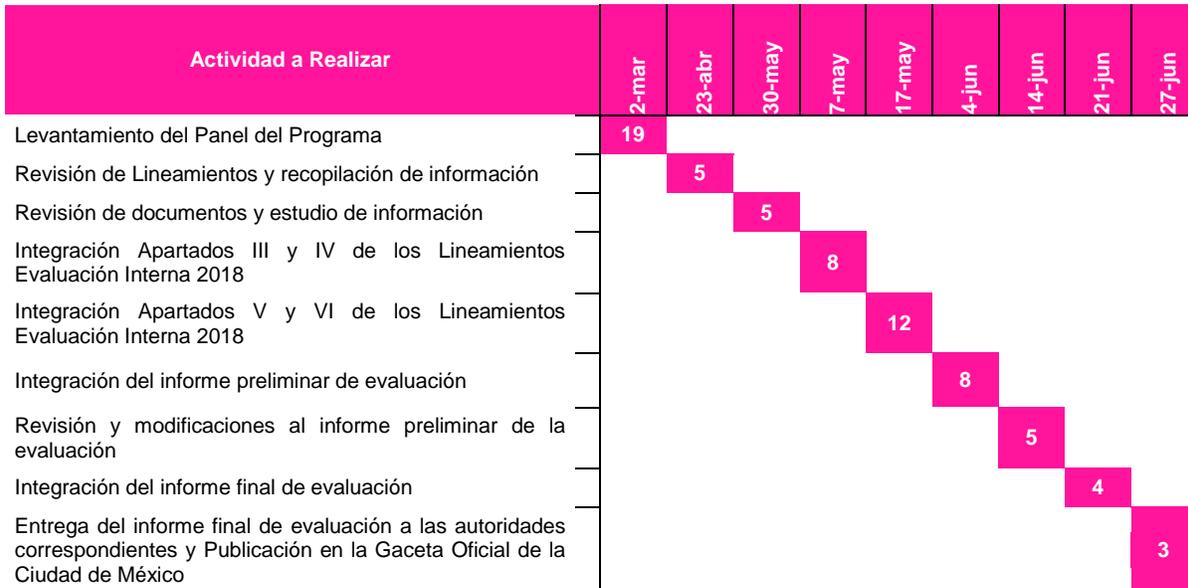
Tabla 4. Ruta crítica de la integración del informe de la Evaluación Interna Integral 2016-2018

Apartado de la Evaluación Interna de Diseño Construcción de la Línea Base y Operación 2017		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
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
Subtotal		78 días
Apartado de la Evaluación de Resultados 2018		Periodo de Análisis
1	Levantamiento del Panel del Programa	19 días
2	Revisión de Lineamientos y recopilación de información	5 días
3	Revisión de documentos y estudio de información	5 días
4	Integración Apartados III y IV de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	8 días
5	Integración Apartados V y VI de los Lineamientos Evaluación Interna 2018	12 días

6	Integración del informe preliminar de evaluación	8 días
7	Revisión y modificaciones al informe preliminar de la evaluación	5 días
8	Integración del informe final de evaluación	4 días
9	Entrega del informe final de evaluación a las autoridades correspondientes	3 días
Subtotal		69 días
Total		147 días

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

Tabla 5. Diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 20184



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 internas, evaluaciones externas, documentos oficiales, documentos normativos, sistemas de información, bases de datos, padrones de beneficiarios y documentos relacionados con el programa; información que es generada por la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, la Dirección de Planeación, instancias estatales y federales y, otros actores relevantes; así como el levantamiento de información de campo para la construcción de la Línea Base y el Panel con el objetivo de integrar la Evaluación Interna Integral 2018.

II.3.1. INFORMACIÓN DE GABINETE

Para la realización del análisis de gabinete, el equipo evaluador consideró los siguientes documentos⁵:

4 El diagrama de la ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017, puede verse en Evaluación Interna 2017 Programa de Cunas CDMX operado en 2016. La evaluación puede consultarse en <http://dif.cdmx.gob.mx/transparencia/evaluaciones-internas>.

5 La totalidad de referencias documentales pueden consultarse en el apartado XI.

- 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”.
- Diversos documentos e informes del Consejo de Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).
- Diversos lineamientos (Lineamientos para la elaboración de Reglas de Operación; Lineamientos para la Elaboración de Evaluaciones Internas) del Evalúa CDMX.
- Diversos manuales de la Comisión Económica para América Latina (CEPAL).
- Evaluación Externa de Diseño del Programa "Cunas CDMX " 2016.
- Evaluación Interna 2017 del Programa Cunas CDMX.
- Informes Trimestrales 2016 y 2017.
- Diversa información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (mortalidad Infantil, nacimientos, defunciones infantiles, etc.).
- Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio 2016 y 2017.
- Normativa (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, Ley de los Derechos de las Niñas y Niños en el Distrito Federal, Ley de participación ciudadana, Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente, Manuales Administrativos del DIF CDMX).
- Padrón de Derechohabientes del Programa Cunas CDMX.
- Reglas de Operación del Programa Cunas CDMX, diversos años.
- Sistema Único de Información del DIF CDMX.

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 para el levantamiento de la Línea Base del programa Cunas CDMX,
- Encuesta para el levantamiento del Panel del programa Cunas CDMX,

Para el levantamiento de información para la construcción de la línea base se aplicaron 442 encuestas⁶ 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

⁶ La totalidad de encuestas realizadas para el levantamiento de la Línea Base fueron 433, este número tienen una diferencia con respecto a las reportadas en la evaluación interna 2017, debido a que solo se utilizaron el mínimo requerido por el diseño muestral establecido en la evaluación 2016. Con el objetivo de recopilar la información el Panel se dirigió a la totalidad de personas que participaron en la construcción de la Línea Base.

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 e incluso desde equipos smartphone, 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).

CATEGORÍAS DE ANÁLISIS DEL INSTRUMENTO APLICADO EN LA LÍNEA BASE Y PANEL

De acuerdo a la problemática del programa, los objetivos y efectos a corto, mediano y largo plazo identificados en la Evaluación Interna del 2016, las categorías de análisis que se utilizaron para el levantamiento de la Línea Base fueron: I. Identificación de la tutora y sus características generales, 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.

En lo relativo a las categorías utilizadas en el Panel se utilizaron las siguientes: I. Identificación del tutor, II. Identificación y sus características Socioeconómicas, III. Características Socioeconómicas, IV. Expectativas, V. Imagen del Programa, VI. Cohesión Social, VII. Calidad de la Gestión, VIII. Calidad del Beneficio, IX. Contraprestación y X. Satisfacción. Se debe señalar que para el diseño de las preguntas del instrumento de Panel aplicado se consideró las categorías sugeridas en los Lineamiento para la Elaboración de la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México (Ver Gráfico 2). En este sentido, para el análisis hecho en el Levantamiento de la Línea Base 2017 se hizo una redistribución de las preguntas levantadas originalmente con el objeto de dar cobertura a todas las categorías sugeridas por el Evalúa CDMX en 2017. Por otro lado, es de relevancia señalar que en el Levantamiento del Panel se incluyeron siete preguntas adicionales.

La selección de categorías incluidas en la Línea Base y en el Panel nos permite acercarnos a los objetivos de corto y mediano plazo definidos por el programa social, particularmente en lo relativo a los beneficios económicos que tiene el paquete de maternidad y los accesorios; el acceso información relacionada al cuidado, y desarrollo de las niñas y niños derechohabientes; y la disminución de los factores de riesgo. Es importante señalar que respecto a los objetivos de largo plazo las preguntas seleccionadas no permiten identificar resultados identificados como de largo plazo, debido a que los efectos esperados corresponden a objetivos de fin donde interviene la política pública.

Gráfico 2. Categorías Utilizadas en la Encuesta Cunas CDMX



La encuesta de Levantamiento de Línea Base consistió de 41 preguntas en total, distribuidas en siete categorías de análisis. Respecto a la encuesta de Levantamiento de Panel esta incluyó un total de 48 preguntas distribuidas en diez categorías de análisis.

Tabla 6. Categorías de Análisis en el Instrumento

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Reactivos del Instrumento Panel	Justificación de su Inclusión en Panel
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	Preguntas de la 1 a la 9	Se requieren variables que permitan la identificación del tutor y sus principales características por lo que se mantienen la categoría.
II. Identificación 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	Preguntas de la 2.1 a la 2.3	Se requieren variables que permitan la identificación del tutor y sus principales características, por lo que se mantienen la categoría.
III. Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los tutores 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, etc.	Preguntas de la 3.1 a la 3.7	Preguntas de la 3.1 a la 3.7	Se requieren variables que permitan la identificación del tutor y sus principales características, por lo que se mantienen la categoría.
IV. Expectativas ⁷	Contienen preguntas que buscan identificar las perspectivas de los tutores hacia los bienes y servicios que entrega el programa; así mismo buscan cuantificar si estos cumplieron tuvieron resultados positivos en los derechohabientes.		Preguntas de la 4.1 a la 4.7	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Incluye las preguntas 5.1, 5.2, 5.3, 6.1, y 6.3 del instrumento aplicado en la Línea base. Adicionalmente se incluye la pregunta 4.6 y 4.7 de Panel con el objetivo de identificar a profundidad las expectativas de los derechohabientes en relación a los bienes y servicios que reciben.

⁷ Los apartados IV. Expectativas; V. Imagen del Programa; VII. Calidad de la Gestión; VIII. Calidad del Beneficio; y IX. Contraprestación se incluyeron como categorías de análisis de conformidad con la propuesta hecha por Evalúa CDMX en la *Figura 4 Categorías de la Evaluación de Satisfacción de las Personas Beneficiarias de los Programas Sociales*, de los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Reactivos del Instrumento Panel	Justificación de su Inclusión en Panel
V. Imagen del Programa ⁴	El apartado valora la información que existe del programa y el posicionamiento que tienen el mensaje institucional entre la población derechohabiente del programa.		Preguntas de la 5.1 a la 5.3	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Incluye las preguntas 4.1 y 4.2 del instrumento aplicado en la Línea base. Adicionalmente se incluye la pregunta 5.2 de Panel con el objetivo de valorar la información del programa.
VI Cohesión Social. Anteriormente (Evaluación 2017) Apartado 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	Preguntas de la 6.1 a la 6.3	Se retoman las preguntas del apartado VII de la Evaluación 2017, sin ningún cambio.
VII. Calidad de la Gestión	El apartado valora la opinión de los tutores de los derechohabientes en relación a la instrumentación de los procesos y procedimientos del programa, y la satisfacción que se tienen con los distintos recursos que intervienen en la entrega de los bienes y servicios del programa.		Preguntas de la 7.1 a la 7.8	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye las preguntas 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 4.10, 4.11, 6.2 y 6.4 de la Línea base. Adicionalmente se incluyen las preguntas 8.1 y 8.2.
VIII. Calidad del Beneficio	Contienen preguntas que buscan identificar las perspectivas de los tutores hacia los bienes y servicios que entrega el programa.		Preguntas de la 8.1 a la 8.4	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye las preguntas 4.3 y 4.4, de la Línea base. Adicionalmente se incluyen las preguntas 8.1 y 8.2. Las preguntas adicionadas pretenden obtener datos cualitativos acerca de los artículos que incluye la Cuna CDMX.
IX. Contraprestación	Se busca identificar cuáles son los costos en los que incurren los tutores para acceder al programa.		Preguntas de la 9.1	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017. Este apartado incluye la pregunta 5.5 del instrumento aplicado en la Línea base. Adicionalmente se incluyen las preguntas 9.2 y 9.3 de Panel para identificar la opinión de los derechohabientes acerca de las acciones que tienen que realizar para permanecer en el programa.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivos del Instrumento Línea Base	Reactivos del Instrumento Panel	Justificación de su Inclusión en Panel
X. Satisfacción. Anteriormente (Evaluación 2017) Apartado 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	Preguntas de la 10.1 a la 10.2	Se retoma las preguntas 4.9 y 6.5 de la encuesta para el Levantamiento de la Línea Base. El resto de las preguntas utilizadas en el Levantamiento de la Línea Base se redistribuyeron en las categorías de Análisis utilizadas en el Levantamiento de Panel.
IV. Desempeño del Programa	Se identifican distintos aspectos que buscan calificar el desempeño del programa, y su operación. Se contemplan preguntas relaciones con 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, Expectativas y adicionalmente se incluyen algunas preguntas relacionadas con la Satisfacción.	Preguntas de la 4.1 a la 4.11		Las preguntas del apartado se redistribuyeron en las categorías de Análisis utilizadas en el Levantamiento de Panel.
V. Efectos del Programa	En este apartado recupera 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		Las preguntas del apartado se redistribuyeron en las categorías de Análisis utilizadas en el Levantamiento de Panel.

Fuente: Elaboración propia con base en la información de la Evaluación Interna del Programa 2017 y datos del Levantamiento del Panel del Programa. Dirección de Planeación.

Los instrumentos utilizados para el Levantamiento de la Línea base y para el Levantamiento del Panel puede verse en el Anexo 1 y Anexo 2 respectivamente.

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:

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

Dónde:

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 la Ciudad de México, 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_α=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 2017. Con lo cual se obtuvo que la muestra es de 424 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 fue las 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.

De acuerdo con los datos del padrón del programa al cierre de 2016 la distribución de los derechohabientes era la que se muestra a continuación; al respecto esta información fue utilizada como insumo para identificar la desagregación o estratificación que se utilizaría para llevar a cabo el Levantamiento de la Línea:

Tabla 7. 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 8. 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%	1,375	15.9%	1,380
Iztacalco	0	0.0%	562	6.5%	562
Iztapalapa	2	0.0%	2,581	29.9%	2,583
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
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%	8,612	99.9%	8,623

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 9. 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 10. 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.

Con base en los datos observados se construyó una muestra representativa según delegación:

Tabla 11. Estratificación de la Población de la Línea Base

Desagregación o Estratificación	Número de Personas de la Muestra	Número de personas efectivas
Delegación	Total	Total
Álvaro obregón	50	50
Azcapotzalco	12	13
Benito Juárez	4	4
Coyoacán	25	29
Cuajimalpa de Morelos	9	9
Cuauhtémoc	15	22
Gustavo A. Madero	65	65
Iztacalco	26	26
Iztapalapa	111	111
La Magdalena Contreras	6	6
Miguel Hidalgo	5	5
Milpa Alta	26	30
Tláhuac	23	23
Tlalpan	20	19
Venustiano Carranza	14	14
Xochimilco	13	16
Total	424	442

Fuente. Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2017 e información de la Línea Base del Programa.

LEVANTAMIENTO DEL PANEL

El levantamiento de panel es un seguimiento a la encuesta de Línea, se buscó aplicar la misma encuesta diseñada a la mayor cantidad posible de la población derechohabiente a la que se le aplicó en 2017, independientemente de su estatus en el programa. El levantamiento se realizó a un total de 389 derechohabientes conforme a la tabla siguiente:

Tabla 12. Poblaciones del Levantamiento 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 encontraba activa en el programa en 2017, pero se consideraba que podía ser localizada para el levantamiento de panel (B)	0
Población muestra para el levantamiento de Panel (A+B)	442
Población que participó en el levantamiento de la línea base activa en el programa en 2017 y que participó en el levantamiento de panel (a)	0
Población que participó en el levantamiento de la línea base que ya no se encontraba activa en el programa en 2017, pero que efectivamente pudo ser localizada para el levantamiento de panel b)	389
Población que efectivamente participó en el levantamiento de Panel (a+b)	389

Fuente. Elaboración propia con base en la información del Panel del Programa.

En el caso del Panel, se debe señalar que participaron 389 personas que habían causado baja durante el segundo semestre de 2017 y primer trimestre 2018. Por tal motivo esta población no puede ser considerada como un subconjunto de la Población B (Tabla 12).

DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN PARTICIPANTE EN EL PANEL

A continuación se describen las principales características de la población objeto del levantamiento de panel.

Tabla 13. Distribución de los tutores, según sexo

Sexo	Total
Hombre	2.6%
Mujer	97.4%
Total	100%

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento del Panel.

Respecto a las características de los tutores que participaron en el Panel del programa el 97.4% son mujeres, mientras que el 84% de las madres, padres o tutores se encuentran en un rango que oscila entre los 19 y 35 años de edad (ver Tabla 14). Se identificaron seis personas que tienen una relación distinta a la de madre o padre con el derechohabiente.

En relación al estado civil los tutores que contestaron el panel el 60.2% de los encuestados respondió que se encontraba casado o en unión libre, lo cual supone que cohabitan con alguna pareja. Mientras el 39.6% se respondieron que se encontraban solteras, separadas o era madre sola, y el 0.3% respondió que era viuda; en la línea base el 69.46% de los encuestados se encuentra casado o en unión libre, mientras el 30.54% se respondieron que se encontraban solteras, separadas, viudas o era madre sola.

Entre los encuestados del panel, el 32.1% tiene un ingreso menos de un salario mínimo mensual (11.78% en Línea base), el 58.9% entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales (49.10 % en línea base) y solo el 9% tiene un ingreso superior a los dos salarios mínimos (39.14% línea base). El promedio de personas por hogar es de 5.1 personas (4.7 en 2017). Del total, el 19.8% habita en casa propia (25.79% en línea base) y el 80.2% en casa rentada, prestada o familiar (74.21% en Línea base). De los tutores encuestados el 0.5% señaló que el derechohabiente contaba con alguna discapacidad (0.9% en la Línea base).

Tabla 14. Distribución de los tutores según edad

Rango de edad	Total
Menores de 19	11.3%
20-24	31.4%
25-29	25.2%
30-34	17.7%
35-39	9.3%
40-44	4.1%

Rango de edad	Total
45-49	0.8%
Más de 50	0.3%
Total	100%

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Levantamiento del Panel.

De acuerdo a los datos obtenidos en la línea Base 49.6% de los derechohabientes viven en delegaciones con Índice de Desarrollo Social muy bajo, y bajo; el 48.8% se ubica dentro de un IDS Medio; y sólo el 1.5% reside en unidades con un IDS alto⁸, los resultados de la Línea Base señalan que el 50% de los derechohabientes viven en delegaciones con Índice de Desarrollo Social muy bajo, y bajo; el 47.7% se ubica dentro de un IDS Medio; y sólo el 2.3% reside en unidades con un IDS alto. Respecto a su ubicación territorial siete delegaciones (Coyoacán, Gustavo A. Madero, Iztapalapa, Cuauhtémoc, Milpa Alta y Tláhuac) concentran el 74% de los beneficiarios, en las restantes diez delegaciones habita el 26% de los derechohabientes (ver Tabla 15).

Tabla 15. Distribución de los Tutores encuestados, según delegación

Delegación	Porcentaje Delegación
Álvaro Obregón	10.3%
Azcapotzalco	3.6%
Benito Juárez	0.3%
Coyoacán	7.2%
Cuajimalpa	2.3%
Cuauhtémoc	5.1%
Gustavo A. Madero	15.2%
Iztacalco	5.4%
Iztapalapa	26.0%
Magdalena Contreras	1.5%
Miguel Hidalgo	1.3%
Milpa Alta	5.1%
Tláhuac	5.1%
Tlalpan	4.9%
Venustiano Carranza	2.8%
Xochimilco	3.9%
Total	100%

Fuente. Elaboración propia, con base en la base de datos del Panel.

⁸ Para realizar el cálculo se utilizaron los datos referente a la delegación de residencia de los derechohabientes contenidos en el Panel y el documento *Metodología y Resultados del Índice de Desarrollo Social 2015*, publicado por Evalua CDMX, 2016.

En lo referente a los derechohabientes el 100% de los tutores refieren que han recibido el paquete de maternidad; respecto a los servicios de promoción la salud y cuidados infantiles más del 73% de los derechohabientes encuestados recibieron el componente.

En lo que se refiere a la escolaridad de los tutores en el panel el 4.1% tiene estudios de nivel superior, el 60.4 % tiene estudios de nivel medio superior, el 35.2% cuenta con instrucción básica, mientras que el 0.3% no cuenta con ningún tipo de educación; en la Línea los porcentajes se encontraban distribuidos de la siguiente manera 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 contaba con ningún tipo de educación.

ACTIVIDADES DE TRABAJO EN CAMPO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL PANEL

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

Tabla 16. Actividades de trabajo en campo

Actividades	Periodo	Descripción	Personal Participante
Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	5 al 16 de febrero	Adecuación de los instrumentos y carga en la plataforma electrónica conforme a lo establecido en la Evaluación Interna 2017 del Programa.	4 personas de la Dirección de Planeación
Reunión de trabajo con Áreas Operativas	20 de febrero	Establecimiento de las directrices para el Levantamiento del Panel y establecimiento de plazos para la capacitación y definición de logística.	6 Personas Dirección de Planeación. 15 Enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	21 al 28 de febrero	Establecimiento de la logística de levantamiento de la encuesta por cada una de las áreas operativas; puesta en marcha de la encuesta en Línea con validación del SUI del DIF CDMX.	6 Personas Dirección de Planeación. 15 Enlaces de las áreas operadoras de programas sociales (1 por programas social)
Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 marzo	Capacitación de los equipos de trabajo según logística.	3 Personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales
Levantamiento de la encuesta	2 al 29 de marzo	Aplicación del instrumento.	2 Personas Dirección de Planeación. 176 personas de las áreas que operan programas sociales

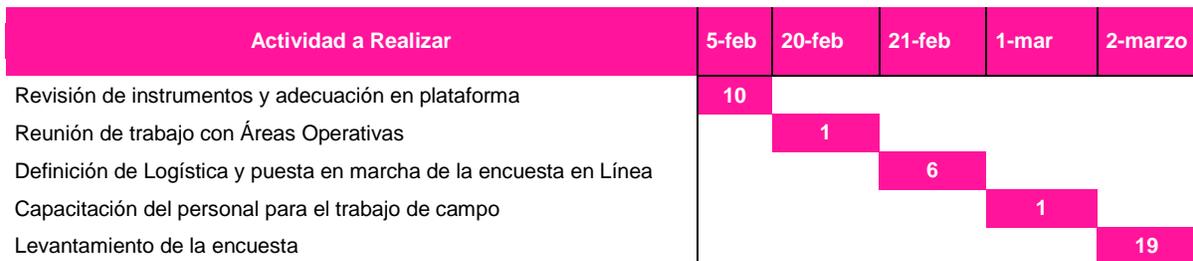
Fuente: Elaboración propia. Dirección de Planeación.

Tabla 17. Ruta crítica de la integración de la Evaluación Interna 2017

N°	Fase de Aplicación	Periodo de análisis
1	Revisión de instrumentos y adecuación en plataforma	10 días
2	Reunión de trabajo con Áreas Operativas	1 días
3	Definición de Logística y puesta en marcha de la encuesta en Línea	6 días
4	Capacitación del personal para el trabajo de campo	1 día
5	Levantamiento de la encuesta	19 días
Total		37 días

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

Tabla 18. 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.

RETOS Y OBSTÁCULOS ENFRENTADOS DURANTE EL LEVANTAMIENTO

Durante la instrumentación del cuestionario de Línea Base se enfrentaron los siguientes retos:

Se enfrentó el reto de lograr una logística que pudiera abarcar las 16 delegaciones y realizar el levantamiento de la Información del programa, dadas las características solicitadas por la muestra (delegación), para ello se habilitaron los 15 módulos del programa en las cuales se podía llevar a cabo la encuesta y se instrumentó un operativo de llamadas telefónicas.

Previo a la conclusión del periodo establecido para concluir la muestra propuesta, en algunas delegaciones faltaban observaciones finalizar la meta. Para tal efecto el área responsable realizó un operativo de llamadas a derechohabientes de las delegaciones que presentaban adeudos y realizaron la encuesta vía telefónica.

Durante la instrumentación del cuestionario de Panel se enfrentaron los siguientes retos y obstáculos:

La localización del 100% de los derechohabientes encuestados durante 2017. Para ello la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad instrumentó un operativo de llamadas a los derechohabientes, así mismo se realizó un cruce de información con otros programas sociales con la finalidad de obtener información complementaria que permitiría localizar a los derechohabientes, así mismo se realizó una estrategia de sensibilización para que se contestara la encuesta, se menciona la importancia de la encuesta como seguimiento a la encuesta realizada en 2017.

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 y 2017 del programa 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

Tabla 19. Análisis del apego del diseño a la normatividad aplicable de la CDMX

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 al desarrollo integral y 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. En 2016 y 2017 se mantiene el apego al artículo; es importante señalar que en 2017 se contempló dentro del diseño del programa el derecho al desarrollo.
	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, en 2017 se incorporaron encuestas de satisfacción con las cuales se busca contribuir al diseño y operación del programa.
	7	En 2016 y 2017 se señala 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 sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de las madres, padres y tutores 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 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

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
		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 lo referente a la elaboración de Reglas de Operación de los Programas Sociales, tanto en 2016 y 2017.
	34	Se enuncia que la madre, 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; en 2017 la normativo se actualiza a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.
	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. En las ROP 2017 se señala que la evaluación interna del Programa Social se realizará en apego a lo establecido en los Lineamientos emitidos por Evalúa.
	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, se hace la mención específica en las ROP 2016 y 2017.
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 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 (niñas y niños), 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.

Ley o Reglamento	Artículo	Apego del diseño del Programa Social
	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”. En este sentido desde la creación del programa se ha realizada una focalización en Unidades Territoriales con un IDS muy bajo, bajo y medio. En 2017 se prioriza los IDS bajo y muy bajo.
Ley de Presupuesto y Gasto Eficiente	10	El programa social obedece a una acción afirmativa dirigido a un sector vulnerable de la población (niñas y niños), aplicando los principios de igualdad y equidad social en las nuevas y futuras madres de la Ciudad de México. Esta redacción se mantiene par las ROP 2016 y 2017.
	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. Para las ROP 2017 el presupuesto asignado asciende a los \$15'450,000.00 (QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.)
	97	El Programa tiene reglas de operación para el ejercicio 2016 y 2017 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 DIF CDMX 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 vida, a la supervivencia y al desarrollo, así como 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, a través de la entrega de un paquete de maternidad y servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles.
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. En 2017 como parte de los componentes que entrega el programa se incluyeron los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018, Dirección de Planeación, y Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017.

