



**Alcaldía  
IZTAPALAPA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**

# **DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**

**EVALUACIÓN INTERNA 2024.**

**DEL PROGRAMA SOCIAL  
“SISTEMA PÚBLICO DE CUIDADOS  
2023”**

**GESTIÓN 2023.**



**ÍNDICE**

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>OBJETIVO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA.....</b>	<b>5</b>
	<b>A) DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2022.</b>	
<b>III.</b>	<b>MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS.....</b>	<b>5</b>
	<b>A) Información de referencia.....</b>	<b>6</b>
	<b>B) Información Presupuestal_.....</b>	<b>8</b>
	<b>C) Análisis e Indicadores .....</b>	<b>9</b>
<b>IV.</b>	<b>MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO.....</b>	<b>19</b>
	<b>A) Matriz de hallazgos y recomendaciones.....</b>	<b>19</b>
	<b>B) Análisis de resultados .....</b>	<b>19</b>
<b>V.</b>	<b>MÓDULO DE SATISFACCIÓN DE PERSONAS BENEFICIARIAS Y/O USUARIAS.....</b>	<b>20</b>
<b>VI.</b>	<b>HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA DEL PROGRAMA .....</b>	<b>52</b>
	<b>A) Recomendaciones.....</b>	<b>52</b>
	<b>B) Observaciones.....</b>	<b>53</b>



## I. INTRODUCCIÓN

El Programa Social “Sistema Público de Cuidados 2023” se apega al fundamento escrito en la Constitución Política de la Ciudad de México, el artículo 9 Ciudad Solidaria en el inciso B) Derecho al cuidado señala que las personas tienen derecho al cuidado que les permita vivir, le otorgue elementos materiales y simbólicos para vivir en sociedad. Las autoridades establecerán un sistema integral de cuidado que preste servicios públicos universales, accesibles, pertinentes, suficientes y de calidad y desarrolle políticas públicas.

La misma Constitución declara en el artículo 10 Ciudad Productiva el reconocimiento al trabajo del hogar y de cuidados como generadores de bienes y servicios para la producción y reproducción social. En este marco de la Constitución, la Alcaldía Iztapalapa promueve la integración de un Sistema Público de Cuidados como instrumento de intervención del gobierno para crear las condiciones que garanticen el derecho al cuidado y los derechos de las personas que cuidan.

Así como a las personas con discapacidad que se plantean sus derechos y la obligación de las autoridades para adoptar medidas necesarias para salvaguardar integralmente el ejercicio de sus derechos y respetar su voluntad, garantizando principios de inclusión y accesibilidad plasmados en la Ley para la Integración al Desarrollo de las Personas con Discapacidad del Distrito Federal. Además, hace referencia a las familias que tengan un integrante con discapacidad y sobre todo las que tengan una condición de gran dependencia o discapacidad múltiple, recibirán formación, capacitación y asesoría, de parte de las autoridades de la Ciudad de México.

En el caso de las personas mayores se cuenta con la Ley de los derechos de las Personas Adultas Mayores que en el artículo 5º, fracción III señala que las personas adultas mayores tienen derechos a la salud, la alimentación y la familia, en su apartado C plantea —A recibir orientación y capacitación en materia de salud, nutrición e higiene, así como a todo aquello que favorezca su cuidado personal. Las familias tendrán derecho a recibir el apoyo subsidiario de las instituciones públicas para el cuidado y atención de las personas adultas mayores.

El programa se alinea a todos los principios de la política social configurados en la Ley de Desarrollo Social del Distrito Federal.

La Alcaldía de Iztapalapa impulsa una visión de garantía y pleno respeto a los derechos humanos, la perspectiva de género, la no discriminación e igualdad. Este programa impulsa el reconocimiento al trabajo del cuidado que mayoritariamente realizan las mujeres y que no es reconocido.

Este sistema integra acciones que la Alcaldía brinda para la atención de los adultos mayores, personas con discapacidad; así como a las personas cuidadoras y cuidadores, en especial las mujeres que se encuentran en estado de vulnerabilidad, situación de pobreza y pobreza extrema.



Se considera al cuidado como el conjunto de bienes y actividades que permiten a las personas alimentarse, educarse, estar sanas y vivir en un ambiente propicio. Abarca, el cuidado material, que implica un trabajo; el cuidado económico, que implica un costo; y el cuidado psicológico que implica un vínculo afectivo (Batthyány, 2004).

Para las y los adultos mayores y personas con discapacidad se pretende realizar acciones que permitan atender de manera integral y complementaria a los programas nacionales y de la Ciudad de México.

La Ciudad de México se encuentra a la vanguardia nacional en el diseño e implementación de políticas públicas dirigidas a reconocer y garantizar los derechos de las mujeres y se han dado pasos en el reconocimiento de las políticas de cuidado. La Alcaldía de Iztapalapa se suma para crear condiciones en impulsarlo.

La atención de los adultos mayores, personas con discapacidad; así como las personas cuidadoras requieren de atención integral que reconozca y garantice sus derechos a través de políticas de cuidado dirigidas en especial a mujeres que se desarrollan como cuidadoras de estos grupos de población en la Alcaldía de Iztapalapa.

En México, las mujeres dedican en promedio 43 horas a la semana a actividades de trabajo no remuneradas, en tanto que los hombres dedican 16 horas. Más específicamente, las mujeres destinan 15 horas a la semana en la preparación y servicios de alimentos para los integrantes del hogar mientras que los hombres dedican cuatro.

En total, las mujeres dedican 23.6% de su tiempo semanal al trabajo no remunerado asociado a actividades domésticas y de cuidado mientras los hombres destinan el 7.3%.

Hay que mencionar también las diferencias en el uso del tiempo dedicado a labores de cuidado no remunerado en función de los distintos estratos sociales de población, donde numerosos estudios muestran que dicha carga es mucho mayor para mujeres en situación de pobreza, además constituyen una barrera sustantiva para la igualdad de género, en muchos casos contribuye a perpetuar el ciclo de pobreza para las mujeres.

Una redistribución más equitativa de las actividades de cuidado en el ámbito doméstico que realizan fundamentalmente las mujeres y las niñas, de manera no remunerada, tendría un impacto decisivo, por ejemplo, dando a las mujeres la posibilidad de mejorar su autonomía económica al poder destinar más tiempo a su educación y acceder así a empleos menos precarios, mejor remunerados, con acceso a seguridad social y a vivir menos situaciones de discriminación laboral.

En un proceso de círculo virtuoso, la autonomía económica permitiría mejores condiciones para tomar decisiones de manera libre e independiente, y estar en una mejor posición para evitar vivir o para salir de una situación de violencia. Además, permitiría a las mujeres, dedicar tiempo a atender y cuidar su salud, a participar en actividades comunitarias, de ejercicio de ciudadanía, a participar en la vida política.

Para lograr un cambio de paradigma sobre las responsabilidades del cuidado, se hace necesario el reconocimiento por parte del Estado y la sociedad de la existencia y el valor del trabajo de cuidado no remunerado, y comenzar a considerar este trabajo como un bien público global y no exclusivo de la esfera de lo privado. Reconocerlo y garantizarlo como un derecho a cuidar y a ser cuidado, como lo establece la Constitución de la Ciudad de México, a través de políticas públicas.

La noción del cuidado como un problema público prioritario es incipiente. Sin embargo, el debate se ha abierto frente a la necesidad de reconocer las dimensiones específicas en que la cuestión del cuidado se expresa más allá del trabajo doméstico, remunerado o no, y que involucra no sólo las relaciones familiares o cercanas en torno al hogar sino las acciones de instituciones sociales, educativas, de salud y alimentación. La comprensión del cuidado cumple una función social.

## **II. OBJETIVO Y ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

En apego a los Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, la Evaluación tendrá como objetivo conocer los resultados, así como develar las áreas de oportunidad y aprendizaje; contribuir a la mejora del diseño del programa.

### **Objetivo Específico.**

Contribuir al desarrollo de un Sistema Público de Cuidados en la Alcaldía Iztapalapa, mediante la ejecución de acciones y programas dirigidos a personas cuidadoras que atiendan a personas con discapacidad severa y adultos mayores con alto grado de dependencia, identifique sus áreas de oportunidad, ofrezca propuesta de articulación e incorporación del cuidado con corresponsabilidad.

Así, como proporcionar apoyos económicos, herramientas y técnicas a personas cuidadoras de grupos de población que lo requieren por su situación de dependencia, con la finalidad de proporcionar bienestar al mejorar el cuidado.

### **DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2023.**

Las Reglas de Operación del Programa Social, “Sistema Público de Cuidados 2023”, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.1051, TOMO I, el 23 de febrero de 2023.

Se inició el registro de las personas Cuidadores a principios del año 2023, las inscripciones se llevaron a cabo el 16 y 17 de marzo atendiendo todas las medidas sanitarias suficientes para prevenir el riesgo de contagio por Covid -19.

Apegados al fundamento en la Constitución Política de la Ciudad de México, se ejecutó el Programa Social “Sistema Público de Cuidados 2023”.

## **III. MÓDULO DE INDICADORES DE RESULTADOS**

### **DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPALES COMPONENTES, INDICADORES Y RESULTADOS**

A continuación, se presentan los componentes que conforman el programa, así como los indicadores y resultados.

