

INFORME FINAL

EVALUACIÓN INTERNA A LOS CENTROS DE DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA-CEDIF TRANSFERIDOS A GOBIERNOS LOCALES

Febrero 2018

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN	5
2.1.	Objetivos de la evaluación	5
2.2.	Ámbito de aplicación.....	5
2.3.	Enfoque metodológico	5
2.4.	Criterios, temáticas y preguntas de evaluación:	5
2.5.	Limitaciones de la evaluación	7
2.6.	Matriz de Evaluación	9
3.	ACTORES CLAVE.....	12
3.1.	Instancias a evaluar: CEDIF transferidos	12
3.2.	Identificación de actores relevantes	13
3.3.	Equipo de Seguimiento a la Evaluación.....	13
4.	CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN	14
5.	RECOJO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN	15
5.1.	Trabajo de Gabinete	15
5.2.	Trabajo de Campo	18
6.	PRESUPUESTO	21
7.	SALVAGUARDAS ÉTICAS	22
8.	HALLAZGOS Y RESULTADOS GENERALES.....	23
8.1.	Transferencia.....	23
8.2.	Posicionamiento	33
8.3.	Planificación	39
8.4.	Difusión del servicio	42
8.5.	Admisión.....	45
8.6.	Producción de servicios.....	49
8.7.	Entrega de servicios	51
8.8.	Satisfacción de los usuarios.....	56
8.9.	Seguimiento y Evaluación	64
9.	VALORACIÓN DE LOS CEDIF SEGÚN RESULTADOS MATRIZ DE EVALUACIÓN.....	69
9.1.	Escala de valoración de los CEDIF	69
9.2.	Escala de valoración de las temáticas evaluadas	70
10.	CONCLUSIONES	72

10.1.	Sobre la transferencia:	72
10.2.	Sobre el posicionamiento del CEDIF:	72
10.3.	Sobre la planificación del CEDIF:	73
10.4.	Sobre las estrategias de difusión del CEDIF:	74
10.5.	Sobre la admisión al CEDIF:	74
10.6.	Sobre la producción de servicios del CEDIF:	75
10.7.	Sobre la entrega de servicios del CEDIF:	75
10.8.	Sobre la satisfacción de los usuarios del CEDIF:.....	75
10.9.	Sobre el seguimiento y evaluación del CEDIF:	76
10.10.	Otras conclusiones:	77
11.	RECOMENDACIONES	78
12.	Bibliografía	79
13.	ANEXOS	80

1. INTRODUCCIÓN

Los Centros de Desarrollo Integral de la Familia-CEDIF son espacios donde se brindan servicios especializados orientados al fortalecimiento de las familias, a la promoción de relaciones familiares respetuosas y solidarias y, al desarrollo integral de sus miembros. En los CEDIF se realizan actividades de naturaleza preventiva promocional tales como consejería familiar, escuela de padres, estimulación temprana, aprestamiento básico, refuerzo escolar, talleres socio formativo, actividades deportivas y recreativas, biohuertos y formación ocupacional¹.

Los CEDIF extienden sus servicios a zonas vulnerables, en situación de pobreza y pobreza extrema a través de los Centros Comunales Familiares-CCF, que son locales pertenecientes a la comunidad, ubicados en zonas de pobreza extrema, donde se brinda acciones socio-formativas y atención alimentaria a niñas, niños y adolescentes comprendidos entre los 3 y 17 años de edad, pudiendo extenderse a los adultos mayores de la comunidad que lo necesiten.

El 17 de mayo de 2011, a través de Decreto Supremo N° 044-2011-PCM se estableció que “Los Ministros de Estado culminarán las transferencias de funciones, fondos, programas, proyectos, empresas, activos y otros organismos a los Gobiernos Regionales y Locales, que se encuentren pendientes según relación en anexo adjunto, en un plazo que no excederá los cuarenta y cinco (45) días calendario (...)”. En dicho anexo se encontraban los CEDIF en la Red de Protección Social del Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social - MIMDES, hoy Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

En ese sentido, el 07 de julio de 2011, mediante el Decreto Supremo N° 010-2011-MIMDES, se declaró por concluido el proceso de efectivización de la transferencia del Programa Integral de Nutrición-PIN y los Servicios de Protección Social a 56 Gobiernos Locales Provinciales, entre ellos 15 CEDIF.

Conviene señalar que la gestión descentralizada establece que una vez transferidos los servicios, el ente rector de la política debe brindar capacitación y asistencia técnica al servicio transferido y al gobierno local para la buena gestión de este. Por tal motivo, la Alta Dirección del MIMP preocupada por conocer los avances y aciertos de los CEDIF transferidos se propone evaluar el funcionamiento, el posicionamiento local y la percepción de los y las usuarias de dichos CEDIF, a fin de obtener información para la toma de decisiones y la mejora de los CEDIF transferidos.

La evaluación estuvo a cargo de la Oficina de Monitoreo y Evaluación de Políticas-OMEP de la Oficina General de Monitoreo, Evaluación de Políticas y Gestión Descentralizada-OGMEPGD y se realizó entre los meses de noviembre 2017 y febrero 2018 (4 meses) con el apoyo permanente del Equipo de trabajo para el diseño de las acciones de mejora continua del servicio público “Desarrollo Integral de la Familia”, integrado por la Oficina de Gestión Descentralizada-OGD, Dirección General de la Familia y la Comunidad-DGFC, y el Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar-INABIF.

¹ Consulta página web INABIF, Febrero 2018 - http://www.inabif.gob.pe/portalweb/udif_v3.php

2. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN

A continuación se presenta la metodología de la evaluación, la cual contiene: los objetivos de evaluación, el ámbito de aplicación, el enfoque metodológico, criterios, temáticas y preguntas de evaluación y las principales limitaciones del estudio.

2.1. Objetivos de la evaluación

Objetivo general: Valorar el funcionamiento, posicionamiento local y satisfacción de la población usuaria de los CEDIF transferidos, a fin de mejorar su intervención.

Objetivos específicos:

- Valorar si los CEDIF transferidos vienen funcionando de acuerdo a los criterios establecidos cuando fueron Transferidos y si existen condiciones para actualizar su quehacer a los nuevos lineamientos establecidos por el MIMP.
- Valorar el posicionamiento del CEDIF Transferido en el Gobierno Local, así como sus procesos de planificación y asignación presupuestal.
- Valorar la satisfacción de las y los usuarias/os sobre el funcionamiento de los CEDIF Transferidos.

2.2. Ámbito de aplicación

La evaluación se realizó entre los meses noviembre 2017 y febrero de 2018, en 15 CEDIF ubicados en 11 departamentos, teniendo como principales grupos destinatarios a los Gobiernos Locales, los operadores de los CEDIF y los usuarios del CEDIF.

2.3. Enfoque metodológico

Para el cumplimiento de los objetivos planteados se propone el uso del método cualitativo y cuantitativo, utilizando las técnicas de revisión documental, entrevistas, observación no participante y encuesta, respectivamente.

2.4. Criterios, temáticas y preguntas de evaluación:

Para establecer las preguntas de evaluación se plantearon los siguientes criterios y temáticas para la evaluación, los mismos que a continuación se detallan:

Tabla N° 01: Criterios y temas de evaluación

Criterios	Temáticas
Pertinencia y Sostenibilidad	Transferencia
	Posicionamiento
	Planificación
Eficacia y Eficiencia	Difusión del servicio
	Admisión
	Producción de servicios
	Entrega de servicios
	Seguimiento y Evaluación
	Satisfacción

A continuación se detalla los criterios² a evaluar:

- Pertinencia:** Medida en que los objetivos de un proyecto son compatibles con las prioridades del grupo-objetivo y las políticas de los receptores y los donantes (FIDA 2002)

² PREVAL (2004) Breve Guía – Conceptos clave de seguimiento y evaluación de programas y proyectos

- **Sostenibilidad:** Continuación de los beneficios de la intervención después de que haya cesado la principal asistencia para el desarrollo. Las intervenciones han de ser sostenibles desde una perspectiva ambiental y financiera (OCDE 2000).
- **Eficacia:** Medida en que se lograron o se espera lograr los objetivos de la intervención, tomando en cuenta su importancia relativa (OCDE 2000).
- **Eficiencia:** Medida en que los recursos/insumos (fondos, especialización, tiempo, equipos, etc.) se han convertido económicamente en resultados (OCDE 2000).

Las temáticas fueron planteadas en torno al funcionamiento del CEDIF (planificación, admisión, producción de servicios, entrega de servicios y seguimiento y evaluación), posicionamiento local (transferencia, difusión y posicionamiento) y a la satisfacción de la población usuaria (satisfacción). Asimismo, se plantearon las siguientes preguntas de evaluación según los criterios y los temas antes detallados:

Tabla N° 02: Preguntas de evaluación, según criterios y temáticas

Criterio	Temáticas	N°	Preguntas
Pertinencia y sostenibilidad	Transferencia	1	¿La transferencia (presupuesto, bienes, acervo documentario, recursos humanos) de los CEDIF a los Gobiernos Locales fue completa? ¿Todo está claramente documentado?
		2	¿Los servicios de los CEDIF transferidos siguen funcionando? ¿Cómo funcionan? ¿La población usuaria se mantiene? ¿Cuáles son las principales fortalezas y amenazas de los CEDIF transferidos?
		3	¿Qué nivel de vinculación existe entre los CEDIF transferidos y el INABIF (o el MIMP)? ¿El nivel de vinculación entre los CEDIF transferidos y el INABIF (o el MIMP) es casi siempre o siempre?
	Posicionamiento	4	¿Los CEDIF transferidos se encuentran dentro de los documentos de gestión del Gobierno Local?
		5	¿Cuál es el nivel de percepción del/a gerente/a de desarrollo social respecto a los CEDIF? ¿El nivel de percepción del/a gerente/a de desarrollo social respecto a los CEDIF es bueno o muy bueno? ¿Conocen el objetivo del CEDIF?
	Planificación	6	¿Existe un documento resultado de la planificación estratégica y es utilizado para la operatividad del CEDIF? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿Quiénes lo realizan?
		7	¿La planificación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas en relación a la población objetivo del CEDIF? ¿Las metas son reales y a la vez presentan un desafío?
Eficacia y eficiencia	Difusión de servicios	8	¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo?
		9	¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? (considera lenguaje inclusivo y lengua originaria)
	Admisión	10	¿Existe una metodología o método que visibilice un proceso claro y explícito por medio del cual las y los usuarios pueden solicitar la afiliación a los CEDIF transferidos?
		11	¿Se realizan evaluaciones socio-familiares, psicológicas y constatación domiciliaria para la evaluación de ingreso al CEDIF?
	Producción de servicios	12	¿Se cuenta con insumos (presupuesto y personal) suficientes para obtener la producción necesaria?
		13	¿Existen mecanismos de control de calidad de los servicios? ¿Son pertinentes?
	Entrega de servicios	14	¿Se cumplen los protocolos para la entrega de los productos del cuidado diurno?
		15	¿Se cumplen los protocolos para la entrega de los productos de la atención al adulto/a mayor?
		16	¿Existe de manera sistematizada un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión? ¿Es claro y adecuado? ¿Los resultados se utilizan para mejorar?
	Satisfacción	17	¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios/as? ¿Son adecuados estos mecanismos? ¿Son adecuados estos mecanismos?
		18	¿Cuál es el nivel de satisfacción de los adolescentes? ¿El nivel de satisfacción de las y los adolescentes de los CEDIF transferidos es "satisfecho"?
		19	¿Cuál es el nivel de satisfacción de las personas adultas mayores? ¿El nivel de satisfacción de las PAM de los CEDIF transferidos es "satisfecho"?
		20	¿Existen medios de verificación para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los y las usuarias/os son utilizadas para la mejora de los CEDIF transferidos? ¿Poseen buzón de quejas y sugerencias?
	Seguimiento y evaluación	21	¿Existe información que permita conocer quiénes son los usuarios/as (padrón)? ¿Qué información integra dicho padrón?

Criterio	Temáticas	N°	Preguntas
		22	¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón? ¿Son pertinentes?
		23	¿Los CEDIF transferidos utilizan herramientas estandarizadas para la recolección, procesamiento y difusión de información?
		24	¿Los CEDIF transferidos tienen mecanismos para identificar si cumplen con su propósito?

2.5. Limitaciones de la evaluación

- La intervención no contaba con línea de base antes de la efectivización de la transferencia, por lo que la evaluación no pudo medir sus logros. Además, desde su transferencia, no se cuenta con la certeza del recojo de información estadística y nominal.
- La evaluación identificó problemas de diseño en la intervención Centro de Desarrollo Integral de la Familia, específicamente en el tratamiento e implementación del enfoque de familia. Si bien este brinda servicios diversos para los miembros que la componen, estos servicios no incorporan una mirada relacional entre el usuario-familia, como red de soporte emocional y funcional al desarrollo de sus miembros. Es decir, al ser dirigidos a sólo un miembro de la familia, los servicios que brinda la intervención resultan ser un mecanismo de contención a los problemas que pueden tener los miembros de una familia, mas no brindan una solución integral a la unidad familiar en sí misma.
- Asimismo, se debe tener en cuenta que la participación de los y las informantes no se vio condicionada por un factor de obligatoriedad, por lo que optaron por responder o no a los instrumentos a aplicar en el trabajo de campo. Por ello, a lo largo del informe final de evaluación, se identifica espacios vacíos que fueron señalizados a través del símbolo “(-)”.
- Se debe tener en cuenta que esta evaluación no estuvo diseñada para valorar el funcionamiento de los CEDIF transferidos versus los CEDIF a cargo del MIMP. No obstante, se podría realizar un análisis comparativo en una etapa posterior, en la que se apliquen las mismas herramientas.
- El diseño de evaluación planteado a través de preguntas guía de evaluación fue modificado en el proceso del recojo de información. Esto se debe, principalmente, a que las fuentes de información y los actores entrevistados no poseían determinada información respecto a las preguntas en cuestión.
- La etapa de recojo de información de campo se vio limitada por el poco personal disponible para realizar las visitas. Esto se debe a que la evaluación interna se realizó con especialistas de las oficinas OMEP, OGD y DGFC, los cuales tienen determinadas actividades y requerimientos pauteados desde las funciones de sus oficinas que imposibilitaron su flexibilidad.
- Si bien se realizó una capacitación inductiva al recojo de información, una vez procesada la información de campo, se identificaron inconsistencias que tuvieron que ser subsanadas en la etapa de sistematización. Estos incidentes implicaron la revisión de evidencia física y medios de verificación adicionales.

- Inicialmente se elaboró un muestreo probabilístico por conglomerados con margen de error del 5% y nivel de confianza del 95%; sin embargo, en el recojo de información de campo, se recogió información de acuerdo a un muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que, los resultados que presenten las encuestas no serán representativos, pero sí una aproximación cercana a la realidad.

2.6. Matriz de Evaluación

A continuación se presenta la Matriz de Evaluación, en la cual se encuentran identificadas las principales preguntas de evaluación, de acuerdo a criterio y temática de análisis, así como el método, técnica y herramienta de recojo de información.

Tabla N° 03: Matriz de Evaluación

Criterio	Tema	Pregunta	Método	Técnica de recojo de información	Herramienta de recojo de información ³	Fuente de información ⁴
Pertinencia y sostenibilidad	Transferencia	¿La transferencia (presupuesto, bienes, acervo documentario, recursos humanos) de los CEDIF a los Gobiernos Locales fue completa? ¿Todo está claramente documentado?	Cualitativo	Revisión documental	Matriz de ordenamiento de información secundaria	Documentos internos
		¿Los servicios de los CEDIF transferidos siguen funcionando? ¿Cómo funcionan? ¿La población usuaria se mantiene? ¿Cuáles son las principales fortalezas y amenazas de los CEDIF transferidos?	Cualitativo	Revisión documental, Entrevista y Observación	Matriz de ordenamiento de información secundaria, Guía de entrevista 1 y Ficha de observación	Documentos internos, operadores
		¿Qué nivel de vinculación existe entre los CEDIF transferidos y el INABIF (o el MIMP)? ¿El nivel de vinculación entre los CEDIF transferidos y el INABIF (o el MIMP) es casi siempre o siempre?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria, Guía de entrevista 1	Documentos internos, operadores
	Posicionamiento	¿Los CEDIF transferidos se encuentran dentro de los documentos de gestión del Gobierno Local?	Cualitativo	Revisión documental	Matriz de ordenamiento de información secundaria	Documentos internos
		¿Cuál es el nivel de percepción del/a gerente/a de desarrollo social respecto a los CEDIF? ¿El nivel de percepción del/a gerente/a de desarrollo social respecto a los CEDIF es bueno o muy bueno? ¿Conocen el objetivo del CEDIF?	Cualitativo	Entrevista	Guía de entrevista 2	Gerente
	Planificación	¿Existe un documento resultado de la planificación estratégica y es utilizado para la operatividad del CEDIF? ¿Es claro, difundido y accesible? ¿Quiénes lo realizan?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1 y 2	Documentos internos, operadores, Gerente
		¿La planificación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas en relación a la población objetivo del CEDIF? ¿Las metas son reales y a la vez presentan un desafío?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1 y 2	Documentos internos, operadores, Gerente

³ Las herramientas deberán ser elaboradas por la OMEP y validadas con el Equipo de Trabajo para el diseño de las acciones de mejora continua del CEDIF.

⁴ Por documentos internos se entenderán a los detallados en la Tabla N° 08: Documentos disponibles para la evaluación, en la sección "5". Recojo y Análisis de información

Criterio	Tema	Pregunta	Método	Técnica de recojo de información	Herramienta de recojo de información ³	Fuente de información ⁴
Eficacia y Eficiencia	Difusión de servicios	¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 3	Documentos internos, usuarias/os
		¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? (considera lenguaje inclusivo y lengua originaria)	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 3	Documentos internos, usuarias/os
	Admisión	¿Existe una metodología o método que visibilice un proceso claro y explícito por medio del cual las y los usuarios pueden solicitar la afiliación a los CEDIF transferidos?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 3	Documentos internos, usuarias/os
		¿Se realizan evaluaciones socio-familiares, psicológicas y constatación domiciliaria para la evaluación de ingreso al CEDIF?	Cualitativo	Revisión documental	Matriz de ordenamiento de información secundaria	Documentos internos
	Producción de bienes y servicios	¿Se cuenta con insumos (presupuesto y personal) suficientes para obtener la producción necesaria?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1 y 3	Documentos internos, operadores y usuarias/os
		¿Existen mecanismos de control de calidad de los servicios? ¿Son pertinentes?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1 y 3	Documentos internos, operadores y usuarias/os
	Entrega de servicios	¿Se cumplen los protocolos para la entrega de los productos del cuidado diurno?	Cualitativo	Revisión documental, Entrevista y Observación	Matriz de ordenamiento de información secundaria, Guía de entrevista 1 y Ficha de observación	Documentos internos, operadores
		¿Se cumplen los protocolos para la entrega de los productos de la atención al adulto/a mayor?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1	Documentos internos y operadores
		¿Existen medios de verificación para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los y las usuarias/os son utilizadas para la mejora de los CEDIF transferidos? ¿Poseen buzón de quejas y sugerencias?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1 y 4	Documentos internos, operadores y gestores
	Satisfacción	¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios/as? ¿Son adecuados estos mecanismos? ¿Son adecuados estos mecanismos?	Cualitativo	Revisión documental	Matriz de ordenamiento de información secundaria	Documentos internos
		¿Cuál es el nivel de satisfacción de los adolescentes? ¿El nivel de satisfacción de las y los adolescentes de los CEDIF transferidos es "satisfecho"?	Cuantitativo	Encuesta	Cuestionario	Usuarios/as
		¿Cuál es el nivel de satisfacción de las personas adultas mayores? ¿El nivel de satisfacción de las PAM de los CEDIF transferidos es "satisfecho"?	Cualitativo	Revisión documental	Matriz de ordenamiento de información secundaria	Documentos internos
		¿Existen medios de verificación para afirmar que las quejas y sugerencias que brindan los y las usuarias/os son utilizadas para la mejora de los CEDIF transferidos? ¿Poseen buzón de quejas y sugerencias?	Cualitativo	Entrevista	Guía de entrevista 1, 2 y 3	Operadores, usuarios y gestores

Criterio	Tema	Pregunta	Método	Técnica de recojo de información	Herramienta de recojo de información ³	Fuente de información ⁴
	Seguimiento y Evaluación	¿Existe información que permita conocer quiénes son los usuarios/as (padrón)? ¿Qué información integra dicho padrón?	Cualitativo	Revisión documental	Matriz de ordenamiento de información secundaria	Documentos internos
		¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón? ¿Son pertinentes?	Cualitativo	Revisión documental	Matriz de ordenamiento de información secundaria	Documentos internos
		¿Los CEDIF transferidos utilizan herramientas estandarizadas para la recolección, procesamiento y difusión de información? ¿Son pertinentes?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1	Documentos internos y operadores
		¿Los CEDIF transferidos tienen mecanismos para identificar si cumplen con su propósito? ¿Son suficientes y pertinentes?	Cualitativo	Revisión documental y Entrevista	Matriz de ordenamiento de información secundaria y Guía de entrevista 1, 2, 3 y 4	Documentos internos, operadores, usuarios y gestores

3. ACTORES CLAVE

En esta sección se identifican a: a) las instancias a evaluar, b) los actores involucrados en el funcionamiento de los CEDIF y c) los actores a cargo de la evaluación.

3.1. Instancias a evaluar: CEDIF transferidos

A continuación se presentan las instancias a evaluar: 15 CEDIF transferidos y 18 CCF a su cargo, según Decreto Supremo N° 010-2011-MIMDES de transferencia:

Tabla N° 04: Instancias a evaluar - CEDIF transferidos y CCF a su cargo

N°	Departamento	Provincia	CEDIF	CCF
1	Callao	Provincia Constitucional del Callao	Dulanto	Dulanto
2	Ucayali	Padre abad	Aguaytía	-
3	Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	-
4	Loreto	Maynas	Señor de los Milagros	Aeropuerto San Roque
5	Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	Santa Ana Pueblo Libre Sacsamarca Castrovirreyña
6	Piura	Piura	Castilla	-
7			Chiclayito	-
8			Micaela bastidas	-
9	Tumbes	Tumbes	Tumbes	Tumbes
10	Apurímac	Abancay	Curahuasi	Cachora
11			Tamburco	Pacobamba Lambrana Huancarama
12				Maranganí
13	Cusco	Canchis	Sicuni	Maranganí
		CUSCO	Wanchaq	Pucyura
14	Apurímac	Andahuaylas	San Jerónimo	Kishuara Uripa Chinchero Ranracancha
15	Junin	Satipo	Mazamari	-

3.2. Identificación de actores relevantes

Una vez identificadas las instancias a evaluar, se seleccionó a los actores relevantes en función a los siguientes criterios de inclusión:

Tabla N° 05: Actores relevantes para la Evaluación

N°	Instancias	Cargo	Criterio de inclusión
1	Municipalidad que tienen a cargo los CEDIF Transferidos	Alcalde/alcaldesa	Alcalde electo de la municipalidad provincial
		Gerente/a de Desarrollo Local	Gerente que ocupa el cargo en la municipalidad provincial
2	CEDIF transferidos	Director/a	Director/a del CEDIF
		Profesionales	Persona que labora antes de la transferencia o persona con más tiempo trabajando en el CEDIF transferido
		Usuarios/as	Persona que recibe algún tipo de servicio brindado por el CEDIF a fin de medir su nivel de satisfacción

3.3. Equipo de Seguimiento a la Evaluación

Después de haber identificado a las instancias a evaluar y sus actores relevantes en la evaluación, se procedió a identificar los miembros del Equipo de Seguimiento a la Evaluación⁵, los cuales son:

Tabla N° 06: Equipo de Seguimiento a la Evaluación

N°	Instancias	Rol	Funciones
1	Oficina de Gestión Descentralizada	Coordinadora	Brindar información, validar las herramientas, acompañar el proceso de evaluación
2	UDIF de INABIF	Coordinadora	Brindar información, validar las herramientas, acompañar el proceso de evaluación
3	Oficina de Monitoreo y Evaluación de Políticas	Evaluador/a	Realizar una evaluación de los CEDIF transferidos de acuerdo al presente plan de trabajo

⁵ Según la Directiva N°010-2016-MIMP, el Equipo de Seguimiento a la Evaluación es el encargado de acompañar, supervisar y coordinar los procesos de evaluación del MIMP.

4. CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN

Tabla N° 07: Cronograma de evaluación, por semanas

N°	Fases y actividades	Octubre				Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
Plan de Trabajo																							
1	Reuniones preliminares																						
2	Entrega de documentos del Proyecto																						
3	Elaboración y validación del Plan de trabajo																						
Trabajo en Gabinete																							
4	Revisión de información secundaria																						
5	Clasificación de información por temas y preguntas																						
6	Revisión de base de datos																						
7	Elaboración de instrumentos de recopilación de datos																						
8	Validación de instrumentos																						
9	Identificación de muestras																						
10	Organización del trabajo de campo																						
Trabajo de campo																							
11	Coordinaciones para trabajo de campo																						
12	Trabajo de campo (entrevistas, encuesta y observación)																						
13	Procesamiento de información																						
Elaboración del informe final																							
14	Organización de la información																						
15	Análisis de la información																						
16	Elaboración del informe final preliminar																						
17	Presentación del informe final preliminar																						
18	Elaboración de Informe Final																						

5. RECOJO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El recojo y análisis de información se realizó en dos (2) etapas: trabajo de gabinete y trabajo de campo. En la primera etapa, se realizó una recopilación, revisión y análisis de la información disponible sobre la operatividad de la intervención y la transferencia de funciones. Por otro lado, en la segunda etapa se realizó el recojo, revisión y análisis de información primaria recogida en las localidades de los CEDIF transferidos.

5.1. Trabajo de Gabinete

Como se mencionó en el punto anterior, el trabajo de gabinete es una recopilación, revisión y análisis de la información disponible, en la que se utilizó la técnica de revisión documental. Este trabajo tiene los siguientes objetivos:

- Responder las preguntas planteadas en la matriz de evaluación.
- Identificar los vacíos de información para responder las preguntas de la matriz de evaluación.
- Elaborar y validar los instrumentos de recojo de información de campo.

5.1.1. Información disponible para la evaluación

A continuación se presenta el listado de los documentos disponibles identificados por la OMEP para la evaluación.

Tabla N° 08: Documentos disponibles para la evaluación

N°	Documentos
1	Diagnóstico preliminar de los Centros de Día en los Centros de Integración Familiar-CEDIF de Lima Metropolitana, del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar-INABIF
2	Informe del estado situacional de los CEDIF transferidos a los Gobiernos Locales Provinciales
3	Informe de visita de asistencia técnica a la Municipalidad Provincial de Andahuaylas – CEDIF San Jerónimo
4	Informe de visita de asistencia técnica a la Municipalidad Provincial de Cusco – CEDIF Wachaq
5	Informe de visita de asistencia técnica a la Municipalidad Provincial de Canchis – CEDIF Sicuani
6	Análisis y recomendaciones del proceso de transferencia de los servicios y funciones transferidos por el MIMP a los Gobiernos Locales Provinciales
7	Informes sustentatorios de los 15 CEDIF transferidos
8	Informe sobre el estado de los 15 CT (ficha de recolección de información)
9	Ley N° 27783 – Ley de Bases de la Descentralización
10	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 023-2009-PCM/SD – Normas específicas para la efectivización del proceso de transferencia del Programa Integral de Nutrición y Servicios de Protección Social del MIMDES
11	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 059-2009-PCM/SD – Directiva para la Transferencia de Fondos, Programas, Proyectos, Empresas, Infraestructura y Otros Instrumentos asociados a las funciones transferidas a los Gobiernos Regionales y Locales, y la utilización de la Delegación de Competencias entre niveles de Gobierno, en el marco del Proceso de Descentralización”
12	Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 849 que aprueba la "Guía de intervención del servicio de cuidado diurno"
13	Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 347 que aprueba "11 Guías de Servicios de la Unidad Gerencial de Desarrollo Integral de la Familia y Promoción del Voluntariado"
14	15 Actas de entrega y recepción (firmadas por la Ministra y autoridad local)
15	Decreto Supremo N° 010-2011-MIMDES que declara por concluido el proceso de efectivización de la transferencia del Programa Integral de Nutrición - PIN y los Servicios de Protección Social del MIMDES a ciertos Gobiernos Locales Provinciales
16	Decreto Supremo N° 021-2012-EF, que autorizan un transferencia de partidas a favor de diversos Gobiernos Locales Provinciales en el Presupuesto del Sector Público para el Año Fiscal 2012
17	Decreto Supremo N° 044-2011-PCM "Decreto Supremo que establece medidas para culminar las transferencias de competencias y funciones a los Gobiernos Regionales y Locales"
18	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 005-2008-PCM/SD – Declaración de Gobiernos Locales aptos para

N°	Documentos
	acceder a la transferencia del Programa Integral de Nutrición y los Programas y Servicios de Protección Social del MIMDES"
19	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 022-2009-PCM/SD – Declaración de Gobiernos Locales aptos para acceder a la transferencia del Programa Integral de Nutrición y los Programas y Servicios de Protección Social del MIMDES"
20	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 038-2007-PCM/SD – Declaración de Gobiernos Locales aptos para acceder a la transferencia del Programa Integral de Nutrición y los Programas y Servicios de Protección Social del MIMDES"
21	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 047-2007-PCM/SD – Declaración de Gobiernos Locales aptos para acceder a la transferencia del Programa Integral de Nutrición y los Programas y Servicios de Protección Social del MIMDES"
22	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 235-2010-PCM/SD – Declaración de Gobiernos Locales aptos para acceder a la transferencia del Programa Integral de Nutrición y los Programas y Servicios de Protección Social del MIMDES"
24	Resolución de Secretaría de Descentralización N° 351-2011-PCM/SD – Declaración de Gobiernos Locales aptos para acceder a la transferencia del Programa Integral de Nutrición y los Programas y Servicios de Protección Social del MIMDES"
25	Guía de intervención de cuidado diurno
26	Directorio de CEDIF y CCF transferidos
27	Documentos de gestión de los gobiernos municipales (POI, MOF, ROF, CAP, entre otros)
28	Información adicional brindada por los CEDIF y Gobiernos Locales en el Trabajo de Campo

5.1.2. *Procesamiento y sistematización de la información secundaria*

Respecto al objetivo a) y b) del trabajo de gabinete, se realizó una revisión documental de la información recopilada, la cual se sistematizó en una "Matriz de ordenamiento de información secundaria" (Anexo N° 7). Dicha matriz dio cuenta de la organización de la información de acuerdo a los criterios, temáticas y preguntas de evaluación; asimismo, se identificó si se cuenta o no con información para responder las preguntas planteadas.

5.1.3. *Elaboración de instrumentos de recopilación de datos*

Respecto al objetivo c) del trabajo de gabinete, una vez identificada la necesidad de información, se elaboró la primera versión de los instrumentos de recojo de información, los cuales se detallan a continuación:

Tabla N° 09: Instrumentos de recojo de información

N°	Instrumentos	Anexo
1	Guía de Entrevista al Director/a del CEDIF transferido	Anexo N° 1
2	Guía de Entrevista al Gerente/a de Desarrollo Social de la Municipalidad	Anexo N° 2
3	Guía de Entrevista a un/a Profesional del CEDIF transferido	Anexo N° 3
4	Encuesta de Satisfacción dirigida a Personas Adultas Mayores	Anexo N° 4
5	Encuesta de Satisfacción dirigida a Adolescentes	Anexo N° 5
6	Ficha de Observación y levantamiento de información	Anexo N° 6

5.1.4. *Validación de instrumentos*

El proceso de validación de instrumentos se realizó en dos etapas. La primera constó en una reunión de revisión con el Equipo de Seguimiento a la Evaluación; mientras que la segunda constó de 2 visitas de validación (CEDIF Collique y CEDIF Pestalozzi).

Dentro de los principales hallazgos de la validación de instrumentos de la primera etapa, se identificaron aportes relacionados a detallar más las preguntas de las guías de entrevista y la ficha de observación. Asimismo, se realizaron algunas precisiones de conceptos legales y técnicos relacionados al proceso de transferencia.

Una vez incorporadas estas observaciones, se solicitó al INABIF que determine dos CEDIF a su cargo, según el criterio de número de población atendida, a fin de realizar la visita de validación de instrumentos e identificar:

- En relación a las guías de entrevistas: Conocer el tiempo de cada entrevista, mejorar su validez y determinar la pertinencia de cada pregunta.

- En relación a las encuestas: Conocer el tiempo por cada encuesta, mejorar su validez y validar la confiabilidad de la escala aplicada.
- Ficha de observación y levantamiento de información: Conocer el tiempo por cada encuesta y mejorar su validez.

Al respecto, el INABIF identificó a los CEDIF Collique y CEDIF Pestalozzi, ubicados en Comas y Lima, respectivamente. Como resultado de estas visitas de validación se identificó lo siguiente:

1. *Guías de entrevistas al director/a del CEDIF:*
 - Tiempo: 1 hora 30 minutos aproximadamente
 - Validez: Muy bueno
2. *Guías de entrevistas al o la profesional del CEDIF:*
 - Tiempo: 30 minutos aproximadamente
 - Validez: Muy bueno
3. *Guías de entrevistas al Gerente/a de Desarrollo Social de la Municipalidad:*
 - Tiempo: 1 hora 30 minutos aproximadamente
 - Validez: Muy bueno
4. *Encuesta de Satisfacción dirigida a Personas Adultas Mayores:*
 - Tiempo: 15 minutos aproximadamente (por encuesta). En algunos casos como los adultos mayores no saben o no pueden leer, se tenía que leer cada pregunta y explicarle.
 - Validez: Muy bueno
 - Confiabilidad: Bueno (0.83)
5. *Encuesta de Satisfacción dirigida a Adolescentes:*
 - Tiempo: 10 minutos aproximadamente (por encuesta).
 - Validez: Muy bueno
 - Confiabilidad: Bueno (0.85)
6. *Ficha de observación y levantamiento de información:*
 - Tiempo: 5 horas aproximadamente (por cada centro).
 - Validez: Bueno. Se realizaron ajustes y se incorporaron criterios para que la persona que viaja a recopilar información sea lo más objetiva posible.

5.1.5. Organización del trabajo de campo

Para organizar el trabajo de campo, se realizó un “Plan de Trabajo para el recojo de información” (Anexo N° 15). Dicho documento brinda información respecto a la ubicación específica de cada CEDIF a visitar, así como los medios de acceso y el tiempo de viaje aproximado. Esta información fue brindada por personal de INABIF, tomando en cuenta la experiencia previa de monitoreo de los CEDIF antes de la transferencia.

5.2. Trabajo de Campo

El trabajo de campo es una recopilación, revisión y análisis de la información primaria recogida en las visitas a los CEDIF, en la que se utilizó las técnicas de entrevistas, observación no participante y encuestas. Este trabajo tiene los siguientes objetivos:

- Complementar la información analizada en la revisión documental para responder las preguntas de la matriz de evaluación.
- Responder las preguntas planteadas en la matriz de evaluación respecto a la información primaria con la que no se contaba.

De acuerdo a lo programado, el recojo de información de campo se realizó entre los meses de noviembre y diciembre de 2017. En estas visitas se identificaron que de las instancias señaladas en la Tabla N°4, el total (15) de CEDIF transferidos siguen operando; sin embargo, de los 18 CCF transferidos, sólo 13 siguen operativos. Además se crearon 3 CCF en los departamentos de Loreto y Huancavelica, las cuales se detallan a continuación:

Tabla N° 10: CEDIF y CCF identificados en el trabajo de campo

N°	Departamento	Provincia	CEDIF	CCF
1	Callao	Provincia Constitucional del Callao	Dulanto	Dulanto
2	Ucayali	Padre abad	Aguaytía	-
3	Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	-
4	Loreto	Maynas	Señor de los Milagros	Aeropuerto Nuevo Amanecer
5	Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	Putacca Pueblo libre Huamaspampa
6	Piura	Piura	Castilla	-
7			Chiclayito	-
8			Micaela bastidas	-
9	Tumbes	Tumbes	Tumbes	Tumbes
10	Apurimac	Abancay	Curahuasi	Cachora
11			Tamburco	Pacobamba
				Lambrana
				Huancarama
12	Cusco	Canchis	Sicuani	Maranganí
13		Cusco	Wanchaq	-
14	Apurimac	Andahuaylas	San jerónimo	Kishuara
				Uripa
				Chinchero
				Ranracancha
15	Junin	Satipo	Mazamari	-

- Los CCF que dejaron de funcionar son: CCF Santa Ana, CCF Castrovirreyna, CCF Sacsamarca de Huancavelica; CCF Pucyura de Wanchaq; CCF San Roque de Loreto.

- No obstante, en la actualidad se cuenta con 16 CCF en funcionamiento. Respecto a Loreto, se creó el CCF Nuevo Amanecer; mientras que en Huancavelica se crearon los CCF de Putacca y CCF Huamaspampa.
- Asimismo, se identificó que el CEDIF Lambayeque posee un local físico anexo al CEDIF; en este se brinda atención a personas adultas mayores.
- A modo de resumen, en la actualidad se encuentran operando los 15 CEDIF transferidos y 16 CCF adscritos a estos, de los cuales se visitaron 15 CEDIF y 15 CCF.

5.2.1. Coordinaciones para el trabajo de campo

Las coordinaciones para realizar el trabajo de campo estuvieron a cargo de la Oficina de Gestión Descentralizada –OGD de la OGMEPGD. Estas coordinaciones se realizaron vía telefónica con los/las responsables de cada CEDIF (Anexo N° 16). Asimismo, para cada visita, la OGMEPGD facilitó oficios de presentación para los Gobiernos Provinciales (Anexo N° 17).

5.2.2. Conformación de equipos y cronograma de viajes

Se conformaron equipos de trabajo con profesionales de la Oficina de Monitoreo y Evaluación de Políticas- OMEP, Oficina Gestión Descentralizada - OGD y la Dirección General de Familia y Comunidad - DGFC. La distribución de campo de los equipos se realizó de la siguiente manera:

Tabla N° 11 – Equipos responsables y fechas de las visitas de campo

N°	Departamento	Provincia	CEDIF	Responsables	Fecha de visitas
1	Callao	Provincia Constitucional del Callao	Dulanto	Equipo ACM ⁶	03 nov.
2	Ucayali	Padre Abad	Aguaytía	Luz Marina Jave y Ricardo Rojas	08 – 10 nov.
3	Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	Ricardo Rojas y Yessmi Azañero	13 -15 nov.
4	Loreto	Maynas	Señor de los Milagros	Sara Mejía y Darwin Ugarte	13 – 15 nov.
5	Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	Christian Flores y Jorge López	13- 16 nov.
6	Piura	Piura	Castilla	Luz Marina y Elizabeth Alpiste	13 – 16 nov.
7			Chiclayito		
8			Micaela bastidas		
9	Tumbes	Tumbes	Tumbes	Milagros Monge	04 -07 dic.
10	Apurímac	Abancay	Curahuasi	Luz Marina y Yessmi Azañero	20 – 24 nov.
11			Tamburco		
12	Cusco	Canchis	Sicuani	Verónica Navarro y Milagros Monge	27 nov. – 30 dic.
13		Cusco	Wanchaq	Verónica Navarro	13-15 nov.
14	Apurímac	Andahuaylas	San Jerónimo	Luz Marina y Juan Manco	17 - 20 dic.
15	Junín	Satipo	Mazamari	Juan Manco y Verónica Navarro	27 – 29 dic.

5.2.3. Procesamiento y sistematización de la información

Se realizó el procesamiento de la información de 6 instrumentos aplicados a los 15 CEDIF, la misma que se sistematizó en tres bases de datos:

⁶ Equipo de Trabajo para el Diseño de las Acciones de Mejora Continua del Servicio Público “Desarrollo Integral de la Familia”

Tabla N° 12 – Base de datos para el análisis de información primaria

N°	Instrumentos	Base de Datos
1	Guías de entrevistas a Director/a, Profesional y Gerente/ta de Desarrollo Social	Anexo N°8 - Matriz de análisis de entrevistas
2	Encuestas de Satisfacción a PAM y Adolescentes	Anexo N°9 - Base de datos de Encuestas de Satisfacción
3	Fichas de observación y levantamiento de información	Anexo N° 10 - Base de datos de Fichas de observación y levantamiento de información

Las bases de datos señaladas en la Tabla N° 12 son los resultados de la organización de la información de acuerdo a los criterios, temáticas y preguntas de evaluación.

6. PRESUPUESTO

El presupuesto aproximado invertido en la evaluación se encuentra desagregado de la siguiente manera:

Tabla N° 13 – Monto ejecutado en las actividades de evaluación

N°	Actividad	Monto ejecutado
1	Trabajo de campo para el recojo de información primaria	S/. 36 199
2	Procesamiento y sistematización de la información recogida en el trabajo de campo	S/. 7 000
3	Procesamiento y sistematización de la información secundaria identificada en el trabajo de gabinete	S/. 6 000

Respecto al monto destinado en la Actividad N° 1, este se distribuyó de la siguiente manera:

Tabla N° 14 – Monto ejecutado en la actividad N° 1, según CEDIF visitado

N°	Departamento	Provincia	CEDIF	Presupuesto ejecutado
1	Callao	Provincia Constitucional del Callao	Dulanto	-
2	Ucayali	Padre Abad	Aguaytía	S/. 3 566
3	Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	S/. 2 950
4	Loreto	Maynas	Señor de los Milagros	S/. 2 580
5	Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	S/. 3 240
6	Piura	Piura	Castilla	S/. 3 230
7			Chiclayito	
8			Micaela Bastidas	
9	Tumbes	Tumbes	Tumbes	S/. 2 129
10	Apurímac	Abancay	Curahuasi	S/. 6 893
11			Tamburco	
12	Cusco	Canchis	Sicuani	S/. 1 875
13		Cusco	Wanchaq	S/. 2 910
14	Apurímac	Andahuaylas	San Jerónimo	S/. 4 506
15	Junín	Satipo	Mazamari	S/. 2 320
Monto total ejecutado				S/. 36 199

7. SALVAGUARDAS ÉTICAS

La autoría y responsabilidad sobre las conclusiones de los resultados de la evaluación son de la OGMEPGD de la Secretaría General del MIMP. Por ello, el uso y la publicación de la información se realizarán de acuerdo a sus disposiciones.

El trabajo de campo implicó instrumentos de recojo de información dirigidos a adolescentes y personas adultas mayores. Al respecto, debido a que el público objetivo de uno de los instrumentos era menor de edad, se solicitó un permiso especial a la dirección del CEDIF y a los profesionales responsables del servicio de “promoción al adolescente” para aplicarlo bajo supervisión. Asimismo, en la aplicación del instrumento dirigido a personas adultas mayores, se trabajó con personas independientes y autovalentes.

8. HALLAZGOS Y RESULTADOS GENERALES

La presentación de los principales hallazgos de la evaluación se realizó en relación a las temáticas y criterios de evaluación planteados en la Tabla N° 03 - Matriz de Evaluación. Asimismo, se detalla en cada sección cual fue la técnica utilizada para el análisis de información primaria o secundaria.

8.1. Transferencia

Para valorar la transferencia se plantearon cinco preguntas guía, las mismas que componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron la revisión documental y análisis de las entrevistas.

8.1.1. ¿La transferencia (presupuesto, bienes, acervo documentario, recursos humanos) de los CEDIF a los Gobiernos Locales fue completa?

Según los Informes sustentatorios y actas de transferencia, la transferencia se realizó incluyendo RRHH, presupuesto, documentos de gestión y bienes muebles. Sin embargo, en los resultados de las entrevistas aplicadas al a) Director/a del CEDIF, b) Profesional del CEDIF y c) Gerencia de Desarrollo Social de las Municipalidades, se identificó lo siguiente:

Tabla N° 15 - Nivel de efectividad de la transferencia, según actor entrevistado⁷

N°	CEDIF	Director/a del CEDIF	Observaciones	Profesional del CEDIF	Observaciones	Gerencia de Desarrollo Social ⁸	Observaciones
1	Dulanto	Casi completa	La transferencia se realizó incluyendo RRHH, presupuesto, documentos de gestión y bienes muebles.	Casi completa	No se cuenta con un equipo técnico completo para la atención	Casi Nula	Necesidad de capacitación del personal
2	Aguaytía	Casi completa	Necesidad de capacitación del personal	-	-	Completa	-
3	Lambayeque	Completa	El personal del CEDIF no recibió información sobre el estado de la transferencia, ni se realizaron coordinaciones entre el CEDIF y la municipalidad para la misma	Parcial	Se identifican obstáculos para la ejecución de actividades	Completa	Se mantiene el mismo personal y poseen conocimiento del sistema operado.
4	Señor de los Milagros	Completa	Se cuenta con acceso a documentos de la transferencia	Parcial	No se informó sobre el proceso de transferencia	Completa	-
5	Huancavelica	-	La entrevista fue realizada al administrador el cual llevaba laborando en el CEDIF 3 meses y no conocía detalles sobre la transferencia.	Casi completa	-	-	-
6	Castilla	Parcial	No se cuenta con información detallada sobre el estado de la	Casi nula	-	Parcial	Solo fue transferido el presupuesto y

⁷ Los campos que se encuentran señalizados con “(-)” son los que no brindaron información o la información brindada fue suficiente para completarlos.

⁸ La información de esta sección se realiza sobre 12 municipalidades que tienen a su custodia los 15 CEDIF transferidos.