Tabla 20. Contribución del programa social a los principios de la Política Social de la CDMX

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 cubrir a la población objetivo del programa. Sin embargo con los recursos asignados en 2016 Y 2017 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”. En este sentido el criterio de focalización socioespacial son las UT con un IDS muy bajo y bajo.
2	Igualdad	El programa contribuye 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. Por otro lado el programa pretende mejorar las condiciones de desarrollo de las niñas y niños, con ello se busca incidir en el acceso al derecho a la salud y al desarrollo integral de las niñas y niños derechohabientes del programa. En relación al acceso al programa se reciben solicitudes sin ninguna distinción y existen casos de excepción que tienen como objetivo brindar un acceso en condiciones de igualdad.
3	Equidad de Género	Se menciona que el programa obedece a una acción afirmativa dirigida a las niñas y niños, 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. El programa se focaliza en las UT con un IDS muy bajo y bajo. Por otra parte el programa se otorga a las madres de las niñas y niños; sin embargo se considera la entrega a personas cuidadoras de las niñas y niños (padre, abuelos, etc.), lo cual genera la igualdad de género en el cuidado.
4	Equidad Social	Como parte de las estrategias se menciona la atención de todas las solicitudes presentadas 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. El programa se focaliza en las UT con un IDS muy bajo y bajo; sin embargo el programa otorga el acceso a las personas sin distinción.
5	Justicia Distributiva	En las ROP de 2016 la población objetivo fueron 42,018 nacimientos en el Distrito Federal en condiciones de vulnerabilidad de acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010 y datos de CONEVAL 2010. En las ROP 2017 la población objetivo fueron los 60,508 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 (IDS). En este sentido se considera que la prioridad del programa son las niñas y niños de hasta dos meses de edad en condición de vulnerabilidad, donde el criterio de distribución son las UT según su IDS.
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, etc.
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 solicitud de ingreso al programa o durante la entrega de la cuna CDMX. Así mismo se promueve el inicio de los trámites para acceder al Programa Bebe Seguro.

No	Principios de la Ley de Desarrollo Social	Apego del diseño del Programa Social
8	Territorialidad	El programa por razones presupuestales, no puede lograr la plena universalidad por lo que se aplica en los habitantes de dicho territorio que reúnan las características del Programa; por este motivo el programa se focaliza en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS). Entre 2016 y 2017 se mantiene el mismo criterio, con la excepción de que en 2017 ya no se contempla la preferencia en las UT con un IDS medio.
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. Lo cual esta normado en las ROP 2016 y 2017.
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. Así mismo durante 2017 se realizó una Evaluación Externa de Diseño.
13	Protección de Datos personales	El programa realiza la protección de datos personales en los términos señalados por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, y la Ley de Protección de Datos Personales. En este sentido el programa incluye una leyenda de Protección de datos personales y tiene un documento de seguridad para el padrón de derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018, Dirección de Planeación, y Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017.

III.1.2 ANÁLISIS DEL APEGO DE LAS REGLAS DE OPERACIÓN A LOS LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE REGLAS DE OPERACIÓN

En el siguiente cuadro se muestra un análisis histórico para el periodo 2016-2017 del apego de las Reglas de Operación a los Lineamientos emitidos por el Evalúa CDMX; el apego se califica a través del grado de cumplimiento (satisfactorio, parcial, no satisfactorio, no se incluyó); adicionalmente se incluye la justificación argumentativa que da pie a la valoración hecha:

Tabla 21. Consistencia de las Reglas de Operación 2016-2017 con los lineamientos emitidos por Evalúa CDMX

Apartado	Nivel de cumplimiento		Justificación
	2016	2017	
Introducción	Parcial	Satisfactorio	En las ROP 2016 se incluyen todos los elementos que determinan los lineamientos para la Elaboración de las Reglas de Operación 2016; en las ROP 2017 se fortalece el diagnóstico particularmente en las causas y efectos de la problemática social, se fortalece la consistencia con el problema social identificado; se incluye en el diagnóstico referencias documentadas de experiencia similares o disímbolos para contrastar con el programa puesto en operación; se incluyen información sobre el caso del apego y la lactancia materna exclusiva. En las ROP 2018 se termina de consolidar el apartado e Introducción, tomando en consideración las recomendaciones hechas por la Evaluación Externa.
Dependencia o Entidad Responsable del Programa	Satisfactorio	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	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. Entre 2016 y 2017 el objetivo general y los objetivos específicos tuvieron ajustes para fortalecer la consistencia del MML del programa.
Metas Físicas	Satisfactorio	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. En las ROP 2017 se contempló otorgar aproximadamente 11,000 paquetes de maternidad, con un presupuesto de \$15'450,000.00 (QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.).
Programación Presupuestal	Satisfactorio	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, tanto en las ROP 2016 como en las ROP 2017.
Requisitos y Procedimientos de Acceso	Satisfactorio	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; en 2017 se incluyó en un cuadro de procedimientos hecho de conformidad con los manuales emitidos por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA). 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.

Apartado	Nivel de cumplimiento		Justificación
	2016	2017	
Procedimientos de Instrumentación	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>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; en 2017 se incluyó en un cuadro de procedimientos hecho de conformidad con los manuales emitidos por la (CGMA). Existe un área de oportunidad para especificar las direcciones de los 56 centros DIF; sin embargo en las ROP 2017 se incluye la dirección electrónica donde se pueden consultar las direcciones de los centros DIF.</p> <p>En lo que se refiere al mecanismo de supervisión y control en las ROP 2017 se incluye los procedimientos de supervisión y control para cada una de las actividades del programa social.</p>
Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>En las ROP 2016 y 2017 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.</p>
Mecanismos de Exigibilidad	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>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 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.</p>
Mecanismos de Evaluación e Indicadores	Satisfactorio	Satisfactorio	<p>En las ROP 2016 y 2017 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 CDMX 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) y se señala que los avances trimestrales de la Matriz de Indicadores del Programa serán reportados por el DIF-CDMX de forma acumulada. 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.</p>
Formas de Participación Social	Parcial	Satisfactorio	<p>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.</p> <p>En 2017 se incluyó la información de participación en un cuadro donde se señala el participante, la etapa en la que participa, la forma de participación y la modalidad, de conformidad con los lineamientos publicados por el Evalúa CDMX.</p>

Apartado	Nivel de cumplimiento		Justificación
	2016	2017	
Articulación con Otros Programas Sociales	Parcial	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. En 2017 se incluye la articulación en el cuadro sugerido por Evalúa CDMX en los Lineamientos para la elaboración de las Reglas de Operación.

Fuente: Elaboración propia con base en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 y 2017; Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017. Dirección de Planeación

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

Tabla 22. 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 y 2017
<p>Derecho a la salud a través del cumplimiento de la siguiente normativa:</p> <p>Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (artículo 4° 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 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 incide 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 nivel de fin (objetivo de fin) en 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>Además el programa como parte de los bienes y servicios que entrega, brinda consultas médicas de primer nivel, pláticas sobre lactancia materna y cuidados infantiles, entre otras, con la finalidad de contribuir al derecho a la salud de las niñas y niños derechohabientes del programa.</p>	<p>Sí; sin embargo en 2017 se incorpora el cumplimiento del derecho al desarrollo</p>

Derecho Social (Referente normativo)	Descripción de la Contribución del Programa Social al Derecho Social	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2016 y 2017
<p>Derecho al desarrollo a través del cumplimiento de la siguiente normativa:</p> <p>Convención sobre los Derechos del Niño: Artículo 6 numeral 2 y Artículo 27 numeral 1.</p> <p>Ley de Cunas CDMX, Artículo 1, Artículo 3 y Artículo 5.</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 de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de la Ciudad de México: Título Segundo de los Derechos de niñas, niños y adolescentes, Artículo 15.</p>	<p>El programa busca contribuir a garantizar el derecho al 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 y derivado de la Evaluación Externa de diseño que tuvo el programa se hizo una revisión de la problemática, las causas y efectos del problema, se fortaleció el Marco Lógico del programa con lo cual dentro de los objetivos específicos el programa se propuso la entrega de bienes y servicios sobre cuidados infantiles que contribuyeran al derecho al desarrollo de las niñas y niños; por tal motivo el programa entrega pláticas de lactancia materna, pláticas sobre cuidados infantiles; se otorga la cartilla de 0 a 6 y se promueve la inscripción del derechohabiente en otros programa de primera infancia.</p>	<p>Si, El derecho se incluyó en las ROP 2017 como parte del fortalecimiento del diseño del programa, observando las recomendaciones de la Evaluación Externa.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017. Dirección de Planeación

Tabla 23. Apego del Programa con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal

Programa	Alineación	Justificación	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2016 y 2017
<p>Programa General de Desarrollo del Distrito Federal 2013-2018</p>	<p>Eje 1, Área de Oportunidad 2. Salud, Objetivo 1.2.2., Meta 1.2.2.2., Líneas de Acción 1.2.2.2.1.</p>	<p>La población objetivo del programa son los nacimientos en la CDMX en condiciones de vulnerabilidad y en las ROP 2017 se establece como población objetivo los nacimientos en UT con un IDS muy bajo y bajo, de acuerdo a cifras estimadas con base en INEGI.</p> <p>Los bienes y servicios que se les entrega a los derechohabientes del programa son: un paquete de maternidad "Cunas CDMX"; y servicios de promoción y cuidados infantiles, entre los cuales se incluyen consultas médicas de primer nivel de atención, así como pláticas sobre lactancia materna y cuidados infantiles. Con lo anterior se contribuye a la reducción de la mortalidad infantil (objetivo nivel fin) del recién nacidos y de hasta 2</p>	<p>Si, permanece en el las ROP 2016 y 2017.</p>

Programa	Alineación	Justificación	Especificar si fue incorporado en Reglas de Operación 2016 y 2017
		meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables y se contribuye al ejercicio del derecho a la salud. Además se mejoran las condiciones que limitan el desarrollo desde el nacimiento como lo establece el objetivo del programa en 2017.	
Programa Sectorial de Salud 2013-2018	Objetivo 2, Meta 1, Meta sectorial cuantificada 1, Políticas públicas ii,	<p>Los bienes y servicios que se les entrega a los derechohabientes del programa son: un paquete de maternidad "Cunas CDMX"; y servicios de promoción y cuidados infantiles, entre los cuales se incluyen consultas médicas de primer nivel de atención, así como pláticas sobre lactancia materna y cuidados infantiles. Con lo anterior se contribuye a la reducción de la mortalidad infantil (objetivo nivel fin) del recién nacidos y 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. Además se mejoran las condiciones que limitan el desarrollo desde el nacimiento como lo establece el objetivo del programa en 2017.</p> <p>Es importante señalar que en caso de que se solicite el acceso al programa durante el embarazo la mamá del derechohabiente debe demostrar el control prenatal del embarazo con algunos de los documentos señalados en las ROP.</p> <p>Se debe mencionar que el programa social al no poder alcanzar la plena universalidad se focaliza en los nacimientos de niñas y niños que habitan en Unidades Territoriales con un IDS muy bajo y bajo. Los beneficiarios del programa son niñas y niños de hasta 2 meses de edad, 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.</p>	Si, permanece en el las ROP 2016 y 2017.
Transversalización del Enfoque de Igualdad de Género	Eje Temático 4. Acceso a servicios integrales de salud para las Mujeres. Objetivo 1, Líneas de Acción. Fomentar el acceso a los servicios [..].	El programa obedece a una acción afirmativa dirigida a las niñas y niños, aplicando los principios de igualdad y equidad social en las nuevas y futuras madres de la Ciudad de México. El programa se focaliza en las UT con un IDS muy bajo y bajo. El programa considera el acceso al programa a entrega a personas cuidadoras de las niñas y niños (padre, abuelos, etc.). Lo anterior genera la igualdad de género en el cuidado.	Si, permanece en el las ROP 2016 y 2017.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017. Dirección de Planeación

Es importante señalar que el programa en las ROP 2018 se alinea al programa institucional del DIF CDMX, de conformidad con su publicación en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México durante 2017.

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

De acuerdo a las ROP 2017 y 2018⁹ del programa en la Ciudad de México existen factores que limitan el desarrollo integral a los cuales las y los niños se enfrentan desde la primera infancia (0 a los 5 años de edad); estos factores afectan las capacidades físicas, intelectuales y emotivas de cada niño y niña, por lo que esta etapa del crecimiento es la más vulnerable. El Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) menciona que los primeros años de la infancia son esenciales, ya que es cuando las experiencias y las interacciones con madres, padres, miembros de la familia y otros adultos influyen sobre la manera en que se desarrolla el cerebro de la niña o el niño, la nutrición debe ser suficiente, la buena salud y el agua pura. Y la manera en que la niña o el niño, se desarrolla durante este período prepara el terreno para el éxito en la escuela y el carácter de la adolescencia y la edad adulta.

Para incidir en este problema (factores que limitan en el desarrollo integral), se destaca la importancia de generar condiciones para que las niñas y niños cuenten con un espacio seguro y propio al nacer, se fomente el vínculo afectivo con sus familia, la lactancia materna exclusiva en los primeros 6 meses de edad, la promoción a la salud y cuidados infantiles, como elementos que permitan el desarrollo integral de las niñas y los niños.

De acuerdo con estadísticas del INEGI en la Ciudad de México se registró un total de 128,227 nacimientos en el 2016, del cual el 50.48% son niños y 49.52% niñas, los cuales alrededor de 57 mil viven en delegaciones que tienen un IDS muy y bajo (Cuajimalpa de Morelos, Iztapalapa, Milpa Alta, Xochimilco, Tlalpan, Tláhuac y la Magdalena Contreras); los cuales se enfrentan a los factores antes señalados e incluso puede ocasionar en algunos casos la muerte. La Organización Mundial de la Salud (OMS) identifica que a nivel mundial, casi la mitad de los fallecimientos infantiles tienen lugar en las primeras 24 horas de vida y el 75% durante la primera semana.

Estadísticas de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) muestran que en 2013, México presentó una tasa de mortalidad infantil de 13 defunciones por cada mil nacimientos vivos (INEGI registra 12.8 defunciones por cada mil nacimientos), mientras que en Chile fue de 7, en Estados Unidos de 6 y en Finlandia de 1.8 defunciones por cada mil. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) y la Secretaría de Salud de la Ciudad de México, la mortalidad infantil en la CDMX ha ido disminuyendo, considerando que en 1990 fallecieron 5,657 niños y niñas, mientras que para el 2015 se registraron 2,323 fallecimientos; sin embargo, en 2015 hubo un incremento de 577 muertes infantiles comparadas con 2013.

⁹ Se debe señalar que en las ROP 2016 del programa (1er año de operación) en el diagnóstico se identificaba parcialmente el problema que tenía el programa; en este diagnóstico la mortalidad infantil era uno de los principales referentes conceptuales de la problemática. Sin embargo, derivado de la Evaluación Externa de Diseño desarrollada por el Evalua CDMX se emitieron observaciones que el área operadora del programa tomo en cuenta para el fortalecimiento del diseño. Es por ello que en la presente Evaluación Interna se plasma la problemática que forma parte del MML durante 2018.

Mientras tanto, las estadísticas vitales del INEGI reportan en 2016 que la mortalidad infantil asociada a enfermedades respiratorias, gastrointestinales y causantes externas representa el 10.25 % del total de fallecimientos de niñas y niños menores de un año en la Ciudad de México. La prevalencia de los factores antes descritos pueden repercutir en el desarrollo adecuado de la niña o niño.

Tabla 24. Problema del Programa Social

Aspecto	Descripción y datos estadísticos 2016	Descripción y datos estadísticos 2017
Problema social identificado	Prevalen tasas de mortalidad infantil en recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad asociada a los factores de riesgo controlables.	Existen factores que limitan el desarrollo integral de niñas y niños. La prevalencia de estos factores pueden repercutir en el desarrollo adecuado de la niña o niño.
Población que padece el problema	Recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad.	Recién nacidos de hasta 2 meses de edad en condiciones de vulnerabilidad, que vivan preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social (IDS).
Ubicación geográfica del problema	Se atiende a las niñas y niños 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).	Se atiende a niñas y niños de hasta 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).

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017. Dirección de Planeación

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 25. 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	12.1
	Tasa de Mortalidad Infantil CDMX.	13	11.6	12.5	11.9
Fuente	Indicador	2013	2014	2015	2016
INEGI	Nacimientos Registrados	2'478,889	2'463,420	2'353,596	2'293,708
	Nacimientos Registrados por Entidad Federativa (CDMX)	145,302	145,609	135,828	128,227
Fuente	Indicador	2012		2014	2016
CONEVAL, Medición multidimensional de la pobreza	Personas en Pobreza (CDMX)	2'565,321 ¹⁰		2'502,468	2'434,424

¹⁰ 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).

Fuente	Indicador	2012	2014	2016
CONEVAL, Medición multidimensional de la pobreza	Personas en Pobreza Extrema (CDMX)	219,025	150,531	155,128

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:

- Un sistema de protección social que carece universalidad para garantizar el pleno ejercicio de derechos en las niñas y niños.
- El sistema de salud 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.
- La carencia económica que deriva en limitantes para la atención de enfermedades (aparato respiratorio, infecciones y otras enfermedades de las vías respiratorias superiores); 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 la CDMX.
- La atención de una nutrición adecuada y el acceso a artículos básicos para el cuidado.
- 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.
- El acceso insuficiente a información sobre cuidados infantiles, así como la promoción a la salud.

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.
- Existen desigualdad en las oportunidades de desarrollo de las niñas y niños.

- Existen afectaciones en las capacidades físicas, intelectuales y emotivas de cada niño y niña, lo cual puede repercutir en el desarrollo adecuado.
- Puede presentarse la mortalidad infantil.

Adicionalmente, en el diagnóstico de Cunas CDMX se incorporan elementos adicionales que abonan elementos para explicar la importancia del cuidado de la primera infancia, tales como: la importancia de fortalecer el apego entre las madres y sus hijos e hijas recién nacidos (vínculo afectivo); la importancia de la lactancia materna en los primeros 6 meses de vida) y la importancia de contar con elementos para impulsar habilidades para el desarrollo y la estimulación.

Se debe señalar que los elementos descritos en el diagnóstico tienen importancia dentro de los objetivos de la intervención; sin embargo en el diseño de MML del programa deben tener un manejo teórico preciso, con la finalidad de que exista consistencia entre en la lógica horizontal, la lógica y los objetivos.

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 26. Valoración del Diagnóstico del Programa Social

Aspectos de las ROP valorado	Valoración 2016	Valoración 2017	Justificación
Descripción del problema social atendido por el Programa Social	Parcial	Parcial	El programa social identifica el problema y se utilizan datos que revelan su intensidad; entre 2016 y 2017 existe una consolidación de la problemática que el programa busca atender; sin embargo existe un área de oportunidad para ordenar y abundar en la descripción secuencial las causas y efectos del problema social; por otro lado existe un área de oportunidad para describir el papel que tienen elementos como: vínculo afectivo, lactancia materna y desarrollo en los objetivos de la intervención.
Datos Estadísticos del problema social atendido	Satisfactorio	Satisfactorio	La estadística es la adecuada para la descripción de la problemática. Entre 2016 y 2017 hubo actualización de las cifras presentadas en las ROP (nacimientos, defunciones en menores de un año y la tasa de mortalidad infantil) con los últimos datos disponibles.
Identificación de la población que padece la problemática	Satisfactorio	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. En las ROP 2017 se identifica a la población que presenta la problemática a las niñas y niños de hasta 2 meses de edad, residentes de la Ciudad de México, y que vivan preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo IDS (60,508 niñas y niños). El paquete de maternidad puede otorgarse desde la semana 22 del embarazo.

Aspectos de las ROP valorado	Valoración 2016	Valoración 2017	Justificación
Ubicación geográfica del problema	Satisfactorio	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). En las ROP 2017 las unidades territoriales que se definieron como objetivo son muy bajo y bajo, esta caracterización se mantuvo en las ROP 2018.
Descripción de las causas del problema	Parcial	Parcial	El diagnóstico señala las causas del problema las cuales se califican como las necesarias. En las ROP 2017 se fortalece la descripción de las causas del problema. Sin embargo existe un área de oportunidad para incluir cifras o referentes teóricos que permitan dimensionar la magnitud de las causas del problema.
Descripción de los efectos del problema	Parcial	Parcial	El diagnóstico señala los efectos del problema las cuales se califican como las necesarias. En las ROP 2017 se fortalece la descripción de los efectos del problema. Sin embargo existe un área de oportunidad para incluir cifras o referentes teóricos que permitan dimensionar la magnitud de las causas del problema.
Línea base	Parcial	Satisfactorio	Se establece una línea base, que es el indicador de fin del programa el cual tiene un valor de 12.8. Al respecto se debe señalar que las recomendaciones emitidas en la Evaluación Interna 2017 se incorporaron.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2015,2016 y 2017. Evaluación Interna 2016 del Programa Social. Dirección de Planeación

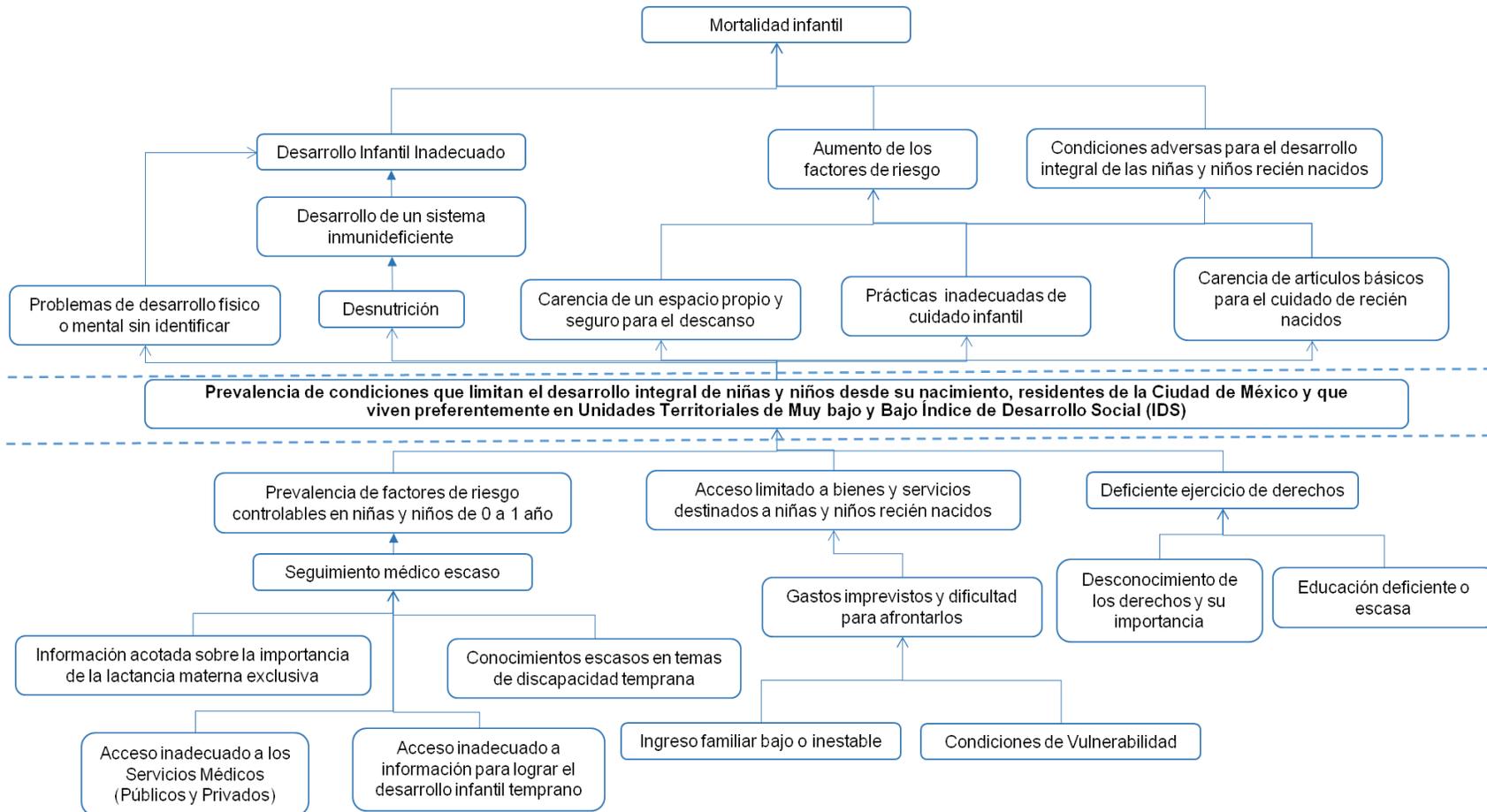
Se debe destacar que durante 2017 el Evalúa CDMX realizó una evaluación externa al diseño del programa Cunas CDMX 2016, derivado de este ejercicio de monitoreo y evaluación los responsables de la operación del programa han realizado una revisión sistemática de la problemática del problema, del diagnóstico, de los objetivos y del Marco Lógico del Programa, con el objetivo de fortalecer la consistencia del programa y fortalecer la intervención del programa social; es importante señalar que los cambios y mejorar instrumentadas buscan responder a las recomendaciones emitidas por el Evaluación Externa.