**a)**
**Información de referencia**

<b>Aspecto del Programa Social</b>	<b>Descripción</b>
4.1 Nombre del Programa Social en 2023	<b>“SISTEMA PÚBLICO DE CUIDADOS, ALCALDÍA DE IZTAPALAPA 2023”</b>
1.2 Unidades Responsables	I.1. Alcaldía Iztapalapa I.2. Dirección General de Inclusión y Bienestar Social I.3. Coordinación de Inclusión a Grupos Prioritarios I.4. Subdirección de Inclusión Social I.5 Jefatura de Unidad Departamental para el Desarrollo y Bienestar de las Personas Mayores y Personas con Discapacidad.
1.3 Año de Inicio del Programa	2019
1.4 Último Año de Operación	2024
1.5 Antecedentes del Programa Social	<p>En México, las mujeres dedican en promedio 43 horas a la semana a actividades de trabajo no remuneradas, en tanto que los hombres dedican 16 horas. Más específicamente, las mujeres destinan 15 horas a la semana en la preparación y servicios de alimentos para los integrantes del hogar mientras que los hombres dedican cuatro. En total, las mujeres dedican 23.6% de su tiempo semanal al trabajo no remunerado asociado a actividades domésticas y de cuidado mientras los hombres destinan el 7.3%.</p> <p>Hay que mencionar también las diferencias en el uso del tiempo dedicado a labores de cuidado no remunerado en función de los distintos estratos sociales de población, donde numerosos estudios muestran que dicha carga es mucho mayor para mujeres en situación de pobreza, además constituyen una barrera sustantiva para la igualdad de género, en muchos casos contribuye a perpetuar el ciclo de pobreza para las mujeres.</p> <p>Una redistribución más equitativa de las actividades de cuidado en el ámbito doméstico que realizan fundamentalmente las mujeres y las niñas, de manera no remunerada, tendría un impacto decisivo, por ejemplo, dando a las mujeres la posibilidad de mejorar su autonomía económica al poder destinar más tiempo a su educación y acceder así a empleos menos precarios, mejor remunerados, con acceso a seguridad social y a vivir menos situaciones de discriminación laboral.</p> <p>Para lograr un cambio de paradigma sobre las responsabilidades del cuidado, se hace necesario el reconocimiento por parte del Estado y la sociedad de la existencia y el valor del trabajo de cuidado no remunerado, y comenzar a considerar este trabajo</p>

	<p>como un bien público global y no exclusivo de la esfera de lo privado. Reconocerlo y garantizarlo como un derecho a cuidar y a ser cuidado, como lo establece la Constitución de la Ciudad de México, a través de políticas públicas.</p> <p>El debate se ha abierto frente a la necesidad de reconocer las dimensiones específicas en que la cuestión del cuidado se expresa más allá del trabajo doméstico, remunerado o no, y que involucra no sólo las relaciones familiares o cercanas en torno al hogar sino las acciones de instituciones sociales, educativas, de salud y alimentación.</p> <p>La Alcaldía de Iztapalapa, por lo tanto, impulsa este programa social, pretende ser la punta de lanza para que se enriquezca en la operación y seguimiento.</p> <p>Este es un programa de nueva creación en la Alcaldía de Iztapalapa.</p>
1.6 Objetivo General	<p>Contribuir al desarrollo de un Sistema Público de Cuidados, mediante la ejecución de acciones y programas dirigidos a personas cuidadoras que atiendan a personas con discapacidad severa y adultos mayores con alto grado de dependencia a través de articular servicios para atender las demandas y necesidades de las cuidadoras de manera corresponsable entre los integrantes de la familia, las cuidadoras y la Alcaldía de Iztapalapa con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos.</p>
1.6.1 Objetivos Específicos	<p><b>OBJETIVO.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Proporcionar apoyos económicos, herramientas y técnicas con perfil psicológico a personas cuidadoras para su autonomía y empoderamiento.</li> <li>❖ Reducir el tiempo de trabajo de cuidado no remunerado dentro de los hogares, para que las cuidadoras accedan a servicios que generen oportunidades para su desarrollo personal.</li> </ul>
1.7 Descripción de las estrategias	<p>Se reviso que el impacto de la pandemia por Covid 19 fue fatal para los grupos vulnerables en particular Cuidadoras y Cuidadores de personas dependientes con discapacidad permanente y severa y adultos mayores que no pueden valerse por sí mismos. Por lo que se valoró la necesidad de reiniciar con la ejecución del programa social.</p>
1.8. Padrón de Beneficiarios	<p>Se publicó el Padrón de Beneficiarios en la página de la Alcaldía Iztapalapa, es información pública, en marzo de 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, los vínculos electrónicos donde pueden consultarse:</p> <p><a href="http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html">http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html</a>  <a href="http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/acciones2020/sispub.pdf">http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/acciones2020/sispub.pdf</a>  <a href="http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html">http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html</a>  <a href="http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/acciones2022/Cuidadoras2022.pdf">http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/acciones2022/Cuidadoras2022.pdf</a>  <a href="http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Acciones2023.html">http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Acciones2023.html</a></p>

**a. Información Presupuestal**

Clave Presupuestal de acuerdo con la estructura programática elaborada por el área de la

Coordinación de Recursos Financieros de la Alcaldía Iztapalapa: 232325S230 15OG30 44191177

**2.2. Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 por capítulo de gasto.**

En la siguiente tabla se Integra la información referente al del presupuesto aprobado y ejercido del periodo señalado, de acuerdo con el capítulo de gasto correspondiente.

**Presupuesto aprobado y ejercido del periodo 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 por capítulo de gasto**

	2018	2018	2019	2019	2020	2020	2021	2021	2022	2022	2023	2023
Capítulo de Gasto	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido	Aprobado	Ejercido
<b>1000</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>2000</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>3000</b>	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
<b>4000</b>	No aplica	No aplica	\$21,264,000.00	\$ 24,647,924.46	\$ 7,042,500	\$ 5,546,500.00	\$10,988,000	\$10,465,964.00	\$13,064,000.00	\$13,036,919.81	\$12,904,000.00	\$12,904,000.00
<b>Total</b>	No aplica	No aplica	\$21,264,000.00	\$ 24,647,924.46	\$ 7,042,500	\$ 5,546,500.00	\$10,988,000	\$10,465,964.00	\$13,064,000.00	\$13,036,919.81	\$12,904,000.00	\$12,904,000.00



**2.3 Descripción detallada del presupuesto durante el año fiscal 2023.**

**Primero:** se estableció la programación presupuestal en las Reglas de Operación del Programa Social Sistema Público de Cuidados 2023”, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.1051, TOMO I, el 23 de febrero de 2023.

**EN DONDE LA PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL FUE LA SIGUIENTE:**

Para el ejercicio fiscal 2023 se contó con un presupuesto de hasta **\$ \$12,904,000.00** (doce millones novecientos cuatro mil pesos 00/100 M.N.).

**PROGRAMACIÓN PRESUPUESTAL**

<b>COMPONENTES</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>MONTO</b>	<b>MINISTRACIONES</b>	<b>TOTAL</b>
Apoyo económico a personas cuidadoras	2,000	\$1,000.00	6	\$12,000,000.00
Personas Talleristas categoría A (Coordinador)	1	\$9,000.00	8	\$72,000.00
Personas Talleristas categoría B	13	\$8,000.00	8	Hasta \$832,000.00
<b>TOTAL</b>				<b>\$12,904,000.000</b>

Para el Ejercicio Fiscal 2023 se gastó en su totalidad el presupuesto de **\$ 12, 904,000.000** pesos 00/100 M.N designado para el desarrollo del programa Social Sistema Público de Cuidados 2023.

**a. Análisis e indicadores**

Se integran los principales indicadores de cumplimiento de metas asociadas a los objetivos. Estos indicadores son aquellos contenidos en las reglas de operación del año 2023. El programa inició su ejecución en el 2023.

**INDICADORES DE GESTIÓN**

Nivel de objetivo	Objetivo	Nombre del Indicador	Fórmula de Cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Frecuencia de Medición	Desagregación	Medios de Verificación	Unidad Responsable de la Medición	Supuestos	Metas
<b>Fin</b>	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras	Identificar personas que proporcionan cuidado en la Alcaldía	<p>(PPICA 2010-PPICA2015) Donde PPICA 2010 es porcentaje de Población en Iztapalapa con Carencia económica en 2010 y PPICA2015 es Porcentaje de Población en Iztapalapa con Carencia económica 2015. Se considerará el dato oficial de la encuesta Intercensal 2015.</p> <p><b>(PPICA 2010-PPICA2015) (40.5% - 36.7%) = 3.8% (A)</b></p>	Eficacia	Porcentaje	Mensual	Mujeres/Hombres	Informe mensual de alcance de metas	Subdirección de Inclusión Social	Se mejora la calidad de vida de las Cuidadoras	90% mujeres mejoran su calidad de vida
<b>Propósito</b>	Proporcionar apoyos técnicos a través de Talleres	porcentaje de Talleres realizados	<p>(CTR/CTP)*100 Donde: CTR es la Cantidad de talleres realizados y CTP: es la Cantidad de Talleres programados</p> <p><b>(CTR/CTP) *100 (32 / 32) *100= 100 (B)</b></p>	Gestión/Eficacia	Porcentaje	Trimestral	Talleres	Bitácoras de realización de talleres	Subdirección de Inclusión Social	Las cuidadoras tienen gran interés en asistir a los talleres	100% de Talleres realizados.
<b>Componentes</b>	Apoyos económicos entregados a personas cuidadoras incorporados al programa	Porcentaje de apoyo económico entregados contra lo programado	<p>(TAMO/TRP) * 100 Donde: TAMO es el Total de apoyos monetarios otorgados en el periodo del programa y TRP: es el Total de cuidadoras beneficiarias inscritas en el padrón</p> <p><b>(TAMO/TRP) * 100 (2000/2000)</b></p>	Producto/Eficacia	Porcentaje	Semestral	Mujeres/Hombres	Informe trimestral de alcance de metas	Subdirección de Inclusión Social	Se cuenta con el presupuesto en tiempo y forma para entregar el apoyo monetario	100%

			*100 = 100 (C)								
<b>Actividades</b>	Recepción de Cédulas de inscripción al programa	Porcentaje de cedulas procedentes	(CIP/TCIR)*10 Donde: CIP son las Cédulas de Inscripción Procedentes y TCIR son el Total de Cédulas de Inscripción recibidas  (CIP/TCIR)*100 (2000/ 3660)*100 = 54.64 (D)	Gestión/Eficacia	Porcentaje	Semestral	Mujeres/ Hombres	Lista de registro	Subdirección de Inclusión Social	Las cuidadoras muestran interés por ingresar al programa, atienden a la convocatoria y cumplen con los requisitos	100%

**Fuente: estimaciones del CONEVAL con base en la muestra del Censo de Población y Vivienda 2010 y el MCS-ENIGH 2010 (40.5) y el CONEVAL mediante el estudio Medición de Pobreza en México 2015, en su apartado estadístico por Entidad Federativa y Municipio reporta del total de la población que habita en Iztapalapa el 35% vive en situación de pobreza, el 1.7% en situación de pobreza extrema (36.7%).**

**La población objetivo del programa social son 251 mil una persona que tienen a su cuidado a algún familiar adulto mayor o persona con discapacidad, según cifras de la Encuesta Intercensal 2015. INEGI.**

**Información recabada de la Gaceta Oficial de la Ciudad de México publicada el 23 de febrero de 2023, No. 1051, TOMO I.**

El programa social “Sistema Público de Cuidados 2023”, tiene como objetivo contribuir al bienestar de las personas cuidadoras y cuidadores; para ello se entregaron apoyos económicos, además de brindar sesiones psicológicas individuales y grupales a las personas que reunieron los requisitos establecidos en las reglas de operación.