N°	CEDIF	Director/a del CEDIF	Observaciones	Profesional del CEDIF	Observaciones	Gerencia de Desarrollo Social ^a	Observaciones
			transferencia del CEDIF a nivel de acervo documentario.				parte del personal del CEDIF
7	Chiclayito	Parcial	No se han transferido los bienes y la trabajadora social sigue siendo parte de INABIF	Parcial	Problemas en la provisión de materiales		
8	Micaela Bastidas	Parcial	Una profesional aún se encuentra en la plana del INABIF. No se transfirió todo el personal del CEDIF y la transferencia de bienes e inmuebles se encuentra inconclusa.	Parcial	Desconocimiento sobre la distribución del presupuesto		
9	Tumbes	Parcial	Inconvenientes en la transferencia de recursos humanos	Parcial	El presupuesto se ha mantenido, pero la prestación del servicio ha disminuido	-	-
10	Curahuasi	Parcial	No se ha transferido de manera completa el personal	Parcial	Sólo se transfirió presupuesto para pagar al personal y el servicio de alimentación		
11	Tamburco	Parcial	Solo se conoce que la transferencia de presupuesto del INABIF al Gobierno Local fue completa. Sin embargo, la transferencia de RRHH fue incompleta	Parcial	Se transfirió el equipo incompleto. El presupuesto no fue transferido al 100%.	-	-
12	Sicuani	Casi completa	Principalmente los recursos humanos, pues fueron transferidas únicamente dos personas y el equipo técnico está incompleto	Completa	Necesidad de capacitación del personal	Completa	Funcionan los mismo servicios y se han mejorado
13	Wanchaq	Parcial	No se cuenta con información precisa sobre el proceso de transferencia. Solo se conoce que parte del personal fue transferido al gobierno local, así como el presupuesto	Parcial	Apoyo y supervisión de la municipalidad	Casi nula	No se transfirieron recursos, ni personal. Sólo la responsabilidad de pagar el alquiler y servicios del local
14	San Jerónimo	Parcial	El acta de transferencia no se encuentra oficializada por la municipalidad de Andahuaylas (no está firmada); no se cuenta con acervo documentario; ni con inventario de los bienes transferidos (se desconoce si pertenecen	Parcial	No se cuenta con personal de trabajo social	Parcial	No se transfirió todo el acervo documentario

N°	CEDIF	Director/a del CEDIF	Observaciones	Profesional del CEDIF	Observaciones	Gerencia de Desarrollo Social ^a	Observaciones
			a la municipalidad o al INABIF). Únicamente se tiene seguridad de la transferencia de presupuesto.				
15	Mazamari	Parcial	Limitación de servicios por presupuesto transferido incompleto	Parcial	-	Completa	Presupuesto transferido incompleto

- Para medir el nivel de efectividad se aplicó una escala de percepciones sobre la transferencia, la misma que se midió con las siguientes categorías: 1) Nula, 2) Casi Nula, 3) Parcial, 4) Casi completa, 5) Completa. De este modo, categorizar al proceso de transferencia como “completa” significa que esta se realizó efectivamente con presupuesto, bienes, acervo documentario y recursos humanos. Asimismo, categorizar la transferencia como “nula” significa que esta no se realizó con ninguno de los elementos identificados en la revisión documental.
- Al respecto, se identificó que existen contradicciones entre las percepciones de efectividad de los informantes entrevistados. Por un lado, existe una visión compartida de los y las directores/as y profesionales del CEDIF respecto a un nivel “parcial” de transferencia (8/15), mientras que la visión de la Gerencia Municipal la calificó de manera muy diversa. Esto se debe, posiblemente, a que las percepciones de la municipalidad variarían en relación al grado de cercanía o nivel de vinculación con el CEDIF.
- Se identificó que 3/15 CEDIF señalaron al “presupuesto” transferido como una limitante y 7/10 señalaron que la transferencia de “recursos humanos” fue incompleta. Asimismo, se identificó que la transferencia o traspaso de sus elementos (presupuesto, bienes, acervo documentario y recursos humanos) en sí misma no es una debilidad (3/15), sino la incapacidad del sector para capacitar a los actores involucrados sobre la operatividad del CEDIF y sensibilizar sobre el tratamiento de las problemáticas que aborda el servicio.
- Finalmente, se identificó un limitado conocimiento de los actores entrevistados sobre la transferencia de los elementos en mención, sobre todo en los CEDIF Wanchaq y Huancavelica.

8.1.2. ¿Los servicios de los CEDIF transferidos siguen funcionando?

La intervención de los CEDIF se planteó con la prestación de 6 servicios: a) Cuna, b) Jardín, c) Desarrollo complementario, d) Promoción del adolescente, e) Club del adulto mayor y f) Comedor transitorio. Cabe señalar que los primeros tres servicios forman parte del cuidado diurno de niños y niñas, según los protocolos del INABIF (cuna, jardín y desarrollo complementario). Una vez identificados estos servicios, se realizó una lista de chequeo a cada CEDIF:

Tabla N° 16 - Servicios brindados por el CEDIF 2017, según número de casos atendidos reportados en la Ficha de Observación

N°	CEDIF	Cuna	Jardín	Desarrollo Complementario	Promoción del adolescente	Club del adulto mayor	Comedor transitorio
1	Dulanto	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
2	Aguaytía	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
3	Lambayeque	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
4	Señor de los Milagros	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí
5	Huancavelica	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
6	Castilla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Chiclayito	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Micaela Bastidas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Tumbes	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
10	Curahuasi	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
11	Tamburco	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
12	Sicuani	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Wanchaq	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
14	San Jerónimo	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
15	Mazamari	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

- Los resultados de la tabla anterior se identificaron del instrumento “Ficha de observación y levantamiento de información”, a través de los servicios en los que se reportó el número de casos atendidos en el año.
- Se identificó que sólo 7 de los 15 CEDIF implementan todos los servicios del CEDIF que fueron transferidos, según los Informes sustentatorios de transferencia. Asimismo, que 8 de los 15 CEDIF no brindan el servicio de cuna y 1 de estos últimos (1/8) no brinda el servicio de jardín.
- Cabe señalar que los servicios menos brindados se enfocan en el cuidado diurno, el cual se compone por los servicios de cuna, jardín y desarrollo complementario. En la mayoría de los casos, la ausencia del servicio se encuentra relacionada a la falta de equipamiento del CEDIF para brindar el servicio. Asimismo, se identificó que dentro del CEDIF Sicuani, se encuentra operando el programa Cuna Más.

8.1.3. ¿La población usuaria de los CEDIF se mantiene?

Sobre la poblacional atendida, se identificó la evolución de población atendida del año 2016 al 2017 según la información recogida en el instrumento de Fichas de Observación. A continuación, se presentan dos tablas que consolidan la información poblacional según servicio brindado por el CEDIF para ambos años:

Tabla N° 17 - Servicios brindados por el CEDIF 2016, según número de casos atendidos reportados en la Ficha de Observación

N°	CEDIF	Cuna	Jardín	Desarrollo Complementario	Promoción del adolescente	Club del adulto mayor	Comedor transitorio	Total de atendidos
1	Dulanto	-	-	-	-	-	-	-
2	Aguaytía	-	-	-	-	-	-	-
3	Lambayeque	-	-	-	-	-	-	-
4	Señor de los Milagros	0	0	35	20	25	12	92
5	Huancavelica	0	37	93	112	71	89	402
6	Castilla	15	50	30	15	30	26	166
7	Chiclayito	15	72	33	5	17	7	149
8	Micaela Bastidas	15	66	35	16	8	10	150
9	Tumbes	2	13	58	30	74	231	408
10	Curahuasi	0	10	45	65	18	0	138
11	Tamburco	0	11	42	25	4	5	87
12	Sicuani	-	-	-	-	-	-	-
13	Wanchaq	0	78	47	27	24	6	182
14	San Jerónimo	0	17	49	80	14	160	320
15	Mazamari	30	128	93	16	25	19	311
TOTAL		77	482	560	411	310	565	2405

Tabla N° 18 - Servicios brindados por el CEDIF 2017, según número de casos atendidos reportados en la Ficha de Observación

N°	CEDIF	Cuna	Jardín	Desarrollo Complementario	Promoción del adolescente	Club del adulto mayor	Comedor transitorio	Total de atendidos
1	Dulanto	0	103	37	18	78	24	260
2	Aguaytía	118	259	742	423	109	108	1759
3	Lambayeque	26	42	22	19	21	6	136
4	Señor de los Milagros	0	0	35	19	25	12	91
5	Huancavelica	0	54	127	112	86	63	442
6	Castilla	16	41	33	14	32	26	162
7	Chiclayito	18	71	32	1	15	2	139
8	Micaela Bastidas	15	66	20	20	8	11	140
9	Tumbes	0	14	58	29	78	231	410
10	Curahuasi	0	11	34	49	34	1	129
11	Tamburco	0	11	41	24	6	6	88
12	Sicuani	0	475	413	227	123	216	1454
13	Wanchaq	0	84	47	27	24	6	188
14	San Jerónimo	0	16	55	77	12	160	320
15	Mazamari	29	110	65	13	15	13	245
TOTAL		222	1357	1761	1072	666	885	5963

- De los 15 CEDIF, sólo 11 brindaron información sobre la data al año 2016, siendo los CEDIF que no brindaron información en dicho año CEDIF Dulanto, CEDIF Aguaytía, CEDIF Lambayeque y CEDIF Sicuani.
- En el año 2017, se identificó que 4 de los 11 CEDIF señalados incrementaron su población atendida respecto al año 2016. El CEDIF Huancavelica incrementó su población en 40

usuarios del 2016 al 2017, siendo el mayor incremento en la población atendida. Mientras que los CEDIF Tumbes, CEDIF Tamburco y CEDIF Wanchaq incrementaron su población mínimamente en de 2, 1 y 6 usuarios respectivamente.

- Asimismo, 6 de los 11 CEDIF señalados disminuyeron su población atendida. El CEDIF Mazamari disminuyó su población en 66 usuarios del 2016 al 2017, siendo la mayor disminución en la población atendida. Mientras que los CEDIF Señor de los Milagros, CEDIF Castilla, CEDIF Chiclayito, CEDIF Curahuasi y CEDIF Micaela Bastidas disminuyeron su población mínimamente en 1, 4, 10, 9 y 10 usuarios respectivamente.
- Finalmente, el CEDIF de San Jerónimo fue el único que mantuvo el mismo número de población atendida; sin embargo, no mantuvo el mismo número de usuarios a nivel de servicios brindados. Si bien las variaciones han sido mínimas, se observa un incremento en los usuarios del servicio de “desarrollo complementario” y “promoción adolescente”.
- Cabe señalar que al momento de recoger información sobre la población atendida, se identificó que si bien la mayoría de CEDIF contaban con un padrón nominal de usuarios atendidos, no se contaba con información estadística que sintetice número absolutos consolidados de los usuarios, lo cual complicó el proceso de recojo de información. Asimismo, la información recogida para el año 2017, se realizó al corte de noviembre del mismo año.

Asimismo, es importante señalar que si bien se cuenta con información sobre la población atendida en el año 2011 antes de la transferencia, esta información corresponde a un método de cálculo promedio; mientras que la información recogida en el campo respecto a los años 2016 y 2017 corresponde a un método de cálculo de valores absolutos. Este hecho no permite realizar un análisis comparado de la etapa pre transferencia y post transferencia; no obstante, se presenta el siguiente cuadro para conocimiento:

Tabla N° 19 – Población atendida en los CEDIF en los años 2011⁹, 2016 y 2017

N°	CEDIF	Población atendida 2011	Población atendida 2016	Población atendida 2017
1	Dulanto	362	-	260
2	Aguaytía	263	-	1759
3	Lambayeque	388	-	136
4	Señor de los Milagros	2986	92	91
5	Huancavelica	637	402	442
6	Castilla	770	166	162
7	Chiclayito	664	149	139
8	Micaela Bastidas		150	140
9	Tumbes	466	408	410
10	Curahuasi	450	138	129
11	Tamburco	1019	87	88
12	Sicuani	860	-	1454
13	Wanchaq	519	182	188
14	San Jerónimo	954	320	320

⁹ La información corresponde al promedio mensual de la población atendida - Fuente: INABIF. Elaboración: USU-PP y OGMEPGD

N°	CEDIF	Población atendida 2011	Población atendida 2016	Población atendida 2017
15	Mazamari	519	311	245
TOTAL		10193	2405	5963

8.1.4. ¿Cuáles son las principales fortalezas y debilidades de los CEDIF transferidos?

Para responder la pregunta, se utilizó información recogida en entrevistas aplicadas al a) Director/a del CEDIF, b) Profesional del CEDIF y c) Gerente de Desarrollo Social de las Municipalidades. Estos actores caracterizan la transferencia de los servicios como un proceso inesperado, apresurado y sin planificación, que se realizó mediante una transferencia de red de protección social¹⁰. Asimismo, se identificaron una serie de fortalezas y debilidades:

Tabla N° 20 - Principales fortalezas y debilidades de la transferencia identificadas por representantes del CEDIF y la municipalidad, según CEDIF

N°	CEDIF	Principales fortalezas	Principales debilidades
1	Dulanto	Se brindan los mismos servicios que antes de realizarse la transferencia. Se continúa ejecutando los convenios de gestión, lo cual genera mayor compromiso de la municipalidad con el CEDIF	Desconocimiento de la municipalidad sobre la operatividad del servicio
2	Aguaytía	Se cuenta con personal capacitado que cuenta con años de experiencias y que pertenecen a la zona Se cuenta con apoyo de la municipalidad de Padre Abad.	No se cuenta con cobertura presupuestal para atender a la población adulta mayor. Se identifica como debilidad la accesibilidad del CEDIF para los usuarios, pues el clima resulta una amenaza. El CEDIF no cuenta con asistente social.
3	Lambayeque	Se mantiene el mismo personal y poseen conocimiento del sistema operado.	Desinterés de la municipalidad por fortalecer el servicio. La calidad de los servicios brindados por el CEDIF se vio seriamente comprometida por falta de abastecimiento en alimentos y materiales por parte de la municipalidad El municipio no brinda ayuda inmediata para las necesidades del CEDIF, debido a que el tiempo para realizar trámites demora en exceso. No se cuenta con apoyo del INABIF, ni del MIMP El personal del CEDIF mantiene una relación tensa con los funcionarios municipales, en los que se hace referencia a amedrentamiento por parte de estos últimos Existe la percepción de que el presupuesto del CEDIF es desviado a otros gastos de la municipalidad.
4	Señor de los Milagros	Se han implementado talleres de proyección a la comunidad después de la transferencia. En la actualidad, se considera que la calidad de los servicios ha mejorado	Falta de presupuesto para cubrir la atención alimentaria por la alza de precios de los alimentos El presupuesto no se destina al mejoramiento del centro La transferencia implicó, inicialmente, una reducción de la

¹⁰ Decreto Supremo N° 044-2011-PCM

N°	CEDIF	Principales fortalezas	Principales debilidades
		<p>debido a que estos tienen mayor cobertura y son integrales.</p> <p>Se innovó en nuevos servicios</p> <p>Capacidad de articulación con otras instancias relacionadas a la atención de las problemáticas que aborda el servicio.</p>	<p>cobertura a los beneficiarios, capacidad de atención a la población atendida en periodos previos y disminución en la calidad de los servicios brindados.</p>
5	Huancavelica	-	<p>Dificultad de adaptación del personal nuevo. No se cuenta con el personal completo.</p> <p>La distancia entre el CEDIF y la Municipalidad es grande. Esto dificulta el trabajo entre el almacén y logística de la municipalidad y el CEDIF.</p>
6	Castilla	<p>Los usuarios disminuyeron debido a desconfianza de la población hacia la municipalidad. Así mismo, la provisión de los servicios se ve comprometida por la demora en el abastecimiento de víveres</p>	<p>Desconocimiento del trabajo del CEDIF</p> <p>La relación con la municipalidad es una de las principales debilidades en la gestión del CEDIF, pues esta es un ente terriblemente burocratizado.</p> <p>Retraso en el pago a proveedores, personal del CEDIF y abastecimiento de alimentos y materiales de trabajo.</p>
7	Chiclayito	<p>El equipo de técnico trabaja de manera articulada con otras instituciones</p>	<p>Desconocimiento de la municipalidad sobre el trabajo del CEDIF genera atropellos frente a las funciones que debería cumplir el CEDIF</p> <p>Necesidad de capacitación del personal</p> <p>El personal del CEDIF mantiene una relación tensa con los funcionarios municipales.</p> <p>Existe retraso en el pago a proveedores, personal del CEDIF y abastecimiento de alimentos y materiales de trabajo.</p>
8	Micaela Bastidas	<p>Predisposición del personal, pese a que es incompleto, para seguir brindando el servicio</p>	<p>El personal del CEDIF no recibió información sobre el estado de la transferencia, ni se realizaron coordinaciones entre el CEDIF y la municipalidad para la realización de la misma</p> <p>La calidad de los servicios brindados por el CEDIF se vio seriamente comprometida por falta de abastecimiento en alimentos y materiales por parte de la municipalidad. Por otro lado, las actividades logísticas y administrativas con la municipalidad dificulta la prestación de servicios a los usuarios</p>
9	Tumbes	<p>Predisposición del personal, de hacer las cosas como indica la norma, la directiva y los lineamientos pero no la intención acá del servicio.</p>	<p>No se fortalecen las actividades ni talleres brindados</p> <p>Limitación presupuestal y mal estado de la infraestructura</p>
10	Curahuasi	<p>Contar con personal que continúa laborando desde que el CEDIF le pertenecía al INABIF</p>	<p>No se cuenta con el personal suficiente para realizar el servicio de atención psicológica, así como para organizar talleres y actividades de proyección a la comunidad.</p> <p>La calidad de los servicios se vio afectada con la transferencia al gobierno local</p> <p>Existen tensiones resultantes del manejo político de la municipalidad</p>
11	Tamburco	<p>Se brindan los mismos servicios que antes de realizarse la transferencia</p> <p>Se cuenta con personal capacitado para brindar los servicios especializados</p> <p>Las relaciones entre el personal del CEDIF</p>	<p>Se considera que ha habido una caída en la calidad de los mismos debido a los procesos altamente burocráticos de los Gobiernos Locales.</p> <p>Por otro lado, no se cuenta con infraestructura adecuada para brindar todos los servicios</p>

N°	CEDIF	Principales fortalezas	Principales debilidades
		Tamburco y CEDIF Curahuasi son más cercanas y es útil para el trabajo en red.	
12	Sicuani	La principal dificultad a raíz de la transferencia es en la contratación de personal. Funcionan los mismo servicios y se han mejorado	Deserción del personal a causa de la baja remuneración. Concursos para personal desiertos. Necesidad de capacitación al personal
13	Wanchaq	Se brindan los mismos servicios que antes de realizarse la transferencia. El CEDIF cuenta con apoyo y supervisión del personal de la municipalidad	Desconocimiento de la municipalidad para manejar el CEDIF. No se transfirieron recursos, ni personal. Sólo la responsabilidad de pagar el alquiler y servicios del local Excesivo trámite documentario y tiempo de espera para realizar alguna gestión No existe continuidad en las acciones por el cambio de personal. Falta de permanencia y continuidad de parte del personal de equipo técnico. Así mismo, la falta de capacitación y preparación del personal que desarrolla las actividades en el CEDIF
14	San jerónimo	Se ha mejorado el perfil de los promotores comunales, pues son de las universidades e institutos aledaños. Se cuenta con apoyo de la municipalidad respecto a las necesidades del CEDIF; sin embargo, este apoyo algunas veces es limitado.	Se desarrollaban menos actividades pedagógicas, talleres de proyección social y había más reconocimiento por parte de la comunidad. La inestabilidad política y continuo cambio de gobiernos locales es considerado como una amenaza para el CEDIF Se cuenta con presupuestos escasos
15	Mazamari	El CEDIF cuenta con personal capacitado	Desconocimiento municipal sobre el trabajo del CEDIF Debido a falta de presupuesto se han reducido talleres ocupacionales ofrecidos por los CEDIF posteriormente a la transferencia La calidad de la infraestructura, falta de insumos y presupuesto.

- De acuerdo a lo identificado como fortalezas, se señaló que existe una predisposición del personal del CEDIF por realizar sus labores y aportar al funcionamiento del CEDIF; asimismo, que la mayoría de CEDIF continúa brindando los mismos servicios que antes de la transferencia.
- Dentro de las principales debilidades se identificó que existe un desconocimiento generalizado de la municipalidad sobre el funcionamiento del CEDIF; asimismo, se identifican problemas de ejecución relacionados al presupuesto. Por ejemplo, la transferencia presupuestaria no contempla los incrementos de precios de los alimentos actualizados, esto genera que el número de atendidos disminuya, pues se tiene que adecuar la compra de insumos a los nuevos precios del mercado y al presupuesto asignado.

8.1.5. ¿Qué nivel de vinculación existe entre los CEDIF transferidos y el INABIF (o el MIMP)?

Para identificar el nivel de vinculación entre el CEDIF y el INABIF se aplicó una escala de percepciones sobre el nivel de vinculación entre las instancias, la misma que se mide a través de:

1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre. Al respecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 21 - Nivel de vinculación entre los CEDIF transferidos y el INABIF

N°	CEDIF	Perspectiva del Personal CEDIF	Observaciones
1	Dulanto	Algunas veces	No se coordina permanentemente ni se realiza supervisiones; sin embargo, se provee de instrumentos metodológicos.
2	Aguaytía	Casi nunca	No se tiene vínculo con INABIF. Eventualmente el CEDIF solicita materiales y herramientas de planificación y ejecución de actividades. El CEDIF también ha entablado comunicaciones para tener asistencia técnica sobre la resolución de determinados casos sociales.
3	Lambayeque	Nunca	El único vínculo con el INABIF son las coordinaciones mensuales sobre una plaza de planilla que debe regularizarse con el municipio.
4	Señor de los Milagros	Siempre	El vínculo con el INABIF no es directo, se da principalmente a través del programa "Acercándonos"
5	Huancavelica	Nunca	Se desconoce sobre la relación entre ambas instancias.
6	Castilla	Algunas veces	INABIF envía documentos de gestión, planes de trabajo y guías actualizadas. El INABIF en alguna oportunidad realizó capacitaciones a pedido del CEDIF.
7	Chiclayito	Algunas veces	El INABIF realizó dos visitas desde la transferencia (2012 y 2013). El único nexo es la trabajadora no transferida y aún recibe remuneración del INABIF.
8	Micaela Bastidas	Casi nunca	El INABIF realizó dos visitas en el 2012. Posteriormente, en los últimos 3 años no hubo visitas. El área de servicio social aún posee un personal no transferido que depende del INABIF.
9	Tumbes	Nunca	Las últimas coordinaciones se vienen realizando con la sede Central del MIMP, con la DIPAM; pues han tenido varios casos sociales relacionados a personas adultas mayores.
10	Curahuasi	Casi nunca	El único vínculo es la provisión de lineamientos
11	Tamburco	Algunas veces	El vínculo con el INABIF se da únicamente mediante la trabajadora social del CEDIF quien realiza coordinación en cuanto a planificación
12	Sicuani	Casi nunca	La única vinculación que existe con el INABIF es a través del envío de guías y lineamientos en el área social.
13	Wanchaq	Casi nunca	Se considera que no es pertinente la vinculación pues ahora el CEDIF le pertenece a la municipalidad
14	San Jerónimo	Casi nunca	No se cuenta con visitas, asistencia técnica, ni se establecieron coordinaciones en los últimos dos años.
15	Mazamari	Casi nunca	No existe relación con INABIF desde un año posterior a la transferencia

- En cuanto a la percepción sobre el nivel de vinculación entre dichas organizaciones, podemos notar que, de los 15 CEDIF, solo el CEDIF Señor de los Milagros señala tener una vinculación permanente, debido a la implementación de la intervención "Acercándonos" del INABIF.
- Se identificó que 7 CEDIF señalan que el nivel de vinculación es "casi nunca", 4 CEDIF señalan que es "algunas veces" y 3 CEDIF señalan que es "nunca". Asimismo, se identifica que esta vinculación se aprecia en torno: a) supervisión, b) provisión de documentos metodológicos y c) asistencia técnica para la resolución de casos específicos.