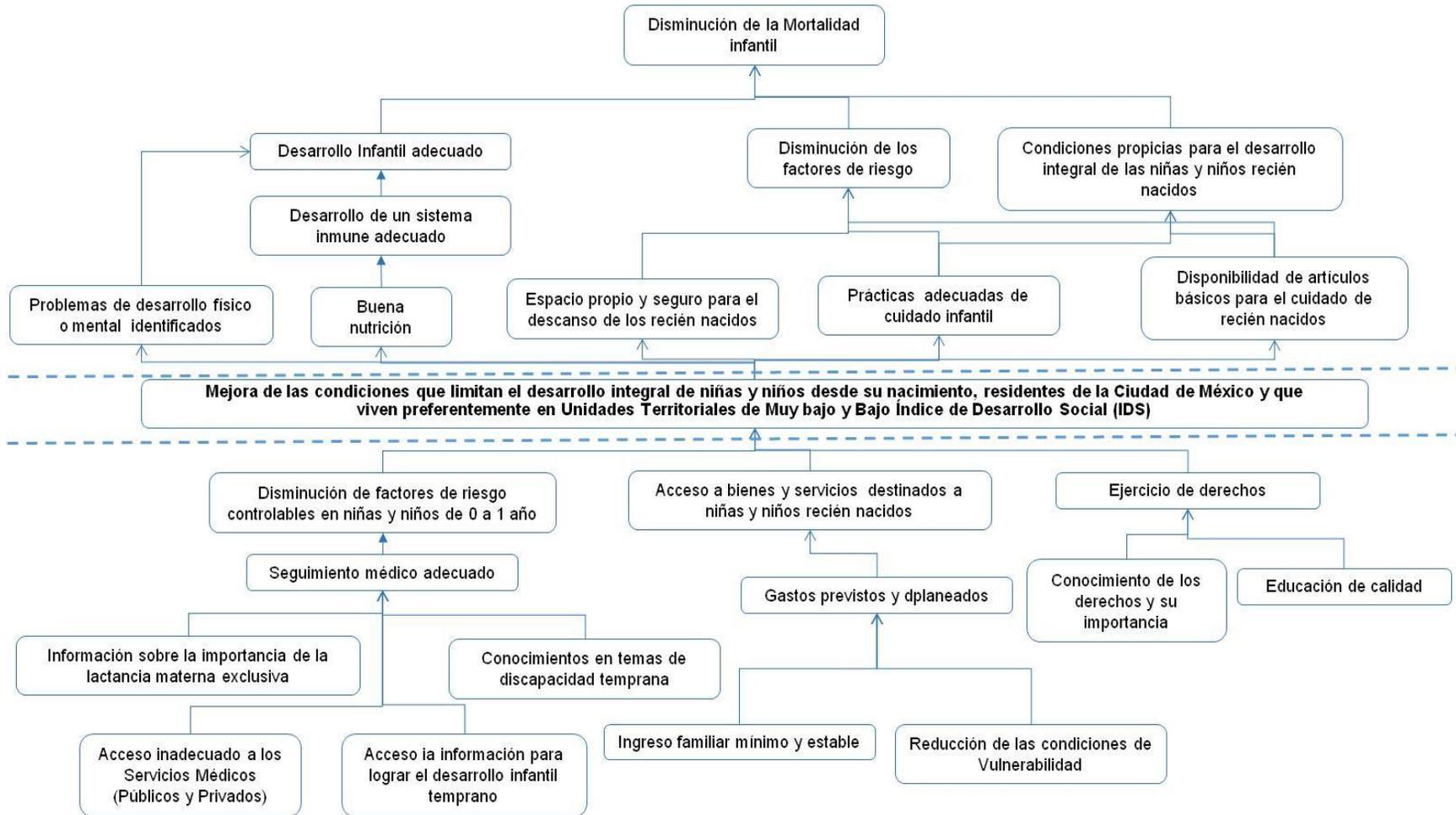
En las ROP 2018 se atienden las recomendaciones realizadas al diagnóstico del programa.

A continuación se presenta el árbol de problemas, el árbol de objetivos y el árbol de acciones de conformidad con los aspectos desarrollados en el apartado III.2.

III.3. ANÁLISIS DEL MARCO LÓGICO DEL PROGRAMA SOCIAL

III.3.1. ÁRBOL DEL PROBLEMA





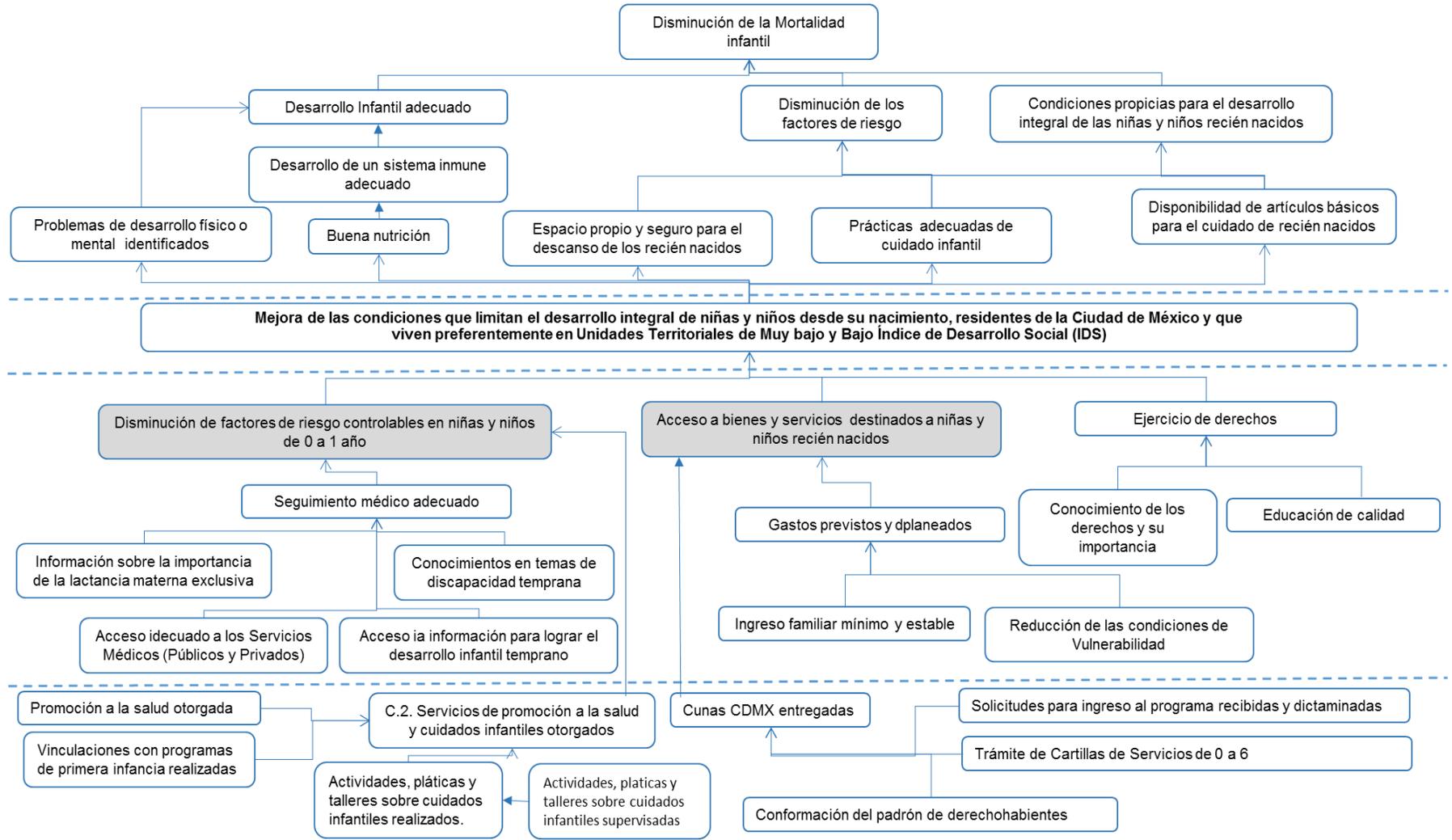


Tabla 27. Resumen narrativo del equipo evaluador

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. Levantamiento de solicitudes
	A.1.2. Solicitudes concluidas y dictaminadas para la conformación del padrón de derechohabiente
	A.1.3. Trámite de Cartillas de Servicios de 0 a 6.
	A.2.1. Promoción a la salud otorgada
	A.2.2. Actividades, pláticas y talleres sobre cuidados infantiles realizados.
	A.2.3. Actividades, pláticas y talleres sobre cuidados infantiles supervisadas
	A.2.4. Vinculaciones con programas de primera infancia realizadas

Fuente: Elaboración propia con base en información del Programa Cunas CDMX.

III.3.5. MATRIZ DE INDICADORES DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 28. Matriz de Indicadores del equipo evaluador

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
NI	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	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.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
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 que mejoran sus condiciones	$(\text{Personas derechohabientes que mejoraron sus condiciones} / \text{Total de Personas derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Informe semestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes utilizan de manera adecuada la cuna CDMX y el kit de maternidad y consideran que han mejorado las condiciones de desarrollo del derechohabiente.
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.	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 servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles	$(\text{Número de derechohabientes que reciben servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes acuden a los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles.
ACTIVIDADES	A.1.1 Levantamiento de solicitudes	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 trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes cuentan con la documentación completa y cumplen con los requisitos.
	A.1.2. Solicitudes concluidas y dictaminadas para la conformación del padrón de derechohabiente	Porcentaje de solicitudes concluidas	$(\text{Total de solicitudes que concluyeron satisfactoriamente} / \text{Total de solicitudes que cumplen con los requisitos}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	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.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	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 Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes registran a sus niñas o niños. Las madres de las y los derechohabientes hacen el trámite de la Cartilla con la Subdirección de Programas Especiales.
	A.2.1. Promoción a la salud otorgada	Promedio de personas que reciben consultas médicas	No. de consultas otorgadas a derechohabientes / Total de derechohabientes programados para consultas médicas	Eficacia	Consultas médicas	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes acuden a la consulta médica.
	A.2.2. Actividades, pláticas y talleres sobre cuidados infantiles realizados.	Porcentaje de actividades, pláticas y talleres realizados.	$(\text{Total de actividades, pláticas y talleres realizados} / \text{Total de actividades, pláticas y talleres programados}) * 100$	Eficacia	Actividades, pláticas y talleres	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes acuden a las actividades, pláticas o talleres.
	A.2.3 Actividades, pláticas y talleres sobre cuidados infantiles supervisadas	Porcentaje de derechohabientes que califican como buena la actividad, plática o taller	$(\text{Total de derechohabientes que califican como buena la actividad, plática o taller} / \text{Total de derechohabientes que asistieron a las actividades, pláticas o talleres}) * 100$	Calidad	Derechohabientes que califican como buena	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes acuden a las actividades, pláticas o talleres.
	A.2.4 Vinculaciones con programas de primera infancia realizadas	Porcentaje de vinculaciones realizadas	$(\text{Vinculaciones realizadas} / \text{personas detectadas para vinculación}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las personas detectadas para realizar vinculación cumplen con los requisitos para acceder a otros programas de Primera Infancia del DIF CDMX y existe disponibilidad física en los programas o servicios para atender la vinculación.

Fuente: Elaboración propia con base en información del Programa Cunas CDMX.

Tabla 29. Matriz de Indicadores del ejercicio 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.
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

Nivel de Objetivo	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	A.1.2. Solicitudes para ingreso al programa recibidas y dictaminadas	Porcentaje de solicitudes dictaminadas	(Solicitudes dictaminadas favorablemente /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 cuente 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	(Total de Cartillas de Servicios Tramitadas/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.
	A.2.1. Pláticas de lactancia materna exclusiva impartidas	Porcentaje de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna	(Total de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna exclusiva/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	(Número de consultadas otorgadas/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	(Derechohabientes encuestados que calificaron el programa como satisfecho y muy satisfecho/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 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. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Tabla 30. Matriz de Indicadores del ejercicio 2017

Nivel	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 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	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	$(\text{Total de derechohabientes beneficiados/ Total de niñas y niños, nacidos en la Ciudad de México, y que vivan preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social}) * 100$	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.	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	$(\text{Total de Cunas CDMX entregadas en el periodo/Total de cunas CDMX solicitadas en el periodo}) * 100$	Eficacia	Cunas CDMX	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	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	$(\text{Número de derechohabientes que reciben servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles / Total de derechohabientes beneficiados}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes acuden a los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles.
Actividades	A.1.1 Conformación del padrón de derechohabientes	Porcentaje de solicitudes que cumplen con los requisitos	$(\text{Total de solicitudes que cumplen con los requisitos/Total de solicitudes recibidas}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	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	$(\text{Total de solicitudes que concluyeron satisfactoriamente/ Total de solicitudes que cumplen con los requisitos}) * 100$	Eficacia	Solicitudes	Informe trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	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.

Nivel	Objetivo	Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de Indicador	Unidad de Medida	Medios de Verificación	Supuestos
	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 Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las madres de las y los derechohabientes registran a sus niñas o niños.
	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.	Las madres de las y los derechohabientes hacen el trámite de la Cartilla con la Subdirección de Programas Especiales.
	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	Las madres de las y los derechohabientes acudan a la plática.
	A.2.3. Pláticas sobre cuidados infantiles impartidas	Porcentaje de derechohabientes que recibieron plática	$(\text{Total de derechohabientes que recibieron plática sobre cuidados infantiles impartidas} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	Eficacia	Derechohabientes con plática sobre cuidados infantiles	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	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 plática sobre cuidados infantiles	Informe Trimestral y Anual de actividades enviado a la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario.	Las personas reciben los folletos de promoción a la salud y cuidados infantiles

Fuente: DIF CDMX, 2017, Aviso por el que se dan a conocer las Reglas de Operación del Programa Cunas CDMX 2017. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

El programa en 2017 cuenta con once 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 sus propios operadores. Sin embargo de acuerdo a las recomendaciones emitidas por el Evalúa CDMX, existen áreas de oportunidad de la MIR en relación a los indicadores de nivel propósito y a nivel de actividades del componente *C.2. Servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles otorgados*.

En resumen se señala que el indicador de propósito debe estar diseñado para la identificación de resultados, concretamente de la mejora las condiciones que limitan el desarrollo de niñas y niños de hasta 2 meses de edad; por otro lado se hace la observación de la necesidad de reestructurar las actividades del componente dos con el objetivo de identificar cuáles son las principales actividades que desarrollo el programa para la entrega de los bienes y servicios del componente.

III.3.6. CONSISTENCIA INTERNA DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA VERTICAL)

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Programa, para los años 2016 y 2017 ha tenido un proceso de mejora continua y de consolidación; los resultados de la valoración se vierten en las siguientes tablas, donde se analiza la lógica vertical y la lógica horizontal, análisis a partir del cual se identifican áreas de oportunidad, que no afectan el diseño actual del programa pero contribuyen a su consolidación:

Tabla 31. Valoración de la Lógica vertical de la MIR 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador

Aspecto	Valoración			Propuesta de Modificación
	MIR 2016	MIR 2017	MIR Propuesta	
El fin del programa está vinculado a objetivos o metas generales, sectoriales o institucionales	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	El fin cumple con las características de la MML, adicionalmente en las ROP 2017 se incluyó la recomendación sugerida en las evaluación interna; además en la MIR propuesta por el equipo evaluador se mantiene el indicador, por lo cual no se emiten propuestas de modificación.
Se incluyen las actividades necesarias y suficientes para la consecución de cada componente.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	La MIR 2016 y 2017 contienen actividades que se consideran las necesarias para la consecución de los componentes. Sin embargo de acuerdo a las recomendaciones hechas por el Evalúa CDMX, las actividades definidas para el Componente C.2. <i>Servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles otorgados</i> . Deben ser revisados con el objetivo de incluir indicadores que permitan monitorear las actividades que el programa realiza para la puesta en marcha de los bienes y servicios del componente. En este sentido se propone revisar los indicadores propuestos por el equipo evaluador con el objetivo de considerarlos para su incorporación de la MIR; indicadores que proponen monitorear el programa sin ser una desagregación de actividades.
Los componentes son los necesarios y suficientes para lograr el propósito del programa.	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Se presentan dos componentes, los cuales son considerados los necesarios para la consecución de los objetivo. La MIR 2017 y la del equipo evaluador incluye la modificación del componente C2, con lo cual se incluye los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles otorgados.
El propósito es único y representa un cambio específico en las condiciones de vida de la población objetivo.	Satisfactorio	Parcial	Satisfactorio	El propósito es único y representa un cambio en las condiciones de vida de la población objetivo; sin embargo en las ROP 2016 y 2017 el indicador presenta áreas de oportunidad, con el objetivo de medir los cambios en la mejora de las condiciones que limitan el desarrollo; se sugiere revisar el indicador propuesto por el equipo evaluador, en la presente evaluación con el objetivo de verificar la factibilidad de su incorporación.

Aspecto	Valoración			Propuesta de Modificación
	MIR 2016	MIR 2017	MIR Propuesta	
En el propósito la población objetivo está definida con claridad y acotada geográfica o socialmente	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	La población está definida con claridad, se retoma la propuesta de modificación de la evaluación interna por lo que en 2017 se utiliza el índice de Desarrollo Social (IDS) como parte de la caracterización de la población.
El Propósito es consecuencia directa que se espera ocurrirá como resultado de los componentes	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se considera que el propósito es la consecuencia de los componentes; en 2017 el componente C2 se fortalece incluyendo las acciones y servicios para el cuidado infantil (folletos, pláticas, etc.). Por lo que no se consideran propuestas de modificación.
El objetivo de fin tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Las ROP 2016 y 2017, señalan al menos un supuesto que esta fuera del ámbito de gestión del programa. Por lo que no se consideran propuestas de modificación.
El objetivo de propósito tiene asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se señala al menos un supuesto que cumple con los requisitos señalados por los lineamientos. Los ROP 2017 incluyen la propuesta de modificación realizada en la Evaluación Interna.
Si se mantiene el supuesto, se considera que el cumplimiento del propósito implica el logro del fin	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa tanto en 2016 como en 2017, existe lógica interna. Por lo que no se consideran propuestas de modificación.
Los componentes tienen asociados al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Al analizar los supuestos mostrados por el programa en 2017 se identifica que presentan las características señaladas por el MML. En este sentido se recuperan las recomendaciones de la Evaluación Interna por lo que no se consideran propuestas de modificación.
Si se mantienen los supuestos, se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito	Parcial	Satisfactorio	Satisfactorio	Al mantenerse los supuestos definidos en las ROP 2017 se considera que la entrega de los componentes implica el logro del propósito. No se consideran propuestas de modificación.
Las actividades tienen asociado al menos un supuesto y está fuera del ámbito del control del programa	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa, existe lógica entre los supuestos definidos en las ROP. No se consideran propuestas de modificación. Sin embargo se debe tomar en cuenta las adecuaciones a las Actividades del componente C2, de conformidad con las observaciones del Evalúa.

Aspecto	Valoración			Propuesta de Modificación
	MIR 2016	MIR 2017	MIR Propuesta	
Si se mantienen los supuestos, se considera que la realización de las actividades implica la generación de los componentes	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	De acuerdo con los supuestos mostrados por el programa, existe lógica entre los supuestos definidos en las ROP. No se consideran propuestas de modificación. Sin embargo se debe tomar en cuenta las adecuaciones a las Actividades del componente C2, de conformidad con las observaciones del Evalúa, se puede tomar en cuenta los indicadores definidos en la propuesta del equipo evaluador con el objetivo de valorar su incorporación.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017. Evaluación Interna 2017 del Programa Social. Dirección de Planeación.

III.3.7. VALORACIÓN DEL DISEÑO Y CONSISTENCIA DE LOS INDICADORES PARA EL MONITOREO DEL PROGRAMA SOCIAL (LÓGICA HORIZONTAL)

Tabla 32. Valoración de la Lógica horizontal de la MIR 2016, 2017 y MIR propuesta por el equipo evaluador

Aspecto	Valoración			Propuesta de Modificación
	MIR 2016	MIR 2017	MIR Propuesta	
Los indicadores a nivel de fin permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del fin.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Ninguna. Se recupera la recomendación hecha en la Evaluación Interna y se fortalece el supuesto a nivel fin.
Los indicadores a nivel de propósito permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro del propósito.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	El indicador presentado en 2016 y 2017 se valoraba positivamente para el monitoreo del programa a nivel propósito. Sin embargo de acuerdo a la Evaluación Externa se identificó un oportunidad para que el indicador puede medir los cambios en la mejora de las condiciones que limitan el desarrollo; por tal motivo se sugiere revisar el indicador propuesto por el equipo evaluador, en la presente evaluación con el objetivo de verificar la factibilidad de su incorporación.
Los indicadores a nivel de componentes permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada uno de los componentes.	Satisfactorio	Satisfactorio	Satisfactorio	Se presentan dos componentes, los cuales son considerados los necesarios para la consecución de los objetivo. Los supuestos del indicador se considera que están fuera del control del programa y en el resumen narrativo del programa se incluyen los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles No se emiten propuestas de modificación.

Aspecto	Valoración			Propuesta de Modificación
	MIR 2016	MIR 2017	MIR Propuesta	
Los indicadores a nivel de actividades permiten monitorear el programa y evaluar adecuadamente el logro de cada una de las actividades.	Parcial	Parcial	Satisfactorio	Entre 2016 y 2017 el componente C2 tiene adecuaciones; en 2017 se identifica que el componente "C.2. Servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles otorgados", los indicadores de la MIR se consideran como los adecuados para monitorear el programa; sin embargo de conformidad con las recomendaciones emitidas por el Evalúa CDMX; se debe revisar los indicadores con el objetivo de validar su consistencia para el monitoreo de las actividades que el programa realiza para la puesta en marcha de los bienes y servicios del componente. En este sentido se propone revisar los indicadores propuestos por el equipo evaluador con el objetivo de considerarlos para su incorporación de la MIR; indicadores que proponen monitorear el programa sin ser una desagregación de actividades. En lo que se refiere a los medios de verificación se considera que los propuestos por el quipo evaluador contemplan los elementos sugeridos por la MML.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Social para los ejercicios 2016 y 2017. Evaluación Interna 2017 del Programa Social. Dirección de Planeación.

Tabla 33. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2016

Indicadores Matriz 2016	Valoración del diseño					
	A	B	C	D	E	F
Tasa de Mortalidad Infantil para el D.F.	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	Si	Si	Si	No	No	Si
Porcentaje de Cunas CDMX entregadas a infantes de hasta 2 meses de edad	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de solicitudes recibidas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de solicitudes dictaminadas	Si	Si	Si	No	No	Si
Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica sobre lactancia materna	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de consultas médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	No	Si
Porcentaje de satisfacción en derechohabientes	Si	Si	Si	Si	No	Si

Fuente: Elaboración propia con base en Reglas de Operación 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. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 270, Tomo III. 29 de enero de 2016.

Tabla 34. Valoración de los indicadores contenidos en la MIR 2017

Indicadores Matriz 2017	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	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	Si	Si	Si	No	Si	Si	Se sugiere revisar el indicador, con el objetivo de que exista consistencia entre lo que monitorea y el resumen narrativo del nivel al que corresponde.
Porcentaje de Cunas CDMX entregadas a infantes de hasta 2 meses de edad	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Se identifica un área de oportunidad en lo referente al nombre del indicador; lo anterior debido a que entre el nombre del indicador y las variables que intervienen en su cálculo existe un pequeño desfase, en este sentido se sugiere incorporar <i>los reciben servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles</i> en la redacción del nombre del indicador.
Porcentaje de solicitudes que cumplen con los requisitos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de solicitudes dictaminadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica sobre lactancia materna	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de consultas médicas otorgadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Debido a la valoración no se emiten propuestas de modificación.
Porcentaje de folletos de promoción a la salud y cuidados infantiles entregados	Si	Si	Si	No	Si	Si	Se sugiere valorar la pertinencia del indicador. En este sentido se sugiere valorar los indicadores propuestos en la MIR del equipo evaluador, con el objetivo de incluirse en la MIR del programa.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Cunas CDMX, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México (GOCDMX) No. 255, Tomo III, 31 de enero de 2017.

Tabla 35. 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 que mejoran sus condiciones	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 servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de solicitudes que cumplen con los requisitos	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de solicitudes concluidas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna

Indicadores Matriz Propuesta	Valoración del diseño						Propuesta de Modificación
	A	B	C	D	E	F	
Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Promedio de personas que reciben consultas médicas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de actividades, pláticas y talleres realizados.	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de derechohabientes que califican como buena la actividad, plática o taller	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna
Porcentaje de vinculaciones realizadas	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Ninguna

Fuente: Elaboración propia con base en información del Cunas CDMX.

III.3.8. 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:

- Los que reciben los beneficios del programa (derechohabientes directos y sus madres, padres y/o tutores);
- 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
- 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-fuerzas¹¹ para los involucrados del programa:

Tabla 36. 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. Acceso a todas las UT con un IDS muy bajo y bajo.

¹¹ 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
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.
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 que 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 22 de embarazo, así como a las niñas y niños de hasta 2 meses de edad en condición de vulnerabilidad en UT de muy bajo y bajo 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. Lograr el acceso a todas las UT con un IDS muy bajo y bajo.

Agente participante	Descripción	Intereses	Cómo es percibido el problema	Poder de influencia y mandato	Obstáculos a vencer
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 las Reglas de Operación del Programa Cunas CDMX años 2016 y 2017. Información de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. Dirección de Planeación.

III.4. COMPLEMENTARIEDAD O COINCIDENCIA CON OTROS PROGRAMAS Y ACCIONES SOCIALES

Tabla 37. 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).	-a) 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 para la compra de productos alimenticios para los menores derechohabientes. b) 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.

Programa o Acción Social	Quién lo opera	Objetivo general	Población objetivo	Bienes y/o servicios que otorga	Complementariedad o coincidencia	Justificación
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 CDMX, Reglas de Operación del Programa Bebé Seguro, GOCDMX, No.255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

III.5. ANÁLISIS DE LA CONGRUENCIA DEL PROYECTO COMO PROGRAMA SOCIAL DE LA CDMX

Con base en el análisis realizado y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales los bienes y servicios otorgados por el programa social Cunas CDMX, corresponden a un programa social debido a que:

- El programa Cunas CDMX, con base en la evaluación de diseño justifica sus componentes y servicios otorgados para un programa social.
- El programa promueve el cumplimiento de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, específicamente en los derechos a la salud y al desarrollo integral, de acuerdo a lo señalado por las ROP del programa para los años 2016 y 2017.
- 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 bebé recién nacido e información sobre los cuidados básicos. Asimismo brinda servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles durante la gestación y hasta los dos meses de edad, tales como pláticas de lactancia materna, cuidados infantiles, consultas médicas y talleres; con los cuales se buscan mejorar las condiciones para el desarrollo de las niñas y niños.
- Responde a nivel fin al problema estructural 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.