1. **COMPONENTES QUE PLANTEAN LOS LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN.**

<b>3.2. Indicador de Fin.</b>	
<b>3.2.1 Nombre del indicador</b>	Identificar personas que proporcionan cuidados en la Alcaldía
<b>3.2.2 Descripción</b>	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras, a través de la creación de un Sistema Público de Cuidados de la Alcaldía.
<b>3.2.3 Método de cálculo</b>	<p><b>(PPICA2010 -PPICA2015):</b>            Donde:  <b>PPICA2010:</b> Es Porcentaje de Población en Iztapalapa con Carencia económica en 2010 y  <b>PPICA2015:</b> Es Porcentaje de Población en Iztapalapa con Carencia económica en 2015.            Se considerará el dato oficial de la encuesta Intercensal 2015.            Porcentaje de Población en Iztapalapa con carencia económica en 2010 y el porcentaje de población en Iztapalapa con carencia económica en 2015.</p>
<b>3.2.4 Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>3.2.5 Tipo de indicador</b>	Eficacia
<b>3.2.6 Línea Base</b>	2019
<b>3.2.7 Año de línea Base</b>	2019
<b>3.2.8 Resultado comparativo del indicador entre 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 en caso de que el programa haya operado por más de un año</b>	<p>Indicador de Fin en el año 2018: No aplica</p> <p>Indicador de Fin en el año 2019: <math>(40.5\% - 36.7\%) = 3.8\%</math></p> <p>Indicador de Fin en el año 2020: <math>(3/4) * 100 = 75\%</math></p> <p>Indicador de Fin en el año 2021: <math>(3/4) * 100 = 75\%</math></p> <p>Indicador de Fin en el año 2022: <math>(4/4) * 100 = 100\%</math></p> <p>Indicador de Fin en el año 2023: <math>(40.5\% - 36.7\%) = 3.8\%</math></p>

<b>3.3 Indicador de Propósito</b>	
<b>3.3.1 Nombre del indicador</b>	Porcentaje de Talleres realizados
<b>3.3.2 Descripción</b>	Proporcionar apoyos técnicos a través de Talleres a las personas cuidadoras de la Alcaldía
<b>3.3.3 Método de cálculo</b>	$(CTR/CTP) * 100$ Donde: CTR es la Cantidad de talleres realizados y CTP: es la Cantidad de Talleres programados  $(CTR/CTP) * 100$  $(32 / 32) * 100 = 100$
<b>3.3.4 Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>3.3.5 Sentido del indicador</b>	Gestión/Eficacia
<b>3.3.6 Línea Base</b>	2019
<b>3.3.7 Año de línea Base</b>	2019
<b>3.3.8 Resultado comparativo del indicador entre 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 en caso de que el programa haya operado por más de un año.</b>	<p><b>Indicador de propósito en el año 2018:</b> No aplica</p> <p><b>Indicador de propósito en el año 2019:</b>  <math>(TNNHA/TBA) * 100</math>  <math>(2127/251001) * 100 = 0.84</math></p> <p><b>Indicador de propósito en el año 2020:</b>  <math>(TNNHAI1/TBA) * 100</math> <math>(1516/2000) * 100 = 76\%</math></p> <p><b>Indicador de propósito en el año 2021:</b>  <math>(TNNHA/TBA) * 100</math>  <math>(1996/2000) * 100 = 99.8\%</math></p> <p><b>Indicador de propósito en el año 2022:</b>  <math>TNNHA/TBA * 100</math>  <math>(2000/2000) * 100 = 100\%</math></p> <p><b>Indicador de propósito en el año 2023:</b>  <math>(CTR/CTP) * 100</math>  <math>(32 / 32) * 100 = 100</math></p>

### 3.4 Metas Físicas

La cobertura anual del Programa Sistema Público de Cuidado 2023, fue la siguiente:

Año		2018	2019	2020	2021	2022	2023
COMPONENTES	U. M	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD
Apoyo económico a personas cuidadoras, preferentem entemujeres.	Persona	No aplica	Hasta 2500	Hasta 2,000	Hasta 2,000	Hasta 2,000	Hasta 2,000
Personas Coordinadores Regionales.	Persona	No aplica	Hasta 4	Hasta 3	Hasta 3	Hasta 2	Hasta 1
Personas Talleristas	Persona	No aplica	Hasta 15	Hasta 13	Hasta 12	Hasta 13	Hasta 13

#### 3.4.1. Bienes y/o Servicios.

Para las personas que cuidan, preferentemente mujeres: La población potencial son las 267mil 971 personas que realizan actividades no remuneradas en Iztapalapa, según datos del INEGI 2010. La población objetivo del programa social son 251 mil una persona que tienen a su cuidado a algún familiar adulto mayor o persona con discapacidad, según cifras de la Encuesta Inter censal 2015, INEGI.

La población beneficiaria sería de hasta **2 mil personas** que cuidan a personas dependientes. Durante la implementación del programa durante el año 2023 se atendieron a un total de **2,000** personas. Se Proporcionaron servicios de salud, SPA, actividad en el uso de bicicleta, capacitación y técnicas con perfil psicológico y apoyos económicos, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de las cuidadoras y cuidadores.

**3.4.2 Montos entregados:**

<b>MONTOS ENTREGADOS</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>Capítulo de Gasto</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>
<b>4000</b>	No aplica	\$ 24,647,924.46	\$ 5,546,500.00	\$10,465,964.00	\$13,036,919.81	\$ 12,904,000.00
<b>Total</b>	No aplica	\$ 24,647,924.46	\$ 5,546,500.00	\$10,465,964.00	\$13,036,919.81	\$ 12,904,000.00

**3.5 Análisis y evolución de la Cobertura.**

Se atendió como prioridad a las personas que viven en zonas de pobreza y pobreza extrema en la demarcación, y que no tenían acceso a un trabajo remunerado, para garantizar que se cumpla la Ley del Sistema Integral de Cuidado las personas solicitantes, todas las personas beneficiarias tenían a su cuidado a una persona adulta mayor que no podía valerse por sí misma o persona con discapacidad permanente y severa, residente de la Alcaldía de Iztapalapa.

**Cobertura del Programa Social**

<b>Poblaciones</b>	<b>Descripción</b>	<b>Datos Estadísticos</b>
Potencial	267mil 971 personas que realizan actividades no remuneradas en Iztapalapa.	INEGI 2010
Objetivo	251 mil una persona que tienen a su cuidado a algún familiar adulto mayor o persona con discapacidad.	Encuesta Intercensal 2015. INEGI.
Atendida	Se atendieron 2,000 personas durante el ejercicio fiscal 2023	De acuerdo con el padrón publicado en la página de la Alcaldía, el vínculo electrónico donde puede consultarse: <a href="http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/acciones2023/Cuidados2023.pdf">http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/acciones2023/Cuidados2023.pdf</a>

**Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2023**

En este cuadro se describe la población objetivo y población atendida del programa social durante el 2023 y presenta la evolución de la relación existente entre la población atendida y la población objetivo del programa, es decir el porcentaje de cobertura del programa.

Aspectos	Población objetivo (A)	Población atendida (B)	Cobertura (B/A) *100	Observaciones
Descripción		Beneficiarios	Beneficiarios entre población objetivo	
Cifras 2018	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
Cifras 2019	251 001	2,127	$(2127/251001) *100= 0.8474$	En el primer año de operación se tiene una cobertura del 0.85%
Cifras 2020	251 001	1,516	$(1516/251001) *100= 0.6039$	En el segundo año de operación se tiene una cobertura del 0.60%
Cifras 2021	251 001	2,011	$(2011/251001) *100= 0.8011$	En el tercer año de operación se tiene una cobertura del 0.80%
Cifras 2022	251 001	2,015	$(2015/251001) *100= 0.8027$	En el tercer año de operación se tiene una cobertura del 0.80%
Cifras 2023	251 001	2,014	$(2014/251001) *100= 0.8023$	En el tercer año de operación se tiene una cobertura del 0.80%

La población objetivo del programa social son 251 mil una persona que tienen a su cuidado a algún familiar adulto mayor o persona con discapacidad, según cifras de la Encuesta Inter censal 2015, INEGI.