8.2. Posicionamiento

Para valorar el posicionamiento del CEDIF transferido en la localidad, se plantearon cuatro preguntas guía, las mismas que componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron la revisión documental, fichas de observación y análisis de las entrevistas.

8.2.1. ¿Los CEDIF transferidos se encuentran dentro de los documentos de gestión del Gobierno Local?

De acuerdo a los hallazgos de la revisión documental, se identificó que los CEDIF se encuentran incorporados en los siguientes documentos de gestión del gobierno local:

Tabla N° 22 – Identificación del CEDIF dentro de los documentos de gestión del Gobierno Municipal

N°	CEDIF	ROF	Organigrama	MOF	CAP	POI 2017
1	Dulanto	1	1	1	1	1
2	Aguaytía	1	1	1	1	1
3	Lambayeque	1	1	1	1	1
4	Señor de los Milagros	1	1	1	1	1
5	Huancavelica	1	1	1	1	1
6	Castilla	1	1	1	1	1
7	Chiclayito	1	1	1	1	1
8	Micaela Bastidas	1	1	1	1	1
9	Tumbes	1	1	1	1	1
10	Curahuasi	1	1	1	1	1
11	Tamburco	1	1	1	1	1
12	Sicuani	1	1	1	1	1
13	Wanchaq	1	1	1	1	1
14	San Jerónimo	1	1	1	1	1
15	Mazamari	1	1	1	1	1

- Al respecto, se identifica que el 100% de CEDIF se encuentran incorporados en los siguientes documentos de gestión de la Municipalidad:
 - Plan Operativo Institucional
 - Reglamento de Operaciones y funciones
 - Organigrama
 - Manual de Operaciones y Funciones
 - Cuadro de Asignación del Personal

8.2.2. ¿Cuál es el nivel de vinculación entre el CEDIF y la municipalidad?

Según el artículo N° 73 de la Ley Orgánica de Municipalidades, las municipalidades como parte de sus competencias y funciones deben brindar servicios públicos locales de “programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos”. De este modo, la figura de la Gerencia de Desarrollo Social o la que haga sus veces, es la encargada de las funciones de protección social de los gobiernos locales, por lo que se les transfirió las responsabilidades del manejo y liderazgo de los CEDIF.

En ese sentido, se buscó identificar el nivel de vinculación entre el CEDIF y la municipalidad, a fin de conocer si esta vinculación es frecuente y funcional al CEDIF. Por ello, se aplicó una escala de percepciones sobre el nivel de vinculación entre las instancias, la misma que se mide a través de: 1) Nunca, 2) Casi Nunca, 3) Algunas veces, 4) Casi siempre, 5) Siempre. Al respecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 23 - Nivel de vinculación entre los CEDIF transferidos y la municipalidad a la que se transfirió el CEDIF

N°	CEDIF	Perspectiva de la Gerencia Municipal	Observación	Perspectiva personal CEDIF	Observación
1	Dulanto	Siempre	Existe un trabajo mancomunado entre los responsables de la municipalidad y el CEDIF	Siempre	Se realizan actividades de manera conjunta con la municipalidad, Sin embargo, esta principalmente funciona como gestora de recursos y abastecimiento.
2	Aguaytía	Siempre	En todas las actividades institucionales se considera al CEDIF como parte de la municipalidad. Asimismo, para la elaboración de planes operativos.	Siempre	Se mantiene un vínculo activo entre la municipalidad y el CEDIF, tanto a nivel de trámite documentario y reportes, como de coordinación y participación conjunta de actividades
3	Lambayeque	Algunas veces	La municipalidad no le da soporte al CEDIF, no actualiza su personal y no les brinda a tiempo los recursos.	Casi nunca	Si bien existe un contacto permanente entre el CEDIF y la municipalidad, las coordinaciones no son efectivas. La municipalidad no responde adecuadamente a las necesidades y requerimientos del CEDIF en relación a abastecimiento alimentario a tiempo, pago de servicios (luz, teléfono)
4	Señor de los Milagros	Siempre	El CEDIF funciona como un área más de la municipalidad	Siempre	A través de la articulación con las áreas que tienen relación con el servicio que brindamos.
5	Huancavelica	-	-	Algunas veces	La relación que se tiene con la municipalidad es para realizar trámites documentarios, requerimientos y seguimiento de los mismos; más no reciben supervisiones o visitas por parte de la municipalidad. Problemas para mantener comunicaciones oportunas.
6	Castilla	Siempre	La municipalidad realiza seguimiento a los CEDIF en los procesos de compra, se envían documentos con plazos establecidos para evitar contratiempos y desabastecimiento.	Siempre	La vinculación entre la municipalidad y el CEDIF se basa principalmente en el seguimiento de requerimientos y solicitudes realizadas por el CEDIF, y trámite documentario
7	Chiclayito			Algunas veces	El seguimiento se limita a la invitación a reuniones de coordinación
8	Micaela Bastidas			Algunas veces	El reconocimiento del CEDIF por la población local sigue asociándose con el INABIF

9	Tumbes	Siempre	La gerencia de inclusión social no tiene mayor conocimiento sobre la operatividad del CEDIF	Siempre	Se realizan coordinaciones diarias para tramitación de requerimientos. Sin embargo, existen limitantes en lo que ellos puedan ofrecer respecto a los requerimientos.
10	Curahuasi	Siempre	La vinculación se realiza respecto a los trámites documentales oportunos que realiza la municipalidad	Casi siempre	La vinculación entre la municipalidad y el CEDIF se basa principalmente en el seguimiento de requerimientos y solicitudes realizadas por el CEDIF, y tramite documentario
11	Tamburco			Siempre	Porque el CEDIF sólo no tiene autonomía para solicitar alimentos o agilizar los trámites documentarios. Todo pasa por la municipalidad.
12	Sicuani	Siempre	La vinculación se realiza respecto a los trámites documentales oportunos que realiza la municipalidad	Siempre	Todo se tramite de requerimiento está supeditado a las firmas de los funcionarios municipales.
13	Wanchaq	-	-	Siempre	Se considera necesaria la vinculación entre las instancias porque el CEDIF le pertenece a la municipalidad
14	San Jerónimo	Siempre	Se realiza permanente supervisión, de parte de los encargados de programas sociales y de los regidores.	Siempre	Se considera que es permanente la vinculación desde que se incorporó en las herramientas de gestión al CEDIF
15	Mazamari	Siempre	Se considera una vinculación frecuente por la participación bilateral que tienen ambas instancias en sus actividades	Casi nunca	La relación que se tiene con la municipalidad es para realizar trámites documentarios, requerimientos y seguimiento de los mismos; más no reciben supervisiones o visitas por parte de la municipalidad. Así mismo, hay una considerable demora en la respuesta a los requerimientos del centro.

- En cuanto a la percepción sobre el nivel de vinculación entre las organizaciones, podemos identificar que 9 de los 15 CEDIF y sus respectivas municipalidades poseen un discurso compartido positivo sobre la vinculación, calificándolo como “siempre” o “casi siempre”. Asimismo, es una constante que la vinculación permanente se basa en: a) la necesidad de la tramitación documentaria para coordinar requerimientos específicos y b) la necesidad de abastecerse de insumos solicitados para ejecutar sus actividades.
- Se identificó que el CEDIF Lambayeque y su municipalidad, poseen un discurso negativo respecto a su vinculación, calificándola como “algunas veces” o “casi nunca”. Si bien existe una comunicación permanente, no existe una respuesta efectiva de parte de la municipalidad para atender los requerimientos solicitados por el CEDIF. Esta situación desencadena: a) problemas en el abastecimiento de alimentos y b) pagos extemporáneos de servicios básicos.

8.2.3. ¿Cuál es el nivel de percepción sobre el desempeño del CEDIF según el/a gerente/a de desarrollo social de la municipalidad?

Para identificar el nivel de vinculación entre el CEDIF y la municipalidad se aplicó una escala de percepciones sobre el nivel de vinculación entre las instancias, la misma que se mide a través de: 1) Muy malo, 2) Malo, 3) Regular, 4) Bueno, 5) Muy bueno. Al respecto, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 24 - Nivel de percepción sobre el desempeño del CEDIF, según Gerencia Municipal

N°	CEDIF	Nivel de desempeño	Comentario
1	Dulanto	Bueno	Si la municipalidad destinara mayor presupuesto para el CEDIF se destinarían recursos no solo a la alimentación, sino al mantenimiento y compra de mobiliarios, compra de útiles y materiales de oficina.
2	Aguaytía	Bueno	Se otorga esa calificación porque se cuenta con Personal con proceso de aprendizaje basado en la experiencia pero poca capacitación para manejar el CEDIF.
3	Lambayeque	Regular	Existe una necesidad por actualizar las capacidades de los trabajadores e implementar cuestiones innovadoras.
4	Señor de los Milagros	Muy bueno	Se ha superado la percepción de autoexclusión de los trabajadores del CEDIF. Se cuenta con personal muy involucrado y nuevas actividades.
5	Huancavelica	-	-
6	Castilla	Bueno	La atención a los usuarios es buena, se realiza en el horario indicado y se le brinda atención en refuerzo educativo y asistencia alimentaria. Asimismo, actualmente se refuerza el tema psicológico y el tema legal.
7	Chiclayito		
8	Micaela Bastidas		
9	Tumbes	-	-
10	Curahuasi	Regular	Se otorgó esa calificación debido a limitaciones presupuestales
11	Tamburco		
12	Sicuani	Muy bueno	Se considera un trabajo muy bueno por la mejora continua obtenida y el trabajo participativo promovido.
13	Wanchaq	-	Si bien no expresa literalmente el nivel de desempeño, el entrevistado considera que el CEDIF no es una estrategia que tiene resultados. Por ello, se solicitó a la Directora del CEDIF realizar un plan de reestructuración y reorganización del CEDIF.
14	San Jerónimo	Bueno	La municipalidad busca brindar apoyo no sólo en la atención alimentaria, sino a través de convenio con centros de salud.
15	Mazamari	Bueno	-

- De los 15 CEDIF, las municipalidades consideran que 2 CEDIF tienen un “muy buen” desempeño, porque se cuenta con a) trabajo participativo de las organizaciones involucradas y b) personal muy involucrado en la labor.
- Asimismo, se identificaron 7 CEDIF con un desempeño “bueno”, pues existen algunas limitaciones que no permiten mejorar su desempeño a “muy bueno”, por ejemplo: a) poco personal capacitado y b) voluntad política para destinar mayor presupuesto.

8.2.4. ¿La Gerencia de Desarrollo Social conoce el objetivo del CEDIF?

De acuerdo a la información brindada en las entrevistas a los y las Gerentes/as de Desarrollo Social, se realizó un análisis de sus percepciones respecto al objetivo del CEDIF. La análisis consistió en identificar que se compartan los elementos más importantes del objetivo institucional del CEDIF:

- **Objetivo del CEDIF:** “Los Centros de Desarrollo Integral de la Familia - CEDIF, son espacios donde se brindan servicios especializados orientados al fortalecimiento de las familias, a la

promoción de relaciones familiares respetuosas y solidarias y al desarrollo integral de sus miembros. En los CEDIF se realizan actividades de integración, capacitación y consejería familiar, estimulación temprana, refuerzo escolar, talleres de habilidades sociales, biohuertos, y formación ocupacional.”¹¹

- **Elementos fundamentales del objetivo:** a) fortalecimiento de las familias, b) promoción de relaciones familiares respetuosas y solidarias y c) desarrollo integral de sus miembros.

Tabla N° 25 - Conocimiento del Gobierno Local sobre el objetivo del CEDIF

N°	CEDIF	Interpretación del Objetivo del CEDIF	¿La interpretación del objetivo se vincula al objetivo del CEDIF?	Elemento
1	Dulanto	“El objetivo más grande es servir a la comunidad, servir a la niñez, el apoyo a la gente... a las madres de familia que a veces no tienen el apoyo para poder dejar... dónde poder mandar a estudiar a sus hijos y no tienen medios ya que el CEDIF Dulanto apoya para digamos al año escolar como inicial de 3, 4 y 5 años si no me equivoco. Y aparte, en las tardes les dan nivelación inclusive a adolescentes porque es todo un programa a parte en la mañana y en la tarde también que les dan desayuno, almuerzo y lonche.”	Sí	fortalecimiento de las familias desarrollo integral de los miembros de la familia
2	Aguaytía	“El CEDIF es principalmente para atender a personas de menos recursos económicos que usualmente necesitan del apoyo del estado”	No	-
3	Lambayeque	“El CEDIF tiene el propósito de dar el servicio de cuidado diurno a personas que están en situación de vulnerabilidad, ¿no? Este, por ejemplo, las madres que trabajan de bajos recursos, no tienen donde dejar a sus hijos, entonces los hijos al quedarse solos en las casas, ya están en una situación de riesgo, ¿no? Ahora, nosotros diferenciamos la situación de vulnerabilidad de la situación de riesgo. La situación de riesgo son aquellos que están abandonados, que se encuentran solos y también es parte del servicio que nosotros damos, ¿no? Los grupos etarios son los niños pequeños, porque tenemos de 0 a 6 años, los niños y adolescentes y los adultos mayores.”	Sí	fortalecimiento de las familias desarrollo integral de los miembros de la familia
4	Señor de los Milagros	“Básicamente el desarrollo integral de todo, toda la familia en sí ¿no? como decía de todos los miembros del centro ¿no? desde niños hasta adultos mayores, lo que es la población objetivo del CEDIF ¿no? A diferencia de otras áreas de repente, otros tienen límites de solo actuar con cierto grupo etario. Esa es la diferencia en la que el CEDIF es un centro que pues acoge a todos los grupos etarios de los que conforma pues la familia ¿no?”	Sí	desarrollo integral de los miembros de la familia
5	Huancavelica	-	-	-
6	Castilla	“Brindar atención a las familias que están en situación de vulnerabilidad, a los niños, a las familias, ellos las acogen con el programa de alimentación, ellos tienen otros programas como talleres que les asisten a los padres, que tienen a sus niños ahí. Porque además es un apoyo a la familia, a la mamá o al papá que trabaja no tiene donde dejar a los niños entonces el centro de desarrollo integral de la familia es un espacio donde va a tener a su niño seguro.”	Sí	fortalecimiento de las familias
7	Chiclayito			desarrollo integral de los miembros de la familia
8	Micaela Bastidas			desarrollo integral de los miembros de la familia
9	Tumbes	“O sea, son este...son unidades, ¿no?, del servicio del integral...Sinceramente, para el bienestar de las familias, donde, en ese...Dónde asisten, ¿no? Niños, adolescentes, adultos mayores. E, inclusive, que realizan, este...algunas actividades con talleres que se les...que se atiende a los adultos y niños. Eso	Sí	Desarrollo integral de los miembros de la familia

¹¹ http://www.inabif.gob.pe/portaWeb/udif_v3.php

N°	CEDIF	Interpretación del Objetivo del CEDIF	¿La interpretación del objetivo se vincula al objetivo del CEDIF?	Elemento
		es”		
10	Curahuasi	“Se conoce al CEDIF como un centro de cuidado diurno para población vulnerable.”		
11	Tamburco	“Uno, es el tema de la atención al niño y al adolescente, ese es el objetivo principal que tienen los CEDIF a nivel de Abancay y para fin de evitar que ellos se dediquen a otras actividades.”	No	-
12	Sicuani	“Bueno, el objetivo sería, nuestra visión más allá sería la implementación más, como antes menciona, ya tenemos implementado otro en Maranganí, pero porque no también otro distrito de Pitumalca también son de extrema pobreza, a veces de alturas, de comunidades muy lejanas también vienen a estudiar niños y no tienen con quien quedarse y por eso yo también solicitaría que se implemente eso pero con el apoyo de los gobiernos locales.”	No	-
13	Wanchaq	“Creo ahora que el CEDIF es un espacio de articulación entre varias intervenciones, que lo que le da sentido es la focalización del público objetivo al que apunta, que deben ser personas en situación de vulnerabilidad o de riesgo, que pueden estar catalogadas en pobreza o extrema pobreza, que de repente no pueden serlo pero que por su condición de riesgo requieran de un servicio de este tipo.”	No	-
14	San Jerónimo	“Valgan las verdades decir que nuestro centro que atendemos son personas de escasos recursos económicos y a la vez también son niños migrantes que están estudiando acá y tratamos de atender a ellos, mejorarlos. Pero, sin embargo, esos niños cuando llegan a etapa de adolescencia están teniendo el tema de [17:49] entonces tratamos de corregir eso, para lo cual buscamos las alianzas estratégicas y nuestra meta solucionar el problema que es de adolescencia el tema de drogadicción, el tema del alcohol, el tema del sexo porque en realidad hay niñas que a partir de 15 y 16 años tienen sus hijos, por el simple hecho que no están viviendo con sus padres correspondientes, porque no hay una orientación.”	No	-
15	Mazamari	“Primero, darle bienestar a un segmento de la población que por muchas situaciones de pobreza o extrema pobreza, lo necesita, como es el caso por decir del comedor, que lo necesitan los niños del nivel primario y secundario, y también de inicial porque son varias actividades que desarrollan ellos; tienen las actividades de estimulación temprana también, el reforzamiento; también para el adulto mayor tienen atención	Sí	desarrollo integral de los miembros de la familia

- Se identificó que de los 12 gobiernos municipales a cargo de los 15 CEDIF transferidos, sólo 11 brindaron información sobre el objetivo de la intervención. Al respecto, para identificar que la interpretación del/la representante de la municipalidad sobre el objetivo es vinculante con el objetivo institucional, bastó que el cumplimiento de por lo menos uno de los elementos fundamentales del objetivo del CEDIF.
- Al respecto, 6 de los 12 gobiernos municipales tienen una interpretación sobre el objetivo del CEDIF que es vinculante con el objetivo institucional. Sin embargo, ninguno de los 6 incluye los tres elementos fundamentales del objetivo: a) fortalecimiento de las familias, b) promoción de relaciones familiares respetuosas y solidarias y c) desarrollo integral de sus miembros. Asimismo, 5 de los 12 gobiernos municipales tienen una interpretación no vinculante con el objetivo institucional del CEDIF, asociándolo mayormente con: a) atención de personas en situación de vulnerabilidad económica y b) lugar seguro para el cuidado de día de miembros vulnerables de la familia.

8.3. Planificación

Para valorar las estrategias de planificación de los servicios del CEDIF, se plantearon dos preguntas guías, las mismas que componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron el análisis de las entrevistas y revisión documental.

8.3.1. ¿Existe un documento resultado de la planificación estratégica? ¿La planificación establece indicadores para medir los avances en las metas establecidas en relación a la población objetivo del CEDIF? ¿Las metas son reales y a la vez presentan un desafío?

Para responder a la pregunta, se realizó un cruce de información entre lo identificado en la ficha de observación y las entrevistas a directores/as del CEDIF respecto a la planificación de actividades del CEDIF. Al respecto, se identificó que sí existe un documento de planificación, cuyas características se detallan en la siguiente tabla:

Tabla N° 26 - CEDIF con documento de planificación estratégica

N°	CEDIF	¿Cuenta con Plan de trabajo anual?	¿Cuenta con indicadores?	¿Cuenta con metas?	Planteamiento de metas
1	Dulanto	Sí	Sí	Sí	En relación a las metas emitidas por el INABIF sobre atención etaria de usuarios
2	Aguaytía	Sí	Sí	Sí	En relación a la atención de usuarios
3	Lambayeque	Sí	Sí	Sí	Desconocimiento sobre el planteamiento de metas
4	Señor de los Milagros	Sí	Sí	Sí	En relación a objetivos del servicio
5	Huancavelica	Sí	Sí	Sí	Desconocimiento sobre el planteamiento de metas
6	Castilla	Sí	Sí	Sí	En relación a la capacidad de atención del CEDIF
7	Chiclayito	Sí	Sí	Sí	En relación a un histórico sobre las actividades realizadas
8	Micaela Bastidas	Sí	Sí	Sí	En relación a la atención de usuarios
9	Tumbes	Sí	Sí	Sí	En relación a la capacidad de atención del CEDIF
10	Curahuasi	Sí	Sí	Sí	En relación a las metas emitidas por el INABIF adecuadas a la atención real brindada
11	Tamburco	Sí	Sí	Sí	En relación a la capacidad de atención del CEDIF
12	Sicuani	Sí	Sí	Sí	En relación a la jerarquía de objetivos del CEDIF
13	Wanchaq	Sí	Sí	Sí	En relación a las metas emitidas por el INABIF, es decir, según grupo etario
14	San Jerónimo	Sí	Sí	Sí	En relación a la percepción sobre la población objetivo
15	Mazamari	Sí	Sí	Sí	En relación a metas de atención

- Se identificó que de los 15 CEDIF, todos cuentan con un documento resultado de la planificación estratégica, el cual se materializa en el plan de trabajo anual. Asimismo, se identificó que 2 de los 15 CEDIF autoridades desconocen sobre la planificación y el planteamiento de indicadores y metas. En el CEDIF Huancavelica, se indica que el responsable no participó en la planificación de las actividades por incorporarse al CEDIF en el mes de agosto 2017. En el caso de Lambayeque, se desconoce las razones.

- 13 de 15 CEDIF plantean sus metas en relación a la capacidad de atención del CEDIF y a la población que acude al servicio para solicitar una evaluación de ingreso. Sólo los CEDIF Señor de los Milagros y CEDIF Sicuani plantean metas en relación a objetivos de cambio.

8.3.2. ¿El documento de planificación es claro, difundido y accesible? ¿Quiénes lo realizan? ¿Cuáles son las principales dificultades en la planificación del trabajo del CEDIF?