- A nivel de propósito el programa responde al problema estructural de la existencia de factores que limitan el desarrollo integral en niños de primera infancia (0 a los 5 años de edad); factores que afectan las capacidades físicas, intelectuales y emotivas por lo que esta etapa del crecimiento es la más vulnerable. Por lo que el programa busca incidir en el desarrollo de las niñas y niños a través de elementos que permitan mejorar las condiciones para un desarrollo integral.
- 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.
- En 2016 se Realizó un Evaluación Externa de Diseño por parte del Evalúa CDMX, la cual arrojó recomendaciones para la mejora continua del programa.
- 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 durante los ejercicios 2016 y 2017; 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 Y 2017

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

Tabla 38. Operadores del programa, funciones y perfiles

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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)	Permanece
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)	Permanece
Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad	Licenciatura	3	* 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 años (DIF CDMX)	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 años (DIF CDMX)	Baja
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. 	Mujer	28	Lic. en Comunicación	2 años Secretaria de Salud Coordinadora de eventos	Alta

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
Enlace de Detección y Prevención de Niñez en Situación de Vulnerabilidad	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<p>* 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.</p> <p>* 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.</p> <p>* 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.</p>	Mujer	36	Lic. Comunicaciones En	13 años (DIF CDMX)	Baja
Enlace de Detección y Prevención de Niñez en Situación de Vulnerabilidad	Bachillerato o Carrera Técnica Concluido	1	<p>* 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.</p> <p>* 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.</p> <p>* 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.</p>	Mujer	26	Lic. en Economía	2 años (Secretaría de Finanzas) (Elaboración de reportes trimestrales, Atención a contribuyentes)	Alta

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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	Permanece
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	Permanece
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	Permanece
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)	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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	Permanece
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	Permanece

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

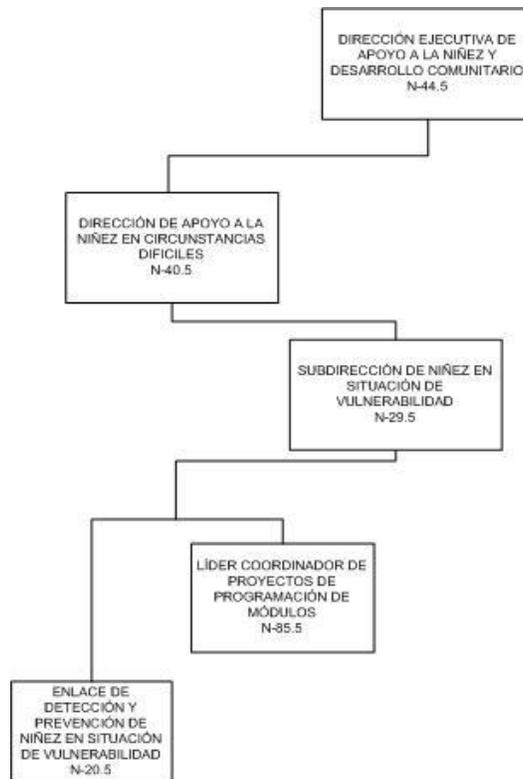
Conforme a lo señalado en la Tabla, la estructura operativa de la Dirección Ejecutiva de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario para el programa social está conformada por 58 personas servidoras públicas. Del total, alrededor del 5% lo constituye personal de estructura, 33% personal técnico operativo, 2 % personal eventual y 60% prestadores de servicios asimilados a salarios (ver Anexo 3).

Resalta el hecho de que poco más del 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 participa en la adquisición de los paquetes de maternidad, 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 3. 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.

Entre 2016 y 2017 han existido 7 bajas y 8 incorporaciones a la estructura operativa del programa, cambios que no han afectado la operación del programa debido a la estandarización de los procesos. Entre los cambios realizados se encuentra 2 puestos de estructura, 1 eventual, 1 técnico operativo y 4 prestadores de servicio.

IV.2. CONGRUENCIA DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017 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 y 2017. Para ello, se realiza un análisis integral respecto a la práctica cotidiana que realizan los responsables de la gestión como los operadores en su ejecución; lo anterior tiene el fin de detectar áreas de oportunidad y proponer mejoras que permitan una implementación más eficaz y eficiente, con los recursos humanos, materiales y financieros disponibles.

Tabla 39. Congruencia de la operación 2016



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 implemento el programa CUNAS CDMX, a partir del modelo de cajas del Gobierno Finlandesa, 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	<p>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.</p> <p>II.2. Objetivos Especificos 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 [...].</p>	<p>Entregar paquetes de maternidad a personas en condiciones de vulnerabilidad en unidades territoriales de muy bajo, bajo y medio índice de Desarrollo Social.</p> <p>Se priorizo 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..</p>	Parcial	<p>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.</p> <p>Respecto a las cunas entregadas el indicador C.1. del programa se señala que se entregó el 97.37% de las Cunas CDMX planteadas.</p> <p>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</p>

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 retraso 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	El procedimiento para entregar la cuna descrito de manera sintética fue el siguiente:	Parcial	Se identifica que existe una congruencia parcial de los procedimientos con lo señalado

Apartado	Reglas de Operación 2016	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
	<p>Acceso y Registro</p> <p>La gente interesada en realizar el trámite de inscripción al Programa, deberá:</p> <p>a) [...]</p> <p>b) [...]</p> <p>c) [...]</p> <p>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) [...]</p> <p>f) [...]</p> <p>g) [...]</p> <p>VI.2. Supervisión y Control</p>	<p>La persona solicitante:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acude al módulo de CUNAS en cualquiera de los 56 centros DIF CDMX, - Acredita cada uno de los documentos de ROP - Llena la solicitud, <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>en las ROP. En este sentido se destaca que 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</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</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
	fecha de recepción de esta.	escrito en el programa.		
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 construidos 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

A continuación se presenta el análisis de la congruencia de la operación con las ROP 2017.

Tabla 40. Congruencia de la operación 2017

Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
Introducción	<p>El programa social Cunas CDMX tuvo 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 hacia sus niñas y niños desde sus nacimiento denominado Cuna CDMX", impulsado por el Dr. Miguel Ángel Mancera [...]</p>	<p>Con el propósito de combatir el fenómeno denominado muerte de cuna, la CDMX implemento el programa CUNAS CDMX, a partir del modelo operado por Finlandia; en 2017 hubo una revisión del MML del programa por lo cual se estableció como problema social: la existencia de factores que limitan el desarrollo integral de las niñas y niños en primera infancia (0 a los 5 años de edad). Para el fortalecimiento del programa se trabajó con UNICEF y en 2017 se realizó una evaluación externa por parte de Evalúa CDMX.</p>	Satisfactorio	<p>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, así mismo en 2017 se realizó una revisión de referentes teóricos y estadísticos para fortalecer el diagnóstico del programa.. Para ello se identificó la problemática social y se valoró su instrumentación a través de la MML. Se cubrieron con los apartados solicitados por el Evalua CDMX.</p>
I. Dependencia o Entidad Responsable del Programa	<p>La entidad responsable es [...] (DIF CDMX), a través de [...] la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. La Dirección de Recursos Financieros [...] realiza la compra de las Cunas CDMX.</p>	<p>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. Se tiene coordinación con Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria</p>	Satisfactorio	<p>Las áreas señaladas en las ROP como responsables de la operación llevaron a cabo la operación del programa.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
II. Objetivos y Alcances	<p>II.1. Objetivo General. Otorgar a aproximadamente 11,000 niñas y niños de hasta los dos meses de edad, [...] 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, [...].</p> <p>II.2. Objetivos Específicos a) Entregar un paquete de maternidad "Cunas CDMX" [...] b) Brindar acceso a servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles [...].</p>	<p>En 2017 se hizo una revisión de la MML del programa por lo cual se redefinió el problema, el objetivo general, el objetivo específicos y los bienes y servicios que entrega el programa.</p> <p>Se realizó la entrega de paquetes de maternidad a personas en condiciones de vulnerabilidad en unidades territoriales de muy bajo y bajo.</p> <p>Se priorizo la entrega en delegaciones con un IDS muy bajo y bajo, Sin embargo debido a que el programa tiene cobertura en toda la CDMX hubo solicitudes en las delegaciones con un IDS alto; como el programa busca garantizar el derecho a la salud y desarrollo se otorgaron consultas médicas, pláticas de lactancia materna, pláticas de cuidados infantiles y talleres sobre otras temáticas.</p>	Satisfactorio	<p>Con las adecuaciones realizadas al MML del programa se fortaleció la congruencia entre los objetivos planteados y los resultados de la operación.</p> <p>Respecto a las cunas entregadas el indicador C.1. del programa se señala que se entregó el 91.53% de las Cunas CDMX planteadas.</p> <p>Respecto a los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles registró un avance del 100%. Así mismo se logró sinergia con otros actores institucionales y de la sociedad civil, para complementar con pláticas, folletos informativos, talleres, diagnósticos, consultas médicas, etc.. la atención de las niñas y niños del programa.</p>
III. Metas Físicas	[...] tiene contemplado otorgar aproximadamente 11,000 paquetes de maternidad [...].	La entrega de los 11,000 paquetes, se realizó durante todo el año. Sin embargo se erogó el 99.3 % del recurso por parte de la Dirección Ejecutiva de administración. Se debe señalar que en 2017 se estableció los procedimientos para acceder y entregar el paquete de maternidad, lo cual permitió alcanzar las metas propuestas.	Satisfactorio	Se presenta un avance del 91.53%, en la entrega de apoyos. Se ejerció el presupuesto establecido para el programa. Las entregas se realizaron en Centros de Desarrollo Comunitario, Oficinas Centrales, Eventos Públicos, hospitales y en territorio.
IV. Programación Presupuestal	Para el ejercicio fiscal 2017 [...] un presupuesto de \$15'450,000.00 (QUINCE MILLONES CUATROCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS 00/100 M.N.) [...].	La Secretaría de Finanzas de la Ciudad de México, autorizó un presupuesto de \$15'450,000, el cual se ejerció en su totalidad; es importante señalar que las Cunas CDMX se adquirieron de acuerdo a un proceso de licitación realizado durante 2017.	Satisfactorio	Se ejerció el presupuesto asignado al programa. Se debe señalar que el DIF CDMX contó durante el cierre del ejercicio con cunas por lo que al cierre del ejercicio fiscal se continuó entregando paquetes de maternidad.
V. Requisitos y Procedimientos de Acceso	<p>V.1 Difusión. Para la difusión: [...]</p> <p>V.2 Requisitos de acceso. Requisitos para futuras madres Requisitos para niñas y niños de hasta dos meses de edad [...]</p> <p>V.3. Procedimientos de Acceso. Nombre: Operación del programa Cunas CDMX" [...]</p> <p>V.4. Requisitos de Permanencia, Causales de Baja.</p>	Para acceder al programa: La madre, acude al módulo a solicitar información o vía telefónica en días hábiles en un horario de 09:00 a 15:00 horas; si cumple con los requisitos llena el pre-registro en línea; después acude al módulo con la documentación señalada en las ROP. Una vez revisada la información el expediente se remite para su captura. El procedimiento finaliza con la entrega de la cuna en la hora y lugar establecido. 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	Satisfactorio	<p>En las ROP 2017 se incluyen los procedimientos estandarizaron, donde se especifica el actor, la actividad y los tiempos aproximados para la realización de cada actividad.</p> <p>Así mismo en las ROP 2017 se establecen con claridad los casos y los mecanismo a seguir con los casos de excepción del programa.</p> <p>Con base en lo observado se identifica congruencia entre lo plasmado en ROP y la operación. Se debe señalar que en 2018</p>

Apartado	Reglas de Operación 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
		<p>CDMX". Para los caso de excepción se procedió a levantar un acta circunstanciada y memoria fotográfica</p>		<p>algunas actividades del procedimiento sufrieron adecuaciones debido a que se sistematizaron en el SUI, se estandarizaron los formatos para acceder al programa, se incluyó las actividades realizadas por personal técnico operativo y prestadores de servicio.</p>
<p>VI. Procedimientos de Instrumentación</p>	<p>VI. PROCEDIMIENTOS DE INSTRUMENTACIÓN VI.1. Operación. Nombre: Operación del programa Cunas CDMX Nombre: Programación de atenciones médicas de primer nivel VI.2. Supervisión y Control Nombre: Supervisión de la atención médica de primer nivel</p>	<p>El procedimiento para entregar la cuna inicia con el reporte de solicitudes de nuevas cunas el cual lleva a la Subdirección; con la solicitud se realiza oficio dirigido a la Dirección Ejecutiva de Administración para la gestión de las cunas solicitadas, las cuales se entregan en día y horario señalado a personal de la subdirección. En relación a la programación de las consultas médicas, el proceso inicia con la programación de las consultas por parte de personal de la subdirección, a continuación se hacen las gestiones mediante oficio con la subdirección de promoción a la salud para la implementación de las consultas médicas. A continuación se informa vía telefónica a la madre el día y horario para acudir a recibir su atención; para concluir se realiza un reporte de las atenciones brindadas. Respecto a la supervisión y control se realizaron los distintos informes solicitados por las distintas áreas del DIF; adicionalmente durante 2017 se instrumentó un procedimiento de supervisión de las atenciones médicas de primer nivel, con el objetivo de verificar los estándares de la atención prestadas a las y los derechohabientes.</p>	<p>Satisfactorio</p>	<p>Las ROP 2017 y la operación del programa muestran consistencia; en este sentido se debe señalar que recuperaron las observaciones de la Evaluación Interna 2017 con lo cual se instrumentaron acciones para mejorar las áreas de oportunidad. En relación a los procedimientos instrumentados por el área de acuerdo a la evidencia presentada se identifica que los procedimientos cuentan con claridad y de estandarización, los cuales otorgan claridad a los derechohabientes y personal encargado de operar el programa. Se debe señalar que en 2018 los procedimientos sufrieron adecuaciones; entre los cambios se puede señalar que se sustituye el nombre de Operación del programa Cunas CDMX por "Adquisición y entrega de lo(s) paquetes de maternidad "Cuna CDMX"; así mismo se sustituye el procedimiento "Supervisión de la atención médica de primer nivel" por el procedimiento "Supervisión y control", que refiere la supervisión de la integración de los expedientes.</p>
<p>VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana</p>	<p>VII. PROCEDIMIENTO DE QUEJA O INCONFORMIDAD CIUDADANA [...] podrán presentar su queja por escrito dirigida a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad [...] La respuesta a su queja será entregada en las mismas oficinas en un plazo no mayor a 10 días hábiles [...]</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>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. Al respecto en las ROP 2018 se incorpora un procedimiento estandarizado (actores, actividades y tiempos) para la recepción y atención de quejas.</p>

Apartado	Reglas de Operación 2017	¿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 [...]. La estrategia metodológica de evaluación del programa "Cunas CDMX" busca cumplir con los objetivos, requerimientos y horizontes [...]	El programa Cunas CDMX contó en 2016 con una evaluación externa de diseño, la cual se publicó en 2017. 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.	Satisfactorio	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.
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.	Satisfactorio	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 2017	¿Cómo se realizó en la práctica?	Nivel de Cumplimiento	Justificación
XI. Articulación con Otros Programas Sociales	El programa Cunas CDMX promueve [...] se incorporen a la acción social Cartilla de Servicios de Primera Infancia de 0 a 6 años [...]. Así mismo, [...] promueve que los derechohabientes inicien los trámites [...] del Programa Bebe Seguro [...].	* Acción Social Cartilla de Servicios de Primera Infancia de 0 a 6 años. * Programa Bebe Seguro.	Satisfactorio	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. Respecto a la promoción de la incorporación al programa Bebé Seguro.

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 entre 2016 y 2017 existen cambios en la forma en la que el programa operó; en el último año la operación se realiza conforme lo establecen las Reglas de Operación, lo cual contribuyen al logro del propósito. Sin embargo, es importante establecer de acuerdo a la información obtenida de la congruencia de la operación con lo señalado en ROP 2016, destaca que en el 42% de los apartados se tuvo una calificación satisfactoria, el 50% una calificación parcial y el 8% una calificación no satisfactoria. En 2017 los porcentajes cambiaron a 100% satisfactorio. Destaca el hecho que el programa para el ejercicio 2017 atendió los apartados que se encontraban como parcialmente satisfactorio y no satisfactorios con la finalidad de que lo señalado en ROP tuviera una consistencia completa con la forma de instrumentar el programa; al respecto el apartado VII. Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana logró su consolidación en 2018. Se debe señalar para el ejercicio 2017 y en 2018 se sistematizaron algunos de los procesos a través de los cuales se instrumenta el programa, para ello se utilizó el Sistema Único de Información SUI del DIF CDMX.¹²

Destaca el hecho que el programa durante su segundo año de operación logro resultados positivos en los 12 apartados evaluados, además para el ejercicio 2018 se atendieron las áreas de oportunidad con lo cual se consolidó la operación con lo señalado en las reglas.

¹² 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.

IV.3. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA SOCIAL

De acuerdo al Modelo General de los Procesos de un Programa Social a continuación se muestra la alineación de los procedimientos instrumentados por el programa:

Gráfico 4. Alineación de los Procesos del Programa al Modelo General de Procesos



Fuente: Elaboración propia con base en Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México e información de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

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 Secretaria 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: El área operadora realiza la difusión permanente del programa; para acceder: 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 para solicitar información. B) Acreditar que cubre cada uno de los requisitos señalados. C) Debe realizar el pre-registro en línea, el cual emitirá un comprobante con día y hora donde debe acudir para concluir el trámite. D) Acude al módulo y presenta la documentación requerida por las presentes Reglas de Operación, los documentos son revisados y validados por personal de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. E) El procedimiento finaliza con la entrega de la

cuna en la hora y lugar establecido. 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: 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.

Una vez realizado el registro de las derechohabientes en los módulos de atención del programa, son turnadas a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, donde se recibe, revisa las solicitudes Cunas CDMX; a continuación se gestiona mediante oficio con la Dirección Ejecutiva de Administración la adquisición de la Cuna CDMX, área que entrega las cunas conforme a una programación que se informa por escrito a la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. Cuando las Cunas se tienen en la subdirección se hace la programación de las entregas y se informa a la madre, padre o tutor de o la derechohabiente, para su entrega; el área se queda con el acuse de recibo.

Procedimiento de atenciones médicas de primer nivel: El proceso inicia con la programación de las consultas por parte de personal de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, a continuación se hacen las gestiones mediante oficio con la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria para la implementación de las consultas médicas de primer nivel; una vez confirmada la fecha de realización de las consultas se informa vía telefónica a la madre el día y horario para acudir a recibir su atención y se gestiona con el enlace administrativo la logística de las atenciones; las madres de las y los derechohabientes acuden a la consulta médica; el personal médico realiza un listado de los derechohabientes que acudieron a la atención, el cual se integra en el expediente y se captura en el SUI para la integración de reportes

Procedimiento de supervisión de la atención médica de primer nivel: Al finalizar la implementación del procedimiento de atenciones médicas de primer nivel, la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad recibe el listado de los derechohabientes que acudieron a la consulta médica; el listado y los datos recabados se capturan en el SUI; con la información capturada se genera un informe mensual de las atenciones brindadas para conocimiento y la información se archiva en los expedientes correspondientes.

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 en el Módulo de Atención del Programa para presentar mediante escrito su queja o inconformidad. La queja o inconformidad es turnada a la persona responsable del área de atención ciudadana para su análisis y atención; la

persona es atendida en la unidad administrativa del programa donde se le informa la procedencia o no de la queja; se busca un acuerdo entre las partes. En caso de que no existe una respuesta favorable el derechohabiente puede acudir a la Acude a la Procuraduría Social de la CDMX o al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la CDMX; instancias que pueden solicitar la atención de los requerimientos del ciudadano mediante oficio. El procedimiento termina con la atención de la solicitud (conciliación o convenio) y la integración de un informe a la Unidad Administrativa y al Director (a) Ejecutivo(a) de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario, comunicando la solución de la queja o inconformidad y el acuerdo entre las partes manifestando: Fecha de atención, Hora de atención y Tipo de atención.

Debe señalarse que adicionalmente a los procedimientos descritos que son competencia exclusiva de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad se instrumenta el procedimiento denominado **Seguimiento a la MIR**, que opera en conjunto con la Dirección de Planeación para monitorear los indicadores de manera trimestral y presentar su desempeño a la Junta de Gobierno del DIF CDMX.

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.

Por otra parte es importante señalar que en las ROP 2018 algunas actividades de los procedimientos sufrieron adecuaciones debido a que se sistematizaron actividades en el SUI, se incluyeron formatos estandarizados para el acceso al programa, se sustituyó el nombre de Operación del programa Cunas CDMX por "Adquisición y entrega de lo(s) paquetes de maternidad "Cuna CDMX", se sustituyó el procedimiento "Supervisión de la atención médica de primer nivel" por el procedimiento "Supervisión y control", que refiere la supervisión de la integración de los expedientes, se adecuó el lenguaje incluyente, además se incluyó información para los casos de contingencia, información para personas migrantes, y un procedimiento estandarizado de queja o inconformidad ciudadana.

Con base en la información presentada, se realiza un análisis de equivalencia con los procesos establecidos en el Modelo General de los Procesos¹³, señalando la secuencia cronológica de los procesos y las principales características de cada proceso, como continuación se describe:

¹³ 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.

Proceso en el Modelos General	Nombre de o los Procesos identificados como equivalentes	Secuencia	A	B	C	D ¹⁴	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 ¹⁵	5	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Entrega	Procedimiento de Acceso ¹⁶	6	Si	Si	Si ¹⁷	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Procedimiento de atenciones médicas de primer nivel ¹⁸	7	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Incidencias	Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana	9	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
Seguimiento y monitoreo	Seguimiento a la MIR	10	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si
	Procedimiento de supervisión de la atención médica de primer nivel	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
- F. Infraestructura
- G. Productos del proceso
- H. Tipo de información recolectada

¹⁴ 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 (cuantificar) el número de servidores que intervienen en los distintos procesos.

¹⁵ Para la obtención de los bienes y servicios del programa, la Dirección Ejecutiva de Administración instrumentó el procedimiento *Adquisiciones mediante Adjudicación Directa*.

¹⁶ 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.

¹⁷ 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.

¹⁸ Las atenciones médicas de primer nivel se otorgan a las y los derechohabientes (así como a sus madres) de conformidad con la programación establecida por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. Se debe señalar que de acuerdo a las metas establecidas en las ROP el 5% del total de las derechohabientes atendidas pueden ser acreedoras a los servicios. Lo anterior debido a los recursos humanos y materiales con los cuales cuenta el programa.

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 (especificar el número) de personas que participan en el proceso y el monto de los recursos utilizados. Para el proceso Incidencias el programa instrumenta el *Procedimiento de Queja o Inconformidad Ciudadana* este puede realizarse durante todas las etapas del programa social. En lo que respecta al procedimiento *Seguimiento a la MIR* se identificó que se instrumenta de manera conjunta entre el área encargada de la operación del programa y la Dirección de Planeación. Se observa que el Procedimiento de Acceso, es el equivalente a cuatro procesos del Modelo General.

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 42. 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 de todos los apartados requeridos por la Evaluación.						
Procedimiento de Acceso	2,3,4,6	SI	Si	Si	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 entre 2016 y 2017 se estandarizo con actividades y tiempos el procedimiento, con lo cual se da certeza de la instrumentación del procedimiento. 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 CDMX	5	SI	Si	Si	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 entre 2016 y 2017 se estandarizo con actividades y tiempos el procedimiento, con lo cual se da certeza de la instrumentación del procedimiento tanto para los operadores del programa, como para los solicitantes o derechohabientes. 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						

Nombre del proceso	Secuencia	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	Observaciones
														destinados y con base en ello emitir una valoración adecuada.
Procedimiento de atenciones médicas de primer nivel	7	SI	SI	SI	SI	Sin Dato	SI	El procedimiento es ejecutado por la personal de la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria, en coordinación con personal de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad; en este sentido se debe señalar que los procedimientos y estándares para el desarrollo de las consultas médicas se encuentra en el Manual Administrativo del DIF y otros documentos de uso interno de la Subdirección de Promoción a la Salud. El personal médico y los recursos para desarrollar las consultas dependen de la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria.						
Procedimiento de supervisión de la atención médica de primer nivel	8	SI	SI	SI	Parcial	Sin Dato	SI	El procedimiento es ejecutado por la personal de la Subdirección de Promoción a la Salud y Asistencia Comunitaria, en coordinación con personal de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. Es importante señalar que las ROP 2018 este procedimiento se sustituye por el procedimiento "Supervisión y control", que refiere la supervisión de la integración de los expedientes.						
Procedimiento de Queja Inconformidad Ciudadana	9	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	10	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, C, F, G, H, I, J, K, y L; respecto al apartado D y E se observa calificaciones *parcial* y *Sin dato*, debido a que se carecen de la cuantificación de recursos financieros y se estima que el personal designado para el proceso no es suficiente, tiene el perfil adecuado y cuenta con capacitación para realizar sus funciones.

Se identificó que entre 2016 y 2017 el programa se fortaleció en los procedimientos a través de la estandarización, lo que permitió obtener una calificación de *Si* en el aspecto C evaluado, debido a que existe claridad debido a que existen actividades de inicio y fin, los procesos se llevan a acorde con el tiempo planificado, los productos son los necesarios para la operación del programa. Sin embargo sigue siendo un área de oportunidad la identificación de los recursos financieros destinados a la operación del proceso. Lo anterior obedece a que el programa tiene dos años 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.4. 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 43. 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	11.9 ¹⁹	El resultado alcanzado es menor al que se registra a nivel nacional (13). Lo cual es muestra de los resultados del programa.
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%	El programa cumplió con las metas físicas y financieras planteadas en las ROP, sin embargo los recursos con los que cuenta el programa son insuficientes para alcanzar la universalidad.
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%	

¹⁹ El dato de la mortalidad infantil es un dato que se obtiene del Catálogo Nacional de Indicadores. De acuerdo a los datos 2016 se obtuvo un resultado de 11.9, dato; el dato de la evaluación 2016 se actualiza. Se debe señalar 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
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%	
Actividades	Porcentaje de solicitudes dictaminadas	(Solicitudes dictaminadas favorablemente / Total de solicitudes que cumplieron con los requisitos) *100	100%	
Actividades	Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	(Total de Cartillas de Servicios Tramitadas / 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	(Total de derechohabientes que recibieron plática sobre lactancia materna exclusiva / 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	(Número de consultas otorgadas / Número de consultas programadas)*100	100%	
Actividades	Porcentaje de satisfacción en derechohabientes	(Derechohabientes encuestados que calificaron el programa como satisfecho y muy satisfecho / 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 la 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 44. Resultados de la MIR 2017

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Fin	Tasa de Mortalidad Infantil de la CDMX	(Total de defunciones de infantes menores de año de vida de la CDMX. año t/Total de nacimientos vivos en la CDMX año t)*1000	17.35 ²⁰	
Propósito	Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	(Total de derechohabientes beneficiados/ 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	28.53%	El programa cumplió con las metas físicas y financieras planteadas en las ROP, sin embargo los recursos con los que cuenta el programa son insuficientes para alcanzar la universalidad.
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	91.53%	
Componentes	Porcentaje de derechohabientes que recibieron consultas de primer nivel del atención	(Número de derechohabientes que reciben servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles / Total de derechohabientes beneficiados) *100	100.00%	
Actividades	Porcentaje de solicitudes que cumplen con los requisitos	(Total de solicitudes que cumplen con los requisitos/Total de solicitudes recibidas)*100	80.51%	El indicador refleja las solicitudes que cumplen con los requisitos; por este motivo el indicador no puede alcanzar un desempeño más alto. El desempeño del indicador interviene el supuesto definido, el cual está fuera del control del programa.
Actividades	Porcentaje de solicitudes dictaminadas	(Total de solicitudes que concluyeron satisfactoriamente/ Total de solicitudes que cumplen con los requisitos) *100	100.00%	
Actividades	Porcentaje de Cartillas de Servicios tramitadas a los derechohabientes	(Total de Cartillas de Servicios Tramitadas/Total de Cartillas solicitadas)*100	100.00%	

²⁰ 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 de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Valor Alcanzado	Justificación
Actividades	Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica sobre lactancia materna	$(\text{Total de derechohabientes que recibieron platica sobre lactancia materna exclusiva} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	1.74%	Durante 2017 se realizó una calendarización de actividades (platicas de lactancia materna) con el objetivo de lograr un contacto más cercano con las madres, padres y/o tutores de los derechohabientes. Por lo anterior las pláticas en eventos no se contabilizaron; lo cual disminuyo el desempeño del indicador en relación a 2017.
Actividades	Porcentaje de consultas médicas otorgadas	$(\text{Número de consultadas otorgadas} / \text{Número de consultas programadas}) * 100$	40.67%	Durante 2017 se realizó una calendarización de consultas médicas, así mismo se realizó un registro de las consultas de primer nivel, con lo cual se registró un incremento del resultado obtenido en comparación con 2017. Es importante señalar que debido a la población que atiende el programa y los recursos disponibles no se pueden lograr una cobertura mayor.
Actividades	Porcentaje de derechohabientes que recibieron platica	$(\text{Total de derechohabientes que recibieron platica sobre cuidados infantiles impartidas} / \text{Total de derechohabientes del programa}) * 100$	1.41%	Durante 2017 se hizo una programación actividades sobre cuidados infantiles. Con los recursos humanos, financieros y los convenios realizados con asociaciones y organizaciones no gubernamentales se alcanzó el desempeño presentado. Es importante señalar que debido a la población que atiende el programa y los recursos disponibles no se pueden lograr una cobertura mayor.
Actividades	Porcentaje de folletos de promoción a la salud y cuidados infantiles entregados	$(\text{Total de folletos entregados} / \text{Total de folletos programados para entrega}) * 100$	98.93%	

Fuente: Elaboración propia con base en la información de desempeño de los indicadores de la MIR del programa Cunas, 2017.