Con base en el análisis anterior, se realizó la siguiente valoración (satisfactorio, parcial y no satisfactorio)

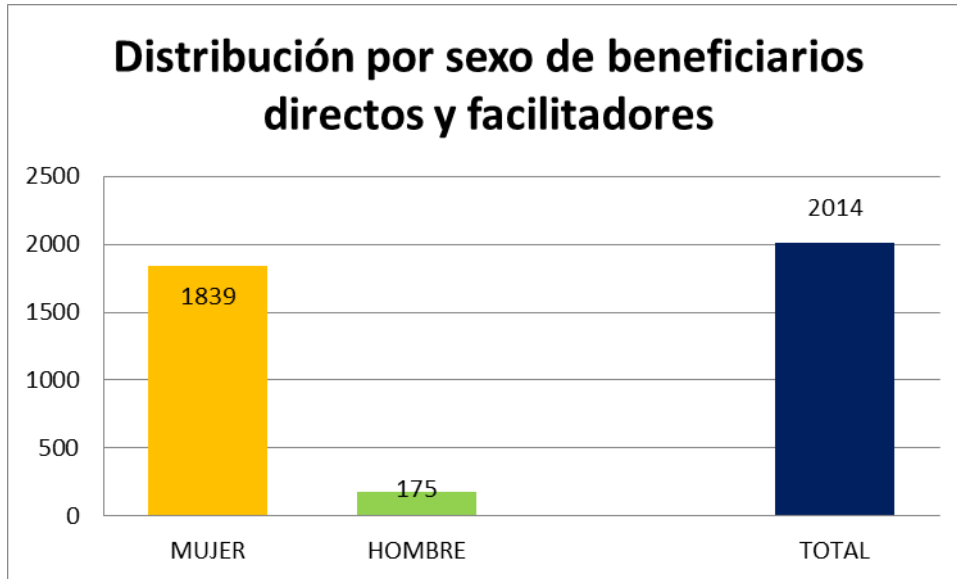
En las Reglas de Operación 2023, se incluyeron los siguientes aspectos:		Extracto de las ROP 2023	Valoración	Justificación
Población Potencial	Descripción	267mil 971 personas que realizan actividades no remuneradas en Iztapalapa.	Satisfactorio	La población potencial se encuentra bien identificada.
	Datos estadísticos	INEGI 2010	Satisfactorio	De acuerdo con el INEGI se obtuvo la población potencial.
Población Objetivo	Descripción	251 mil una persona que tienen a su cuidado a algún familiar adulto mayor o persona con discapacidad.	Satisfactorio	La población objetivo se encuentra bien identificada.
	Datos estadísticos	Encuesta Intercensal 2015. INEGI.	Satisfactorio	De acuerdo con el INEGI se obtuvo la población.
Población Atendida	Descripción	Se atendieron 2,014 personas durante el ejercicio fiscal 2023.	Satisfactorio	Padrón de personas beneficiarias.
	Datos estadísticos	Se incluyeron	Satisfactorio	Padrón de personas beneficiarias.



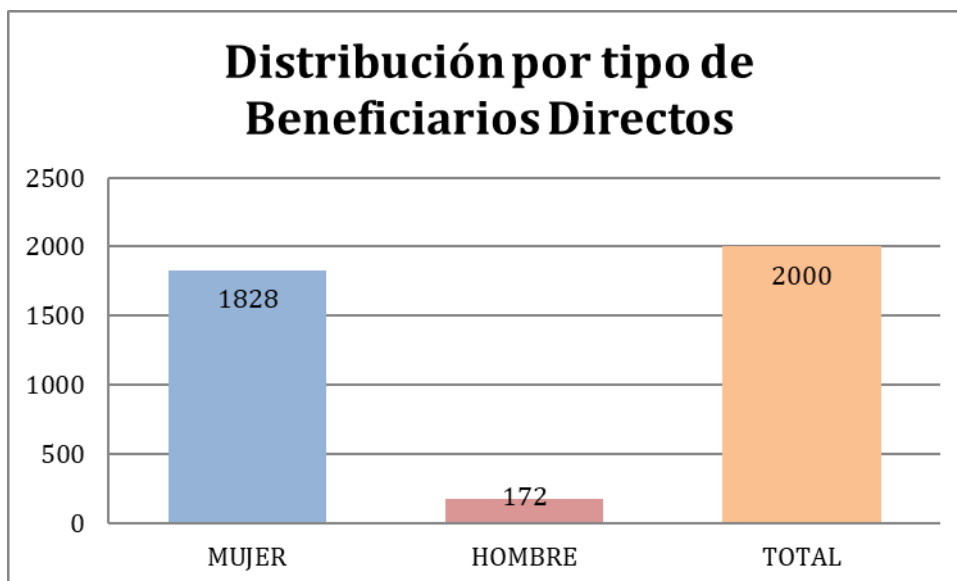
**3.4.1 Análisis del padrón de beneficiarios.**

**Análisis de la Cobertura.** Con base en el padrón de beneficiarios, se calcularon los siguientes elementos y se presenta la información de manera gráfica.

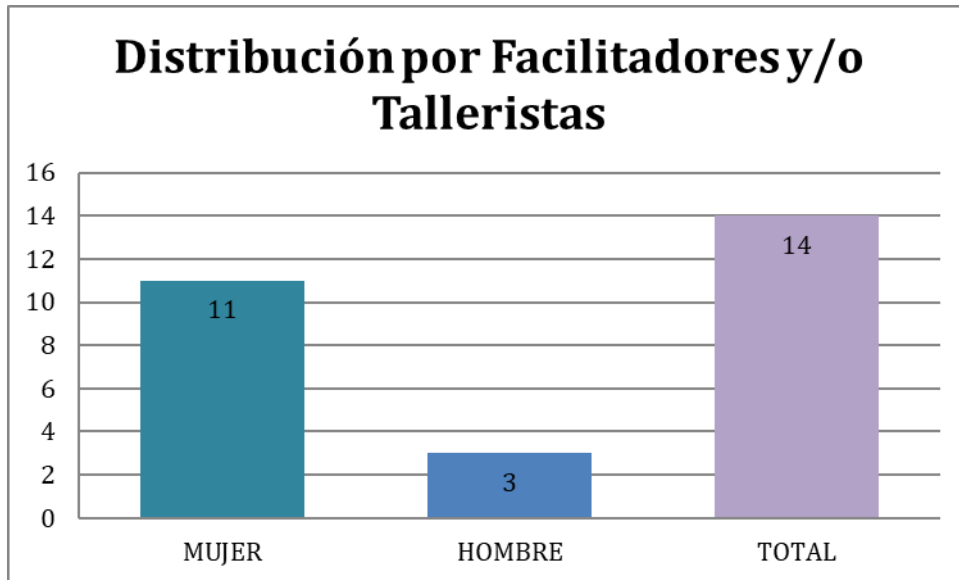
**A) Distribución por sexo de beneficiarios directos y facilitadores (cuantas mujeres, cuantos hombres y total).**



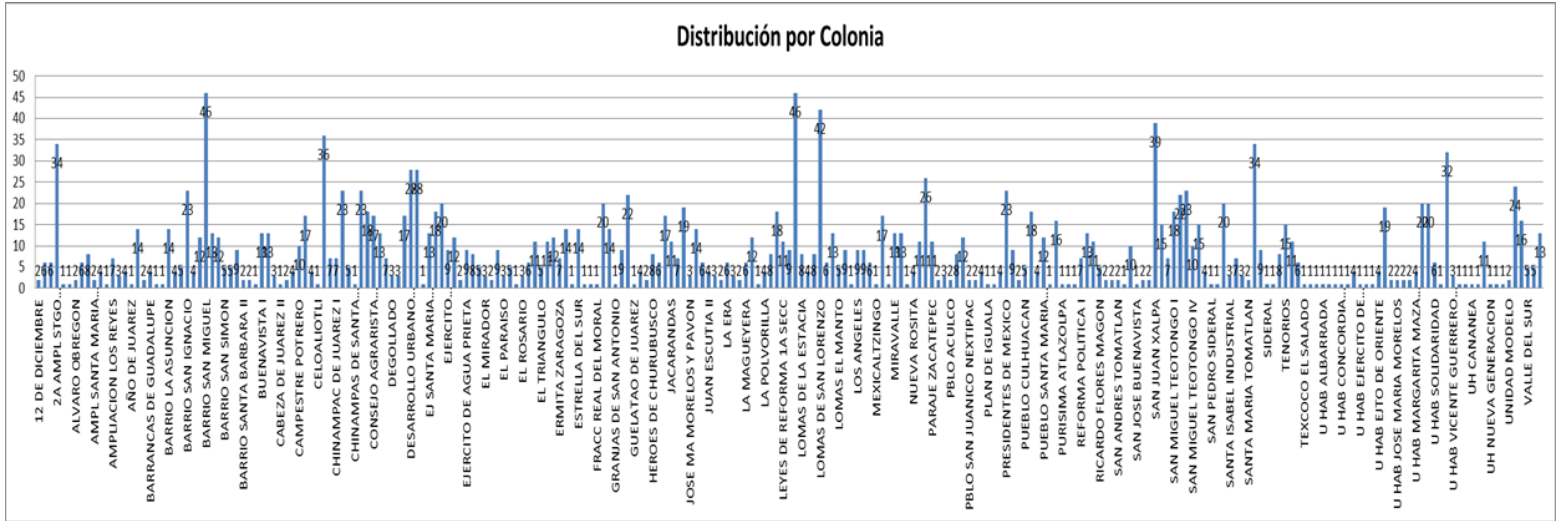
**B) Distribución por tipo de Beneficiarios Directos – Cuidadoras (cuantas mujeres, cuantos hombres y total).**