- De acuerdo a la revisión documental, se identificó que los documentos de planificación son claros, pues responden a estructuras ya determinadas por los gobiernos locales. Asimismo, el documento de planificación está incluido dentro del Plan Operativo Institucional de cada municipalidad, por lo que la difusión y accesibilidad a esta documentación se encuentran alineadas a las acciones de difusión del POI municipal.
- Respecto a la elaboración de la planificación, según las entrevistas realizadas a entrevistas aplicadas al a) Director/a del CEDIF, b) Profesional del CEDIF y c) Gerencia de Desarrollo Social de las Municipalidades, se identificó que está a cargo del equipo técnico del CEDIF, el cual se compone por la directora/a, asistente/a social, psicólogo/a y docentes.
- Asimismo, como principales dificultades identificadas en el proceso de planificación, se señalaron las siguientes:

Tabla N° 27 - Principales dificultades en la planificación

N°	CEDIF	Principales dificultades en la planificación
1	Dulanto	Falta de un equipo técnico que pueda asumir actividades especializadas necesarias para el CEDIF. Por ejemplo, un/a psicólogo.
2	Aguaytía	-
3	Lambayeque	Las actividades planteadas en el POI se limitan a ser actividades puntuales.
4	Señor de los Milagros	La mayor dificultad es conocer cuál es la población que realmente necesita de los servicios del CEDIF.
5	Huancavelica	Hay actividades que quedan sin ejecutarse, como los talleres ocupacionales, pues no se cuenta con personal que desempeñe las labores.
6	Castilla	No se identifican problemas en la planificación pues se alega que el trabajo sigue realizándose de acuerdo al INABIF
7	Chiclayito	La dificultad es la accesibilidad, pues la zona en la que se ubica el CEDIF es una “zona roja”.
8	Micaela Bastidas	La mayor limitante para la planificación es el presupuesto.
9	Tumbes	La mayor limitante para la planificación es el presupuesto. Se tiene la intención de incrementar el presupuesto a los promotores comunales y remodelar la infraestructura.
10	Curahuasi	La ausencia de recursos económicos para plantear actividades que puedan ejecutarse realmente.
11	Tamburco	No se cuenta con personal del equipo técnico que permita cubrir las necesidades de atención del CEDIF.
12	Sicuani	Capacitación en planificación de programas sociales, que vaya de la mano con el nivel de actividades que se plantean en el POI.
13	Wanchaq	La infraestructura no permite ampliar la atención de los servicios del CEDIF. Se limita la atención a la capacidad del local actual.

N°	CEDIF	Principales dificultades en la planificación
14	San Jerónimo	El presupuesto se encuentra relacionado directamente con la planificación, por lo que no se pueden planificar actividades si no hay presupuesto para realizarlas. Si bien existen presupuestos adicionales, estos son volubles y no se puede planificar en base a ello.
15	Mazamari	El equipamiento del CEDIF no permite brindar una atención de calidad, pues no se cuenta con material

- Se identificó que 14 de los 15 CEDIF perciben dificultades para la planificación de actividades. Dentro de las principales dificultades identificadas en la planificación se pueden observar las siguientes: a) limitaciones presupuestarias, b) equipo técnico que ejecute las actividades, c) infraestructura y equipamiento del CEDIF, entre otras.

8.4. Difusión del servicio

Para valorar las estrategias de difusión de los servicios del CEDIF, se plantearon preguntas guías. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron el análisis de las entrevistas, revisión documental y revisión de medios de verificación.

8.4.1. ¿La estrategia de difusión es adecuada para llegar a la población objetivo? ¿Los medios utilizados, el lenguaje y el contenido de los mensajes son pertinentes? (considera lenguaje inclusivo y lengua originaria)

Para responder la pregunta se revisó información de las entrevistas realizadas al a) Director/a del CEDIF, y b) Gerencia de Desarrollo Social de las Municipalidades, a fin de identificar cuáles son los principales medios de difusión y cuan adecuados son estos medios. A continuación, se presenta una matriz que resume las estrategias de difusión:

Tabla N° 28 - Estrategia de difusión de los servicios que brinda el CEDIF

N°	CEDIF	Director/a	Gerencia de Desarrollo Social	Medios de difusión del CEDIF
1	Dulanto	Se entregan afiches a los padres de familia, instituciones del Estado, locales comunales y dirigentes. Asimismo, existe una pancarta en un panel del CEDIF en el que se indican los servicios ofrecidos	Se capta usuarios a través de la asistente social que realiza visitas de hogares en su trabajo de campo	<ul style="list-style-type: none"> - Afiches informativos - Pancarta sobre servicios ofrecidos - Visitas a hogares
2	Aguaytía	Difusión por radio, redes sociales de la institución (Facebook), tríptico informativo	Se utiliza redes sociales y radio	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Trípticos informativos - Anuncio por radio
3	Lambayeque	-	No realizan difusión, debido a que la demanda está cubierta y existe posicionamiento en los usuarios en el CEDIF.	-
4	Señor de los Milagros	Se difunde por medio de radio, televisión, periódicos, volantes y en las presentaciones públicas del CEDIF	A través de la página oficial del CEDIF, redes sociales, medios radiales y periodísticos	<ul style="list-style-type: none"> - Anuncio por medios periodísticos (radio y televisión) - Redes sociales - Volantes informativos
5	Huancavelica	-	-	-
6	Castilla ¹²	Se difunden fotos e imágenes de los servicios del CEDIF a través de las redes sociales*	Se utiliza la página web de la Municipalidad de Piura, las redes sociales oficiales de la municipalidad y afiches informativos	<ul style="list-style-type: none"> - Redes sociales - Afiches informativos - Página web de la municipalidad
7	Chiclayito	A través de la radio, boletines informativos y actividades públicas que realiza la municipalidad		<ul style="list-style-type: none"> - Boletines y afiches informativos - Anuncio en actividades públicas - Página web de la municipalidad
8	Micaela Bastidas	Se difunde en las actividades públicas que realiza la municipalidad y mediante trípticos informativos		<ul style="list-style-type: none"> - Trípticos informativos - Página web de la municipalidad - Redes sociales
9	Tumbes	Se utilizan trípticos informativos y se informa en las actividades	-	<ul style="list-style-type: none"> - Trípticos informativos

¹² Cabe señalar que para el caso del CEDIF Castilla, no se realizó difusión a través de afiches debido a la inundación causada por el desborde del río y las lluvias que afectó al almacén y sus materiales.

N°	CEDIF	Director/a	Gerencia de Desarrollo Social	Medios de difusión del CEDIF
		públicas que realiza la municipalidad		- Anuncio en actividades públicas
10	Curahuasi	El promotor social y la directora coordinan y visitan los colegios y la DEMUNA para captar nuevos usuarios	Se utiliza la radio, televisión, redes sociales y afiches informativos	- Anuncio por medios periodísticos (radio y televisión) - Redes sociales - Afiches informativos - Visita a colegios y DEMUNA
11	Tamburco	Mediante redes sociales (Facebook), página web oficial de la municipalidad, radio, periódico y afiches informativos	Se utiliza la radio, televisión, redes sociales y afiches informativos	- Anuncio por medios periodísticos (radio y televisión) - Redes sociales - Afiches informativos - Página web de la municipalidad
12	Sicuani	Se utiliza únicamente trípticos informativos	Se difunde en las actividades públicas de la municipalidad	- Trípticos informativos - Anuncio en actividades públicas
13	Wanchaq	Mediante trípticos informativos y en las actividades públicas de la municipalidad	No se realiza	- Trípticos informativos - Anuncio en actividades públicas
14	San Jerónimo	Principalmente se difunde en las fechas festivas y en las actividades públicas de la municipalidad	Se difunde mediante el canal televisivo de la municipalidad	- Anuncio en actividades públicas - Anuncio en canal televisivo de la municipalidad
15	Mazamari	Realizan visitas a distintas zonas del distrito para hacer campañas de promoción y entregan afiches informativos	No realizan difusión, ya que no quedan vacantes disponibles	- Visitas de campo - Afiches informativos

- De los 15 CEDIF, se cuenta con información de 14 respecto a las estrategias de difusión. En base a esta información, se identificó que el CEDIF Lambayeque es el único que no realiza difusión de sus servicios.
- Asimismo, se identificó las siguientes estrategias de difusión:

Tabla N° 29 - Frecuencia de usos de las estrategias de difusión de los servicios que brinda el CEDIF

N°	Estrategia de difusión	Frecuencia de la estrategia
1	Trípticos, afiches o boletines informativos	12
2	Redes sociales	5
3	Anuncios en actividades públicas de la municipalidad	5
4	Anuncio en medios periodísticos (televisión, radio, etc.)	4
5	Página web de la municipalidad	4
6	Visitas de campo (hogares, escuelas, etc.)	3

- Respecto a las estrategias utilizadas, se identificó que no todas son pertinentes respecto al perfil del público objetivo, el cual se caracteriza por encontrarse en condición de pobreza o pobreza extrema de acuerdo a los filtros de admisión del CEDIF. Asimismo, en el trabajo de campo se identificó que los usuarios provienen mayoritariamente de territorios dispersos con poca conectividad.

- De acuerdo a la descripción del párrafo anterior, las características del público objetivo limitarían su acceso a medios virtuales e internet, redes sociales y, en algunos casos, a medios periodísticos como la televisión y radio. Por lo que, seguir aplicando estrategias de difusión digital no es pertinente.
- 12 de los 15 CEDIF tienen como estrategia más común la repartición de trípticos, afiches o boletines informativos; sin embargo, esta estrategia comunicacional no garantiza que la persona que lo reciba lea la información o que cuente con las competencias/habilidades para leer y comprender lo transmitido.
- Asimismo, se identificó que no todas las actividades de difusión se realizan de forma sistemática, pues dependen de las actividades públicas que realiza la municipalidad correspondiente y/o de las oportunidades que se presenten. Por ejemplo, una oportunidad para aprovechar un espacio radial o televisivo para promocionarse.
- A partir de la revisión de documentación complementaria de los CEDIF, se identificó que de los afiches revisados, no cuentan con un lenguaje inclusivo y, en algunos casos, no se encuentra adecuado al idioma de la población atendida. Por ejemplo, el CEDIF Wanchaq y el CEDIF Sicuani cuentan con una población considerable de quechuahablantes; sin embargo, la publicidad se encuentra en castellano.

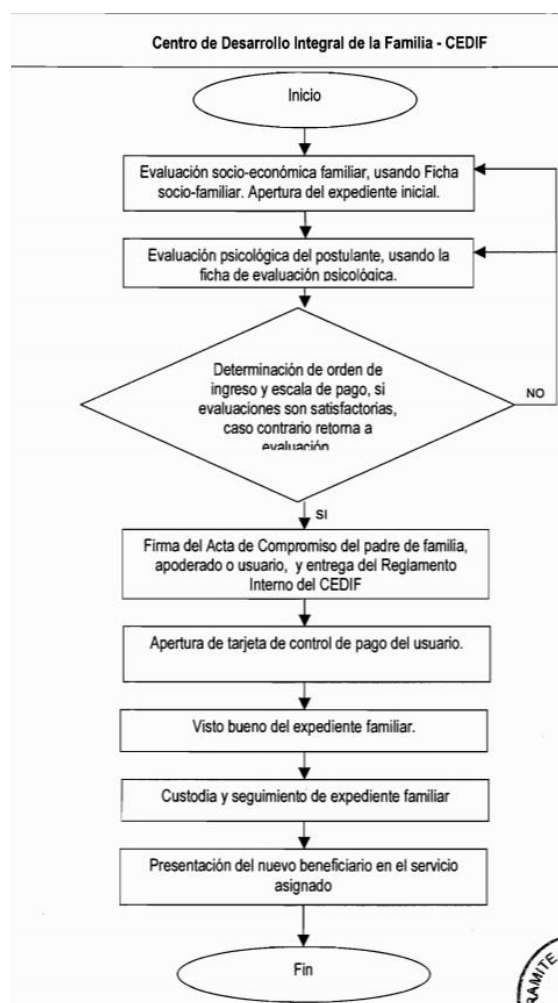
8.5. Admisión

Para valorar los procesos de admisión se plantearon tres preguntas guía, las mismas componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron la ficha de observación, análisis de las entrevistas y revisión documental.

8.5.1. ¿Existe un proceso claro y explícito por medio del cual las y los usuarios pueden solicitar la afiliación a los CEDIF transferidos? ¿Se realizan evaluaciones socio-familiares, psicológicas y constatación domiciliaria para la evaluación de ingreso al CEDIF?

Para responder esta sección, se identificó cual es el proceso operante de acuerdo a lo establecido por el INABIF¹³, el cual se presenta a continuación:

Gráfico N° 1 – Procesos de ingreso al CEDIF, según Manual de Procedimientos Administrativos del INABIF



¹³ (2010) Manual de Procedimientos Administrativos INABIF.

- Como se puede apreciar en el gráfico anterior, para que un proceso sea claro y explícito se debe cumplir con tres pautas básicas en el ingreso de un usuario al CEDIF. En primer lugar, se debe contar con una evaluación socio-familiar; en segundo lugar, se debe contar con una evaluación psicológica; finalmente, se deben realizar constataciones de la información solicitada a través de visitas domiciliarias.

Tabla N° 30 – CEDIF que cuenta con documentación sobre el ingreso de los usuarios

N°	CEDIF	Ficha de evaluación socio-familiar	Evaluación psicológica de pre ingreso	Visitas domiciliarias a los usuarios
1	Dulanto	Sí	Sí	Sí
2	Aguaytía	Sí	Sí	Sí
3	Lambayeque	-	-	-
4	Señor de los Milagros	Sí	Sí	Sí
5	Huancavelica	Sí	No	Sí
6	Castilla	Sí	Sí	Sí
7	Chiclayito	Sí	No	Sí
8	Micaela Bastidas	Sí	No	Sí
9	Tumbes	Sí	Sí	Sí
10	Curahuasi	-	-	-
11	Tamburco	Sí	No	Sí
12	Sicuani	Sí	Sí	Sí
13	Wanchaq	Sí	Sí	Sí
14	San Jerónimo	Sí	No	Sí
15	Mazamari	Sí	Sí	Sí

- Al respecto, se identificó que 13 de los 15 CEDIF brindaron información a través de medios de verificación física sobre lo solicitado. Asimismo, si bien los 13 CEDIF contaban con información respecto a la ficha de evaluación socio-familiar y las visitas domiciliarias a los usuarios, 5 CEDIF no contaban con información sobre la evaluación psicológica realizada al usuario en su ingreso.

8.5.2. ¿Existe una metodología o método para la selección de usuarias/os? ¿La metodología cuenta con criterios de selección y/o elegibilidad claros, estandarizados y sistematizados?

Para responder la pregunta, se utilizó el análisis de entrevistas a personal del CEDIF. Asimismo, se tomó en cuenta qué tan acorde se encuentran estos métodos con lo propuesto por el INABIF.

Tabla N° 31 – CEDIF que cuenta con documentación sobre el ingreso de los usuarios

N°	CEDIF	¿Cuenta con metodología de selección de usuarios?	Método	Observación
1	Dulanto	Sí	Se realiza una entrevista y una visita domiciliaria. En este proceso se prioriza en la selección personas que tengan alguna enfermedad y situación de riesgo, así como las madres solteras	Existen excepciones en el proceso de admisión cuando los dos padres del NNA trabajan fuera del hogar y no tiene en dónde quedarse
2	Aguaytía	Sí	La promotora social realiza una visita domiciliaria y vuelve con la información para evaluarla junto con el director, el administrador, la psicóloga y el equipo técnico. Si la persona cumple con los	Se dan excepciones temporales a personas que han sufrido un accidente grave como, por ejemplo, un incendio en su hogar

N°	CEDIF	¿Cuenta con metodología de selección de usuarios?	Método	Observación
			criterios de ingreso, la promotora social se lo informa	
3	Lambayeque	-	-	Se seleccionan NNA provenientes de familias consideradas “disfuncionales”.
4	Señor de los Milagros	Sí	Se realiza una convocatoria o la trabajadora social realizan visitas a zonas con poblaciones vulnerables. Se evalúa mensualmente si los usuarios continúan cumpliendo con los criterios. Trabajan en coordinación con la DEMUNA, quienes le derivan casos para ser atendidos	En algunos casos existen excepciones a los criterios de admisión a los servicios brindados
5	Huancavelica	-	-	-
6	Castilla	Sí	Atienden en el CEDIF a las familias, se procede con el protocolo de visitas de hogares y, si cumple con los requisitos, se les pide el DNI para gestionar su incorporación	Evalúan cada caso y, ocasionalmente, realizan excepciones a los criterios de selección
7	Chiclayito	Sí	La trabajadora social realiza visitas a hogares en zonas de poblaciones vulnerables para captar usuarios. Luego, existe una evaluación psicológica	Existen casos críticos en los que se exonera del pago de los servicios. Asimismo, aceptan inmediatamente a niños que son derivados de otros servicios públicos
8	Micaela Bastidas	Sí	Se realiza una evaluación mediante entrevistas y visitas a hogares. Se utilizan protocolos y criterios del INABIF. Evalúan permanentemente para analizar la continuidad de los usuarios	Los hijos e hijas de las promotoras son usuarios de los servicios del CEDIF, ya que no reciben ningún sueldo.
9	Tumbes	Sí	Primero existe una entrevista y luego se hace una visita de hogar.	Hubo excepciones por el fenómeno del niño costero que afectó a la población
10	Curahuasi	Sí	Utilizan los criterios de selección del INABIF que se centran en la extrema pobreza y el abandono de padres. Se realiza una entrevista y una visita a hogar.	Existen excepciones a los trabajadores de instituciones aliadas como los Centros de Salud, DEMUNA y la Policía Nacional, puesto que, en ocasiones, existen problemas familiares y/o económicos.
11	Tamburco	Sí	Ya no utilizan el protocolo del INABIF, sino que ellos mismos han elaborado su propio protocolo de admisión. Primero se empadrona y luego se realiza una visita al hogar.	No existen excepciones a las normas de selección.
12	Sicuani	Sí	Se realiza una entrevista y la visita de hogar para verificar situación socioeconómica. Luego, hay una evaluación psicológica. Se prioriza a población en extrema pobreza y en riesgo social.	Existen “pagos simbólicos” de los usuarios entre 5 a 25 soles.
13	Wanchaq	Sí	Primero se realiza una entrevista, luego una evaluación psicológica y si cumple los criterios de selección se le indica realizar el pago del servicio. No siempre se realizan las visitas domiciliarias. Los criterios de admisión son del INABIF.	No existen excepciones en el proceso de selección. No aceptan hijos de servidores públicos.
14	San Jerónimo	Sí	Realizan el llenado de una ficha sobre condición socioeconómica de la familia y realizan visita domiciliaria. No tienen conocimiento de algún protocolo	Únicamente esperan a que se acerquen a postular, pero no hacen trabajo de campo para buscar posibles seleccionados
15	Mazamari	Sí	Se realiza una entrevista con la trabajadora social y una visita domiciliaria. Posteriormente, por una evaluación psicológica.	Acogen NNA derivados de la DEMUNA, Centros de Salud y del Centro de Conciliación

- 13 de los 15 CEDIF brindaron información respecto a la metodología de selección de los usuarios. Asimismo, se identificó que algunas situaciones especiales de los solicitantes servirían como medio de priorización o excepción a los criterios de focalización, por ejemplo: a) personas con alguna enfermedad o situación de riesgo, b) NNA con padres que trabajan fuera del hogar, c) personas que han sufrido un accidente grave, entre otras.

8.5.3. ¿Cómo se realiza la captación de usuarios?

- De acuerdo a las entrevistas realizadas a los y las directores/as, la captación de usuarios o potenciales usuarios se realiza bajo la modalidad de solicitud del usuario y no a través del trabajo de campo; sin embargo, esto podría ser excluyente a los más vulnerables, ya que no todas las personas tienen los recursos para movilizarse hasta los locales del CEDIF. Además, tampoco se debe asumir que existe un conocimiento generalizado del servicio pues, como se identificó en la sección de difusión, las estrategias aplicadas no resultan pertinentes.
- La mayoría de los CEDIF cumplen con realizar las entrevistas sobre condición socioeconómica, evaluaciones psicológicas y visitas de hogares. Además, se realizan excepciones a los criterios de selección en caso haya vacantes disponibles; sin embargo, la información sobre esta selección no es compartida con las áreas de la Municipalidad correspondientes para realizar un seguimiento. Los resultados de selección tampoco se hacen públicas, sino que se informan personalmente.

8.6. Producción de servicios

Para valorar la producción de servicios se plantearon dos preguntas guía, las mismas componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron la ficha de observación y análisis de las entrevistas.

8.6.1. ¿Se cuenta con insumos (presupuesto y personal) suficientes para obtener la producción necesaria?

Para responder esta pregunta, se realizó un contraste de información entre la data proporcionada por el INABIF sobre el presupuesto para el año 2011 y la información recogida en el campo para el año 2017. Al respecto, se identificó lo siguiente:

Tabla N° 3 - Presupuesto asignado a los CEDIF para el año 2017

N°	CEDIF	Presupuesto asignado 2011	En personal del CEDIF, ¿Conoce el presupuesto asignado al CEDIF?	Presupuesto asignado 2017
1	Dulanto	223 247	No	-
2	Aguaytía	102 875	Sí	77 850
3	Lambayeque	191 722	Sí	591 406
4	Señor de los Milagros	226 146	Sí	471 864
5	Huancavelica	267 869	Sí	676 017
6	Castilla	170 736	Sí	143 547
7	Chiclayito	174 237	Sí	512 285
8	Micaela Bastidas	143 596	Sí	576 721
9	Tumbes	231 892	Sí	735 465
10	Curahuasi	200 327	Sí	1 064 000
11	Tamburco	140 948	Sí	
12	Sicuani	219 235	Sí	646 982
13	Wanchaq	166 997	Sí	506 121
14	San Jerónimo	248 758	Sí	730 780
15	Mazamari	118 225	Sí	340 772

- 14 de los 15 CEDIF cuentan con información suficiente para realizar un análisis comparativo del presupuesto asignado, 7 de ellos declararon el presupuesto sin brindar un medio de verificación físico. Los CEDIF que brindaron un documento de constatación físico (7) fueron: Lambayeque, Señor de los Milagros, Huancavelica, Micaela Bastidas, Curahuasi, Tamburco y San Jerónimo.
- Los CEDIF que no brindaron un medio de verificación físico para la información adicional de la evaluación fueron: Aguaytía, Castilla, Chiclayito, Tumbes, Sicuani, Wanchaq y Mazamari. No obstante, cabe señalar que la información recogida en la tabla respecto a estos CEDIF, fue recogida en la Ficha de Observación aplicada en el campo, la cual se constató con la observación de documentos internos en los CEDIF.
- Respecto a la evolución del presupuesto asignado anual, se identificó que el presupuesto de 12 CEDIF incrementó para el año 2017; sin embargo, los CEDIF Aguaytía y Castilla sufrieron reducciones del 20% y 25% aproximadamente.

Tabla N° 33 - Número de personas laborando en el CEDIF para el año 2011 y 2017

N°	CEDIF	Personal 2011	Personal 2017
1	Dulanto	4	3
2	Aguaytía	7	17
3	Lambayeque	8	22
4	Señor de los Milagros	5	12
5	Huancavelica	4	-
6	Castilla	4	4
7	Chiclayito	7	7
8	Micaela Bastidas	3	3
9	Tumbes	10	10
10	Curahuasi	5	5
11	Tamburco	3	4
12	Sicuani	6	19
13	Wanchaq	5	17
14	San Jerónimo	6	9
15	Mazamari	3	5

- Respecto al personal que labora en el CEDIF, se identificó que mayoritariamente se mantiene, con algunos incrementos considerables en los CEDIF Aguaytía, CEDIF Lambayeque, CEDIF Señor de los Milagros, CEDIF Sicuani y CEDIF Wanchaq.