Como se desprende de los resultados obtenidos durante el ejercicio 2017, valores que a nivel de propósito y fin se alcanzó un desempeño acorde a los recursos con los cuales contaba el programa; sin embargo estos fueron parcialmente satisfactorios para alcanzar los retos que enfrenta el programa. A nivel de componentes se alcanzó un desempeño mayor al 90% lo cual se considera como satisfactorio, A nivel de actividades se tuvieron resultados mixtos, por un lado se obtuvieron tres indicadores con un desempeño mayor al 98% lo cual permitió entregas las cunas, cartillas y folletos programados, por otro lado se identificaron dos indicadores con desempeños entre el 40% y 80%, lo cuales estuvieron condicionados por los recursos con los cuales cuenta el programa y por la naturaleza propia de los indicadores; y un tercer grupo que tuvo desempeños menores al 10%, los cuales estuvieron condicionados a su nueva implementación en 2017, a los recursos del programa y a los esfuerzos por lograr impactos positivos en los objetivos y problemas que atiende el programa.

Entre 2016 y 2017 la MIR tuvo acciones para su consolidación (en seguimiento a las recomendaciones de las Evaluación Interna 2017 y a la Evaluación Externa de Diseño del Programa); se considera que la MIR en distintos niveles logró una consolidación (fin,

componentes y algunas actividades); sin embargo a nivel propósito y actividades se identifican áreas de oportunidad para consolidar con base en los criterios CREMAA (claro, relevante, económico, monitoreable, adecuado y aporte marginal) algunos indicadores.

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 45. Seguimiento y Monitoreo de los Indicadores 2016-2017

Aspecto del seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social en 2016-2017	Valoración		Justificación
	2016	2017	
Se dio seguimiento a los indicadores con la periodicidad planteada inicialmente	Si	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. Adicionalmente En 2017 se realizó el seguimiento trimestral de los valores alcanzados por cada una de las variables que intervienen en el cálculo de los distintos indicadores.
Se generó, recolectó y registró de forma adecuada y oportuna la información para el cálculo de los indicadores	Parcial	Si	De acuerdo a la evidencia mostrada por el programa el programa generó, recolectó y registró la información relacionada a todos los indicadores, a través de distintas actividades en los distintos procesos del programa social. Durante 2017 la información generada de las variables de los indicadores fue registrada en un archivo específico para el cálculo de los indicadores.
Se contó con procedimientos estandarizados para generar la información y para el cálculo de los indicadores	Parcial	Si	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. Se identificó que el Sistema Único de Información se utiliza como insumo del cálculo de indicadores, así como estadísticas que se generan y actualizan en el área operadora del programa.
Las áreas que inicialmente se designaron como responsables de calcular los indicadores lo llevaron a cabo en la práctica	Si	Si	Todos los indicadores fueron calculados en la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad. En 2017, tanto la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad, como la Dirección de Planeación realizaron el cálculo de los indicadores a partir del archivo definido para tal efecto; con esto se validó la integralidad y consistencia de la información generada. No se identificó ninguna variación.
Los indicadores diseñados en la práctica permitieron monitorear de forma adecuada el programa social	Parcial	Si	Los indicadores definidos en la MIR en términos generales permitieron realizar el monitoreo del programa, lo cual retroalimenta la toma de decisiones.
Los resultados de los indicadores sirvieron para la retroalimentación y mejora del programa social	Si	Si	Los indicadores para los distintos niveles de la MIR permitieron realizar un monitoreo adecuado del programa y con ello tomar decisiones que impactan en la instrumentación y operación del programa. Así mismo, permiten monitorear el avance de las metas definidas por el programa.

Fuente: Elaboración propia con base en información generada por la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad e información generada por la Dirección de Planeación.

IV.5. VALORACIÓN GENERAL DE LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL EN 2016 Y 2017

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 para el periodo 2016-2017:

Tabla 46. Valoración General del Programa 2016-2017

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
El programa social contó con el personal suficiente y con los perfiles y capacitación requeridos para su operación adecuada.	Parcial	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”; lo que genera cuellos de botella cuando la demanda de ambos programas se incrementa. De la misma forma estos recursos restringidos limitan la operación y cobertura de los servicios que otorga el programa (específicamente del componente 2). En este sentido los perfiles del equipo operador se apegan a los perfiles definidos por el programa Becas.
El programa social fue operado de acuerdo a lo establecido en sus Reglas de Operación.	Parcial	Si	De acuerdo a la evidencia proporcionada por el programa la operación se realizó conforme a lo señalado en ROP; sin embargo existió una consolidación de los procedimientos definidos e instrumentados durante 2017. Se identifica que existe un área de oportunidad para consolidar los procesos operativos para el otorgamiento de pláticas de lactancia materna, las pláticas sobre cuidados infantiles y talleres que instrumentó el programa durante 2017 (procedimientos claramente definidos con la finalidad de brindar claridad a las personas derechohabientes y a los operadores del programa). Es importante señalar que debido al fenómeno sísmico del 19S y al cierre temporal de algunas instalaciones del programa, determinadas actividades realizadas por el programa requirieron de acciones adicionales de coordinación y supervisión para realizar de manera satisfactoria los procesos del programa. Así mismo se realizaron adecuaciones a las ROP con el objetivo de atender a las personas afectadas por el desastre natural. La operación se realizó con estricto apego a lo establecido en las ROP 2017 y sus modificaciones. Se debe señalar que los procedimientos se realizan a través actividades plenamente definidas y estandarizadas; es importante destacar que algunas fases de los procesos para las ROP 2018 se han sistematizado en el SUI y se realizaron ajustes a los procedimientos para consolidar la operación del programa. Por otra parte el procedimiento Supervisión de la Atención Médica de Primer Nivel se sustituye por el procedimiento "Supervisión y control", que refiere la supervisión de la integración de los expedientes.

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
Los recursos financieros destinados fueron suficientes y adecuados para la operación del programa social.	Si	Parcial	El manejo de los recursos financieros no depende 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 y 2017 (específicamente para lograr la entrega de los paquetes de maternidad), debido que se cumplió con las metas físicas y financieras del programa. Sin embargo los recursos que tiene el programa son limitados para lograr la universalidad de los componentes.
El programa social atendió a la población objetivo establecida en las Reglas de Operación.	Si	Si	Si, de acuerdo a los registros de la base de datos del programa en 2016 el 0.27% de los derechohabientes no cumple con el perfil de ingreso; mientras que en 2017 el 7.33% de los registros carecen de la UT y la delegación debido a la elegibilidad del documento. Algunos de los derechohabientes recibieron cuna de acuerdo con las ROP, aún y cuando no vivían en la CDMX, derivado del decreto de la CDMX como Ciudad Santuario.
La infraestructura o capacidad instalada para operar el programa social es la suficiente y adecuada.	Parcial	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 el periodo evaluado (año 2017) la oficina antes mencionada se encontraba en proceso de remodelación (instalaciones que se entregaron durante el diciembre de 2017); la valoración se otorga debido a que las oficinas centrales es donde se realiza la mayor parte de los procesos del programa, aun cuando los Centros DIF sean los puntos de contacto directo con la población y los lugares donde se entrega Los paquetes de maternidad del programa.
El programa social cuenta con procesos equivalentes a todos los procesos del Modelo General.	Parcial	Si	Si identifica que el programa cuenta con procesos que son equivalentes para 8 de 8 procesos del modelo general, en este sentido se recomienda valorar la identificación e inclusión de los recursos financieros utilizados en los distintos procesos. En 2018 se fortalece el proceso Incidencias.
Se cuenta con documentos que normen todos los procesos del programa social.	Si	Si	Existen Reglas de Operación del Programa, así como formatos establecido para los procesos centrales de operación del programa. Sin embargo durante el ejercicio 2017 se incorporó a los bienes y servicios que entrega el programa platicas y talleres sobre promoción a la salud y cuidados infantiles, por lo que existe un área de oportunidad para definir procedimientos estandarizados que den certeza a la instrumentación de los servicios tanto a derechohabientes como a operadores del programa.
Los procesos que están documentados son del conocimiento de todas las personas operadoras del programa social.	Si	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 y que sirven de guía para los operadores del programa, personal de las áreas de atención ciudadana y personal en los Centros DIF.

Aspecto de la Operación del Programa Social	Valoración		Justificación
	2016	2017	
Los procesos del programa social están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.	Parcial	Si	Se identificó que los programas se instrumentan conforme a lo señalado en las Reglas de Operación, asimismo se utiliza el SUI como fuente de registro y seguimiento de la distinta información relacionada a los derechohabientes.
Los tiempos establecidos para la operación del programa social a través de sus diferentes procesos son adecuados y acordes a lo planeado.	Parcial	Si	La instrumentación de los procedimientos cuenta con tiempos máximos definidos. Existe consistencia entre los tiempos establecidos y la duración de los procesos. Se debe señalar que en 2017 se consolidó los tiempos de los distintos procesos. Es importante señalar que en el cuarto trimestre los tiempos establecidos en las ROP se alargaron un poco, lo anterior debido al cierre de las instalaciones DIF CDMX por motivo del fenómeno sísmico del 19S.
La coordinación entre actores involucrados para la ejecución del programa social es la adecuada.	Si	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 debe señalar que durante 2017 se realizaron acciones de coordinación con distintas organizaciones no gubernamentales para la instrumentación de distintas actividades.
Se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión que retroalimenten los procesos operativos que desarrollan las personas operadoras.	Si	Si	El programa social cuenta con una MIR la cual brinda información necesaria para cada una de las etapas del MML (fin, propósito, componentes y actividades). Debe señalarse que la MIR tiene seguimiento a través de los distintos informes que integra el DIF CDMX. Además en 2017 se estableció un formato entre el área operadora y la Dirección de Planeación para el registro y monitoreo de las distintas variables que intervienen para el cálculo de los indicadores del programa.
Se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras	Si	Si	La evaluación interna y externa sirve de insumo para la mejora continua del diseño y ejecución del programa. Adicionalmente durante 2017 se publicó la Evaluación Externa de Diseño del Programa, herramienta que brindó de mecanismos para la implementación de medidas de mejora.
Existen mecanismos para conocer la satisfacción de las personas beneficiarias respecto de los bienes y o servicios que ofrece el programa social.	Si	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, además se cuenta con un correo electrónico donde los tutores pueden señalar sus dudas, comentario, quejas o sugerencias. Asimismo de conformidad con lo señalado por el Evalúa CDMX se realizó el levantamiento de la Línea Base y el Panel del programa; instrumentos donde se definieron preguntas para conocer la satisfacción de las madres, padres y tutores de los derechohabientes. De acuerdo a los argumentos anteriores se considera que el programa cuenta con los instrumentos que permiten conocer la satisfacción de los derechohabientes.

Fuente: Elaboración propia con base en las Reglas de Operación del Programa Cunas CDMX 2016 y 2017; e información de la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad.

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%; en el ejercicio de ROP 2017 se identificó que el 78.6% de los aspectos valorados tuvo una calificación *Sí*, mientras que el cumplimiento parcial se redujo a 21.4%. 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 consolidación parcial de este apartado se debe a que la operación del programa y la operación de la Subdirección de Apoyo a la Niñez y Desarrollo Comunitario se ajusta a los recursos asignados por la Secretaria de Finanzas, por el presupuesto destinado a la compra de equipos o ampliación de instalaciones y a los dictámenes de personal que emite la CGMA; por lo que en el corto y mediano plazo se contempla un avance parcial de los apartados señalados.

Asimismo se identificó que el programa cuenta con procesos sistematizados para cada uno de los procedimientos que intervienen en su operación y se utiliza un sistema de monitoreo y seguimiento electrónico (Sistema Único de Información) que brinda certeza a la operación del programa en sus distintas etapas. Con base en lo anterior se identifica que el programa social cuenta con procesos de operación consolidados, pero existe un área de oportunidad para definir procedimientos estandarizados para la instrumentación de pláticas y talleres sobre promoción a la salud y cuidados infantiles.

V. EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL

La evaluación de satisfacción tiene como objetivo identificar y cuantificar la satisfacción de los derechohabientes y establecer si se está cumpliendo con los objetivos del programa, 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 (levantamiento de Línea Base y Panel) del Programa Cunas CDMX se orienta a levantar información relevante para describir las condiciones iniciales de las madres, padres y/o tutores de los derechohabientes, rescatando elementos de percepción relativos al desempeño del programa y sus efectos; así como las expectativas sobre los bienes y servicios otorgados.

La evaluación de satisfacción del programa social se basa en información proporcionada por 389 tutores de los derechohabientes, de los cuales 98 % son mujeres y 2 % hombres.

Entre los encuestados en el panel el 32.1% tiene un ingreso menor de un salario mínimo mensual, 59.4 % entre 1 y 2 salarios mínimos mensuales y solo el 8.5% tiene un ingreso superior a los dos salarios mínimos. Los porcentajes reportados en la Evaluación Interna 2017 fueron 11.78% tiene un ingreso menor 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.

En la Línea Base el promedio de personas por hogar es de 4.7 personas, mientras que en el Panel el promedio se ubicó en 5.1. Del total de madres, padres y/o tutores que contestaron la encuesta de Panel, el 19.8% habita en casa propia y el 8.2% en casa rentada, prestada o familiar; los porcentajes en la Línea base aplicada en 2017 se ubicaron en 25.79% habita en casa propia y el 74.21% en casa rentada, prestada o familiar. De los tutores encuestados el 0.5% señaló que el derechohabiente contaba con alguna discapacidad.

A continuación se presenta el Análisis de evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias, en el cual se plasma de manera comparativa los principales efectos según las categorías definidas en 2017; al respecto es importante señalar que para mejorar la comprensión del ejercicio de comparación entre la línea base y el panel, se mantuvo la alineación de las preguntas plasmada en la Evaluación Interna 2017, por esto motivo puede advertirse que algunas preguntas del panel (específicamente su alineación) no coinciden con la categoría en la que se encontraba dentro de la línea base.

Tabla 47. Análisis de evaluación de satisfacción de las personas beneficiarias

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	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 el programa, las condiciones para el desarrollo del derechohabiente serían peores? 6.3. ¿Qué espera de los servicios que brinda el programa?	4.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Considera que existe una mejora en las condiciones para un desarrollo integral? 4.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora? 4.3. Si no hubiera recibido los beneficios del programa, ¿cómo considera que serían las condiciones para el desarrollo integral de la niña o niño? 4.4. ¿Considera que de no contar con el apoyo que brinda el programa, las condiciones para el desarrollo del derechohabiente serían peores? 4.5. ¿Qué espera de los servicios que brinda el programa?	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 mejora 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.	De acuerdo a los datos obtenidos en el levantamiento de la Línea base el 86.1% de los encuestados estuvo de acuerdo en que existe una mejoría en las condiciones para un desarrollo integral, principalmente en las siguientes áreas (48.1% artículos para el cuidado infantil, 67.4% espacio seguro y 37.8% información para el desarrollo integral. Entre los derechohabientes que contestaron el panel el 74% contesto que considera que de no contar con el programa las condiciones que para el desarrollo del derechohabiente serían peores (si 49.1%, probablemente 24.9%).	El componente principal del programa es el paquete de maternidad que contiene 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 que se considera existe consistencia entre los objetivos del programa y las expectativas de los tutores. Sin embargo entre 2017 y 2018 (panel) se registra un descenso del 2.9% en el porcentaje, el cual se puede deber a las altas expectativas que genera el programa en los derechohabientes; pero debido a la periodicidad del apoyo la calificación puede descender.
Imagen del Programa	Información publicitaria del programa (conocimiento general del programa, la frecuencia con que recibe información, conocimiento a través de	4.1. ¿Cómo se enteró del programa? 4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el paquete de maternidad Cunas CDMX? 4.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para	5.1. ¿Cómo se enteró del programa? 5.3. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el paquete de maternidad Cunas CDMX? 8.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para	El 40.72 % de los encuestados respondieron que se enteraron del programa a través de los distintos medios de comunicación impulsados por el gobierno de la CDMX, mientras que el 58.14% se enteraron a través de los familiares o	El 54.2 % de los encuestados respondieron que se enteraron del programa a través de los distintos medios de comunicación impulsados por el gobierno de la CDMX, mientras que el 40.9% se enteraron a través de los familiares o	De acuerdo a información del programa se realizó una estrategia de difusión a través de los distintos medios institucionales con lo cual se alcanzó un alcance del 54.2% (se presentó un incremento del 13.5%), reduciendo os familiares o conocidos

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	<p>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>cubrir las necesidades del Derechohabiente?</p>	<p>cubrir las necesidades del Derechohabiente?</p>	<p>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>conocidos. El 69.4% mencionó que solicito ingresar al programa porque contribuye a la economía de la familia, mientras que solo el 4.1% de las derechohabientes entre sus respuestas mencionaran que era su derecho y el 67.8% respondió que porque el paquete contribuye a reducir la mortalidad infantil.</p>	<p>como fuente de información. Los resultados muestran un fortalecimiento de los canales de difusión entre la población objetivo. Si bien los resultados se muestran como positivos se identifica que el mensaje que ha permeado entre la población es la contribución que tienen el programa en cuanto a la muerte infantil; en este sentido existe un área de oportunidad para posicionar como parte del mensaje institucional la contribución del programa al desarrollo de los bebes.</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</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>7.3. Derivado de la experiencia que ha</p>	<p>6.1. 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>6.3. Derivado de la experiencia que ha</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</p>	<p>El 81.2% 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 78.9% respondió que las relaciones en su familia ha mejorado o</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</p>

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	haber recibido el apoyo.	tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?	tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?	mejorado considerablemente.	mejorado considerablemente.	torno a la comunidad. Lo anterior significa que el programa contribuye a fortalecer la cohesión familiar (apego) y la participación comunitaria como un elemento de ciudadanía activa.
Calidad de la Gestión	Trato al solicitar o recibir un servicio relacionado con el beneficio del programa. Tiempo de respuesta. Asignación de beneficios con oportunidad. Disponibilidad y suficiencia de la información relacionada con el programa. Conocimiento de los mecanismos de atención de incidencias Tiempo de respuesta y opinión del resultado de la incidencia	4.10. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del programa? 4.11. ¿Considera que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados? 4.5. ¿Considera que el Derechohabiente recibió puntualmente el paquete de maternidad Cuna CDMX? 4.6. ¿El Derechohabiente recibió la cartilla de servicios de 0 a 6?" 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)?" 4.9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?" 6.2. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño	7.1. ¿Cómo ha sido el trato del personal de atención del programa? 7.2. ¿Considera que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados? 7.3. ¿Considera que el Derechohabiente recibió puntualmente el paquete de maternidad Cuna CDMX? 7.4. ¿El Derechohabiente recibió la cartilla de servicios de 0 a 6?" 7.5. ¿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)?" 10.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?" 7.7. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño	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 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.	El 96.7% de los encuestados respondieron el trato del personal de atención fue bueno o muy bueno; el 99.5% estuvo de acuerdo con que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son los adecuados; mientras que el 86.9% consideró que recibió puntualmente el paquete de maternidad. En relación al desempeño del programa 91% se encontró satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa.	El programa entre 2016 y 2017 ha mejorado la instrumentación de los procesos del programa, a través de la sistematización de las distintas etapas. Lo 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 y pese a las contingencias que sufrió el programa por motivo del fenómeno sísmico del 19S. Se observa una ligera disminución de en los porcentajes de las respuestas, lo cual no se considera significativo.

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
		del programa? (Puede seleccionar más de uno). 6.4. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?	del programa? (Puede seleccionar más de uno). 7.8. ¿Qué recomendaciones haría para mejorar el desempeño del Programa?			
Calidad del Beneficio	Evaluación de las características del beneficio. Grado o ponderación después de la entrega del beneficio. Grado o nivel cubierto de las necesidades por el beneficio.	4.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades del Derechohabiente? 4.4. ¿Cuál es la razón por la que los artículos del paquete Cunas CDMX no son suficientes para cubrir las necesidades del Derechohabiente?	8.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades del Derechohabiente? 8.4. ¿Cuál es la razón por la que los artículos del paquete Cunas CDMX no son suficientes para cubrir las necesidades del Derechohabiente?	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.	El 92.8% de los derechohabientes consideraron que los artículos que incluye el paquete son los necesarios para cubrir las necesidades de los derechohabiente; el restante 7.2% 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.	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. Lo cual es confirmado por las madres de los derechohabientes; por este motivo se considera que hubo un incremento en la calificación otorgada por los derechohabientes, lo cual es señal de la calidad de los bienes que entrega el programa.
Contraprestación	Tipo de compromiso adquirido Frecuencia con que se realiza los compromisos adquiridos a través del programa Costos relacionados con la realización de la contraprestación (Gastos de transporte, tiempo invertido, días que no trabajan por hacer actividades	No aplica	9.1. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.	No aplica	El 96.1% de los derechohabientes declaro haber gastado menos de 150 pesos para haber ingresado al programa (gasto papelería, copias transportes, etc.); el restante 3.9 declaro haber gastado más de 200 pesos y hasta 350.	Como lo declara el programa en sus ROP, el acceso es totalmente gratuito; sin embargo el tutor, padre o madre incurre en gastos indirectos los cuales desde no representan altos costos.

Categorías	Aspectos a Valorar	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultados Línea Base	Resultados Panel	Interpretación
	del programa, etc.)					
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"	7.6. ¿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)? 10.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa? 10.2. 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.	En relación al desempeño del programa el 91% se encontró satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa. El 14% 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 97% 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. Se observa que la calificación sobre el desempeño aumenta en los servicios y componentes que otorga el programa para el cuidado de las niñas y niños, en este sentido puede deberse a que los servicios que otorga el programa son de importancia para las madres, padre o tutores de los derechohabientes.

Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, y el Panel del programa.

VI. EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones 2016 y 2017 el apartado identifica los principales resultados que ha tendido el programa en relación con los objetivo que se plantea en las Reglas de Operación. Así mismo se pretende identificar la incidencia del programa en la población derechohabiente a través del análisis de la información recopilada en el Panel.

VI.1. RESULTADOS EN LA COBERTURA DE LA POBLACIÓN OBJETIVO DEL PROGRAMA SOCIAL

Respecto a la evolución de la cobertura del programa, al analizar la información de la población atendida y la población potencial para los dos años anterior observamos que: entre 2016 y 2017 existe una ampliación de la cobertura del programa, aun cuando la población objetivo tienen un cambio en el año 2017 (sufre un incremento).

Entre las razones que explican este comportamiento está el ajuste a la cuantificación de la población objetivo que se realizó en 2017 y el aumento de los recursos presupuestales con los que contó el programa durante el ejercicio 2017²¹.

Tabla 48. Cobertura del Programa Social 2014-2017

Aspecto	Población Objetivo (A)	Población Atendida (B)	Cobertura (B/A)*100	Observaciones
Descripción	Nacimientos en la CDMX en condiciones de vulnerabilidad de acuerdo a INEGI Censo Interactivo 2010 y datos de CONEVAL 2010.	Nacimientos en la CDMX condiciones de vulnerabilidad y de hasta dos meses de edad, que viven preferentemente en UT con IDS bajo y muy bajo		
Cifra 2015	42,018	9,908	23.58%	Durante este periodo, aún era actividad institucional.
Cifra 2016	42,018	8,623	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 retraso la entrega de las cunas. En el mes de noviembre, la Secretaria de Finanzas de la Ciudad de México, otorgó un aumento en el presupuesto, en este sentido se ejerció el 99.3 % del presupuesto asignado.
Cifra 2017	60,508	17,262	28.5%	Este ejercicio fiscal la cobertura del programa se incrementa debido a que 6,451 paquetes de maternidad corresponden al ejercicio fiscal 2016 y 10,811 al ejercicio fiscal 2017. Por lo cual se alcance un porcentaje mayor al definido

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

La cobertura realizada durante los tres últimos ejercicios, incluyendo el de las presentes reglas de operación, se observa como insuficiente debido a la magnitud de la población objetivo. Por otro lado es importante mencionar que el programa ha logrado cada ejercicio fiscal atender el número de niños que se tienen definido como metas de conformidad con los recursos presupuestales disponibles, sin embargo no se ha podido lograr la universalidad o acrecentar la cobertura de manera sustancial por la insuficiencia presupuestal.

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:

²¹ Desde 2017 el programa definió como parte de la caracterización de la población objetivo la localización geo-espacial preferente en UT con IDS bajo y muy bajo. Con lo cual las condiciones de vulnerabilidad se quitaron de la cuantificación de la población objetivo y atendida.