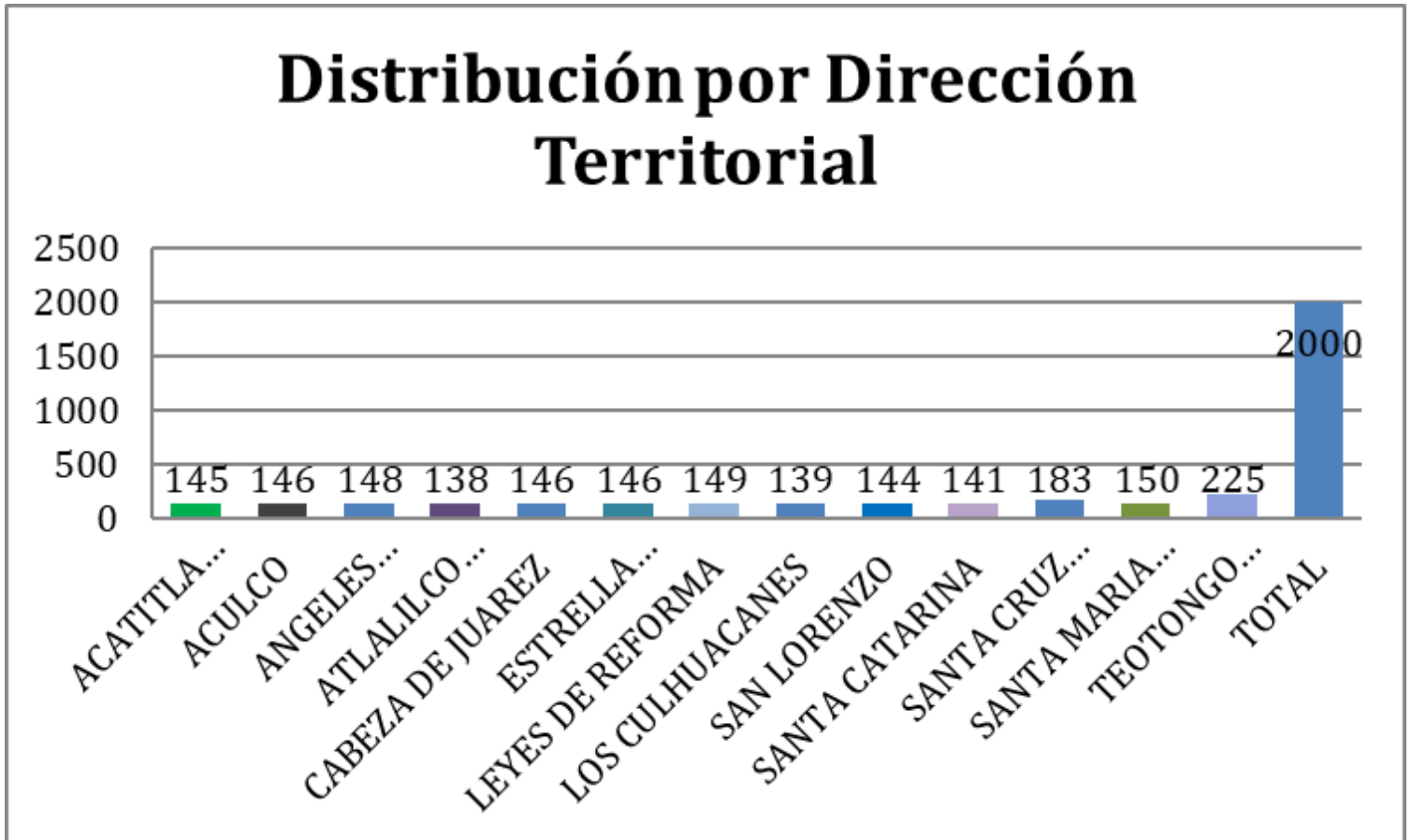
C) Distribución por Facilitadores y/o Talleristas (cuantas mujeres, cuantos hombres y total)



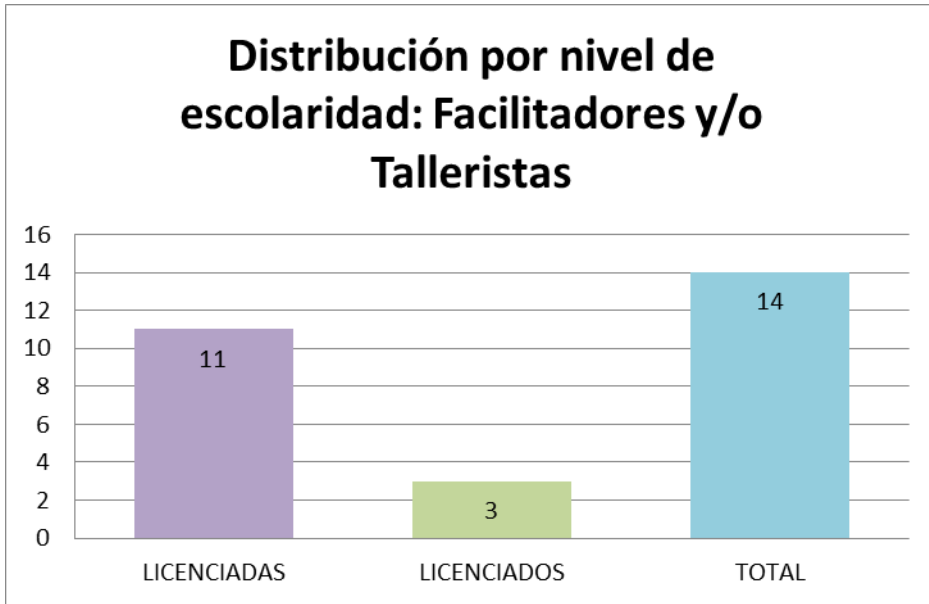
**C) Distribución por Colonia (cuantos beneficiarios hay por colonia).**



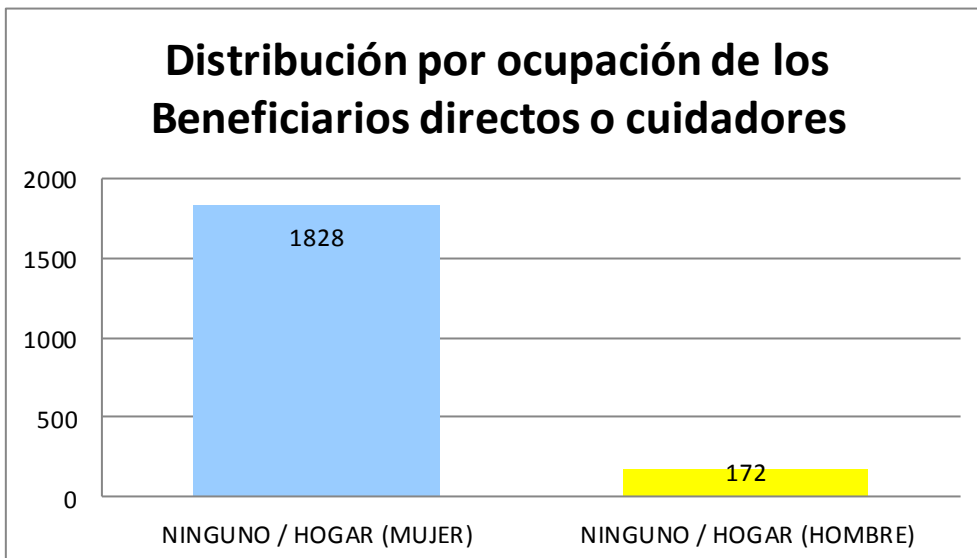
**E) Distribución por Dirección Territorial (cuantos beneficiarios hay por Dirección Territorial).**



**F) Distribución por nivel de escolaridad: Facilitadores y/o Talleristas (beneficiarios Facilitadores o Talleristas cuantas mujeres y cuantos hombres hay y que grado escolar tiene cada uno de ellos).**



**G) Distribución por ocupación de los Beneficiarios directos o cuidadores.**



#### IV. Módulo de Análisis Cualitativo

Por las características de este programa, se presentan la matriz de **hallazgos y recomendaciones** para darle sulugar al componente de Cuidadoras:

4)

**Matriz de hallazgos y recomendaciones**

Categorías	Hallazgos	Recomendaciones y Observaciones
1. Fortalezas y aprendizajes	1.1-Programa con aceptación de la gente. -El programa otorga apoyos directos. -Existe orden en el trabajo. -Buena relación entre promotores del programa. -Capacitación constante de los operadores del programa. -Excelente control en el manejo de los datos y expedientes.	1.1.1 El programa contribuye a que se ejecute el Derecho al Cuidado a través del establecimiento de un sistema que otorga servicios públicos, entrega apoyos económicos, herramientas y técnicas.
2. Obstáculos y brechas	2.1 Cobertura limitada. -Recurso para el programa es limitado. -Recurso humano insuficiente -Infraestructura limitada	2.1.1 La injusta organización social del cuidado vulnera derechos básicos de las personas, por lo tanto, debe ser transformada si se quiere avanzar en la implementación de las políticas integrales de cuidado para la sostenibilidad de la vida.
3. Áreas de oportunidad	3.1 Ampliar la cantidad de beneficiarios. -Ampliar la cantidad de apoyos. -La participación de la gente durante el proceso. -Capacitar al personal de manera constante para especializarlos en el mismo.	3.1.1 Este programa de nueva creación llama al reconocimiento y valoración del trabajo doméstico y de cuidado no remunerado a través de la provisión de servicios públicos y políticas de protección social, al mismo tiempo que se promueve la igualdad de género y el empoderamiento económico de las mujeres como clave para reducir las desigualdades y favorecer el desarrollo económico y social.
4. Satisfacción de beneficiarios.	4.1 Con el estudio de satisfacción de los beneficiarios del programa social “Sistema Público de Cuidado, Alcaldía de Iztapalapa 2023” se comprobó la eficacia de las acciones que se llevaron a cabo y se evaluó positivamente el cumplimiento de los objetivos para los que fueron propuestas.	4.1.1 Concebido como derecho, el cuidado puede por tanto ser exigible, y los gobiernos debemos responder con políticas públicas que contribuya a la transformación de la organización social del cuidado.