8.6.2. ¿Existen mecanismos de control de calidad de los servicios? ¿Son pertinentes?

- Según los ejes y estándares de calidad planteados por el INABIF, para que un servicio brindado sea de calidad, se deben valorar las siguientes dimensiones: a) recursos humanos implicados y dirección de personas, b) organización y funcionamiento del servicio, c) medición de la satisfacción de los usuarios, d) acciones preventivas y correctivas para la mejora continua.
- Tomando en cuenta estas dimensiones, se identificó que ningún CEDIF cuenta con mecanismos elaborados respecto a la medición del control de calidad de los productos. Sin embargo, se identificaron percepciones sobre la necesidad de contar con mayor personal para mejorar la calidad del servicio, según lo indicado en la sección de “dificultades para la planificación”. Asimismo, se identificó que 5 de los 15 CEDIF poseen mecanismos para la medición de la satisfacción de los usuarios, la cual será detallada en la sección de “satisfacción”.

8.7. Entrega de servicios

Para valorar la entrega de servicios se plantearon tres preguntas guía, las mismas componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron la ficha de observación y análisis de las entrevistas.

8.7.1. ¿Cuál es el principal producto entregado? ¿Se cumplen los protocolos para la entrega de los productos del cuidado diurno? ¿Se cumplen los protocolos para la entrega de los productos de la atención al adulto/a mayor?

De acuerdo el Manual de Estándares de calidad de los Servicios del CEDIF-UDIF del INABIF¹⁴, los servicios brindados por el CEDIF son: a) cuidado diurno, b) club del adulto mayor, b) promoción del adolescente. Asimismo, el servicio de comedor transitorio es otro brindado por el CEDIF, según la Guía de Servicios N°002-2010-INABIF-DE/UGDIFPV.

Servicio de Cuidado diurno: “El servicio está dirigido a la atención de 06 meses a 11 años de edad, que provienen de familias en situación de riesgo social y vulnerabilidad. La atención consiste en brindar estimulación temprana, aprestamiento básico, orientación psico-educativa, reforzamiento escolar, formación de hábitos positivos, recreación, talleres formativos y de creatividad, promoción de valores, educación, evaluación y seguimiento nutricional.” (INABIF, 2014)

La atención de este servicio se brinda a partir de tres grupos etarios:

- Cuna, dirigido para niños y niñas de 6 meses a 2 años
- Jardín, dirigido para niños y niñas de 3 a 5 años
- Desarrollo Complementario, dirigido para niños y niñas de 6 a 11 años

Servicio de Promoción del Adolescente: “El servicio desarrolla un conjunto de actividades preventivo-promocionales dirigidas a adolescentes de 12 a 17 años de edad, que provienen de familias en situación de riesgo social y vulnerabilidad. El servicio tiene como finalidad brindar a los adolescentes un espacio para el desarrollo de habilidades y destrezas manuales a través de talleres de emprendimiento temprano/productivo, y habilidades sociales, así como actitudes y valores, coadyuvando a que adquieran una perspectiva de futuro positiva.” (INABIF, 2014)

Servicio del Adulto Mayor: “Es un servicio dirigido a las personas de 60 años a más, que provienen de familias en situación de riesgo social y vulnerabilidad, o que se encuentran en situación de abandono familiar parcial. Tiene por finalidad ofrecer espacios de encuentro a los adultos mayores, que les posibiliten compartir experiencias entre sí, participar de momentos de recreación y esparcimiento, elevar su autoestima y rescatar sus experiencias de vida.” (INABIF, 2014)

Servicio de Comedor Transitorio: “Brinda apoyo alimentario de manera temporal a niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos, considerados como casos sociales de la comunidad, que presentan problemas delicados de salud o una situación de emergencia social. El

¹⁴ Guía de Servicios N° 001-2010-INABIF-DE/UGDIFPV Servicio de Cuidado Diurno
Guía de Servicios N° 002-2010-INABIF-DE/UGDIFPV Servicio de Promoción del Adolescente
Guía de Servicios N° 003-2010-INABIF-DE/UGDIFPV Servicio Club del Adulto Mayor
Guía de Servicios N° 004-2010-INABIF-DE/UGDIFPV Servicio de Comedor Transitorio

servicio se puede solicitar como persona individual o instituciones de la comunidad.” (INABIF, 2010)

Al respecto, se identificó que los servicios que vienen implementándose son:

Tabla N° 34 - Servicios que brinda el CEDIF 2017, según CEDIF

N°	CEDIF	Cuna	Jardín	Desarrollo Complementario	Promoción del adolescente	Club del adulto mayor	Comedor transitorio
1	Dulanto	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
2	Aguaytia	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
3	Lambayeque	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
4	Señor de los Milagros	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí
5	Huancavelica	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
6	Castilla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Chiclayito	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Micaela Bastidas	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Tumbes	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
10	Curahuasi	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
11	Tamburco	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
12	Sicuani	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Wanchaq	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
14	San Jerónimo	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
15	Mazamari	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

- De acuerdo a lo identificado en la sección “Transferencia”, todos los CEDIF brindan los servicios “desarrollo complementario”, “promoción del adolescente”, “club del adulto mayor” y “comedor transitorio”. Asimismo, el servicio de “jardín” se brinda en todos los CEDIF con excepción del CEDIF Señor de los Milagros.
- Asimismo, se identificó que el servicio menos brindado es la atención en “cuna” del servicio de cuidado diurno. Los motivos por los que este servicio es el que menos entregado son: a) poco equipamiento del CEDIF para brindar el servicio y b) presencia de programa social Cuna Más
- Si bien puede existir distinta demanda de la población según jurisdicción para cada servicio, es importante tener en cuenta que todos los servicios se enmarcan dentro de una propuesta integral para el tratamiento de la familia, por lo que resulta funcional atender las dimensiones abordadas dentro de dichos servicios. Los principales productos entregados son Promoción del adolescente (14), Jardín (13) y Desarrollo complementario (12).

Una vez identificados los servicios que brinda el CEDIF, se realizó un análisis sobre la implementación de dos de ellos: a) servicio de cuidado diurno y b) servicio de atención al adulto mayor. De este modo, se identificó si se cuenta con protocolos o guías de ambos servicios y cómo se vienen implementando. A continuación se presentan las principales conclusiones sobre ello:

Tabla N° 35 - Implementación de la guía del cuidado diurno, según CEDIF

N°	CEDIF	Horas de actividades diarias	Promoción de hábitos de urbanidad y comportamiento social	Promoción de hábitos de alimentación e higiene	Aprestamiento básico y estimulación temprana	Actividades de refuerzo escolar	Talleres socio-formativos	Talleres artísticos-culturales y recreativos
1	Dulanto	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
2	Aguaytía	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
3	Lambayeque	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
4	Señor de los Milagros	No	No	No	No	No	Sí	Sí
5	Huancavelica	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
6	Castilla	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Chiclayito	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Micaela Bastidas	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Tumbes	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
10	Curahuasi	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
11	Tamburco	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
12	Sicuani	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Wanchaq	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
14	San Jerónimo	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí
15	Mazamari	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

- De acuerdo a las 7 actividades planteadas por los protocolos respecto al cuidado diurno, se identificó que 10 de los 15 CEDIF cumplen con llevarlas a cabo. Asimismo, los CEDIF (5) que no cumplen con todas las actividades pauteadas en los protocolos son los CEDIF: Lambayeque, Señor de los Milagros, Micaela Bastidas, Tumbes y San Jerónimo.

Tabla N° 36 – Implementación de la guía de atención al adulto mayor, según CEDIF

N°	CEDIF	Horas de actividades diarias	Actividades de laborterapia	Actividades artísticas culturales	Actividades de mantenimiento físico
1	Dulanto	Sí	No	Sí	Sí
2	Aguaytía	Sí	Sí	No	Sí
3	Lambayeque	Sí	Sí	Sí	Sí
4	Señor de los Milagros	No	Sí	Sí	Sí
5	Huancavelica	Sí	Sí	Sí	Sí
6	Castilla	Sí	Sí	Sí	Sí
7	Chiclayito	Sí	Sí	Sí	Sí
8	Micaela Bastidas	Sí	Sí	Sí	Sí
9	Tumbes	Sí	Sí	No	Sí
10	Curahuasi	Sí	Sí	No	Sí
11	Tamburco	Sí	Sí	Sí	Sí
12	Sicuani	Sí	Sí	Sí	Sí
13	Wanchaq	Sí	Sí	Sí	Sí
14	San Jerónimo	Sí	Sí	Sí	Sí
15	Mazamari	Sí	Sí	Sí	Sí

- En relación a la implementación de las guías del servicio de atención al adulto mayor, se identificaron 4 actividades a llevar a cabo. Al respecto, 10 de los 15 CEDIF realizan todas las actividades.

- Los CEDIF que no llevan a cabo todas las actividades planteadas en los protocolos son los CEDIF: Curahuasi, Tumbes, Señor de los Milagros, Aguaytía y Dulanto. De los 5 CEDIF que no realizar todas las actividades, las “actividades artísticas y culturales” son las menos realizadas.
- El incumplimiento o poco cumplimiento de las actividades planteadas en los protocolos de atención se deben al a) poco presupuesto para ejecutarlas, b) pocos recursos humanos especializados y c) desconocimiento sobre la necesidad de ejecutar sus acciones estrictamente sobre los protocolos del INABIF.

8.7.2. ¿Existe de manera sistematizada un documento que dé cuenta de los resultados de supervisión? ¿Es claro y adecuado? ¿Los resultados se utilizan para mejorar?

Para responder esta sección, se utilizó el análisis de entrevistas realizadas a los y las representantes del CEDIF respecto a los resultados de la supervisión de sus actividades, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla N° 37 – Sobre la supervisión a la implementación de protocolos y resultados del servicio.

N°	CEDIF	Resultados de la supervisión
1	Dulanto	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no cuentan con herramientas de monitoreo.
2	Aguaytía	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
3	Lambayeque	-
4	Señor de los Milagros	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
5	Huancavelica	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
6	Castilla	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
7	Chiclayito	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
8	Micaela Bastidas	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
9	Tumbes	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
10	Curahasi	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
11	Tamburco	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
12	Sicuani	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
13	Wanchaq	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
14	San Jerónimo	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.
15	Mazamari	Únicamente se realiza un seguimiento observando que se cumplan las actividades, pero no tienen herramientas de monitoreo.

- Para responder esta sección, se contó con información de 14 CEDIF. Al respecto, se identificó que ningún CEDIF cuenta con las herramientas para aplicar una evaluación sobre los resultados de supervisión; sin embargo, las directoras utilizan su percepción y conversan con los encargados de cada actividad para verificar el cumplimiento adecuado de las actividades.

- Asimismo, un problema identificado es que los objetivos están centrados en el cumplimiento de actividades, hecho que desplaza la necesidad de verificar cambios en las personas atendidas.

8.8. Satisfacción de los usuarios

Para valorar la satisfacción se plantearon tres preguntas guía, las mismas componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron la revisión documental, análisis de las entrevistas y encuestas de satisfacción.

8.8.1. ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios/as? ¿Son adecuados estos mecanismos?

Por mecanismo se entiende a algún instrumento cuantitativo o cualitativo para el recojo de información periódica y exclusiva respecto a la satisfacción de los usuarios. Dentro de los instrumentos se identifican: entrevistas, grupos focales, encuestas, entre otras. Al respecto, se identificó lo siguiente:

Tabla N° 38 – CEDIF que cuentan con mecanismos para medir la satisfacción de sus usuarios

N°	CEDIF	¿Cuenta con mecanismo?	Tipo de instrumento aplicado	Periodicidad de aplicación
1	Dulanto	No	-	-
2	Aguaytía	No	-	-
3	Lambayeque	No	-	-
4	Señor de los Milagros	Sí	Encuesta y entrevistas	Mensual
5	Huancavelica	Sí	Fichas	Quincenal
6	Castilla	No	Asamblea	Cuatrimstral
7	Chiclayito	No	-	-
8	Micaela Bastidas	No	-	-
9	Tumbes	Sí	Encuesta	Anual
10	Curahuasi	No	-	-
11	Tamburco	Sí	Entrevista	Mensual
12	Sicuani	Sí	Asamblea	Mensual
13	Wanchaq	Sí	Encuesta	Trimestral
14	San Jerónimo	No	-	-
15	Mazamari	No	-	-

- De los 15 CEDIF transferidos, sólo 6 cuentan con algún mecanismo para la identificación exclusiva y periódica de la satisfacción de los usuarios atendidos. Asimismo, se identificó que las municipalidades tienen desconocimiento sobre si los CEDIF miden o no la satisfacción de sus usuarios, pues señalaron que es de competencia del mismo CEDIF identificar estos valores.
- Respecto a los 6 CEDIF que cuentan con un mecanismo para medir la satisfacción, se identificó que algunos tomaron medidas en torno a los resultados de los instrumentos aplicados; por ejemplo, cambio de talleres de acuerdo a lo solicitado por los y las usuarios/as, emisión de reportes a la municipalidad, cambio de temas en los talleres de fortalecimiento de familias, entre otros.
- Los mecanismos para identificar la satisfacción son poco adecuados, tienen limitaciones respecto a la periodicidad de su medición y los métodos para analizar esta información; 3 de ellos poseen una periodicidad muy prolongada, 2 de ellos no poseen mecanismos de sistematización de los resultados de las entrevistas.

- Si bien la mayoría de CEDIF no cuentan con instrumentos de recojo de información, existe un discurso generalizado tanto de los directores/as del CEDIF como de la gerencia municipal respecto a ello. Se alegó que manifestaciones como el agradecimiento espontáneo o la ausencia/presencia de quejas hacia su trabajo son el mejor medio de verificación de la satisfacción del usuario.
- Esta percepción tiene limitaciones, debido a que genera que la prestación del servicio al usuario, tal y como se viene brindando, no se enfrente a una valoración o juzgamiento que dé cuenta de los aspectos positivos o negativos del CEDIF al brindar sus servicios. Sin la identificación de estos aspectos, no serán posible superarlos o replicarlos.

Tabla N° 39 – CEDIF que cuentan con buzón de quejas y sugerencias

N°	CEDIF	¿Cuenta con Buzón de sugerencias?	Comentario
1	Dulanto	No	-
2	Aguaytía	No	-
3	Lambayeque	No	-
4	Señor de los Milagros	Sí	Inactivo por mudanza
5	Huancavelica	No se puede identificar	-
6	Castilla	No	-
7	Chiclayito	Sí	-
8	Micaela bastidas	Sí	-
9	Tumbes	No se puede identificar	-
10	Curahuasi	Sí	-
11	Tamburco	Sí	-
12	Sicuani	Sí	-
13	Wanchaq	Sí	-
14	San jerónimo	Sí	Inactivo por mudanza
15	Mazamari	Sí	Inactivo hace un año

- Si bien no todos los CEDIF poseen mecanismos exclusivos y periódicos para identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, los equipos técnicos señalaron que los buzones de sugerencias son un buen medio para dar cuenta de cómo se sentían los y las usuarios/as respecto a los servicios brindados. Al respecto, se identificó que 9 de los 15 CEDIF transferidos cuentan con buzón de quejas y sugerencias, de este grupo, 3 se encuentran inactivos o en desuso.

8.8.2. ¿Existen medios de verificación para afirmar las quejas y sugerencias que brindan los y las usuarias son utilizadas para la mejora de los CEDIF transferidos?

- Si bien se indagó sobre las medidas tomadas respecto a los resultados de los instrumentos aplicados para medir la satisfacción de los y las usuarios/as, no se cuenta con evidencia suficiente para afirmar si lo identificado fue o no incorporado dentro de cambios institucionales de planificación o términos de entrega del servicio.
- Asimismo, se identificó la necesidad de contar con una vía que facilite la comunicación de las quejas o sugerencias y nivel de satisfacción del o la usuario/a de manera oportuna y sistemática, de modo que identificar aspectos positivos y negativos se institucionalice como una práctica común y sirva para la mejora de la provisión de los servicios.

8.8.3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de las y los usuarios de los CEDIF transferidos?

- Para identificar el nivel de satisfacción de los y las usuarios/as se aplicaron dos tipos encuestas: encuesta de satisfacción dirigida a adolescentes y encuesta de satisfacción dirigida a personas adultas mayores. Al respecto, la siguiente tabla identifica el número de encuestas según distribución por tipo de unidad de prestación de servicio (CEDIF o CCF) y tipo de población participante:

Tabla N° 40- Resumen del Número de Encuestas de Satisfacción aplicadas a los CEDIF y CCF

N°	Tipo de encuesta	CEDIF	CCF	TOTAL
1	Encuestas Adolescentes	160	147	307
2	Encuestas PAM	108	78	186
	TOTAL	268	225	493

- Cabe señalar que las encuestas aplicadas se realizaron a los y las usuarios/as presentes al momento de la visita de campo. Debido a que las visitas se realizaron entre uno a dos días completos, se abordó a la mayor parte de la población atendida en la unidad. Para mayores detalles respecto a la distribución de las encuestas aplicadas según unidad de prestación de servicios y departamento, se presenta la siguiente tabla de distribución de encuestas:

Tabla N° 41 - Resumen de Encuestas de Satisfacción aplicadas a los CEDIF y CCF, según departamento

N°	Departamento	Provincia	CEDIF	CCF	N° Encuestas Adolescentes	N° Encuestas PAM	Total de encuestas
1	Callao	Provincia Constitucional del Callao	Dulanto	-	0	4	4
2	Ucayali	Padre Abad	Aguaytía	-	26	5	31
3	Lambayeque	Lambayeque	Lambayeque	-	8	16	24
4	Loreto	Maynas	Señor de los Milagros	-	0	6	6
5			Señor de los Milagros	Nuevo Amanecer	0	3	3
6			Señor de los Milagros	Aeropuerto	11	7	18
7	Huancavelica	Huancavelica	Huancavelica	-	17	14	31
8			Huancavelica	Pueblo Libre	6	4	10
9			Huancavelica	Huamaspampa	0	7	7
10			Huancavelica	Putacca	4	3	7
11	Piura	Piura	Castilla	-	4	0	4
12			Chiclayito	-	1	2	3
13			Micaela Bastidas	-	11	9	20
14	Tumbes	Tumbes	Tumbes		24	20	44
15			Tumbes	Tumbes	0	14	14

N°	Departamento	Provincia	CEDIF	CCF	N° Encuestas Adolescentes	N° Encuestas PAM	Total de encuestas
16	Apurímac	Abancay	Curahuasi	-	24	6	30
17			Curahuasi	Cachora	7	7	14
18			Tamburco	-	15	1	16
19			Tamburco	Huancarama	12	3	15
20			Tamburco	Lambrana	17	6	23
21			Tamburco	Pacobamba	2	4	6
22	Cusco	Canchis	Sicuani	-	0	7	7
			Sicuani	Maranganí	9	0	9
23		CUSCO	Wanchaq	-	11	4	15
24	Apurímac	Andahuaylas	San Jerónimo	-	15	8	23
25			San Jerónimo	Ranracancha	15	3	18
26			San Jerónimo	Chinchero	14	7	21
27			San Jerónimo	Uripa	30	7	37
28			San Jerónimo	Kishuara	20	3	23
29	Junín	Satipo	Mazamari	-	4	6	10
TOTAL					307	186	493

- La encuesta presentó 20 ítems afirmativos a disposición de una valoración en escala positiva, negativa o indecisa de los y las participantes. Así como una pregunta cierre respecto al nivel de satisfacción de los y las usuarios/as.
- Para analizar la fiabilidad de la escala aplicada se realizó pruebas de Alfa de Cronbach para los resultados de las encuestas aplicadas, organizadas en dos bases de datos. Al respecto se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla N° 42 – Análisis de fiabilidad de las encuestas

N°	Encuesta	Alfa de Cronbach (α) ¹⁵	N° de ítems de la escala
1	Encuesta Adolescentes	0.87	20
2	Encuesta PAM	0.91	20

- Encuestas Adolescentes: Las encuestas se aplicaron a un total de 307 participantes adolescentes. De acuerdo con las consideraciones éticas de la evaluación, se realizó una solicitud de autorización a los responsables de su supervisión. Dentro de los principales hallazgos se obtuvo lo siguiente:

¹⁵ La interpretación del valor estadístico será: mientras más se acerque el valor numérico a 1, la será más fiable los resultados de las correlaciones entre los ítems de la escala. Por convención, los valores estadísticos superiores al 0.80 tendrán una alta fiabilidad.

Tabla N° 43 – Porcentaje de frecuencias de la escala de satisfacción aplicadas a los y las adolescentes de los CEDIF y CCF

Afirmación	Nivel de Satisfacción - Encuestas Adolescentes				Total de Encuestas
	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	NS/NR	
P1. Me da seguridad la atención que brinda el CEDIF	84.69	8.79	5.54	0.98	100.00
P2. Los servicios que recibo son de mi agrado	79.15	15.31	4.89	0.65	100.00
P3. La alimentación del CEDIF es agradable y segura	83.06	12.05	4.89	0.00	100.00
P4. Las y los profesionales del CEDIF son siempre amables	74.92	19.87	5.21	0.00	100.00
P5. El CEDIF abre puntualmente sus puertas de atención al público	81.11	14.01	3.58	1.30	100.00
P6. El CEDIF respeta el horario de atención (8 am a 4:30 pm)	77.52	14.01	7.49	0.98	100.00
P7. Cuando tengo un problema, las y los profesionales del CEDIF muestran un sincero interés por resolverlo	66.12	23.78	8.79	1.30	100.00
P8. La primera vez que vine al CEDIF me trataron bien	89.58	7.49	2.61	0.33	100.00
P9. Los trámites de inscripción al CEDIF fueron rápidos	9.45	9.77	1.63	79.15	100.00
P10. Cuando ingresé al CEDIF me informaron sobre las actividades que realizaría	76.87	14.01	8.14	0.98	100.00
P11. Las actividades del CEDIF se cumplen conforme a lo ofrecido	74.92	17.92	6.84	0.33	100.00
P12. Las y los profesionales del CEDIF me ayudan en lo que necesito	76.22	15.31	8.14	0.33	100.00
P13. Las y los profesionales del CEDIF me saludan por mi nombre	70.36	19.54	9.45	0.65	100.00
P14. Los horarios de atención del CEDIF se adecuan a lo que necesito	72.96	17.59	8.47	0.98	100.00
P15. Las y los profesionales del CEDIF utilizan un lenguaje claro y sencillo	82.08	13.68	3.58	0.65	100.00
P16. Las y los profesionales del CEDIF muestran interés por mí	70.36	21.50	7.49	0.65	100.00
P17. Las y los profesionales del CEDIF comprenden mis necesidades	71.34	20.85	7.49	0.33	100.00
P18. El CEDIF cuenta con equipamiento en buen estado	65.80	22.15	11.40	0.65	100.00
P19. Las instalaciones del local del CEDIF son atractivas visualmente	68.08	22.15	9.45	0.33	100.00
P20. Las instalaciones del local del CEDIF son limpias	85.67	9.12	4.56	0.65	100.00

- Se identificó que las afirmaciones relacionadas a la buena calidad del equipamiento e infraestructura son las respuestas con mayor desacuerdo. Pese a ello, los y las usuarios/as perciben estas instalaciones como espacios limpios.
- Se identificó que la afirmación relacionada a los trámites de inscripción o mecanismos de ingreso, no fue respondida en su mayoría por los y las participantes. Esto se debe, posiblemente, al desconocimiento que se tiene sobre el proceso, pues los trámites de ingreso al CEDIF se llevan a cabo por la solicitud de la persona responsable del o la menor.
- Respecto al trato brindado por el personal del CEDIF, se identificó que los y las adolescentes perciben un trato poco personal y un menor interés por brindar apoyo en la solución de algún problema individual. Es importante señalar que la individualización y reconocimiento de cada uno de los usuarios en la prestación de servicios es un elemento fundamental para generar lazos de confianza e interiorizar en el atendido/a la existencia de una red de soporte a la que pueda acudir.