Tabla 49. Perfil de los derechohabientes del programa

Aspectos	2016			2017		
	Perfil requerido por el programa social	Madres con niñas y niños menores de 2 meses de edad	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)	Mujeres embarazadas que se encuentren a partir de la semana 22 de embarazo en adelante	Madres con niñas y niños menores de 2 meses de edad	Habitar en la Ciudad de México, pertenecer a familias que viven preferentemente en colonias de muy bajo y bajo Índice de Desarrollo Social (IDS)
Porcentaje de personas beneficiarias que cubrieron el perfil en 2016R	67.48%	32.25%	100.00%	84.72%	15.28%	57.00%
Justificación	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.	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.	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.	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 84.7% de las derechohabientes cumplen con el perfil. Derivado de las contingencias del 2017, se realizaron entrega de cunas con Actas Circunstanciadas para los casos de excepción previstos en ROP.	El segundo perfil corresponde a las madres que tienen niñas y niños menores de 2 meses, con base en los datos del programa el 15.3% de los derechohabientes ingresaron a través de este perfil. Derivado de las contingencias del 2017, se realizaron entrega de cunas con Actas Circunstanciadas para los casos de excepción previstos en ROP.	De acuerdo con el padrón de derechohabientes el 7.33% de los registros carecen de la UT y la delegación debido a la ilegibilidad del documento. Algunos de los derechohabientes recibieron cuna de acuerdo con las ROP, aún y cuando no vivían en la CDMX, derivado del decreto de la CDMX como Ciudad Santuario.

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

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 y los canales institucionales.

- El registro de los derechohabientes se hace en los módulos de atención del programa distribuidos en los Centros de Desarrollo Comunitario del DIF CDMX (CDC); así mismo el pre-registro establecido durante 2017 permite el acceso desde cualquier punto de la ciudad con un acceso a internet.
- 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, ya sea vía oficio o presencial, en el período autorizado para ingresar al listado de solicitudes, sin distinción de sexo, religión, orientación sexual, pertenencia étnica y condición física de los padres o de la niña o niño que cumplan con los requisitos de ingreso.
- 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.
- Existen casos de excepción que permiten atender situaciones específicas con la excepción de algunos requisitos; estos casos (medidas positivas, acciones afirmativas o compensatorias) buscan igualar las oportunidades de acceso entre las personas más vulnerables; por ejemplo con personas en situación de calle, o personas internadas en centros de reclusión.

VI.2. RESULTADOS AL NIVEL DEL PROPÓSITO Y FIN DEL PROGRAMA SOCIAL

A continuación se presentan los principales resultados de la Matriz de Indicadores (Niveles Fin y Propósito) del programa social para el periodo 2015-2016, con el objetivo de mostrar el alcance que ha tenido el programa y explicando los factores que han condicionado el logro de los objetivos planteados, es decir, los factores internos y externos que condicionaron el logro de los resultados.

Tabla 50. Resultados de la MIR a nivel Fin y Propósito, 2016-2017

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta ²²	Resultado	Factores
2016	Fin	Tasa de Mortalidad Infantil para el D.F.	$(\text{Total de defunciones de infantes menores de año de vida del D.F. año } t / \text{Total de nacimientos vivos en el D.F. año } t) * 1000$	NA	11.9	El resultado alcanzado es menor al que se registra a nivel nacional (13). Lo cual es muestra de los resultados del programa. Entre los factores que incidieron en el resultado se puede enumerar las acciones del programa.

²² De acuerdo a los campos establecido para la MIR en las ROP de los ejercicios 2016 y 2017, se observa que existe un área de oportunidad para incluir las metas del programa para todos los niveles de indicadores, en este sentido los niveles Fin y Propósito que se solicitan en la presente evaluación tienen como área de oportunidad el establecimiento de metas, las cuales permitan establecer si los resultados fueron coherentes con los objetivos planteados. En el caso del 2017 si bien las ROP no establecían una cuantificación de la meta a alcanzar, el programa en coordinación con la Dirección de Planeación estableció metas como parte de Programa de Trabajo del DIF CDMX, por lo cual se presentan el análisis correspondiente.

Matriz de Indicadores	Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta ²²	Resultado	Factores
	Propósito	Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de Cunas CDMX	$(\text{Total de derechohabientes beneficiados en el periodo} / \text{Total de nacimientos vivos en condiciones de pobreza en el periodo}) * 100$	NA	26.18%	El programa cumplió con las metas físicas y financieras planteadas en las ROP, sin embargo los recursos con los que cuenta el programa son insuficientes para alcanzar la universalidad.
2017	Fin	Tasa de Mortalidad Infantil de la CDMX	$(\text{Total de defunciones de infantes menores de año de vida de la CDMX. año t} / \text{Total de nacimientos vivos en la CDMX año t}) * 1000$	NA	17.35	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. La meta propuesta fue de 17.35.
	Propósito	Porcentaje de Derechohabientes beneficiados con la entrega de cunas CDMX	$(\text{Total de derechohabientes beneficiados} / \text{Total de niñas y niños, nacidos en la Ciudad de México, y que vivan preferentemente en Unidades Territoriales de Muy bajo y Bajo Índice de Desarrollo Social}) * 100$	NA	28.53%	Durante 2017 el programa cumplió con las metas físicas y financieras planteadas en las ROP, sin embargo los recursos con los que cuenta el programa son insuficientes para alcanzar la universalidad. La meta propuesta fue del 28.8% ; entre los factores que incidieron en el resultado alcanzado se puede enumerar: la cantidad de madres, padres y/o tutores que al cierre del ejercicio aún no habían concluido el trámite y recogido su paquete de maternidad. Otro factor que incidió en la conclusión la meta alcanzada podemos señalar que el indicador está condicionado por el supuesto definido en las MIR, el cual no se cumple.

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, 2016-2017.

Como se desprende de los resultados obtenidos del monitoreo de los indicadores para el periodo 2016-2017 se observa que: el indicador de nivel fin tienen consistencia en los años evaluados y tienen resultados satisfactorios; en relación al indicador de propósito existe un cambio entre 2016 y 2017, sin embargo ambos indicadores miden una cobertura, situación sobre la abundancia en el apartado III de la presente Evaluación, específicamente en lo referente a la MIR; por otro lado se observa como área de oportunidad la inclusión y definición de las metas, para poder realizar la comparación con resultados alcanzados por los indicadores (la comparación se realiza solo para el ejercicio 2017, año en el cual se cuenta con información para realizar el análisis correspondiente). Finalmente entre los factores que se identifican que limitan los resultados se enumeran los recursos restringidos con los cuales trabaja la administración pública y el no cumplimiento de los supuestos plasmados en la MIR.

VI.3. RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en la información recopilada durante las evaluaciones de los años 2017 y 2018, particularmente en las bases de datos, resultado del Levantamiento de la Línea Base y del Panel, a continuación se presenta los principales resultados de la encuesta realizada por reactivo:

Tabla 51. Resultados de la Línea Base y el Panel del Programa

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
III. Características Socioeconómicas	Contiene preguntas de carácter sociodemográfica de los tutores de los derechohabientes del programa social para caracterizar a la población atendida.	3.7. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia?	3.7. Considerando a todas las personas que aportan dinero al hogar ¿A qué cantidad asciende el ingreso de la familia?	El 17.5% de los encuestados tuvieron un ingreso igual o menor a un salario mínimo; el 86% reportó un ingreso menor a 2 salario mínimos vigentes en 2017.	El 32.1% de los encuestados tuvieron un ingreso igual o menor a un salario mínimo; el 91% reportó un ingreso menor a 2 salario mínimos vigentes en 2017.	Se observa en la encuesta de panel un aumento de ingresos ubicados entre 1 y 2 salarios. Esto nos permite identificar que el programa se concentra en los estratos socioeconómicos para los cuales está diseñado, y que el apoyo que otorga el programa tiene resultados en la población atendida.
V. Imagen del Programa	El apartado valora la información que existe del programa y el posicionamiento que tienen el mensaje institucional entre la población derechohabiente del programa	4.1. ¿Cómo se enteró del programa?	5.1. ¿Cómo se enteró del programa?	El 38.3% de los encuestados se enteró del programa a través de los medios de comunicación oficiales del DIF. El 58.9% se enteró a través de familiares, amigos o conocidos.	El 54.2 % de los encuestados respondieron que se enteraron del programa a través de los distintos medios de comunicación impulsados por el DIF CDMX, mientras que el 40.9% se enteraron a través de los familiares o conocidos.	El aumento en el porcentaje relativo a los medios institucionales puede asociarse a la estrategia de difusión que realizó el programa a través de los distintos medios de comunicación oficiales y por el contacto que tienen el programa con los tutores. Esto implicó una reducción de otras formas.
V. Imagen del Programa	El apartado valora la información que existe del programa y el posicionamiento que tienen el mensaje institucional entre la población derechohabiente del programa	4.2. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el paquete de maternidad Cunas CDMX? Puede señalar más de uno.	5.3. ¿Cuál fue el motivo por el que solicitó el paquete de maternidad Cunas CDMX? Puede señalar más de uno.	El 79.9% mencionó que solicitó ingresar al programa porque contribuye a la economía de la familia, mientras que solo el 7.5% de las derechohabientes entre sus respuestas mencionaron que era su derecho y el 27.2% respondió que porque el paquete contribuye a	El 69.4% mencionó que solicitó ingresar al programa porque contribuye a la economía de la familia, mientras que solo el 4.1% de las derechohabientes entre sus respuestas mencionaron que era su derecho y el 67.8% respondió que porque el	Se observa una disminución de algunos rubros entre Línea Base y Panel; esto se puede interpretar como un posicionamiento de los mensajes institucionales del programa que han posicionado la importancia del desarrollo del bebé y el diseño del programa que tenía por objetivo reducir la mortalidad infantil. En

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
				reducir la mortalidad infantil.	paquete contribuye a reducir la mortalidad infantil.	conclusión los motivos por los cuales se solicitó el programa se diversificaron entre la Línea Base y el Panel.
VIII. Calidad del Beneficio	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	4.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades del Derechohabiente?	8.3. ¿Considera que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades del Derechohabiente?	El 83.3% de los encuestados consideró que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades. El 16.7% respondió que no.	El 92.8% de los encuestados consideró que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX son los necesarios para cubrir las necesidades. El 7.2% respondió que no.	Entre 2017 y 2018 se observa un aumento en la calificación positiva que reciben los artículos del paquete. Esto aumento se puede interpretar gracias la experiencia positiva que tienen los tutores con los artículos del paquete.
VIII. Calidad del Beneficio	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	4.4. ¿Cuál es la razón por la que los artículos del paquete Cunas CDMX no son suficientes para cubrir las necesidades del Derechohabiente?	8.4. ¿Cuál es la razón por la que los artículos del paquete Cunas CDMX no son suficientes para cubrir las necesidades del Derechohabiente?	De los tutores que contestaron que los artículos no son los necesarios el 36.9% contestó que la ropa es pequeña y el 33.8% hizo referencia a que hacen falta artículos de primera necesidad.	De los tutores que contestaron que los artículos no son los necesarios el 21.4% contestó que la ropa es pequeña, el 17.9% hizo referencia a que hacen falta artículos de primera necesidad, y cobro relevancia el tema las menciones acerca de que el periodo que cubren los artículos del paquete es corto.	Se observa una disminución de la distribución de porcentajes de los artículos no son suficientes. Es importante señalar que existe una disminución de la opinión negativa. Esto puede interpretarse como un experiencia positiva por parte de los tutores, el factor que cobro mayor relevancia fue el periodo de cobertura de los artículos.
VII. Calidad de la Gestión	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	4.5. ¿Considera que el Derechohabiente recibió puntualmente el paquete de maternidad Cuna CDMX?	7.3 ¿Considera que el Derechohabiente recibió puntualmente el paquete de maternidad Cuna CDMX?	El 87.1% de los encuestados considero haber recibido el paquete puntualmente, mientras que sólo el 3.9% respondió que no estada de acuerdo con la puntualidad de entrega del paquete.	El 86.9% de los encuestados considero haber recibido el paquete puntualmente, mientras que sólo el 4.6% respondió que no estada de acuerdo con la puntualidad de entrega del paquete.	El cambio observado puede atribuirse al aumento de las expectativas de los derechohabientes cuando permanecen en el programa. Si bien el cambio no es significativo, se debe valorar acciones para eficientar las entregas (normado en ROP 2017).
VII. Calidad de la Gestión	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega	4.6. ¿El Derechohabiente recibió la cartilla de servicios de 0 a 6?	7.4. ¿El Derechohabiente recibió la cartilla de servicios de 0 a 6?	De las personas que contestaron la encuesta solo el 37.3% recibió la cartilla de 0 a 6.	De las personas que contestaron la encuesta el 73.8% recibió la cartilla de 0 a 6.	El cambio observado representa una mejora en la instrumentación de los procesos del programa. En este sentido el programa ha

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
	el programa.					fortalecido el registro de madres durante la etapa de embarazado, lo cual facilita la entrega de la cartilla junto con el paquete de maternidad.
VII. Calidad de la Gestión	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	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)?	7.5. ¿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)?	De los derechohabientes que se encuestaron en la Línea Base, el 47.3% respondió que si recibieron los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles. El 52.7% respondió negativamente.	De los derechohabientes que se encuestaron en la Línea Base, el 73.5% respondió que si recibieron los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles. El 26.5% respondió negativamente.	El cambio observado representa una mejora en la instrumentación de los procesos del programa, así mismo durante 2017 se realizó la programación y calendarización de actividades. El registro, calendarización y seguimientos de las actividades permitió una mejor distribución de la cobertura.
VII. Calidad de la Gestión	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	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)?	7.6. ¿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)?	De las personas que recibieron los servicios el 95.1% respondió que se encuentra muy satisfecho o satisfecho (30.4% y 64.7% respectivamente). El 4.9% respondió <i>ni satisfecho. Ni insatisfecho.</i>	De las personas que recibieron los servicios el 96.5% respondió que se encuentra muy satisfecho o satisfecho (72.4% y 24.1% respectivamente). El 2.8% respondió <i>ni satisfecho. Ni insatisfecho</i> , y el 0.7% respondió señaló estar <i>insatisfecho.</i>	El cambio observado representa una mejora en la operación del programa y en la calidad de las actividades. La atención de las tutoras y su registro y seguimiento adecuado ha permitido incrementar el porcentaje de satisfacción para ubicarlo en su calificación máxima (muy satisfecho).
X. Satisfacción.	Las preguntas tienen el objetivo de identificar el grado de satisfacción que tienen los derechohabientes con distintos aspectos del programa.	4.9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?	10.1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño del programa?	El 92.8% se encontró satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa, y sólo el 1% se mostró insatisfecho.	El 91% se encontró satisfecho o muy satisfecho con el desempeño del programa, y sólo el 0.3% se mostró insatisfecho.	Se observa que el programa mantiene los mismos estándares de desempeño; una de las razones puede deberse a la corta atención (tiempo) que brinda el programa.
VII. Calidad de la Gestión	Las preguntas tienen el objetivo de tener	4.10. ¿Cómo ha sido el trato del personal	7.1. ¿Cómo ha sido el trato del personal	El 93.1% de la población considera bueno o muy	El 86.1% de la población considera bueno o muy	Se observa un aumento de la insatisfacción de los

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
	información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	de atención del programa?	de atención del programa?	bueno el trato del personal del programa (58.4% y 34.7% respectivamente), solo el 1.5% emitió una opinión negativa del desempeño del programa.	bueno el trato del personal del programa (29% y 57.1% respectivamente), el 3.3% emitió una opinión negativa del desempeño del programa.	derechohabientes; esto puede atribuirse a las expectativas que se genera al ingresar al programa y que disminuyen con la duración del programa, así mismo durante 2017 el programa opero en condiciones parcialmente optimas debido a sedes alternas por remodelación de las oficinas centrales y la suspensión de labores en los CDC por el sismo del 19S.
VII. Calidad de la Gestión	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	4.11. ¿Considera que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados?	7.2. ¿Considera que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados?	De acuerdo a los datos recopilados el 90% está de acuerdo en que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados (totalmente de acuerdo 31.6%, de acuerdo 58.4%); mientras que el 1.5% tuvo algún grado de desacuerdo.	De acuerdo a los datos recopilados el 87.1% está de acuerdo en que los requisitos y procedimientos para acceder al programa son adecuados (totalmente de acuerdo 54.2%, de acuerdo 32.9%); mientras que el 0.5% tuvo algún grado de desacuerdo.	Se observa una disminución en la calificación del programa; sin embargo se considera que se encuentra dentro de los rangos satisfactorios; esto puede atribuirse a las expectativas que se genera al ingresar al programa y que disminuyen con la duración. Debe observarse que el programa logro colocar un 54.2% con la máxima calificación posible (<i>totalmente de acuerdo</i>), aun cuando se haya disminuido en un 2.9 la calificación positiva del programa.
IV. Expectativas	Contienen preguntas que buscan identificar las perspectivas de los tutores hacia los bienes y servicios que entrega el programa; así mismo buscan cuantificar si estos cumplieron tuvieron resultados positivos en los derechohabientes.	5.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Considera que existe una mejora en las condiciones para un desarrollo integral?	4.1. Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Considera que existe una mejora en las condiciones para un desarrollo integral?	De acuerdo a las personas que contestaron la encuesta el 21.9% está totalmente de acuerdo, el 66.8% de acuerdo, el 10.5% ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el 0.8% en desacuerdo.	De acuerdo a las personas que contestaron la encuesta el 56.6% está totalmente de acuerdo, el 29.6% de acuerdo, el 13.4% ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.3% en desacuerdo y el 0.3% totalmente en desacuerdo.	Se observa una ligera disminución en las calificaciones positivas obtenidas en la Línea Base. Esto puede atribuirse a la duración del programa y a las expectativas que se generan durante la estancia en el programa. Los cuales disminuyen al causar baja de la política pública.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
IV. Expectativas	Contienen preguntas que buscan identificar las perspectivas de los tutores hacia los bienes y servicios que entrega el programa; así mismo buscan cuantificar si estos cumplieron tuvieron resultados positivos en los derechohabientes.	5.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora?	4.2. ¿Cuáles de los siguientes aspectos han representado una mejora?	De acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvieron los siguientes porcentajes: 60.2% artículos sobre cuidado infantil 49.4% espacio seguro 30.1% salud 38.6% información para el desarrollo integral	De acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvieron los siguientes porcentajes: 48.1% artículos sobre cuidado infantil 67.4% espacio seguro 17.7% salud 37.8% información para el desarrollo integral	De acuerdo a los resultados obtenidos se observa que hubo una distribución en las menciones de los aspectos donde se presentaron mejoras. En este sentido los cambios pueden atribuirse a la consolidación de la operación del programa, por ejemplo sube el espacio seguro.
IV. Expectativas	Contienen preguntas que buscan identificar las perspectivas de los tutores hacia los bienes y servicios que entrega el programa; así mismo buscan cuantificar si estos cumplieron tuvieron resultados positivos en los derechohabientes.	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?	4.3. Si no hubiera recibido los beneficios del programa, ¿cómo considera que serían las condiciones para el desarrollo integral de la niña o niño?	El 8.5% de los encuestados considera que si no hubiera recibido los beneficios del programa la condiciones de los bebés serían malas; el 25.2% considera que ni buenas, ni malas.	El 2.8% de los encuestados considera que si no hubiera recibido los beneficios del programa la condiciones de los bebés serían malas; el 20.1% considera que ni buenas, ni malas.	Se observa que los tutores de los derechohabientes no consideran que la no obtención del paquete pueda repercutir en las condiciones de sus hijas e hijos. En este sentido la expectativa se reduce conforme el cusan baja del programa.
VII. Calidad de la Gestión	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.	6.2. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del programa? (Puede seleccionar más de uno).	7.7. ¿Qué sugiere para mejorar el desempeño del programa? (Puede seleccionar más de uno).	De acuerdo a las respuestas obtenidas el 39.3% respondió que había que aumentar las consultas médicas; 41.6% menciona que se debe incorporar información adicional sobre el cuidado de las niñas y niños, el 75.1% menciona que se deben incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa, el 13.4% señaló que se debe mejorar el servicio del personal de atención, y el 40.6% mencionó que se debe vincular a los derechohabientes a otros servicios del DIF CDMX.	De acuerdo a las respuestas obtenidas el 74.8% respondió que había que aumentar las consultas médicas; 37.3% menciona que se debe incorporar información adicional sobre el cuidado de las niñas y niños, el 52.7% menciona que se deben incorporar otras actividades a los servicios que brinda el programa, el 8.5% señaló que se debe mejorar el servicio del personal de atención, y el 21.1% mencionó que se debe vincular a los	De acuerdo a los datos obtenidos entre 2017 y 2018 se identifica que existe una redistribución de sugerencias para mejorar el programa. El cambio puede atribuirse a la valoración que otorga los tutores a partir de su experiencia con los diversos procesos del programa; en este sentido se debe destacar el aumento en el porcentaje que opina sobre un incremento de las consultas médicas. Se puede mencionar que las consultas médicas toman un papel relevante para los tutores.

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
					derechohabientes a otros servicios del DIF CDMX.	
X. Satisfacción.	Las preguntas tienen el objetivo de identificar el grado de satisfacción que tienen los derechohabientes con distintos aspectos del programa.	6.5. En general como califica al programa	10.2. En general como califica al programa	El 36% califico el programa como <i>muy bueno</i> , el 57.6% como <i>bueno</i> , y el 6.4% como <i>ni bueno, ni malo</i> .	El 57.6% califico el programa como <i>muy bueno</i> , el 33.4% como <i>bueno</i> , el 8.7% como <i>ni bueno, ni mal</i> , y el 0.3% como <i>malo</i> .	Los cambios entre la Línea Base y el Panel pueden atribuirse al trabajo que realiza el programa con los derechohabientes para transmitir la importancia del ejercicio de derechos. En este sentido la expectativa se vuelve más alta y a calificación que otorga el derechohabiente ligeramente más baja. Sin embargo la calificación se considera dentro del rango satisfactorio, en este sentido se debe destacar que se alcanzó un 57.6% con calificación de muy bueno.
VI Cohesión Social.	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017.	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?	6.1. 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?	72.2% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su familia. El 27.8% considera que <i>no ha mejorado, ni empeorado</i> .	78.9% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su familia. El 19.8% considera que <i>no ha mejorado, ni empeorado</i> .	Los cambios entre la Línea Base y el Panel pueden atribuirse al trabajo que realiza el programa con los derechohabientes para transmitir la importancia del ejercicio de derechos. En este sentido la expectativa se vuelve más alta y a calificación que otorga el derechohabiente ligeramente más baja.
VI Cohesión Social.	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017.	7.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?	6.2. Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que contribuyen a mejorar su comunidad?	60.2% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su comunidad.	75.3% de los derechohabientes considera que el programa ha contribuido a mejorar las relaciones en su comunidad	El programa a través de los servicios de promoción a la salud y cuidados infantiles, ha permeado en la participación comunitaria, debido a que los talleres tienen un enfoque participativo donde las personas que participan provienen de distintos

Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
						lugares y contextos pero cooperan bajo un esquema lúdico.
VI Cohesión Social.	Esta categoría se incluye de conformidad con los lineamientos de la Evaluación Interna 2017.	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?	6.3. Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que participe en actividades para la mejora de su comunidad?	El 83% de los encuestados consideran probable en algún grado su participación en actividades para la mejora de su comunidad.	El 81.2% de los encuestados consideran probable en algún grado su participación en actividades para la mejora de su comunidad.	La experiencia participativa que brinda el programa a través de sus actividades lúdicas puede influir en la expectativa que tienen los tutores acerca de la importancia de la participación para mejorar el entorno y la comunidad. Sin embargo no se presentan cambios significativos entre la Línea Base y el Panel del programa.
V. Imagen del Programa	El apartado valora la información que existe del programa y el posicionamiento que tienen el mensaje institucional entre la población derechohabiente del programa		5.2. ¿Cómo calificaría la información que existe acerca del programa?		De acuerdo a los resultados obtenidos en el panel el: 56.3% la considera muy buena, el 28.5% buena, el 14.4% ni buena, ni mala, 0.5% mala y el 0.3% muy mala.	La información que se brinda a los derechohabientes se incluye en folletos, carteles, en los talleres y en redes sociales con la finalidad de facilitar la comprensión. Los mensajes son sencillos y concretos.
V. Imagen del Programa	El apartado valora la información que existe del programa y el posicionamiento que tienen el mensaje institucional entre la población derechohabiente del programa		5.4. ¿Cómo califica las acciones del DIF CDMX en relación al Programa Cunas CDMX?		De acuerdo a los resultados obtenidos en el panel el: 56.6% la considera muy buena, el 32.1% buena, el 10.5% ni buena, ni mala, 0.5% mala y el 0.3% muy mala.	De acuerdo a los resultados presentados por el programa los derechohabientes tienen una opinión positiva de las acciones que realiza la Subdirección de Niñez en Situación de Vulnerabilidad con el programa.
VIII. Calidad del Beneficio	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.		8.1. ¿Los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX le fueron útiles durante los primeros meses de la niña o niño?		El 97.2% de los tutores consideran que los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX le fueron útiles durante los primeros meses de la niña o niño.	El porcentaje de personas que consideran que los artículos fueron útiles, puede interpretarse como un refrendo a los artículos que contienen el paquete de maternidad.

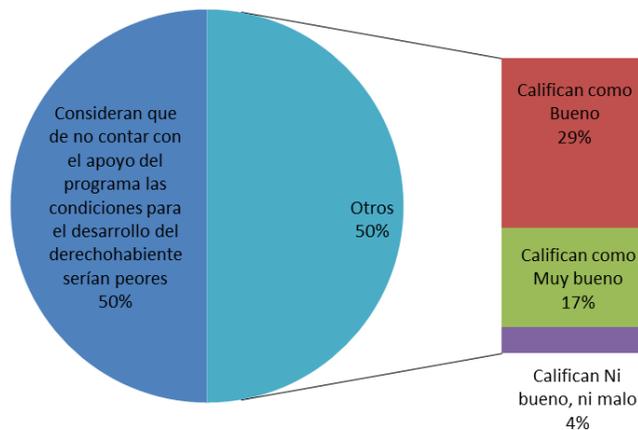
Categoría de Análisis	Justificación	Reactivo Línea Base	Reactivo Panel	Resultado Línea Base	Resultado Panel	Interpretación
IV. Expectativas	Contienen preguntas que buscan identificar las perspectivas de los tutores hacia los bienes y servicios que entrega el programa; así mismo buscan cuantificar si estos cumplieron tuvieron resultados positivos en los derechohabientes.		4.6. ¿Actualmente para que ocupa la Cuna CDMX?		El 13.4% de los tutores encuestados refirió que no utiliza la Cuna; el restante 86.6% señala que utiliza la cuna. Entre las respuestas más populares se contabilizó el uso de la cuna como guarda ropa del bebe, juguetero y para guardar artículos del bebe.	Las respuestas del panel nos permiten identificar que si bien el periodo de uso de la cuna y de los accesorios es corto, la cuna sigue formando parte de los bienes del bebé, y pasa a formar en la mayoría de los casos un lugar para resguardar los artículos de la niña o niño.
VIII. Calidad del Beneficio	Las preguntas tienen el objetivo de tener información cualitativa acerca de los bienes y servicios que entrega el programa.		8.2. ¿Cómo calificaría la Cuna CDMX? Sin considerar los artículos que incluye el paquete.		El 57.6% la considera muy buena, el 32.9% buena, el 8.2% ni buena, ni mala, 1% malas y el 0.3% muy malas.	Se identifica que la cuna sin los artículos que contiene, presenta buena aceptación entre los tutores de los derechohabientes.
IX. Contraprestación	Se busca identificar cuáles son los costos en los que incurren los tutores para acceder al programa.		9.1. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.		El 96.1% de los derechohabientes declaro haber gastado menos de 150 pesos para haber ingresado al programa (gasto papelería, copias transportes, etc.); el restante 3.9 declaro haber gastado más de 200 pesos y hasta 350.	Como lo declara el programa en sus ROP, el acceso es totalmente gratuito; sin embargo el tutor, padre o madre incurre en gastos indirectos los cuales desde no representan altos costos.