**Matriz de hallazgos y sugerencias de mejora**

<b>1. Diagnóstico y Planeación</b>	<b>Observaciones</b>
1. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de planeación del programa?	Se promueve una sana convivencia y orden en el trabajo de equipo Existe una buena comunicación entre Talleristas. Se revisan casos de forma grupal para resolver necesidades de materiales y recursos humanos Se brinda Formación constante de los Talleristas y facilitadores
2. ¿Qué nuevos documentos, fuentes de información o registros administrativos se sugieren añadir en la gestión del programa para atender la necesidad de monitorear la evolución del problema o del estado de la población afectada?	Se requiere que el programa aumente en el numero de personas beneficiarias, asi mismo mantener a las cuidadoras que tienen avances lentos con el objetivo de fortalecer el seguimiento a cada una de ellas a traves de visistas domiciliarias y terapias psicologicas individuales, para lo cual se requiere formatos especificos de seguimiento y evaluación.
3. ¿Considera que el programa podría incorporar un objetivo específico, un problema a resolver o componente que esté relativa al enfoque de género?	El programa tiene un eje de reconstruir el tejido social, evitando la violencia familiar y de género, pues fomenta la reorganización de labores de cuidado, reconoce y redistribuye las responsabilidades de hombres y mujeres en los cuidados del hogar

<b>2. Producción y entrega de resultados, bienes y/o servicios</b>	<b>Observaciones</b>
4. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los procesos de producción y entrega de bienes y/o servicios?	Se han articulado servicios con perfil psicologico para atender las demandas y necesidades de las cuidadoras de manera corresponsable entre los integrantes de la familia, las cuidadoras y la Alcaldía de Iztapalapa con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos.
5. Para próximos ejercicios fiscales, ¿en qué se necesita cambiar o modificar los mecanismos de difusión de las acciones y resultados del programa?	Se requiere crear nuevas formas de acercamiento con la población de cuidadoras a través de diferentes mecanismos de difusión en donde se promueva los diferentes servicios que la Alcaldía Iztapala ofrece a la poblacion de forma gratuita a través del Sistema Público de Cuidados.

<p>6. ¿Cuál es su opinión sobre la evolución del presupuesto, el monto entregado y la cobertura del programa entre 2018 y 2023?</p>	<p>La cobertura del programa se mantuvo en un 0.80%, por lo que es necesario aumentar en el número de beneficiarios, ya que es un programa social que tiene como objetivo contribuir al desarrollo de un Sistema Público de Cuidados, mediante la ejecución de acciones y programas dirigidos a personas cuidadoras que atiendan a personas con discapacidad severa y adultos mayores con alto grado de dependencia a través de articular servicios para atender las demandas y necesidades de las cuidadoras de manera corresponsable entre los integrantes de la familia, las cuidadoras y la Alcaldía de Iztapalapa con el fin de equilibrar la provisión de los cuidados para que las mujeres cuidadoras puedan retomar sus proyectos de vida individuales y colectivos.</p> <p>La población objetivo del programa social son 251 mil una persona que tienen a su cuidado a algún familiar adulto mayor o persona con discapacidad, según cifras de la Encuesta Inter censal 2015, INEGI.</p>
<p>7. ¿Qué medidas se han establecido para impactar positivamente en la población objetivo o usuaria por sexo y/o forme parte de los grupos de la diversidad sexual?</p>	<p>El programa social integra a las personas que ejercen el trabajo de Cuidados no remunerados que atiendan a personas con discapacidad permanente, severa y adultos mayores con alto grado de dependencia, no importando su orientación sexual.</p>

<p><b>3. Seguimiento y monitoreo de las actividades</b></p>	<p><b>Observaciones</b></p>
<p>8. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios en los mecanismos de seguimiento y monitoreo de las actividades del programa?</p>	<p>Se genero una cedula de Inscripción con un chek list de los documentos requisitados, nos permitió monitorear recibir, ordenar y organizar la documentación de cada expediente de los beneficiarios</p> <p>Se realizan reuniones semanales con todos los Talleristas para revisar avance de metas.</p>
<p>9. ¿Cuáles fueron los efectos no previstos de la implementación del programa y cómo fueron resueltos o se esperan resolver?</p>	<p>La gran participación de la gente durante el proceso de inscripción, por lo que se observa la gran necesidad de aumentar el número de beneficiarios, ya que se encuentra limitado por estar sujeta a la disponibilidad de los recursos económicos.</p>
<p>10. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a las necesidades de fortalecer los sistemas de información que apoyan la operación del programa?</p>	<p>Se ha avanzado de forma importante en la difusión de la información a través de la Dirección de Comunicación Social de la Alcaldía quien en todas sus redes sociales publica de manera permanente la operación del programa.</p> <p>Así mismo la Dirección General de Inclusión y bienestar Social se mantiene al pendiente con las actividades y/o acciones de control interno determinadas, observando lo establecido en las Reglas y Lineamientos de Operación,</p>
<p>11. ¿Considera que los indicadores de resultados del programa son adecuados? ¿Qué cambios propondría para mejorar la calidad de estos indicadores?</p>	<p>Se considera que los indicadores de resultado del programa social son adecuados.</p>

<b>4. Resultados</b>	<b>Observaciones</b>
<p>12. ¿Qué avances se han realizado en el último ejercicio fiscal respecto a los ajustes o cambios necesarios, a nivel de instrumentos, recursos o capacidades, para fortalecer los resultados del programa?</p>	<p>Se ha realizado una atención integral en donde participaron diferentes áreas de la alcaldía, a través del cual se brindan servicios de psicología, gerontología, medicina general y rehabilitación física.</p>
<p>13. ¿Qué propuestas formularía para mejorar los resultados del programa a partir del 2024?</p>	<p>El quehacer de cuidados solo cuenta con pocos programas como este en comento, que ha ayudado a mejorar las condiciones tanto del cuidador como del quien se cuida, sin embargo, se necesita la construcción de una ley, desde las instancias correspondiente; de “protección social” para mejorar las condiciones de las personas cuidadoras y con ello asegurar un mejor resultado.</p> <p>Por otro lado, una de las tareas es reconocer la importancia del sector de cuidados como uno de los grandes ejes de movilidad social, para que con ello se impulse como lo viene haciendo este programa hacia una economía de cuidado.</p>



**V. Módulo de Satisfacción de personas beneficiarias y/o usuarias**

**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA SOCIAL  
Encuesta de satisfacción del programa social “Sistema Público de Cuidados, Alcaldía de  
Iztapalapa 2023”.**

**EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN  
DE LAS PERSONAS  
BENEFICIARIAS DEL PROGRAMA  
SOCIAL  
“SISTEMA PÚBLICO DE  
CUIDADOS “**

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN  
GESTIÓN 2023**

## Contenido

CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL	21
Objetivo general	21
Objetivos específicos	21
Población objetivo	24
Presupuesto	25
Perfil de las personas beneficiarias a las que se levantará la encuesta	26
Bienes y servicios que presta	26
ESTRATEGIA DE MUESTREO	27
Descripción y justificación	27
IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS	27
Factores de la dinámica operativa	27
Estrategia de capacitación	28
IDENTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE LEVANTAMIENTO	28
Servidores públicos encargados del levantamiento	28
CUESTIONARIO	30
Anexo 1. Cuestionario	30
ESTRATEGIA PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO POR PARTE DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE PROGRAMAS SOCIALES	34
Firma de consentimiento	34
CRONOGRAMA DE LEVANTAMIENTO	35
Procesamiento y análisis de la información	35
INDICADORES	36
Edad	36
Género	37
RESULTADOS	39
GRAFICAS	39

## CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA SOCIAL

### Objetivo general

El Programa Social “Sistema Público de Cuidados 2023” se apega al fundamento escrito en la Constitución Política de la Ciudad de México, el artículo 9 Ciudad Solidaria en el inciso B) Derecho al cuidado señala que las personas tienen derecho al cuidado que les permita vivir, le otorgue elementos materiales y simbólicos para vivir en sociedad. Las autoridades establecerán un sistema integral de cuidado que preste servicios públicos universales, accesibles, pertinentes, suficientes y de calidad y desarrolle políticas públicas.

La misma Constitución declara en el artículo 10 Ciudad Productiva el reconocimiento al trabajo del hogar y de cuidados como generadores de bienes y servicios para la producción y reproducción social. En este marco de la Constitución, la Alcaldía Iztapalapa promueve la integración de un Sistema Público de Cuidados como instrumento de intervención del gobierno para crear las condiciones que garanticen el derecho al cuidado y los derechos de las personas que cuidan.

La Alcaldía de Iztapalapa impulsa una visión de garantía y pleno respeto a los derechos humanos, la perspectiva de género, la no discriminación e igualdad. Este programa impulsa el reconocimiento al trabajo del cuidado que mayoritariamente realizan las mujeres y que no es reconocido.

Este sistema integra acciones que la Alcaldía brinda para la atención de los adultos mayores, personas con discapacidad; así como a las personas cuidadoras y cuidadores, en especial las mujeres que se encuentran en estado de vulnerabilidad, situación de pobreza y pobreza extrema.

La Ciudad de México se encuentra a la vanguardia nacional en el diseño e implementación de políticas públicas dirigidas a reconocer y garantizar los derechos de las mujeres y se han dado pasos en el reconocimiento de las políticas de cuidado. La Alcaldía de Iztapalapa se suma para crear condiciones en impulsarlo.

La atención de los adultos mayores, personas con discapacidad; así como las personas cuidadoras requieren de atención integral que reconozca y garantice sus derechos a través de políticas de cuidado dirigidas en especial a mujeres que se desarrollan como cuidadoras de estos grupos de población en la Alcaldía de Iztapalapa.

En México, las mujeres dedican en promedio 43 horas a la semana a actividades de trabajo no remuneradas, en tanto que los hombres dedican 16 horas. Más específicamente, las mujeres destinan 15 horas a la semana en la preparación y servicios de alimentos para los integrantes del hogar mientras que los hombres dedican cuatro.

En total, las mujeres dedican 23.6% de su tiempo semanal al trabajo no remunerado asociado a actividades domésticas y de cuidado mientras los hombres destinan el 7.3%.

Hay que mencionar también las diferencias en el uso del tiempo dedicado a labores de cuidado no remunerado en función de los distintos estratos sociales de población, donde numerosos estudios muestran que dicha carga es mucho mayor para mujeres en situación de pobreza, además constituyen una barrera sustantiva para la igualdad de género, en muchos casos contribuye a perpetuar el ciclo de pobreza para las mujeres.

En un proceso de círculo virtuoso, la autonomía económica permitiría mejores condiciones para tomar decisiones de manera libre e independiente, y estar en una mejor posición para evitar vivir o para salir de una situación de violencia. Además, permitiría a las mujeres, dedicar tiempo a atender y cuidar su salud, a participar en actividades comunitarias, de ejercicio de ciudadanía, a participar en la vida política.