- Encuestas PAM: Las encuestas se aplicaron a un total de 186 participantes PAM. De acuerdo con las consideraciones éticas de la evaluación, se aplicó la encuesta a PAM autovalentes y que se encontraban en condiciones adecuadas para participar de la encuesta. Dentro de los principales hallazgos se obtuvo lo siguiente:

Tabla N° 44 – Resultados porcentuales de la escala de satisfacción aplicadas a las personas adultas mayores de los CEDIF y CCF

Afirmación	Nivel de Satisfacción - Encuestas PAM				Total de Encuestas
	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	NS/NR	
P1. Me da seguridad la atención que brinda el CEDIF	92.47	5.91	0.54	1.08	100.00
P2. Los servicios que recibo son de mi agrado	91.94	5.91	2.15	0.00	100.00
P3. La alimentación del CEDIF es agradable y segura	86.02	12.90	1.08	0.00	100.00
P4. Las y los profesionales del CEDIF son siempre amables	90.32	8.06	1.61	0.00	100.00
P5. El CEDIF abre puntualmente sus puertas de atención al público	96.77	2.15	0.54	0.54	100.00
P6. El CEDIF respeta el horario de atención (8 am a 4:30 pm)	97.85	2.15	0.00	0.00	100.00
P7. Cuando tengo un problema, las y los profesionales del CEDIF muestran un sincero interés por resolverlo	73.12	21.51	5.38	0.00	100.00
P8. La primera vez que vine al CEDIF me trataron bien	97.85	0.54	1.08	0.54	100.00
P9. Los trámites de inscripción al CEDIF fueron rápidos	94.62	3.23	0.54	1.61	100.00
P10. Cuando ingresé al CEDIF me informaron sobre las actividades que realizaría	79.03	13.98	6.99	0.00	100.00
P11. Las actividades del CEDIF se cumplen conforme a lo ofrecido	80.65	16.13	3.23	0.00	100.00
P12. Las y los profesionales del CEDIF me ayudan en lo que necesito	81.18	13.44	5.38	0.00	100.00
P13. Las y los profesionales del CEDIF me saludan por mi nombre	88.17	6.45	4.84	0.54	100.00
P14. Los horarios de atención del CEDIF se adecuan a lo que necesito	91.94	3.23	4.84	0.00	100.00
P15. Las y los profesionales del CEDIF utilizan un lenguaje claro y sencillo	94.62	4.84	0.54	0.00	100.00
P16. Las y los profesionales del CEDIF muestran interés por mí	82.26	13.44	4.30	0.00	100.00
P17. Las y los profesionales del CEDIF comprenden mis necesidades	82.80	11.29	4.30	1.61	100.00
P18. El CEDIF cuenta con equipamiento en buen estado	61.29	23.12	15.59	0.00	100.00
P19. Las instalaciones del local del CEDIF son atractivas visualmente	74.73	19.89	5.38	0.00	100.00
P20. Las instalaciones del local del CEDIF son limpias	93.55	4.84	0.00	1.61	100.00

- En comparación a los resultados de la encuesta dirigida a adolescentes, los resultados de la encuesta dirigida a PAM obtuvo porcentajes más altos en las valoraciones positivas de los ítems presentados. Asimismo, es necesario reconocer que estas diferencias deben ser comprendidas desde las características específicas que los y las participantes poseen para emitir una valoración. Por ejemplo, en el caso de la “apreciación del tiempo” (P.5) presentada en dos de los ítems de la escala, se identifica un porcentaje alto en los resultados de las encuestas PAM; mientras que para los adolescentes no se identifica como un hallazgo significativo. Esto se debe a que la variable “tiempo” tiende a ser más apreciada en las etapas más avanzadas del ciclo de vida, por lo que no resulta

sorprendente que sea un ítem que presente resultados muy aceptados o poco aceptados en las personas adultas mayores.

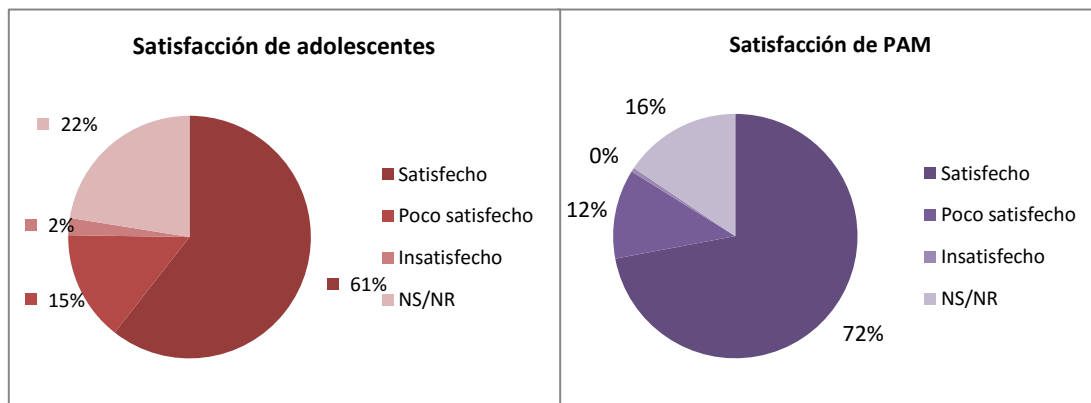
- Asimismo, se identificó que las afirmaciones relacionadas a la buena calidad del equipamiento e infraestructura son las respuestas con mayor desacuerdo, inclusive con un nivel mayor de intensidad que los adolescentes. También, resulta una recurrente resaltar el atributo de la limpieza como aspecto positivo.
- Una vez aplicada la escala de afirmaciones, donde se identifican aspectos centrales para la valoración de la satisfacción del usuario (atención del personal, grado de interés hacia el usuario, infraestructura y equipamiento, prestación de servicios, entre otros.), se aplicó una pregunta baúl¹⁶ para identificar el nivel de satisfacción del o la usuario/a. A continuación se presentan los principales resultados:

Tabla N° 45 – Tendencias de Satisfacción Adolescentes y Personas Adultas Mayores

N°	Nivel	Valores absolutos adolescentes	Valores absolutos PAM
1	Satisfecho	186	134
2	Poco satisfecho	45	22
3	Insatisfecho	7	1
4	NS/NR	69	29
TOTAL		307	186

- Se identificó que el nivel de satisfacción de los y las usuarios/as adolescentes es de un 61% “satisfecho” respecto a los servicios específicos que les brinda el CEDIF; sin embargo, un 15% se encuentra “poco satisfecho” y un 2% “insatisfecho”.
- En relación al nivel de satisfacción de las personas adultas mayores se identificó que un 72% “satisfecho” respecto a los servicios específicos que les brinda el CEDIF; no obstante, un 12% se encuentra “poco satisfecho” y un 0% “insatisfecho”.

Gráfico N° 2: Satisfacción de adolescentes y personas adultas mayores



¹⁶ Se tiene a la pregunta final respecto a la reflexión de la escala presentada.

- Esto resultados indican que la percepción sobre satisfacción en las personas adultas mayores es mayor respecto a la de los adolescentes. Asimismo, se debe tener en cuenta que el nivel de satisfacción fue medido en relación a percepciones, las cuales se configuran a partir de la experiencia recibida del servicio y las características de la población que viene recibiendo el servicio.

8.9. Seguimiento y Evaluación

Para valorar los mecanismos para el seguimiento y evaluación se plantearon tres preguntas guía, las mismas componen los sub ítems de la sección. Las técnicas aplicadas para responder las preguntas fueron la revisión documental, análisis de las entrevistas y fichas de observación.

8.9.1. ¿Existe información que permita conocer quiénes son los usuarios/as (padrón)? ¿Qué información integra dicho padrón? ¿Existen mecanismos para validar y actualizar el padrón?

A través de la ficha de observación, se identificó información respecto a la gestión de la información de usuarios en los CEDIF. Al respecto, se presentan los siguientes resultados:

Tabla N° 46 – CEDIF que cuentan con padrón de usuarios y mecanismos de validación de su información

N°	CEDIF	¿Cuenta con padrón de usuarios?	Actualización de datos del padrón	¿Cuentan con mecanismos para validar y actualizar el padrón?	Mecanismo utilizado
1	Dulanto	Sí	Anual	No	-
2	Aguaytía	Sí	Mensual	No	-
3	Lambayeque	-	-	-	-
4	Señor de los Milagros	Sí	Mensual	Sí	Visitas domiciliarias, entrevistas o asistencias
5	Huancavelica	Sí	-	No	-
6	Castilla	Sí	Mensual	No	Copia de DNI de usuarios
7	Chiclayito	Sí	Cada dos meses	Sí	SIAGIE y SISFOH
8	Micaela Bastidas	Sí	Mensual	-	-
9	Tumbes	Sí	Semanal	Sí	Copia de DNI y visitas domiciliarias
10	Curahuasi	Sí	-	-	-
11	Tamburco	Sí	Diario	No	-
12	Sicuaní	Sí	Mensual	Sí	No identificó
13	Wanchaq	Sí	Mensual	No	-
14	San Jerónimo	Sí	Anual	Sí	SISFOH
15	Mazamari	Sí	-	Sí	No identificó

- Se identificó que 14 de los 15 CEDIF cuentan con información nominal sobre sus usuarios a través de un padrón de usuarios. Asimismo, la actualización de la información se realiza en lapsos de tiempo bastante diferenciados: a) diario, b) semanal, c) mensual, d) cada dos meses y e) anual; siendo la frecuencia de actualización “mensual” la más recurrente.
- Se identificó que 6 de los 14 CEDIF cuentan con mecanismos de validación de esta información, de cuales sólo dos realizan la validación de información a través del SISFOH. Cabe señalar que la admisión al CEDIF tiene como requisito principal el contar con afiliación al Seguro Integral de Salud –SIS, condición que tiene como requisito encontrarse en el SISFOH.

8.9.2. ¿Los CEDIF transferidos utilizan herramientas estandarizadas para la recolección, procesamiento y difusión de información? ¿Son pertinentes?

Por herramientas estandarizadas para la recolección se entenderá: a) estructuras de datos y b) formatos de fichas de recojo de información, según servicio.

Tabla N° 47– CEDIF que cuentan con herramientas de recopilación de información y procesamiento de información

N°	CEDIF	¿Cuenta herramientas de recopilación de información?	Herramienta de recopilación	¿Cuenta con base estadística?	Utilidad de contar con la base estadística
1	Dulanto	Sí	-	No	-
2	Aguaytía	Sí	Lista de cotejo	Sí	-
3	Lambayeque	-	-	-	-
4	Señor de los Milagros	Sí	Lista de asistencias	Sí	-
5	Huancavelica	-	-	Sí	Para la evaluación del POI
6	Castilla	Sí	Relación de participantes, ficha de taller de evaluación, ficha de plan lector	-	Para conocer la situación real
7	Chiclayito	Sí	-	-	-
8	Micaela Bastidas	-	-	-	-
9	Tumbes	No	Ficha de preselección del INABIF	No	Para ver movimiento poblacional
10	Curahuasi	-	-	-	-
11	Tamburco	-	-	Sí	Solo se remite a la coordinadora
12	Sicuani	Sí	-	Sí	-
13	Wanchaq	Sí	-	-	-
14	San Jerónimo	-	-	No	-
15	Mazamari	Sí	-	No	-

- Se identificó que 8 CEDIF cuenta con herramientas de recopilación de información. Sin embargo, sólo 5 CEDIF cuenta con bases de datos estadísticas sobre la evolución de sus actividades.

8.9.3. ¿Los CEDIF transferidos tienen mecanismos para identificar si cumplen con su propósito? ¿Son suficientes y pertinentes?

Para responder la pregunta, se utilizó el análisis de entrevistas por actores, respecto a las percepciones sobre el cumplimiento de sus objetivos y los medios para verificarlo. A continuación se presentan los principales hallazgos:

Tabla N° 48 – Herramientas y mecanismos de seguimiento y evaluación del propósito de los servicios del CEDIF identificados en las entrevistas, según actor

N°	CEDIF	Personal del CEDIF (Director(a) y profesional)	Municipalidad
1	Dulanto	Se cuenta con padrón de usuarios que se actualiza anualmente y se reporta a la Gerencia de Servicios Sociales de la Municipalidad. Cuando estaba el	Se encargan de realizar seguimiento a los procesos administrativos y económicos. Además, reciben reportes sobre las

N°	CEDIF	Personal del CEDIF (Director(a) y profesional)	Municipalidad
		equipo técnico se hacían reportes mensuales basados en los indicadores del plan de trabajo, los cuales medían la asistencia de participantes y las actividades realizadas. Sin embargo, la directora considera que, actualmente, no pueden medir si están cumpliendo sus objetivos.	actividades realizadas en el CEDIF.
2	Aguaytia	Se cuenta con padrón de usuarios para medir la asistencia mensualmente. Si hay usuarios que no asisten se les hace seguimiento mediante una visita a hogar para saber las razones y toda esta información se reporta a la Municipalidad. Cuando no se cumplen las metas (actividades realizadas) realizan un análisis FODA; sin embargo, la directora menciona que, generalmente, es porque no cuentan con presupuesto para las actividades. Coordinan reuniones trimestrales con la Municipalidad para analizar el cumplimiento de metas mediante el POI.	Se realizan seguimiento trimestral al avance de metas según el POI. Si no se cumplen las metas, piden al CEDIF que mencione las razones. Existe la intención de adoptar el enfoque de Presupuesto por Resultados; sin embargo, todavía no lo realizan.
3	Lambayeque	-	No existe un proceso de seguimiento y evaluación. No hay conocimiento si existen herramientas de supervisión transferidas a la Municipalidad.
4	Señor de los Milagros	Tienen un padrón de usuarios que lo actualizan mensualmente y remiten a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad. La meta se mide por la asistencia de usuarios, por lo que, si no cumple, realizan visitas a hogares para invitarlos a ser usuarios.	Se realiza un seguimiento al POI trimestralmente; sin embargo, se admite que no existía un conocimiento técnico para un diseñar un POI adecuado y su plan de seguimiento.
5	Huancavelica	Se realiza el seguimiento centrado en el cumplimiento de las actividades y se comunica a la Municipalidad. No existe ningún instrumento para medir el nivel de satisfacción de los usuarios.	-
6	Castilla	Tienen un padrón de usuarios que actualizan cada mes y se reporta a la Municipalidad. Existen reuniones internas para discutir avances, pero no cuentan con otras herramientas de seguimiento y evaluación.	Realizan seguimiento trimestral del POI.
7	Chiclayito	Cuentan con un padrón de usuarios que lo actualizan permanentemente y lo remiten a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad. En caso no cumplir las metas, reciben una sanción a través de memorando. Realizan reuniones internas para plantear una hoja de ruta y lograr las metas.	Realizan seguimiento trimestral del POI.
8	Micaela Bastidas	Tienen un padrón de usuarios que actualizan cada mes. Este padrón se remite mensualmente a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad.	Realizan seguimiento trimestral del POI.
9	Tumbes	Cuentan con un padrón de usuarios, el cual se actualiza mensualmente. Todos los meses reportan a la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad.	-
10	Curahasi	Tienen un padrón de usuarios que actualizan cada mes. Este padrón se remite mensualmente al coordinador de programas transferidos de la	Existe un seguimiento al POI trimestralmente y, si no se cumplen los objetivos, se envían recomendaciones.

N°	CEDIF	Personal del CEDIF (Director(a) y profesional)	Municipalidad
		Municipalidad; sin embargo, si existe una variación significativa, este lo reporta. No cuentan con instrumentos de medición de los objetivos.	Consideran que existe una dificultad presupuestal para planear las actividades.
11	Tamburco	Cuentan con un padrón de usuarios que actualizan y reportan mensualmente a la Municipalidad. Utilizan las reuniones internas como mecanismo para plantear estrategias y mejorar los resultados.	Existe un seguimiento al POI trimestralmente y, si no se cumplen los objetivos, se envían recomendaciones. Consideran que existe una dificultad presupuestal para planear las actividades.
12	Sicuani	Manejan un padrón de usuarios que se actualiza cada mes y se reporta a la Subgerencia de la Mujer. Hasta el momento no han tenido problemas mayores para cumplir sus objetivos centrados en el número de talleres realizados.	La Municipalidad efectúa seguimiento al POI mensualmente. Se cumplen las metas, pero existen dificultades para incrementar las actividades brindadas y la cobertura.
13	Wanchaq	Tienen un padrón de usuarios que actualizan mensualmente y lo remiten a la Gerencia de Desarrollo Humano y Social. Mensualmente cada trabajador del CEDIF realiza su reporte sobre el avance de los objetivos.	Se realiza seguimiento al POI mensualmente, pero se critica que únicamente se mida cuantitativamente el éxito de las intervenciones. Considera que el éxito debería basarse en los logros en las personas.
14	San Jerónimo	Cuentan con padrón de usuarios que se actualiza mensualmente y se remite a la Gerencia de Desarrollo Económico y Social. Cuando no se cumplen las metas existe un acompañamiento para ver las dificultades y plantean estrategias para poder superarlas. No cuentan con herramientas para medir el cumplimiento de objetivos, pero realizan reuniones periódicas con la Municipalidad para analizar avances de los servicios.	Todavía no cuentan con un POI aprobado; sin embargo, realizan seguimiento mensualmente a través del padrón de usuarios.
15	Mazamari	Manejan un padrón de usuarios que se actualiza cada mes y se reporta a la Municipalidad semestralmente. Se realizan reuniones internas para discutir dificultades y analizar si están cumpliendo con los objetivos.	Realizan seguimiento al POI cada 6 meses.

- En todos los casos, las mediciones en seguimiento y evaluación se centran en la cantidad de usuarios y actividades realizadas; sin embargo, no se indaga sobre los efectos en la misma población. No cuentan con herramientas que les permita realizar un seguimiento centrado en los resultados. Asimismo, en distintos casos, se concibe a la reunión interna y a la reflexión grupal con las Municipalidades correspondientes como un mecanismo para mejorar la intervención; sin embargo, todo se basa en sus percepciones y el cumplimiento o no de actividades.
- La dificultad de la transferencia a las Municipalidades y su nivel de vinculación con los CEDIF traen como consecuencia problemas para realizar seguimiento y para coordinar. Las Municipalidades únicamente monitorean el POI, pero no trascienden el trabajo de gabinete; es decir, no se involucran en las herramientas de seguimiento que utilizan los CEDIF y en la forma de cómo la utilizan.

9. VALORACIÓN DE LOS CEDIF SEGÚN RESULTADOS MATRIZ DE EVALUACIÓN

Una vez detallados los resultados de la evaluación según temática de evaluación, se elaboró una matriz de valoración dicotómica sobre la matriz de evaluación, la cual contempla los resultados de las 24 preguntas planteadas. Los resultados de esta valoración se presentan a dos niveles: a) Escala de valoración de los CEDIF y b) Escala de valoración de las temáticas evaluadas. A continuación se presenta la metodología y resultados de cada una de ellas:

9.1. Escala de valoración de los CEDIF

En esta sección se realizó una valoración sobre el cumplimiento del CEDIF respecto a las condiciones mínimas que plantean las 24 preguntas de evaluación, organizadas en 9 temáticas. Esta valoración otorga los siguientes puntajes por respuesta obtenida:

Tabla N° 49: Valoración dicotómica de las preguntas de evaluación

Respuesta	Puntaje
Sí	2
No	1
(-) No se brindó información	0

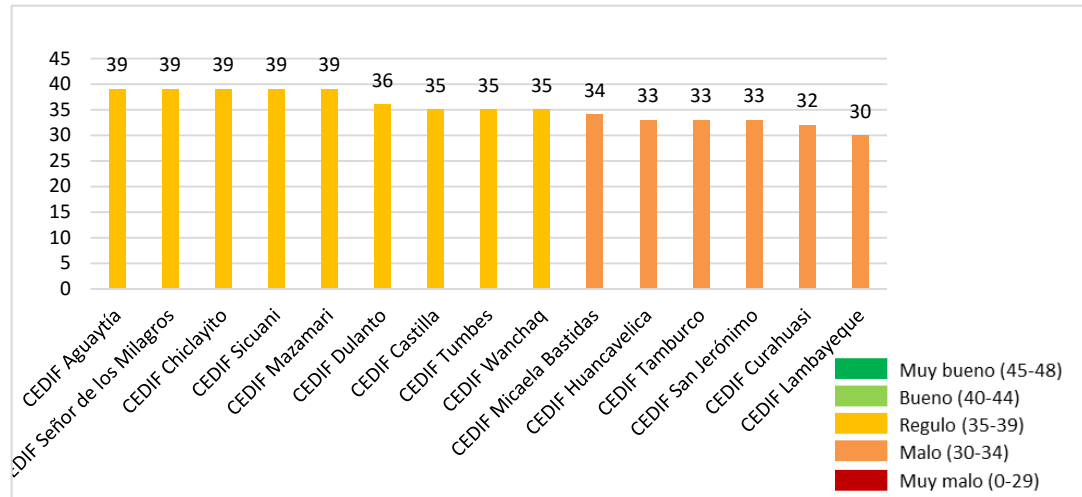
En ese sentido, el puntaje máximo a obtener es 48 y el mínimo 0. Asimismo, para la interpretación de resultados, se elaboró la siguiente escala valorativa respecto a los escenarios ideales para el funcionamiento de un CEDIF:

Tabla N° 50: Escala valorativa de los resultados de evaluación

Calificación	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Muy malo	0	29
Malo	30	34
Regular	35	39
Bueno	40	44
Muy bueno	45	48

A fin de tener obtener los resultados de la escala de valoración, se elaboró la Matriz de Valoración y Puntuación de los CEDIF según preguntas de evaluación, la cual se adjunta en el Anexo N° 25. Al respecto, se presenta el siguiente gráfico con los resultados:

Gráfico N° 3: Escala de valoración de los CEDIF



- En relación al Gráfico N° 3 se observa que ningún CEDIF posee una calificación “buena” o “muy buena” respecto a las nueve temáticas evaluadas. Asimismo, se identificó que todas las calificaciones se ubican en la media o media inferior de la escala.