Fuente: Elaboración propia con base en la información recopilada en el Levantamiento de la Línea Base y en la información recopilada en Panel del programa.

Los resultados obtenidos en el Levantamiento de la Línea Base y el Panel del programa nos permite identificar que:

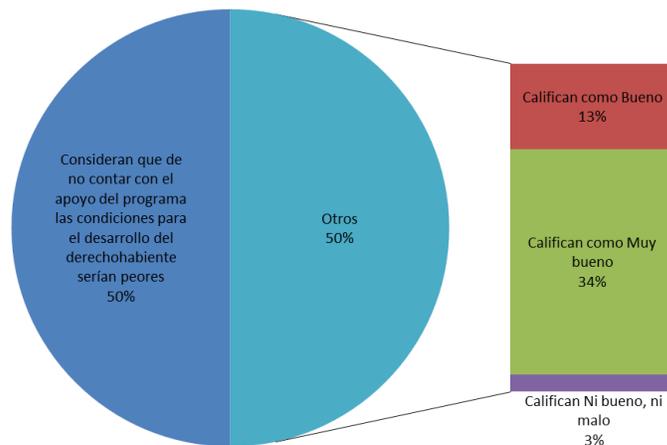
Se debe señalar que de los tutores encuestados en la Línea base el 50% consideró que de no contar con el apoyo que brinda el programa, las condiciones para el desarrollo del derechohabiente serían peores, sin embargo de los que no tuvieron esta opinión destaca el hecho el 96.9% (el 48.6% del total de los encuestados) calificaron al programa como Bueno o Muy bueno. Los resultados del Panel señalan que el 74% 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 94.8% (el 70.2% 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 5. Mejora de las condiciones, desempeño del programa, Línea Base



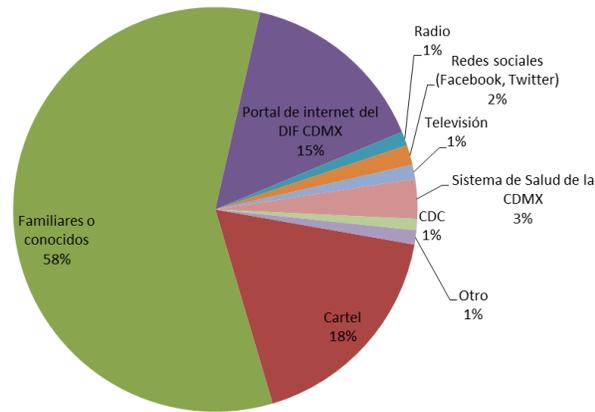
Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base, mayo 2017.

Gráfico 6. Mejora de las condiciones, desempeño del programa, Panel



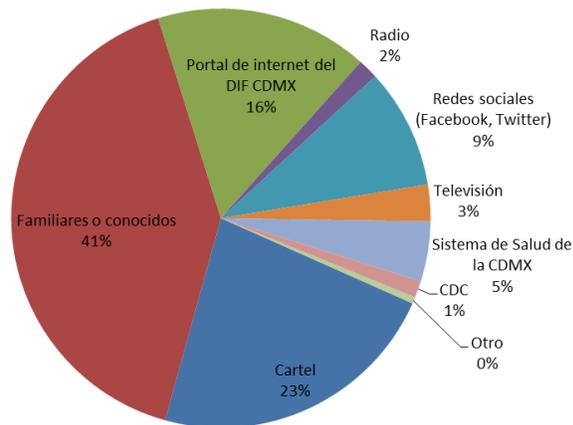
Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de Panel, mayo 2018.

Gráfico 7. Medios de difusión del programa, Línea Base



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

Gráfico 8. Medios de difusión del programa, Panel

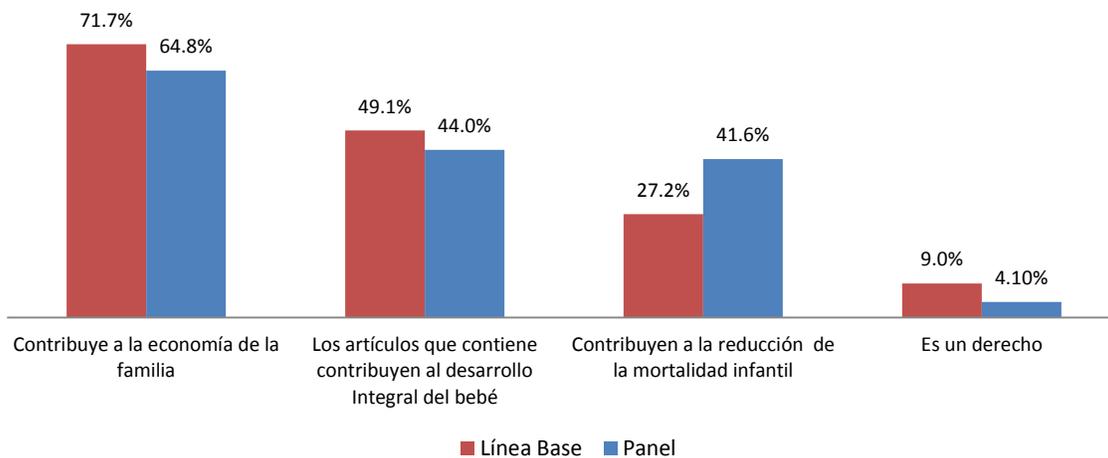


Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de Panel, mayo 2018.

De acuerdo a lo observado en el gráfico 6 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. En 2017 se instrumentó una campaña de difusión con el objetivo de crear canales de comunicación institucionales eficientes, y de acuerdo a los resultados obtenidos en el Panel se identificó que la comunicación institucional tuvo un resultado destacado obteniendo el 59% de las respuestas de los derechohabientes.

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. Por otra parte se observa que entre la Línea Base y el Panel del Programa existió una reducción en el porcentaje de las razones por la cual los derechohabientes solicitaron el ingreso al programa particularmente en los aspectos *Contribuye a la Economía familiar*, *Los artículos que contiene contribuyen al desarrollo integral del bebé*, y *Es un derecho*; es importante destacar que la causa *Contribuyen a la reducción de la mortalidad Infantil* aumento en términos absolutos un 5.1%, lo cual se puede interpretar como un posicionamiento entre la población de tutores de la información que dio origen al programa; en este sentido la estrategia de difusión debe posicionar dentro de los mensajes del programa conceptos como desarrollo infantil y la idea de garantía de derechos.

Gráfico 9. Razones por la cual el derechohabiente solicita el ingreso al programa, Línea Base y Panel del Programa²³

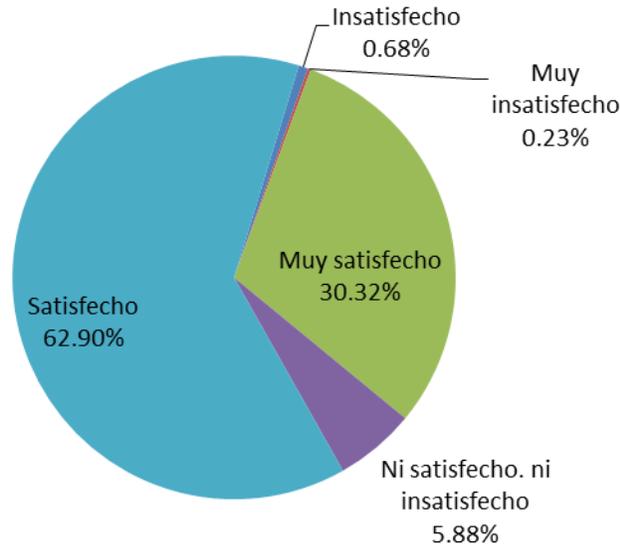


Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de la Línea Base y Levantamiento de Panel, mayo 2018.

En relación a la satisfacción de los derechohabientes se observa que en la Línea base del programa el 93.21% de los derechohabientes estaban satisfechos con el desempeño del programa. En el Panel el 91% de los derechohabientes declararon estar satisfechos con el desempeño del programa.

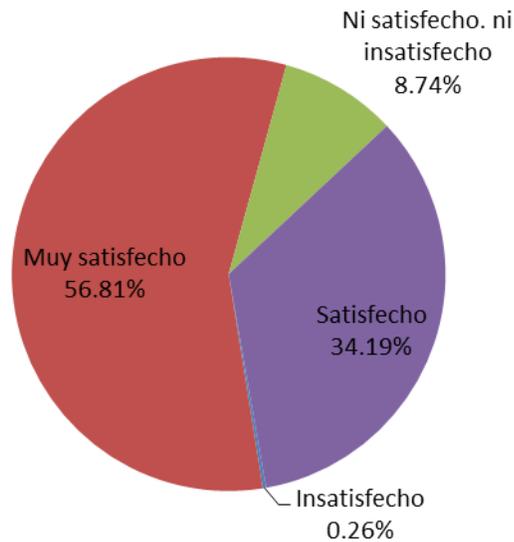
²³ La suma de los porcentajes no tienen como resultado 100%, lo anterior debido a que los derechohabientes podían contestar más de una de las opciones.

Gráfico 10. Satisfacción de los derechohabientes del programa, Línea Base



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

Gráfico 11. Satisfacción de los derechohabientes del programa, Panel



Fuente. Elaboración propia, con base en la base en el Levantamiento de Panel, mayo 2018.

VII. ANÁLISIS DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

En este apartado, se presenta la matriz de contingencias en la cual se determina el grado de cumplimiento de cada uno de los aspectos establecidos en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2017 de los Programas Sociales de la Ciudad de México emitidos por el Evalúa CDMX.

Tabla 52. Consistencia de le evaluación interna 2017

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
I. Descripción del Programa Social	Satisfactorio	En una tabla de contingencias de forma breve descripción de la puesta en marcha del programa social, se especifican el objetivo general, los objetivos específicos, se describen las características generales del programa social y su alienación programática, presupuesto, cobertura, las principales modificaciones y su vigencia durante el ejercicio 2017.
II. Metodología de la Evaluación Interna 2017	Satisfactorio	Se incluye la descripción del área encargada de la evaluación interna, el personal que realizó la evaluación, la metodología de la evaluación y las fuentes de información para la evaluación.
II.1. Área Encargada de la Evaluación Interna	Satisfactorio	Se describe el área encargada de la evaluación sus objetivos y funciones principales en relación a las atribuciones que tienen para llevar a cabo las evaluaciones internas.
II.2. Metodología de la Evaluación	Satisfactorio	Se señala que la evaluación forma parte de la Evaluación Interna Integral del Programa Social de mediano plazo (2016-2018), se señala que la evaluación es cuantitativa y cualitativa y se incluye la ruta crítica de la evaluación para la segunda etapa que corresponde a la evaluación que analizará la operación y satisfacción del Programa Social.
II.3 Fuentes de Información de la Evaluación	Satisfactorio	Se señalan las fuentes de información utilizadas para la elaboración de la Evaluación Interna, dividida en información de gabinete y de campo; dentro de esta última se incluye las categorías de análisis seleccionadas para realizar el levantamiento de la Línea base. Así mismo se explica el método elegido para el levantamiento y de la información, los tiempos y los obstáculos enfrentados.
III. Evaluación de Diseño del Programa	Satisfactorio	Se incluyen todos los apartados y tablas de contingencia sugeridas por los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México.
III.1 Consistencia normativa y Alineación con la Política Social de la CDMX	Satisfactorio	Se realiza un análisis del apego del programa a la normatividad aplicable, se incluye la Ley de Desarrollo Social, etc. Asimismo se incluye la contribución del programa a los principios de la política social, el apego del diseño a los lineamientos de Evalúa, y el apego del programa al marco programático de la CDMX.
III.2 Identificación y Diagnóstico del Problema Social Atendido por el Programa Social	Satisfactorio	La evaluación incluye la definición del problema que atiende el programa social, la cuantificación y ubicación de la población que padece la problemática.
III.3 Cobertura del Programa Social	Satisfactorio	Se indica la población potencial, la población objetivo y la población atendida, así como el comportamiento de la cobertura durante los dos ejercicios fiscales anteriores.

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
III.4 Análisis del Marco Lógico del Programa Social	Satisfactorio	A través de la MML se realiza un análisis de la situación ideal del programa y del marco lógico con el cual fue construida la intervención de política para el ejercicio 2016. En este sentido se incluyen todos los sub-apartados sugeridos por Evalúa (árbol del problema, árbol de objetivos, árbol de acciones, resumen narrativo, valoración de la MIR, consistencia del programa y el análisis de los involucrados).
III.5 Complementariedad o Coincidencia con otros Programas y Acciones Sociales	Satisfactorio	Se realiza un análisis de las complementariedades que tienen el programa con otros programas u acciones dirigidas a la población objetivo del programa o que tienen objetivos similares.
III. 6 Análisis de la Congruencia del Proyecto como Programa Social de la CDMX	Satisfactorio	Con base en los lineamientos emitidos por Evalúa y con base al Marco Conceptual para la definición de Criterios en la Creación y Modificación de Programas y Acciones Sociales se valoró la congruencia de Cunas CDMX como programa social.
IV. Evaluación de la Operación del Programa Social	Satisfactorio	Se realiza un análisis que permita valorar si el programa lleva a cabo sus procesos operativos de manera eficaz y eficiente; para ello se incluyen los apartados y tablas de contingencias sugeridos por el Evalúa CDMX.
IV.1. Estructura Operativa del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incluye mediante una tabla la estructura operativa del programa y se incorpora el organigrama.
IV.2. Congruencia de la Operación del Programa Social en 2016 con su Diseño	Satisfactorio	Se incluye mediante una tabla el análisis de la congruencia de la operación con los aspectos normativos señalados en las ROP. En todos los casos se emite una justificación de los aspectos en los cuales se basó la calificación otorgada.
IV.3. Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se incluye mediante una tabla de contingencias el avance de la cobertura del programa social; se definen los perfiles de atención del programa mediante una tabla; así mismo se detallan los mecanismos que aplica el programa para garantizar la cobertura de la población objetivo y la igualdad de oportunidades y no discriminación en el acceso.
IV.4. Descripción y Análisis de los Procesos del Programa Social	Parcial	Se describen en forma breve los procesos que aplica el programa para su instrumentación y se realiza la equivalencia de procesos de conformidad con la tabla sugerida por el Evalúa CDMX. Existe un área de oportunidad para incorporar aspectos como el número de servidores que participan, los recursos financieros utilizados, el tipo de información recolectada, entre otros.
IV.5. Seguimiento y Monitoreo del Programa Social	Satisfactorio	Se incorpora la MIR del programa y los resultados, así mismo se hace la valoración seguimiento y monitoreo de los indicadores del programa social a través de la tabla de contingencias sugeridas por el Evalúa CDMX.
IV.6. Valoración General de la Operación del Programa Social en 2016	Satisfactorio	Se hace la valoración general de la operación del programa social en 2016, con base en el cuadro sugerido por el Evalúa CDMX, justificando en las observaciones y el motivo de la valoración realizada.

Apartados de la Evaluación Interna 2017	Nivel de Cumplimiento	Justificación
V. Diseño del Levantamiento de Base y de Panel del Programa	Satisfactorio	Aparece el diseño metodológico para el levantamiento de la Línea base del programa, la descripción de la técnica seleccionada, el diseño del instrumento del programa y la ruta crítica de aplicación. Mismo que se aplicó durante 2017 antes de la Evaluación Interna. Así mismo se describen mediante tabulados las principales características de la población objeto del levantamiento de panel.
V.1. Definición de Objetivos de Corto, Mediano y Largo Plazo del Programa Social	Satisfactorio	Se definen los objetivos del programa al corto, mediano y largo plazo, así como sus efectos sociales, culturales y económicos con base en los objetivos del programa.
V.2. Diseño Metodológico para la Construcción de la Línea Base y del Panel	Satisfactorio	Se incorpora el análisis de las distintas técnicas y la justificación de la técnica seleccionada por el programa (encuesta). Se describe mediante tabulados la población objeto del panel.
V.3. Diseño de Instrumento para la Construcción de la Línea Base y del Panel	Satisfactorio	Se incorporan el diseño de los instrumentos aplicados en 2017 (Línea Base) y los resultados arrojados por el levantamiento de la Línea Base; el análisis se realiza mediante el cuadro de categorías propuesto por el Evalúa CDMX, así mismo se incorpora de forma narrativa y gráfica un análisis complementario con los resultados más relevantes identificados por el equipo evaluador. Por otra parte se incluyen los reactivos a incluir en el levantamiento del Panel
V.4. Método de Aplicación del Instrumento	Satisfactorio	Se incorpora el análisis de las distintas técnicas y la justificación de la técnica seleccionada por el programa (encuesta).
V.5. Cronograma de Aplicación y Procesamiento de la Información	Satisfactorio	Se incorpora el cronograma de aplicación y procesamiento de la información.
VI. Conclusiones y Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Se realiza el análisis FODA, se definen las estrategias de mejora y se establece el cronograma de aplicación.
VI.1. Matriz FODA	Satisfactorio	Incluye una Matriz FODA.
VI.2. Estrategias de Mejora	Satisfactorio	Incluye el análisis de estrategias de la matriz FODA.
VI.3. Cronograma de Implementación	Satisfactorio	Incluye cronograma de implementación de las estrategias de mejora.
VII. Referencias Documentales	Satisfactorio	Incorpora todas las referencias utilizadas para la realización de la evaluación.

Fuente: Elaboración propia con base en la Evaluación Interna 2017 Programa Cunas CDMX operado en 2016.

Pese a que la evaluación de 2017 para programas creados en 2016 no pedía los resultados del levantamiento se decidió incluir los resultados para seguir con el procedimiento de levantamiento de panel

VIII. CONCLUSIONES Y ESTRATEGIAS DE MEJORA

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

VIII.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.

VIII.1.1. MATRIZ FODA DEL DISEÑO Y OPERACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

Tabla 53. Matriz FODA Evaluación Interna 2017

Factores Externos	Factores Internos	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
		<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>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 desfasada²⁴.</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</p>

²⁴ 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.

	<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>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>
<p>Oportunidades (Externas)</p>	<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</p>	<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 y servicios otorgados a la población derechohabiente. • 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. <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 consolidación del MML del programa; valorar el área de oportunidad que representa el levantamiento de la línea base. • 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.

	<p>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>Amenazas (Externas)</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>	<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.

VIII.1.2. MATRIZ FODA DE LA SATISFACCIÓN Y LOS RESULTADOS DEL PROGRAMA SOCIAL

Con base en los aspectos desarrollados en la presente evaluación se presente a continuación la Matriz FODA de Satisfacción y los Resultados del Programa Social:

Tabla 54. Matriz FODA Evaluación Interna 2018

Factores Externos		Factores Internos	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
			<p>F1. El programa tiene un diseño apegado a las normas aplicables en materia de Desarrollo Social del Distrito Federal.</p> <p>F2. A partir de 2017 se hace una revisión sistemática de la Metodología del Marco Lógico y de la definición de poblaciones del programa, como un ejercicio de retroalimentación previo a la publicación de las ROP de cada ejercicio.</p> <p>F3. El programa realiza anualmente una revisión de los procedimientos de operación del programa, para ajustarse a cambios. Cuenta con procedimientos equivalentes a todos los Procesos del Modelo General de Procesos de un Programa Social.</p> <p>F4. El programa anualmente busca sistematizar actividades, procesos y actividades en el SUI CDMX.</p> <p>F5. El programa se apega en su operación a lo establecido en ROP, adicionalmente realiza actividades dentro de los marcos de cooperación con asociaciones civiles y organizaciones no gubernamentales, además coopera con el sector salud de la CDMX.</p> <p>F6. El programa tiene un desempeño satisfactorio de acuerdo con la opinión de los derechohabientes.</p> <p>F8. Cuenta con productos, servicios y procesos que inciden en el cumplimiento del objetivo y en la percepción del derechohabiente.</p>	<p>D1. El programa por el corto periodo de cobertura que brinda presenta un área de oportunidad para realizar el seguimiento de los derechohabientes.</p> <p>D2. Se observa algunas inconsistencias en el Marco Lógico, por lo que se sugiere revisar la lógica vertical y horizontal para consolidar el diseño del programa, particularmente en los niveles propósito y actividades del Componente C2 la MIR.</p> <p>D3. La operación del programa es realiza de forma conjunta con la operación del Programa Becas Escolares y por el mismo personal; en este sentido se tienen los recursos humanos y financieros insuficientes para desarrollar una operación adecuada y alcanzar la universalidad; particularmente en lo referente a las actividades de promoción a la salud y cuidados infantiles.</p> <p>D4. 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>D5. Se debe seguir consolidando la estrategia de difusión en los medios institucionales, con el objetivo de establecer canales oficiales y eficientes de comunicación entre los derechohabientes y los operadores del programa.</p> <p>D6. El programa tiene un área de oportunidad para transmitir a los derechohabientes que la entrada al programa forma parte de sus derechos.</p>
Oportunidades (Externas)	<p>O1. Existen recomendaciones de Evalúa CDMX para mejorar el diseño y operación del programa, a partir de la Evaluación Externa de diseño.</p> <p>O2. El programa puede tener complementariedades con otros programas y acciones de entidades y dependencias locales para lograr garantizar el derecho al desarrollo.</p> <p>O3. Existe interés de participación de la ciudadanía, de Organizaciones de la Sociedad Civil en políticas</p>		<p>- Debe aprovecharse la información externa con la que cuentan los operadores del programa y las prácticas internas para potenciar los resultados del diseño, de la operación, de la satisfacción y los resultados de la evaluación externa para potenciar el programa</p> <p>- El programa puede generar mecanismos de participación definidos, a fin de generar corresponsabilidad entre el programa y los actores</p>	<p>- Se tienen el desafío de mejorar el diseño de los indicadores de propósito y actividades asociadas al C2 con el objetivo de fortalecer la operación y el monitoreo del programa, a través del aprovechamiento de la información externa que existe del programa.</p> <p>- Se tienen el desafío de fortalecer el diseño y operación del programa a través de procesos participativos y de la recuperación de la</p>

	<p>de atención a la Primera Infancia para consolidar el diseño y operación del programa.</p> <p>O4. El programa es un referente de la política pública instrumentada y consolidada durante la presente administración de la CDMX (existe reconocimiento externo de las acciones del programa).</p> <p>O5. La población potencial y objetivo se encuentra en constante cambio (todos los años existe un nuevo universo potencial y objetivo)</p> <p>O6. El DIF CDMX tiene en todas sus actividades un enfoque de garantía de derechos.</p>	<p>interesados en el desarrollo de la política de primera infancia.</p> <p>- La operación del programa puede lograr una sinergia entre las fortalezas de la operación y el interés de las ONG's y S.C. para incrementar la cobertura de servicios entre los derechohabientes del programa.</p> <p>- Debe utilizarse el posicionamiento de la garantía de derechos a través de procesos operativos definidos con el objetivo de fortalecer la visión de derechos del programa.</p> <p>- Debe potenciarse el desempeño satisfactorio del programa y los elementos que permiten dar cumplimiento al objetivo para explotar la referencia del programa como política pública instrumentada y consolidada durante la presente administración de la CDMX, con el objetivo de ampliar las capacidades operativas y presupuestales del programa.</p>	<p>evaluación externa para mejorar el programa.</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. <p>- Se tienen el desafío de consolidar la difusión de las actividades que instrumenta el programa a partir de la participación de ONG y SC que tienen alguna participación en el programa, para posicionar la garantía de derechos que como referencia de política pública.</p> <p>- Las actividades que instrumenta el DIF tienen un enfoque de derechos el cual puede ser utilizado para posicionar un discurso de derechos entre los derechohabientes del programa y hacia el exterior como referente de la política pública instrumentada y consolidada durante la presente administración de la CDMX.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">Amenazas (Externas)</p>	<p>A1. Los recursos asignados son insuficientes para lograr la cobertura y universalidad de la población con la problemática a atender con los bienes y servicios que otorga el programa.</p> <p>A2. Se cuenta con recursos escasos que dificultan la consolidación de la operación en lo referente al personal e infraestructura (la ampliación de estos conceptos se encuentra restringido).</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. Las instituciones con las que se mantienen los convenios o acuerdos para brindar los servicios retiran su apoyo.</p> <p>A6. Se difunda una percepción del programa desvinculada de la esfera de cumplimiento o garantía de derechos, que reste credibilidad al programa.</p>	<p>- Existe el riesgo que si no se estandarizan y sistematizan los diversos procesos en el SUI, los recursos escasos asignados al programa, se pueden diluir sin lograr los objetivos propuestos.</p> <p>- Existe el riesgo de perder los convenios o acuerdos para brindar los servicios si se disminuye de manera considerable el desempeño satisfactorio que han emitidos los derechohabientes.</p> <p>- Existe el riesgo de que una operación alejada de los procesos produzca una distribución incorrecta de los recursos del programa lo que puede disminuir el desempeño de los indicadores asociados al programa.</p> <p>- Existe el riesgo que en la revisión sistemática del MML del programa se omitan elementos para la retroalimentación y fortalecimiento del programa, lo que puede afectar su desempeño.</p>	<p>- La falta de recursos impide atender a toda la población objetivo del programa e impide lograr la universalidad de la entrega de los servicios, se vuelve importante una difusión adecuada para llegar a la población objetivo y alcanzar el cumplimiento de los objetivos.</p> <p>- La imposibilidad de sistematizar todas las etapas de los procesos en el SUI.</p> <p>- 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, por lo que es importante utilizar la experiencia para posicionar un enfoque de derechos y el reconocimiento del programa como política pública exitosa.</p> <p>- Existe una limitación de recursos que incide en el desempeño de los indicadores.</p> <p>- Existe una limitación para integrar, actualizar y dar seguimiento a todos los derechohabientes a través de un Sistema Único de Información.</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.