Para lograr un cambio de paradigma sobre las responsabilidades del cuidado, se hace necesario el reconocimiento por parte del Estado y la sociedad de la existencia y el valor del trabajo de cuidado no remunerado, y comenzar a considerar este trabajo como un bien público global y no exclusivo de la esfera de lo privado. Reconocerlo y garantizarlo como un derecho a cuidar y a ser cuidado, como lo establece la Constitución de la Ciudad de México, a través de políticas públicas.

### Objetivos específicos

- El programa social “Sistema Público de Cuidados 2023” tiene como propósito contribuir a la creación de mejores condiciones de bienestar y a la redistribución más equitativa de las actividades de cuidado en el ámbito familiar que realizan fundamentalmente las mujeres y las niñas, de manera no remunerada. El presente programa social busca apoyar hasta 2,000 mil personas cuidadores que habitan en Iztapalapa a los procesos de capacitación con un perfil psicológico, con la finalidad de que tomen conciencia del importante papel que juegan en la familia y en la sociedad en el cuidado del otro, contribuyendo a la reconstrucción del tejido social.
- Por lo que se proporcionará apoyos económicos, talleres, asesorías y técnicas psicológicas a personas cuidadores de personas dependientes como personas con discapacidad y adultos mayores con alto índice de vulnerabilidad, y así contribuir al desarrollo de un Sistema Público de Cuidados en la Alcaldía Iztapalapa, mediante la ejecución de acciones y programas dirigidos a personas cuidadores, identifique sus áreas de oportunidad, ofrezca propuestas de articulación e incorporación del cuidado con corresponsabilidad.

### Población objetivo

La población beneficiaria de este programa en 2023 la proyectamos en alrededor de 2,000 mil personas Cuidadores que habitan en de la Alcaldía Iztapalapa. La población destinataria de este programa, denominada en los lineamientos como beneficiarios facilitadores, que apoyará el buen desarrollo de este programa son hasta 1 coordinadores y hasta 13 facilitadores o talleristas personas mayores de 18 años, con experiencia en trabajo comunitario, de campo y territorial, así como con habilidades de diálogo, mediación y concertación social.

COMPONENTES	U. M	CANTIDAD
Apoyo económico a personas cuidadoras, preferentemente mujeres.	Persona	Hasta 2,000
Persona Coordinador	Persona	Hasta 1
Personas Talleristas	Persona	Hasta 13

### Presupuesto

Para el ejercicio fiscal 2023 del presente Programa se destinará un total de \$12,904,000.00 (Doce millones novecientos cuatro mil pesos 00/100 MN, distribuidos de la siguiente manera:

**TABLA 1. PRESUPUESTO**

CATEGORÍA	BENEFICIARIOS	MONTO UNITARIO	MINISTRACIONES	TOTAL APOYO
Personas beneficiarias cuidadores	2,000	\$1,000.00	Hasta 6	\$12,000,000.00
Persona Talleristas categoría A (Coordinador)	1	\$9,000.00	Hasta 8	\$72,000.00
Persona Talleristas categoría B	13	\$8,000.00	Hasta 8	\$832,000.00
<b>TOTAL</b>	<b>2014</b>			<b>\$12,904,000.00</b>

*Fuente: Elaboración propia con base en la información recabada en las reglas de operación del programa social, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, 23 febrero de 2023, No.1051, Tomo I.*

### Perfil de las personas beneficiarias a las que se levantará la encuesta

La población objetivo serán aquellas personas contenidas en el padrón de beneficiarios 2023, de tal forma que tengan las mismas posibilidades de ser seleccionados, dejando de lado cualquier tipo de discriminación.

### Bienes y servicios que presta

Transferencia monetaria en el marco del programa social.

## ESTRATEGIA DE MUESTREO

### Descripción y justificación

Se determina que el tipo de muestra será probabilístico y de modalidad aleatoria simple sin reemplazo, el equipo encargado de la evaluación del programa social seleccionará una muestra de tamaño “n” de la población con respecto al padrón de beneficiarios 2023, y así reducir los sesgos de elección y garantizar que se tengan las mismas posibilidades de elegir a los beneficiarios. La población total seleccionada será de 240 personas, con un 95% de confianza y un error máximo de 5 % y se utilizará la fórmula:

$$n = \frac{N * z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Se establece el tamaño de la muestra a quienes se les va a aplicar el cuestionario, donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población total

Z = Parámetro que establece el nivel de confianza del muestreo

P = Proporción de individuos que poseen una característica específica

q = Proporción de individuos que NO poseen una característica específica

e<sup>2</sup> = Error de estimación aceptado

## IDENTIFICACIÓN DE REQUERIMIENTOS

### Factores de la dinámica operativa

Para la aplicación de la encuesta el equipo coordinador realizará una prueba piloto con el fin de contribuir a mejorar la validez y confiabilidad de los procedimientos, así como disminuir los posibles sesgos y errores en la obtención de los datos que pueden orientar a



mejorar la metodología, estableciendo los parámetros necesarios a un pequeño grupo de personas beneficiarias y así conocer si el cuestionario es claro y conciso, el tiempo de aplicación y las formas de aplicación.

Los requerimientos materiales para la elaboración y aplicación son:

Papelería:

- Cuestionarios
- Tablas
- Plumas

### Estrategia de capacitación

El encuestador recibirá una capacitación de forma presencial impartida por el área de Diversidad, a partir de la entrega del presente trabajo como se menciona en el cronograma del ya mencionado, la capacitación se llevará a cabo en la sala de juntas de la Dirección General de Inclusión y Bienestar Social, donde se les explicará la finalidad de cada una de las categorías, la aplicación del cuestionario, así como el diseño muestral, con el objetivo de aclarar dudas y posibles errores al momento del levantamiento. La entrevista se realizará con respeto, prudencia y cordialidad, de esta forma el personal tendrá las herramientas necesarias para cumplir con las metas establecidas.

## IDENTIFICACIÓN DE LA MODALIDAD DE LEVANTAMIENTO

### Servidores públicos encargados del levantamiento

Debido a la reducción de contagios del virus Sars Cov 2 y conforme a los lineamientos de sanidad, la modalidad que se llevará a cabo para aplicar los cuestionarios y obtención de la información será de forma presencial, en cada una de las trece Direcciones Territoriales de la demarcación, conforme a la muestra.

El servidor encargado que llevará a cabo las encuestas será el C. Daniel Ramírez Lora, J.U.D. de Diversidad, y quienes facilitarán la aplicación será el equipo de la L.C.P. De Seguimiento a Programas para Personas con Discapacidad coordinado por el Lic. Daniel Serrano Contreras, a continuación, se muestra el listado:

<b>TABLA 2. TERRITORIALES</b>	
<b>TERRITORIAL</b>	<b>PERSONAL DE LA L.C.P. DE SEGUIMIENTO A PROGRAMAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b>
ACULCO	ALEXIS ALBERTO MONTAÑO BAILON
CABEZA DE JUÁREZ	JUAN MIGUEL PASCO GALEANA
ACATITLA ZARAGOZA	IRMA GRISELDA GONZALEZ LOPEZ
REFORMA	MARIA DEL PILAR PEREZ QUINTERO
ESTRELLA HUIZACHTEPETL	MICHELE ENRIQUEZ RODRIGUEZ
SANTA CRUZ QUETZALCÓATL	NELLY HERNANDEZ RICARDEZ
TEZONCO	PAULINA CEDILLO GUILLEN
ACAHUALTEPEC TEOTONGO	ROSA ISELA SALINAS SALINAS
AZTAHUACÁN	MA. GUADALUPE GUERRERO MENDEZ
ÁNGELES AGRARISTA	DIANA GOMEZ VAZQUEZ
SANTA CATARINA	DIEGO LEON FLORES
LOS CULHUACANES	JOSE LUIS SAUCEDO MUÑOZ
ATLALILCO AXOMULCO	LUIS ALFREDO SANCHEZ ARIAS

*Fuente: Elaboración propia con base en la información recabada en el área administrativa L.C.P. de seguimiento a programas para personas con discapacidad de la Alcaldía Iztapalapa.*

## CUESTIONARIO

### Anexo 1. Cuestionario



## CUESTIONARIO

### Programa social “SISTEMA PÚBLICO DE CUIDADOS, 2023”

Con fundamento en lo establecido en el artículo 42 de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal (LDSDF), así como en los Lineamientos para la Evaluación Interna 2024 de los Programas Sociales de la Ciudad de México, publicados por el Consejo de Evaluación del Desarrollo Social de la Ciudad de México, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, No. 945 Bis, con fecha 26 de septiembre y el Apartado XI Mecanismos de Evaluación e Indicadores, de las Reglas de Operación de cada Programa Social “Sistema Público de Cuidados, 2023”, publicada 23 febrero 2023 en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No.1051, Tomo I.

Con la finalidad de dar cumplimiento a lo antes señalado le solicito a usted tenga a bien responder las siguientes preguntas que servirán de base para la elaboración del Módulo de Autodiagnóstico del Informe Final de Evaluación Interna 2023.

FECHA: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
 Día Mes Año

FOLIO N°.