9.2. Escala de valoración de las temáticas evaluadas

En esta sección se realizó una valoración sobre el cumplimiento promedio de los CEDIF respecto a las 9 temáticas planteadas en la matriz de evaluación. Esta valoración otorga los siguientes puntajes por respuesta obtenida:

Tabla N° 51: Valoración dicotómica de las preguntas de evaluación

Respuesta	Puntaje
Sí	2
No	1
(-) No se brindó información	0

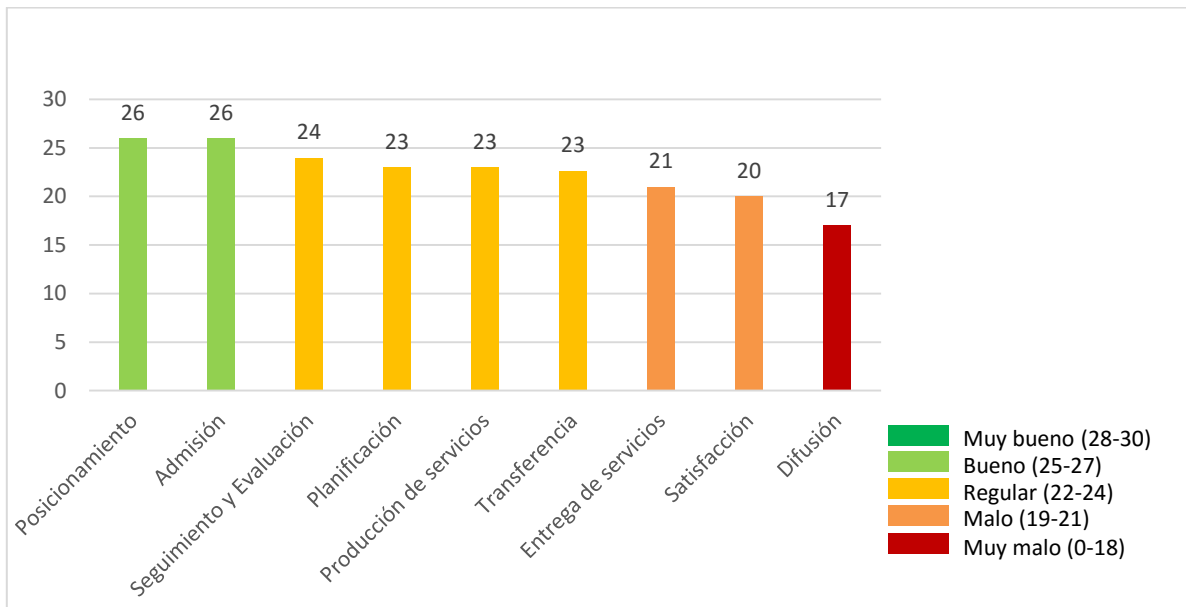
En ese sentido, el puntaje máximo a obtener es 30 y el mínimo 0. Asimismo, para la interpretación de resultados, se elaboró la siguiente escala valorativa respecto a los escenarios ideales para el funcionamiento de un CEDIF:

Tabla N° 52: Escala valorativa de los resultados de evaluación

Calificación	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Muy malo	0	18
Malo	19	21
Regular	22	24
Bueno	25	27
Muy bueno	28	30

A fin de tener obtener los resultados de la escala de valoración, se elaboró la Matriz de Valoración y Puntuación de las temáticas de evaluación, la cual se adjunta en el Anexo N° 25. Al respecto, se presenta el siguiente gráfico con los resultados:

Gráfico N° 4: Escala de valoración de las temáticas evaluadas



- De acuerdo al análisis realizado a nivel temático, se identificó que las temáticas que poseen los más bajos promedios son las de “entrega de servicios” (malo), “satisfacción” (malo) y la de “difusión” (muy malo). Asimismo, las temáticas con promedios más altos son el “posicionamiento” (bueno) y la “admisión” (bueno).

10. CONCLUSIONES

10.1. Sobre la transferencia:

- Según los Informes Sustentatorios de transferencia, los servicios transferidos a todos gobiernos municipales, fueron: a) cuna, b) jardín, c) desarrollo complementario, d) promoción adolescente, e) club del adulto mayor y f) comedor transitorio. Al respecto, sólo 7 de los 15 CEDIF implementan todos los servicios que se les transfirieron, los restantes (8) no brindan el servicio de cuna y uno de estos (1/8) tampoco el servicio de jardín. El servicio de cuna es el que menos se entrega, según manifestaron los encuestados, debido a la carencia de equipamientos necesarios y capacidad logística del CEDIF. Además se identificó que en el CEDIF Wanchaq, donde antes operaba este servicio, ahora opera el Programa Cuna Mas (MIDIS).
- Se identificó que 3/15 CEDIF señalaron al “presupuesto” transferido como una limitante y 7/10 señalaron que la transferencia de “recursos humanos” fue incompleta. Asimismo, se identificó que la transferencia o traspaso de sus elementos (presupuesto, bienes, acervo documentario y recursos humanos) en sí misma no es una debilidad (3/15), sino la incapacidad del sector para capacitar a los actores involucrados sobre la operatividad del CEDIF y sensibilizar sobre el tratamiento de las problemáticas que aborda el servicio.
- Finalmente, se identificó un limitado conocimiento de los actores entrevistados del CEDIF sobre la transferencia de los elementos en mención, sobre todo en los CEDIF Wanchaq y Huancavelica.
- Se percibió mayormente que la vinculación deseada entre los CEDIF transferidos y el MIMP casi nunca o nunca se realiza, salvo excepciones como la del CEDIF Señor de los Milagros, en donde por una intervención que se está implementando: “Acercándonos”, manifestaron que su vinculación es permanente.

10.2. Sobre el posicionamiento del CEDIF:

- Se identificó que todos los CEDIF se encuentran incorporados en los siguientes documentos de gestión de la Municipalidad a la que se encuentran adscritos: a) Plan Operativo Institucional, b) Reglamento de Operaciones y funciones, c) Organigrama, d) Manual de Operaciones y Funciones y e) Cuadro de Asignación del Personal.
- En cuanto a la percepción sobre el nivel de vinculación entre las organizaciones, podemos identificar que 8 de los 15 CEDIF y sus respectivas municipalidades poseen un discurso compartido positivo sobre la vinculación, calificándolo como “siempre” o “casi siempre”. Asimismo, es una constante que la vinculación permanente se basa en: a) la necesidad de la tramitación documentaria para coordinar requerimientos específicos y b) la necesidad de abastecerse de insumos solicitados para ejecutar sus actividades. Asimismo, se destaca que en el caso del CEDIF Lambayeque y su municipalidad, se percibe una deficiente vinculación al no existir una respuesta efectiva de parte de la municipalidad para atender

los requerimientos solicitados por el CEDIF, lo cual ocasiona problemas en el abastecimiento de alimentos y pagos extemporáneos de servicios básicos en el CEDIF.

- De acuerdo a las entrevistas realizadas a los y las representantes de las gerencias municipales respecto al desempeño de los CEDIF, se identificó que los CEDIF Sicuani y Señor de los Milagros tienen un “muy buen” desempeño, porque se cuenta con a) trabajo participativo de las organizaciones involucradas y b) personal muy involucrado en la labor. Asimismo, los CEDIF que se perciben con peor desempeño con los CEDIF Lambayeque, Curahuasi y Tamburco.
- 6 de los 12 gobiernos municipales tienen una interpretación sobre el objetivo del CEDIF que es vinculante con el objetivo institucional; mientras que en 5 de 12 gobiernos municipales no y 1 no brindó información al respecto.
- Sin embargo, es importante señalar que ninguno de los 6 CEDIF que sí tiene una interpretación vinculante, incluye todos los elementos fundamentales (3) del objetivo: a) fortalecimiento de las familias, b) promoción de relaciones familiares respetuosas y solidarias y c) desarrollo integral de sus miembros.
- Asimismo, 5 de los 12 gobiernos municipales que no tienen una interpretación vinculante con el objetivo institucional del CEDIF, asocian su objetivo con: a) atención de personas en situación de vulnerabilidad económica y b) lugar seguro para el cuidado de día de miembros vulnerables de la familia.

10.3. Sobre la planificación del CEDIF:

- Todos los CEDIF transferidos cuentan con un plan de trabajo anual; sin embargo, en las entrevistas a las/os directoras/os del CEDIF se identificaron 2 casos en los que sus autoridades desconocen la planificación y el planteamiento de indicadores y metas de los CEDIF. En el CEDIF Huancavelica, el responsable aduce que recién se incorporó en el mes de agosto 2017, habiéndose realizado la planificación antes; mientras que en Lambayeque, se desconoce la razón.
- La mayoría de los responsables de los CEDIF transferidos (13/15) plantean sus metas en relación a la capacidad de atención del CEDIF y a la población que acude al servicio para solicitar una evaluación de ingreso. Excepto los CEDIF Señor de los Milagros y Sicuani que plantean metas en relación a objetivos de cambio.
- Respecto a la identificación cuantificada de la población objetivo del CEDIF, se identificó que sólo el CEDIF Aguaytía cuenta con información cuantificada sobre la población objetivo del CEDIF. Asimismo, se asocia directamente la población objetivo del CEDIF con las metas de atención que tienen los servicios de este. Esto último indicaría que los responsables tienen una mirada centrada en la atención de su servicio según la solicitud de atenciones y no desde una mirada más integral sobre los problemas que afectan que intenta solucionar el CEDIF.

10.4. Sobre las estrategias de difusión del CEDIF:

- Según las entrevistas realizadas al personal del CEDIF y de las municipalidades, todos los CEDIF transferidos, a excepción del CEDIF Lambayeque, cuentan con alguna estrategia de difusión de sus servicios. Respecto a las estrategias utilizadas, se identificó que no todas son pertinentes respecto al perfil de la población objetivo, la cual se caracteriza, de acuerdo a los filtros de admisión del CEDIF, por encontrarse en condición de pobreza o pobreza extrema. Asimismo, en el trabajo de campo se identificó que los usuarios provienen mayoritariamente de territorios dispersos con poca conectividad. En este sentido, se identificó que las características de la población objetivo limitan el acceso a medios virtuales e internet, redes sociales y, en algunos casos, a medios periodísticos como la televisión y radio. Por lo que, seguir aplicando estrategias de difusión digital no es pertinente.
- Asimismo, se identificó que no todas las actividades de difusión se realizan de forma sistemática, pues dependen de las actividades públicas que realiza la municipalidad correspondiente y/o de las oportunidades que se presenten. Por ejemplo, una oportunidad para aprovechar un espacio radial o televisivo para promocionarse.
- A partir de la revisión de documentación complementaria de los CEDIF, se identificó que no se cuenta con un lenguaje inclusivo y, en algunos casos, no se encuentra adecuado al idioma de la población atendida. Por ejemplo, el CEDIF Wanchaq y el CEDIF Sicuani cuentan con una población considerable de quechuahablantes; sin embargo, la publicidad se encuentra en castellano.

10.5. Sobre la admisión al CEDIF:

- La captación de usuarios o potenciales usuarios se realiza bajo la modalidad de solicitud del usuario y no a través del trabajo de campo; esto podría ser excluyente a los más vulnerables, ya que no todas las personas tienen los recursos para movilizarse hasta los locales del CEDIF. Además, tampoco se debe asumir que existe un conocimiento público del servicio pues, como se identificó en la sección de difusión, las estrategias aplicadas no resultan pertinentes.
- La mayoría de los CEDIF (4/15) realizan excepciones a los criterios de selección en caso haya vacantes disponibles; sin embargo, la información sobre esta selección no es compartida con las áreas de la Municipalidad. Los resultados de selección tampoco se hacen públicas, sino que se informan personalmente.
- Según los protocolos establecidos por INABIF¹⁷, el ingreso de un usuario al CEDIF debe contemplar la realización de una evaluación socio-familiar, una evaluación psicológica, y visitas domiciliarias a las/os usuarias/os. Sin embargo se pudo observar que en los CEDIF

¹⁷ Los protocolos pueden observarse en las Guías de servicios de cuidado diurno, promoción del adolescente, club del adulto mayor y comedor transitorio, aprobados mediante Resolución de la Dirección Ejecutiva N° 347 del INABIF, de fecha 10 de mayo de 2010.

Huancavelica, Chiclayito, Micaela Bastidas, Tamburco y San Jerónimo (5/15), que brindaron información al respecto, no contaban con información sobre la evaluación psicológica, en tanto no se contaba con un/a profesional del área de psicología.

10.6. Sobre la producción de servicios del CEDIF:

- Respecto a la evolución del presupuesto asignado anual, se identificó que el presupuesto de 12 CEDIF incrementó para el año 2017; sin embargo, los CEDIF Aguaytía y Castilla sufrieron reducciones del 20% y 25% aproximadamente.

10.7. Sobre la entrega de servicios del CEDIF:

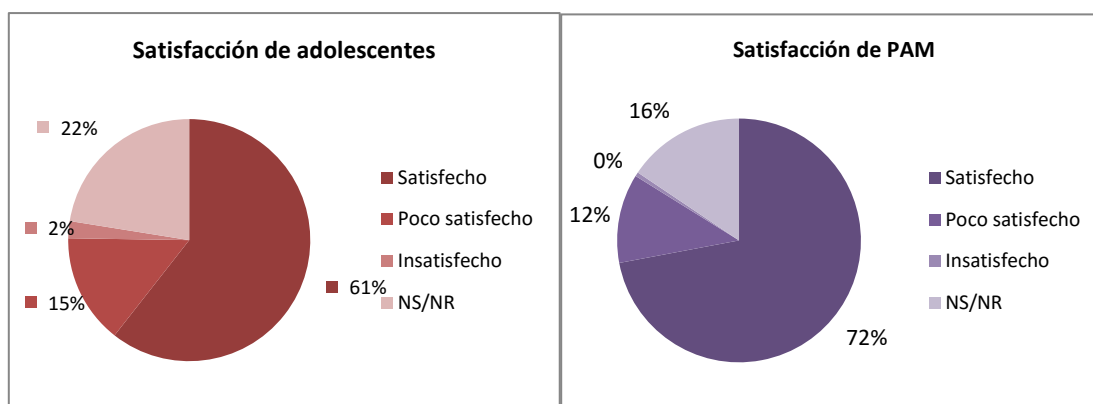
- Respecto a los servicios brindados, no todos los CEDIF brindan los 6 servicios transferidos. El servicio de “jardín” se brinda en todos los CEDIF con excepción del CEDIF Señor de los Milagros y el servicio de “cuna” se brinda en sólo 8/15 CEDIF, siendo los motivos por los que este último servicio es el menos entregado debido al poco equipamiento del CEDIF para brindar este servicio, así como la presencia de programa social Cuna Más en el ámbito de su intervención.
- No todos los CEDIF cumplen con la implementación estricta de las actividades planteadas en sus protocolos. Según lo señalado por los informantes, ello es resultado del poco presupuesto para ejecutarlas, pocos recursos humanos especializados y el desconocimiento sobre la posibilidad de adecuar sus acciones a los protocolos del INABIF.
- Respecto a los mecanismos de supervisión, se identificó que ningún CEDIF cuenta con las herramientas para aplicar una evaluación sobre los resultados de supervisión; sin embargo, las directoras utilizan su percepción y conversan con los encargados de cada actividad para verificar el cumplimiento adecuado de las actividades. Asimismo, un problema identificado es que los objetivos están centrados en el cumplimiento de actividades, hecho que desplaza la necesidad de verificar cambios en las personas atendidas.

10.8. Sobre la satisfacción de los usuarios del CEDIF:

- De acuerdo a las entrevistas realizadas a los y las directores/as del CEDIF, de los 15 CEDIF transferidos, sólo los CEDIF Señor de los Milagros, Huancavelica, Castilla, Tumbes, Tamburco, Sicuani y Wanchaq (7/15) cuentan con algún mecanismo para la identificación exclusiva y periódica de la satisfacción de los usuarios atendidos; por ejemplo: encuestas, fichas, entrevistas, entre otras. De estos, sólo algunos tomaron medidas en torno a los resultados de estos mecanismos; por ejemplo: cambio de temas en los talleres de acuerdo a lo solicitado por los y las usuarios/as, emisión de reportes a la municipalidad.

- Existe un discurso generalizado tanto de los directores/as del CEDIF como de la gerencia municipal, donde se alega que manifestaciones como el agradecimiento espontáneo o la ausencia/presencia de quejas hacia su trabajo son el mejor medio de verificación de la satisfacción del usuario.
- Para identificar el nivel de satisfacción de las y los usuarios adolescentes y personas adultas mayores - PAM se aplicaron encuestas a un total de 307 participantes adolescentes y 186 participantes PAM. Dentro de los principales hallazgos se obtuvo lo siguiente:

Gráfico N° 04: Satisfacción de adolescentes y personas adultas mayores



- Respecto al trato brindado por el personal del CEDIF, se identificó que los y las adolescentes perciben un trato poco personal y un menor interés por que se les brinde apoyo en la solución de algún problema individual.
- Se identificó que las afirmaciones relacionadas a la buena calidad del equipamiento e infraestructura son las respuestas con mayor desacuerdo, percepción manifestada en mayor medida por las PAM. Pese a ello, los y las usuarios/as perciben estas instalaciones como espacios limpios.

10.9. Sobre el seguimiento y evaluación del CEDIF:

- De acuerdo a la revisión de los medios de verificación, se identificó que 14 de los 15 CEDIF cuentan con información de un padrón nominal, actualización que se realiza en lapsos de tiempos bastantes diferenciados: diario, semanal, mensual, cada 2 meses e incluso anual.
- De las entrevistas realizadas al personal del CEDIF, se identificó que 8 de 9 CEDIF cuentan con herramientas de recopilación de información, sin embargo sólo 5 cuentan con una base de datos estadística sobre la ejecución de sus actividades.
- Se identificó que 6 de 14 CEDIF cuentan con mecanismos de validación de su información, de cuales sólo 2 realizan la validación de información a través del padrón SISFOH. Cabe señalar que la admisión al CEDIF tiene como requisito principal el contar con afiliación al

Seguro Integral de Salud –SIS, que a su vez es una condición que tiene como requisito encontrarse en el padrón SISFOH.

- De acuerdo a la revisión de los medios de verificación, en todos los CEDIF las mediciones en seguimiento y evaluación se centran en la cantidad de usuarios y actividades realizadas; sin embargo, no se indaga sobre los efectos en la misma población. No cuentan con herramientas que les permitan realizar un seguimiento centrado en los resultados. Asimismo, en distintos casos, se concibe a la reunión interna y a la reflexión grupal con las Municipalidades como un mecanismo para mejorar la intervención; sin embargo, todo se basa en sus percepciones y el cumplimiento o no de actividades.
- Las Municipalidades únicamente monitorean el POI, pero no trascienden el trabajo de gabinete.

10.10. Otras conclusiones:

- Los 15 CEDIF transferidos siguen operando; sin embargo, de los 18 CCF transferidos, sólo 13 siguen operativos. Los CCF transferidos que dejaron de funcionar son: CCF Santa Ana, CCF Castrovirreyna, CCF Sacsamarca de Huancavelica; CCF Pucyura de Wanchaq; CCF San Roque de Loreto.
- No obstante, en la actualidad se cuenta con 16 CCF en funcionamiento, debido a que en Loreto, se creó el CCF Nuevo Amanecer; mientras que en Huancavelica se crearon los CCF de Putacca y CCF Huamaspampa.
- A modo de conclusión, en la actualidad se encuentran operando los 15 CEDIF transferidos y 16 CCF adscritos a estos, de los cuales se visitaron 15 CEDIF y 15 CCF, siendo el CCF Dulanto el no visitado.

11. RECOMENDACIONES

- Restablecer la vinculación entre el MIMP y los gobiernos provinciales que tienen a cargo los CEDIF a fin de disponer un conjunto de acciones destinadas a mejorar la implementación de estos servicios.
- Para ello el MIMP debe tener claridad sobre cómo el servicio debe brindarse en la actualidad. Evaluar previamente si los protocolos que establece son pertinentes atendiendo a que estos deban producir valor público.
- La claridad en objetivos, resultados, producción de valor público en los CEDIF, coadyuvará a que se dispongan de herramientas y mecanismos para atender la pertinencia, sostenibilidad, eficacia y eficiencia que se le exige al servicio.
- Los problemas identificados en cada uno de los criterios de eficacia y eficiencia evaluados exige claridad en cómo estos deben realizarse, por lo que es urgente que antes de cualquier vinculación un equipo técnico externo experto en la materia pueda evaluarlo.
- Existen casos donde el desempeño de CEDIF, como el de Lambayeque, se brinda de una forma que pone en riesgo a las personas que viene atendiendo, por lo que urge que las instancias competentes puedan supervisar este caso.
- Existen otros casos donde la prestación del servicio es sobresaliente, experiencias que deben ser analizadas en tanto pueden ser fuente de rutinas organizacionales, gestión, organización, que puedan servir para comprender mejor modelos de servicios CEDIF a ser replicados.
- Todas las temáticas observadas en la evaluación, si bien pueden mejorar con mayor capacitación, protocolos claros, claridad de objetivos, herramientas y mecanismos disponibles, normativas, no podrá hacerse sin una comprensión cabal de lo que los implementadores conocen del servicio, siendo prioritario su vinculación a cualquier estrategia de mejora en los CEDIF.

12. Bibliografía

FIDA y PREVAL. (2002). *Conceptos clave de seguimiento y evaluación de programas y proyectos*.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2000). *Glossary of Evaluation and Results Based Management (RBM) Terms*.

<http://www.oecd.org/dac/evaluation/daccriteriaforevaluatingdevelopmentassistance.htm>

13. ANEXOS

Matriz de Anexos	
Anexo N° 1	Guía de entrevista Director
Anexo N° 2	Guía de entrevista Gerente
Anexo N° 3	Guía de entrevista Profesional
Anexo N° 4	Encuesta de Satisfacción PAM
Anexo N° 5	Encuesta de Satisfacción Adolescentes
Anexo N° 6	Ficha de observación y levantamiento de información
Anexo N° 7	Base de datos - Matriz de análisis de documentación secundaria
Anexo N° 8	Base de datos - Matriz de análisis de entrevistas
Anexo N° 9	Base de datos - Encuestas de Satisfacción
Anexo N° 10	Base de datos - Fichas de observación y levantamiento de información
Anexo N° 11	Mapa de distribución de CEDIF transferidos
Anexo N° 12	Bibliografía y documentos consultados
Anexo N° 13	Personas entrevistadas
Anexo N° 14	Base de Datos General CEDIF 2011
Anexo N° 15	Plan de Trabajo
Anexo N° 16	Información General sobre CEDIF y Municipalidades
Anexo N° 17	Modelo de Oficio de presentación
Anexo N° 18	Información básica de los CEDIF
Anexo N° 19	Coordenadas de ubicación de los CEDIF
Anexo N° 20	Tablas comparativas de población
Anexo N° 21	Costeo de viajes Evaluación CEDIF
Anexo N° 22	Análisis de encuestas adolescentes
Anexo N° 23	Análisis de encuestas PAM
Anexo N° 24	Resumen – Escala de Valoración de los CEDIF