VIII.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA

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

VIII.2.1. SEGUIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DE MEJORA DE LAS EVALUACIONES INTERNAS ANTERIORES

Tabla 55. Estrategias de Mejora del Programa Social

Evaluación Interna	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Plazo	Área (s) de seguimiento	Situación a Junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
2017	Mejorar el diseño de las reglas de operación para el ejercicio 2017.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se revisó y reformulo el marco lógico del programa para las reglas de operación 2017 y 2018. A partir de la valoración realizada se instrumentaron mejoras en las ROP y en la MIR del programa. Sobre este último apartado se debe señalar que se atendieron las recomendaciones hechas por Evalúa.	Se tomaron las recomendaciones de la evaluación y el diseño propuesto del MML 2016. Se enfrentó el reto de adaptar las propuestas de las recomendaciones de Evalúa al marco operativo del programa y que los indicadores diseñados fueran viables.
	Concluir con la elaboración de un documento de diagnóstico del programa social.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se llevaron a cabo reuniones para fortalecer el diagnóstico incluido en las ROP. Para ello se tomó en cuenta las recomendaciones de la evaluación interna y externa de diseño. El diagnóstico con mejoras se incorporó en las ROP 2017 y 2018	Se enfrentó el reto de identificar puntualmente el problema a atender. Se enfrentó el reto de realizar una adecuada lógica vertical y horizontal. Por cuestiones externas se ha enfrentado el reto de integrar el documento de diagnóstico.
	Consolidar el diseño del Programa a través de la MML	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Se ha logrado consolidar la Lógica Horizontal y Vertical del Programa con los elementos mínimos sugeridos por el Evalúa CDMX y la MML.	Se enfrentó el reto de retomar las recomendaciones de las evaluaciones internas y externas, y con ello hacerlas operativas en la instrumentación del programa. Se enfrentó el reto de recopilar la información necesaria para realizar un árbol de problemas y objetivos con el cual realizar el MML del programa, apegado a los valores y objetivos que persigue el DIF CDMX.
	Identificar las complementariedades con programas federales y locales, en una tabla.	Diseño	Corto	Dirección de Planeación	Durante la elaboración de ROP 2017 se realizaron reuniones con la Dirección de Planeación para identificar las complementariedades con programas federales y locales. Mismas que se incluyeron en el cuadro sugerido por el Evalúa CDMX.	Se estableció la ruta crítica y las bases conceptuales para llevar a cabo la identificación de las complementariedades o coincidencias con acciones o programas federales y locales. Se enfrentó el reto de recuperar la información y plasmarla en las ROP.

Evaluación Interna	Estrategias de mejora propuesta	Etapa de Implementación dentro del programa social	Plazo	Área (s) de seguimiento	Situación a Junio de 2018	Justificación y retos enfrentados
	Realizar una revisión de los procedimientos conforme a la guía emitida por CGMA para la consolidación o reformulación de los procedimientos del programa.	Operación	Corto	Dirección de Planeación	Durante la elaboración de ROP 2017 se realizó una revisión a la totalidad de los procesos, para integrarlos conforme a lo establece la guía emitida por CGMA. En las ROP 2018 se incorporó el procedimiento de atención a quejas y hubo ajustes algunos de los procedimientos del programa.	Se enfrentó el reto de ajustar los actores e identificar los tiempos máximos empleados para cada una de las actividades definidas en los procedimientos. Por otra parte se realizó una valoración de los procedimientos y a partir de ello se toma la decisión de cambios que quedaron plasmados en las ROP 2018.
	Identificar y cuantificar los recursos utilizados en la operación del programa.	Operación	Mediano	Dirección de Planeación	Tienen un estatus vigente	Por motivo de las contingencias medioambientales ocurridas en 2017 se dificultó la calendarización de reuniones de trabajo para la identificación de los recursos utilizados para la operación del programa.
	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	Mediano	Dirección de Planeación	Se realizó una estrategia de difusión del programa en donde intervienen los medios oficiales de comunicación. Con el objetivo de establecer canales eficientes de comunicación entre los derechohabientes.	Se considera que esta atendida la recomendación debido a que actualmente se trabaja en la estrategia de difusión; muestra de ello son los cambios en el panel. Se enfrentó el reto de consolidar el mensaje institucional del programa, con el objetivo que fuera de fácil comprensión entre el público al que está dirigido.
	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	Mediano	Dirección de Planeación	Se realizó una estrategia de difusión del programa en donde intervienen los medios oficiales de comunicación. Con el objetivo de establecer canales eficientes de comunicación entre los derechohabientes.	Se considera que esta atendida la recomendación debido a que actualmente se trabaja en la estrategia de difusión, muestra de ello son los cambios en el panel. Se enfrentó el reto de consolidar el mensaje del programa. Se tienen el reto de lograr la colaboración interinstitucional para acceder a otros medios de comunicación.

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.

VIII.2.2. ESTRATEGIAS DE MEJORA DERIVADAS DE LA EVALUACIÓN 2018

Tabla 56. Estrategias de Mejora del Programa Social 2018

Elementos de la Matriz FODA retomados	Estrategias de mejora propuesta	Etapas de Implementación dentro del programa social	Efecto Esperado
(D2, F2, O1)	Mejorar a través de la MML el diseño de los indicadores de propósito y actividades asociadas al C2 con el objetivo de fortalecer la operación y el monitoreo del programa.	Seguimiento y Monitoreo	Se espera que el rediseño de los indicadores (propósito y actividades asociadas al componente C2) permita identificar los 6 atributos que debe tener cualquier indicador de acuerdo a lo establecido por CONEVAL. Con esto se busca validar su funcionalidad y con ello monitorear los avances del programa en sus distintos niveles.
(D5, D6, F5, F8, O3, O4, O6).	Consolidar la difusión de las actividades que instrumenta el programa a partir de la participación de ONG y SC que tienen alguna participación en el programa, para posicionar la garantía de derechos que como referencia de política pública.	Operación	Se busca posicionar y consolidar el enfoque de garantía de derechos que el programa otorga a través de una adecuada comunicación del mensaje que se otorga a los derechohabientes del programa en coordinación con las acciones con las que se instrumentan acciones en conjunto. Así mismo se espera ampliar la cantidad de acciones, lo cual permita ampliar la cobertura de los derechohabientes que cuentan con las características de ingreso. Con ello se estaría logrando los propósitos del programa.
(D3, D4, F3, F4, F5)	Realizar la revisión sistemática de la Metodología del Marco Lógico y los procesos del programa con el objetivo de definir indicadores de calidad y de economía para maximizar los procesos estandarizados y sistemáticos que tiene el programa.	Diseño e Instrumentación	Se pretende consolidar los distintos procedimientos con los que cuenta el programa a fin de identificar áreas para maximizar los recursos financieros y humanos utilizados para la instrumentación del programa. Así mismo se pretende identificar la existencia de áreas de oportunidad en cuanto a los recursos humanos y financieros restringidos con los cuales opera el programa. Se pretende identificar cuellos de botella que afectan el desempeño del programa y que inciden en la percepción de los derechohabientes (calidad de los componentes).

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.

VIII.2.3. COMENTARIOS FINALES

El presente programa inició operaciones durante la administración 2012-2018 del Gobierno de la Ciudad de México, el cual surge con el objetivo de coadyuvar a la generación de condiciones para promover el desarrollo, la prevención de la salud, la atención, protección y bienestar de las niñas y niños. Durante su corto periodo de operación ha sufrido transformaciones en apego a los más altos estándares de diseño, monitoreo y evaluación de políticas públicas; con el objetivo de fortalecer su diseño-operación y con ello consolidarse como una de las políticas públicas de vanguardia de la Ciudad, la cual contribuye a la garantía del derecho al desarrollo integral de la primera infancia.

El programa tienen como área de atención un sector de la población que había sido descuidado, pero que en los últimos años se ha ido fortaleciendo con acciones, estrategias y políticas innovadoras para proteger y desarrollar los primeros años de vida de las niñas y niños de esta Capital Social, los cuales constituyen los recursos más valiosos de esta ciudad y el futuro de la CDMX.

Es importante destacar que durante la presente administración se le dio un impulso a la política social que garantiza derechos, por ello el programa logró avances en cuanto a su cobertura y diversidad de acciones, propiciando la calidad de vida de la población objetivo, siempre teniendo como marco de actuación el papel de relevancia que tiene la infancia en el desarrollo de esta Capital Social.

Su diseño fue sometido a la valoración de una Evaluación Externa de la cual derivó el reconocimiento de sus aciertos y recomendaciones para consolidar sus áreas de oportunidad, lo que significó su fortalecimiento continuo para convertirse en una política exitosa, que actualmente es replicada en once entidades federativas de México y a nivel internacional en Panamá.

Su contribución y relevancia en el cuidado de la primera infancia motivo la expedición de una ley, con el objeto de establecer un piso mínimo de atención para las niñas y.

Es de destacar la evolución y consolidación del programa, de su diseño, de su operación y de sus resultados, objetivos que se han alcanzado a través del trabajo arduo del área responsable y del trabajo multidisciplinario de todo el equipo del DIF CDMX. Así mismo dentro de este proceso ha jugado un papel fundamental el monitoreo y la evaluación, que se convirtió en una fortaleza durante el ejercicio de gobierno 2012-2018, es por ello que el presente cuaderno de evaluación, es el corolario de un ejercicio sistemático de mejora que ha consolidado esta política pública, a través de la intervención de sus principales fases (diseño, operación y resultados) para detectar áreas de oportunidad y proponer estrategias de mejora.

Es así, que el espíritu de este documento y del que lo precedió es la mejora constante a partir del monitoreo y la evaluación, con el objetivo de que el programa atienda las necesidades de su población constante.

La atención de las problemáticas sociales requiere la mejora constante, debido a que los problemas sociales sufren una transformación permanente, porque ello lo plasmado en el presente documento es un referente de ejercicios futuros.

IX. 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-UNICEF, Pobreza y derechos sociales de niñas, niños y adolescentes en México, 2010-2012, electrónico.

Consejo de Evaluación de Desarrollo Social del Distrito Federal, 2015, Lineamientos para la Evaluación Interna 2015 de los Programas Sociales del Distrito Federal Operados en 2014, Gaceta Oficial del Distrito Federal No. 48, 11 de marzo de 2015.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa CDMX), Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2018 de los Programas Sociales de la Ciudad de México. Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 306, 23 de abril de 2018.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa CDMX), Aviso por el cual se dan a conocer, a través de su enlace electrónico, 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 de 2017.

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal (Evalúa CDMX), Aviso por el cual se dan a conocer los Lineamientos para la Evaluación Interna 2016 de los Programas Sociales de la Ciudad de México

Consejo de Evaluación del Desarrollo Social del Distrito Federal, 2014, 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 2015. GODF No.1977. 31 de octubre de 2014.

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, 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 de la Ciudad de México para el Ejercicio 2017. Gaceta Oficial del Distrito Federal, No. 255, Tomo III. 31 de enero de 2017.

DIF CDMX, 2017, Evaluación Interna 2017 del Programa Cunas CDMX, operado en 2016.

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.

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

Evaluación Externa de Diseño del Programa Cunas CDMX, operado en 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 enero-diciembre 2017

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, última reforma publicada en la GODF el 13 de septiembre de 2011.

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, última reforma publicada en la GODF el 22 de diciembre de 2014.

Manual Administrativo 2010. Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Distrito Federal. GODF. 29-12- 2010

Matriz de Indicadores para Resultados del Programa para el ejercicio 2016

Matriz de Indicadores para Resultados del Programa para el ejercicio 2017

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

Padrón de Derechohabientes del Programa Cunas CDMX.

Programa de Derechos Humanos del Distrito Federal, electrónico.

Programa General de Desarrollo 2013-2018.

Programa Sectorial de Salud 2013-2018.

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

ANEXO 1

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México

Encuesta para el Programa Cunas-CDMX



Presentación

Buenos días (tardes), el Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México, está realizando una encuesta para conocer algunos aspectos generales sobre el Programa "Cunas CDMX". Queremos pedir su ayuda para contestar algunas preguntas referentes al Programa y conocer su opinión sobre los servicios recibidos. No llevarán mucho tiempo, simplemente queremos conocer su opinión personal. Muchas gracias por su colaboración.

Folio

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

I.- Identificación del Tutor

1 Sexo

Hombre

Mujer

2. ¿Cuál es tu edad?

3 ¿Cuál es su estado civil?

Soltero(a)

Casado(a)

Viudo(a)

Unión libre

Madre sola

Padre solo

Otro:

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

Mamá

Papá

Tutor

Abuelo/a

Tía/o

Hermano

Amiga

Otro: _____

5 ¿Cuál es su último grado de estudios?

Doctorado

Maestría

Licenciatura

Carrera Técnica

Bachillerato o
Preparatoria

Secundaria

Primaria

No estudió

6 ¿En qué delegación vive?

- Álvaro Obregón
- Azcapotzalco
- Benito Juárez
- Coyoacán
- Cuajimalpa
- Cuauhtémoc
- Gustavo A. Madero
- Iztacalco

7. ¿Habla una lengua indígena?

- Sí

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

- Fue empleado
- Trabajó por su cuenta/se autoempleo
- Tuvo personal a su cargo

9. ¿Cuándo tiene problemas de salud, ¿en dónde se atiende?

- Seguro Popular
- IMSS
- ISSSTE

- Iztapalapa
- Magdalena Contreras
- Miguel Hidalgo
- Milpa Alta
- Tláhuac
- Tlalpan
- Venustiano Carranza
- Xochimilco

- No

- Tuvo contrato
- No tuvo empleo _____

- Hospitales PEMEX
- Centro de Salud CDMX
- Médico Particular

II. Identificación 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
- Más de 2 meses

2.2. ¿El o la Derechohabiente ha sido diagnosticado con problemas de aprendizaje o alguna discapacidad?

- Sí

- No, pase a la pregunta 3.1

Discapacidades

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

- Discapacidad motriz
- Discapacidad para ver
- Discapacidad para hablar
- Discapacidad para oír

- Discapacidad intelectual
- Discapacidades conductuales y otras mentales
- 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?

- Propia pagada
- Propia, pero se está pagando
- Rentada

- Prestada
- Otro: _____

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

- Sí

- No, pase a la pregunta 3.5.

Otro Programa

3.4. ¿Qué otro programa recibe?

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> PROSPERA | <input type="radio"/> Programa de Transporte Escolar |
| <input type="radio"/> De su escuela pública o de gobierno | <input type="radio"/> Programa de Comedores Públicos |
| <input type="radio"/> Niños Talento | <input type="radio"/> Programa de Comedores Populares del DIF-CDMX |
| <input type="radio"/> Programa de uniformes escolares gratuitos | <input type="radio"/> Programa exención de pago de tarifa de niños menores |
| <input type="radio"/> Programa de Desayunos Escolares | <input type="radio"/> Seguro de Desempleo |
| <input type="radio"/> Va Seguro | <input type="radio"/> Otro: _____ |
| <input type="radio"/> Educación Garantizada | |

Bienes y Servicios

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

Concepto	Lo tiene	No lo tiene
Agua		
Luz		
Tinaco o Cisterna		
Internet		
Televisión de paga		
Computadora		
Celular		
Tablet		
Línea Telefónica		
Espacio exclusivo para el bebé (cuarto, cuna o cama)		

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. Servicios 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

IV. Desempeño del Programa

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

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Totalmente de acuerdo | <input type="radio"/> En desacuerdo |
| <input type="radio"/> De acuerdo | <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo |
| <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | |

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

- | | |
|---|------------------------------|
| <input type="radio"/> Espacio seguro | <input type="radio"/> Salud |
| <input type="radio"/> Información para el desarrollo integral | <input type="radio"/> Otros: |
| <input type="radio"/> Artículos para el cuidado infantil | |

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

- | | |
|---|---------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy buenas | <input type="radio"/> Malas |
| <input type="radio"/> Buenas | <input type="radio"/> Muy malas |
| <input type="radio"/> Ni buenas, ni malas | |

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

- | | |
|--|-------------------------------------|
| <input type="radio"/> Si | <input type="radio"/> Poco probable |
| <input type="radio"/> Probablemente | <input type="radio"/> No |
| <input type="radio"/> Ni probablemente, ni poco probable | |

4.5. ¿Qué esperaba de los servicios que brinda el programa?

4.6. ¿Actualmente para que ocupa la Cuna CDMX?

4.7. ¿Describa qué esperaba del programa y de la Cuna CDMX?

V. Imagen del Programa

5.1. ¿Cómo se enteró del programa?

- | | |
|--|--|
| <input type="radio"/> Portal de internet del DIF CDMX | <input type="radio"/> Cartel |
| <input type="radio"/> Redes sociales (Facebook, Twitter) | <input type="radio"/> Familiares o conocidos |
| <input type="radio"/> Radio | <input type="radio"/> Otro: |
| <input type="radio"/> Televisión | |

5.2. ¿Cómo calificaría la información que existe acerca del programa?

- | | |
|---|--------------------------------|
| <input type="radio"/> Muy clara | <input type="radio"/> Mala |
| <input type="radio"/> Buena | <input type="radio"/> Muy mala |
| <input type="radio"/> Ni buena, ni mala | |

5.3. ¿Cuál fue el motivo por el que solicito el paquete de maternidad Cunas CDMX? Señalar más de uno.

- 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
- Otros:

5.4. ¿Cómo califica las acciones del DIF CDMX en relación al Programa Cunas CDMX?

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

VI. Cohesión Social

6.1 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

6.2. 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

6.3. 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

VII. Calidad de la Gestión

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

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

7.2. ¿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

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

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

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

- Sí
- No

7.5. ¿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)?

- Sí No

7.6. ¿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)?

- Muy satisfecho(a) Insatisfecho(a)
 Satisfecho(a) Muy Insatisfecho(a)
 Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a)

7.7 ¿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
 Otros:

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

VIII. Calidad del Beneficio

8.1. ¿Los artículos que incluye el paquete Cunas CDMX le fueron útiles durante los primeros meses de la niña o niño?

- Sí No

8.2. ¿Cómo calificaría la Cuna CDMX? Sin considerar los artículos que incluye el paquete.

- Muy buena Mala
 Buena Muy mala
 Ni buena, ni mala

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

- Sí No

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

- Hacen falta 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
 Otros:
-

IX. Contraprestación

9.1. ¿Cuál fue el costo que le representó ingresar al programa? Considere los gastos en pasajes, copias, etc.

X. Satisfacción

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

- Muy satisfecho(a) Insatisfecho(a)
 Satisfecho(a) Muy Insatisfecho(a)
 Ni satisfecho(a), ni insatisfecho(a)

10.2 En general ¿cómo califica el Programa?

- Muy bueno
- Bueno
- Ni bueno, ni malo

- Malo
- Muy malo



Terminar Registro

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia Ciudad de México, agradece el tiempo que dedicó para responder esta encuesta.

Cuestionario aplicado para el levantamiento de la Línea Base



Fecha:
 DD MM AA

Encuesta al Programa "Cunas CDMX"

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

Unión libre

Divorciado(a)

Casado/a

Madre sola

Otro: _____

Viudo/a

Padre solo

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

Mamá

Tía/o

Papá

Hermana/o

Tutor

Amiga

Abuela/o

Otro (Especifique)

1.5. ¿Cuál es su último grado de estudios?

No estudió

Carrera

Primaria

Técnica

Secundaria

Licenciatur

a

Maestría

Bachillerato o Preparatoria Doctorado

1.6. En que delegación vive

- | | | |
|--------------------------------------|---|---|
| <input type="radio"/> Álvaro Obregón | <input type="radio"/> Gustavo A. Madero | <input type="radio"/> Tláhuac |
| <input type="radio"/> Azcapotzalco | <input type="radio"/> Iztacalco | <input type="radio"/> Tlalpan |
| <input type="radio"/> Benito Juárez | <input type="radio"/> Iztapalapa | <input type="radio"/> Venustiano Carranza |
| <input type="radio"/> Coyoacán | <input type="radio"/> Magdalena Contreras | <input type="radio"/> Xochimilco |
| <input type="radio"/> Cuajimalpa | <input type="radio"/> Miguel Hidalgo | |
| <input type="radio"/> Cuauhtémoc | <input type="radio"/> Milpa Alta | |

1.7. ¿Habla una lengua indígena?

Sí No

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

- | | |
|---|--|
| <input type="radio"/> Fue empleado | <input type="radio"/> Tuvo personal a su cargo |
| <input type="radio"/> Trabajó por su cuenta/se autoempleo | <input type="radio"/> Tuvo contrato |
| | <input type="radio"/> 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?

- | | |
|---|-------------------------------|
| <input type="radio"/> Entre 22 y 30 semanas | <input type="radio"/> 1 mes |
| <input type="radio"/> Entre 31 y 40 semanas | <input type="radio"/> 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

Incluyéndose usted ¿cuántas personas habitan en este hogar? Incluya adultos mayores y menores

3.1. de 18 años

3.2. Su vivienda es:

- | | | | |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-------------|
| <input type="radio"/> | Propia pagada | <input type="radio"/> | Prestada |
| <input type="radio"/> | Propia, pero se está 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

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

3.5. **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			Tablet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cisterna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Línea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			

Televisión de paga

Telefónica

Espacio exclusivo

para el bebé(cuarto, cuna o cama)

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 falta 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?

- Sí
- 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)?

- Sí (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 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

Tomando en cuenta la incorporación del Derechohabiente al programa ¿Considera que existe una

5.1. 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: _____

Si no hubiera recibido los beneficios del programa, ¿cómo considera que serían las condiciones para

5.3. el desarrollo

integral de la niña o niño?

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

VI. Expectativas de los Derechohabientes

¿Considera que de no contar con el apoyo que brinda el programa, las condiciones para el desarrollo

6.1. 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

Derivado de los servicios que le proporciona el programa, ¿en su opinión, cuál ha sido la medida en

7.1. la que contribuyen
ha mejorar las relaciones en su familia?

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

Derivado de los servicios que le proporciona el programa ¿cuál ha sido la medida en la que

7.2. contribuyen ha mejorar su comunidad?

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

Derivado de la experiencia que ha tenido como derechohabiente, ¿qué probabilidad existe de que

7.3. participe en actividades para la mejora de su comunidad?

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

Terminar Registro

ANEXO 3

Personal y Perfil que Opera el Programa Cunas Escolares

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	34	Secundaria	14 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	56	Lic. en Derecho	13 (DIF CDMX) años	Permanece
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	45	Secundaria	25 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	40	Secretaria Ejecutiva	13 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Mujer	45	Secretaria Ejecutiva	24 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	58	Técnica en Trabajo Social	26 (DIF CDMX) años	Permanece
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	33	Bachillerato	2 (DIF CDMX) años	Baja
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	22	Bachillerato	2 (DIF CDMX) años	Alta
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 	Hombre	35	Carrera Técnica en Turismo	6 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	61	Secundaria	13 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Hombre	62	Lic. Médico General	35 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Hombre	25	Bachillerato	2 (DIF CDMX) años	Baja
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 	Hombre	23	Bachillerato	1 años Atención a clientes	Alta
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 	Hombre	49	Ing. Civil	15 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Hombre	20	Carrera Técnica en Trabajo Social	2 (DIF CDMX) años	Permanece
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Hombre	26	Secundaria	5 (DIF CDMX) años	Permanece
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 (DIF CDMX) años	Permanece
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 (DIF CDMX) años	Permanece
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 (DIF CDMX) años	Permanece
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 (DIF CDMX) año	Permanece
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 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Hombre	26	Preparatoria	2 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Hombre	54	Lic. en Administración de Empresas	10 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Hombre	36	Carrera Técnica en Administración de Empresas	6 (DIF CDMX) meses	Permanece
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 	Hombre	22	Bachillerato Técnico en Trabajo Social	9 (DIF CDMX) meses	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Hombre	18	Técnico en Trabajo Social	6 (DIF CDMX) meses	Permanece
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 	Hombre	35	Bachillerato	1 (DIF CDMX) año	Permanece
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 	Hombre	29	Carrera Técnica en Informática	1 (DIF CDMX) año	Permanece
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 	Hombre	39	Técnico Profesional en Trabajo Social,	2 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Hombre	20	Preparatoria	1 (DIF CDMX) año	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Mujer	18	Técnico en Trabajo Social	6 (DIF CDMX) meses	Baja
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 	Hombre	21	Preparatoria	1 (Practicas CDMX) año DIF	Alta
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 	Mujer	48	Técnico en Trabajo Social y Lic. en Pedagogía	15 (DIF CDMX) años	Permanece
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	29	Preparatoria	7 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	19	Bachillerato Técnico en Trabajo Social	9 (DIF CDMX) meses	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Mujer	20	Bachillerato Técnico en Trabajo Social	3 (DIF CDMX) meses	Permanece
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	24	Secundaria	2 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	42	Bachillerato	10 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	41	Técnico Profesional	11 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	28	Bachillerato	8 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Mujer	63	Carrera Técnica en Comercio	10 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	28	Carrera Técnica en Trabajo Social	10 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	43	Secretariado	10 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	49	Técnico Contador Probado	10 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	36	Bachillerato	10 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Mujer	39	Bachillerato	7 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	28	Técnico Profesional en Trabajo Social	10 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	34	Bachillerato Tecnológico en Trabajo Social	1 (DIF CDMX) año	Baja
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 	Mujer	42	Lic. en Promoción de la Salud	7 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	34	Lic. en Trabajo Social	7 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Mujer	23	Lic en Relaciones Internacionales	1 (DIF CDMX) año	Permanece
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 	Mujer	58	Lic. en Psicología	13 (DIF CDMX) años	Permanece
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 	Mujer	34	Profesionista Técnica en Trabajo Social	2 (DIF CDMX) años	Baja
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 	Mujer	22	Bachillerato	1 (DIF CDMX) año	Permanece
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 socioeconómicos * Realizar visitas domiciliarias 	Mujer	40	Secundaria	10 (DIF CDMX) años	Permanece

Puesto	Formación Requerida	Experiencia Requerida	Funciones	Sexo	Edad	Formación de la persona Ocupante	Experiencia de la Persona Ocupante	Estatus
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 	Mujer	50	Lic. en Trabajo Social	10 años (DIF CDMX)	Permanece
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 	Mujer	22	Estudiante	1 años (DIF CDMX)	Alta
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 	Mujer	18	Estudiante	10 años (DIF CDMX)	Alta
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 	Mujer	28	Lic. en Trabajo Social	1 año (DIF CDMX) 1 año (SEDEREC)	Alta

CDMX
CIUDAD DE MÉXICO