### 1.SOCIOECONÓMICA

#### 1.1 información general del beneficiario

1. Género

1 ( ) MASCULINO  
 2 ( ) FEMENINO  
 3 ( ) OTRO: ESPECIFIQUE

2. EDAD:

3. NIVEL ESCOLAR:

1 ( ) Sin estudios  
 2 ( ) Primaria  
 3 ( ) Secundaria  
 4 ( ) Preparatoria  
 5 ( ) Licenciatura

4. COLONIA:

<b>2. EXPECTATIVAS</b>	
<i>2.1 conocimiento del programa</i>	
<p><b>5. ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?:</b></p> <p>1 ( ) Interés por participar en actividades comunitarias</p> <p>2 ( ) Falta de recursos económicos</p> <p>3 ( ) Promueve la participación y cooperación mediante distintas actividades</p> <p>4 Porque cubro los requisitos del programa</p> <p>5 ( ) Otro</p>	<p><b>6. ¿Cómo se enteró del programa social?</b></p> <p>1 ( ) Medios de comunicación</p> <p>2 ( ) Familiares</p> <p>3 ( ) Promotores</p> <p>4 ( ) Redes sociales</p> <p>5 ( ) Otro. Especifique _____</p>
<p><b>7. ¿Cuánto tiempo lleva siendo beneficiario del programa social?</b></p> <p>1 ( ) Menos de 1 año</p> <p>2 ( ) De un 1 año a 2</p> <p>3 ( ) Más de 2 años</p>	
<i>2.2 percepción del programa</i>	
<p><b>8. ¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa?</b></p> <p>1 ( ) Mucha confianza</p> <p>2 ( ) Algo de confianza</p> <p>3 ( ) Poca confianza</p> <p>4 ( ) Ninguna confianza</p>	
<b>3. CALIDAD DE GESTIÓN</b>	
<i>3.1 Trámites</i>	
<p><b>9. ¿Considera que hay una adecuada coordinación entre las áreas administrativas involucradas en la planeación, gestión y operación del programa?</b></p> <p>1 ( ) Si</p> <p>2 ( ) No</p>	<p><b>10. ¿Cuánto esfuerzo has puesto en gestionar tu trámite o servicio?</b></p> <p>( ) 1 ( ) 10</p> <p style="text-align: center;">* 1 muy poco Y 10 muchos</p>
<i>3.2 Eficiencia en el proceso de incorporación</i>	
<p><b>11. El proceso de registro al programa fue sencillo, flexible y transparente:</b></p> <p>1 ( ) Si</p> <p>2 ( ) No</p>	
<i>3.3 Atención al beneficiario</i>	
<p><b>12. ¿Qué tan amable fue el personal del programa?</b></p> <p>1 ( ) ( ) 5</p> <p>*1 Nivel bajo y 5 nivel alto</p>	<p><b>13. ¿Cómo calificaría la claridad de la información?</b></p> <p>1 ( ) Buena</p> <p>2 ( ) Regular</p> <p>3 ( ) Mala</p>



<p>2 ( ) Algo 3 ( ) Poco 4 ( ) Nada</p>
<p><b>7. SATISFACCIÓN</b> <i>7.1 Expectativas</i></p>
<p><b>21. ¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?</b> 1 ( ) Por mucho 2 ( ) Cumplió 3 ( ) Esperaba más 4 ( ) No las cumplió en lo absoluto</p>
<p><i>7.2 Satisfacción por rubro del programa</i></p>
<p><b>22. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el monto entregado, bien o servicio del programa?</b> 1 ( ) Totalmente satisfecho 2 ( ) Satisfecho 3 ( ) Indiferente 4 ( ) Insatisfecho 5 ( ) Totalmente insatisfecho</p>
<p><i>7.3 Valoración general</i></p>
<p><b>23. Del 1 al 5, ¿qué valoración le da al programa?</b> 1 ( ) 5 ( )  *1 insatisfecho y 5 muy satisfecho</p>
<p><b>8. QUEJAS O SUGERENCIAS</b> <i>8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender</i></p>
<p><b>24. El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión:</b>  1 ( ) Si 2 ( ) No 3 ( ) Lo desconozco</p>
<p><i>8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios</i></p>
<p><b>25. ¿Ha presentado quejas o sugerencias del programa?</b> 1 ( ) Si 2 ( ) No</p>

**FIRMA:**

Declaro bajo protesta de decir verdad que la información y documentación proporcionada es verídica, por lo que, en caso de existir falsedad en ella, tengo pleno conocimiento que se aplicaran las sanciones administrativas y penas establecidas en los ordenamientos respectivos para quienes se conducen con falsedad ante la autoridad competente.

La inscripción estará sujeta a la disponibilidad de apoyo económico de acuerdo a las metas establecidas en las reglas de operación.

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Cualquier anomalía denúnciala a la Contraloría Interna en Iztapalapa al Tel. 5445-1151 y/o en la Contraloría General a Honestatel: 5062-2222.

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados en el sistema de Datos Personales denominado “**SISTEMA PÚBLICO DE CUIDADOS, 2023**”, el cual tiene su fundamento legal en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México cuya finalidad de un conjunto ordenado de expedientes de residentes de la demarcación que reciben algún tipo de apoyo que otorga la Alcaldía de Iztapalapa y que en caso de ser beneficiarios serán integrados al padrón de beneficiarios del programa para entregarles el apoyo correspondiente y podrán ser transmitidos a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los Órganos de Control y Organismos Jurisdiccionales en cumplimiento a los requerimientos que en el ejercicio de sus funciones y atribuciones realicen, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados de la Ciudad de México.

El responsable del Sistema de Datos Personales es la C. María del Rosario Palacios Alejo, subdirectora de Inclusión Social y la dirección donde podrá ejercer los Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la renovación del consentimiento para la difusión de sus datos es la Oficina de Información Pública de la Alcaldía de Iztapalapa, ubicada en Aldama N° 63 esquina Ayuntamiento, Barrio de San Lucas C.P. 09000.

El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal al teléfono: 5636-4636, correo electrónico: <https://datospersonales.infocdf.org.mx> o [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx)

## ESTRATEGIA PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO POR PARTE DE LAS PERSONAS BENEFICIARIAS DE PROGRAMAS SOCIALES

### Firma de consentimiento

**Nombre:**

**Fecha:**

**FIRMA:**

Declaro bajo protesta de decir verdad que la información y documentación proporcionada es verídica, por lo que, en caso de existir falsedad en ella, tengo pleno conocimiento que se aplicaran las sanciones administrativas y penas establecidas en los ordenamientos respectivos para quienes se conducen con falsedad ante la autoridad competente.

La inscripción estará sujeta a la disponibilidad de apoyo económico de acuerdo a las metas establecidas en las reglas de operación.

Este programa es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los impuestos que pagan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de este programa con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa en la Ciudad de México, será sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente. Cualquier anomalía denúnciala a la Contraloría Interna en Iztapalapa al Tel. 5445-1151 y/o en la Contraloría General a Honestatel: 5062-2222.

Los datos personales recabados serán protegidos, incorporados en el sistema de Datos Personales denominado “**SISTEMA PÚBLICO DE CUIDADOS, 2023**”, el cual tiene su fundamento legal en la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, el Reglamento de la Ley de Desarrollo Social para el Distrito Federal, la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México cuya finalidad de un conjunto ordenado de expedientes de residentes de la demarcación que reciben algún tipo de apoyo que otorga la Alcaldía de Iztapalapa y que en caso de ser beneficiarios serán integrados al padrón de beneficiarios del programa para entregarles el apoyo correspondiente y podrán ser transmitidos a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad de México, el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, los Órganos de Control y Organismos Jurisdiccionales en cumplimiento a los requerimientos que en el ejercicio de sus funciones y atribuciones realicen, además de otras transmisiones previstas en la Ley de Datos Personales en Posesión de Sujetos obligados de la Ciudad de México.

El responsable del Sistema de Datos Personales es la C. María del Rosario Palacios Alejo, subdirectora de Inclusión Social y la dirección donde podrá ejercer los Derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como la renovación del consentimiento para la difusión de sus datos es la Oficina de Información Pública de la Alcaldía de Iztapalapa, ubicada en Aldama N° 63 esquina Ayuntamiento, Barrio de San Lucas C.P. 09000.

El interesado podrá dirigirse al Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, donde recibirá asesoría sobre los derechos que tutela la Ley de Protección de Datos Personales para el Distrito Federal al teléfono: 5636-4636, correo electrónico: <https://datospersonales.infocdf.org.mx> o [www.infodf.org.mx](http://www.infodf.org.mx)

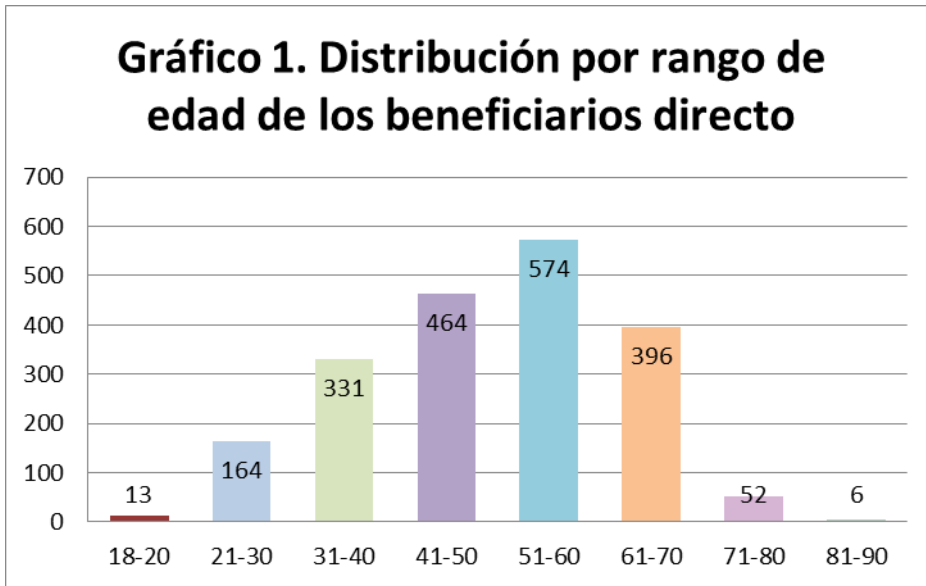
## CRONOGRAMA DE LEVANTAMIENTO

### Procesamiento y análisis de la información

En el cronograma se conforma las actividades a realizar por parte del personal que se llevara a cabo. En el caso del análisis y procesamiento se llevará a cabo a partir del año entrante debido a las actividades que se llevan a cabo en la Dirección General de Inclusión y Bienestar Social.







Fuente: Elaboración propia con base en la información recabada en el padrón del programa social.

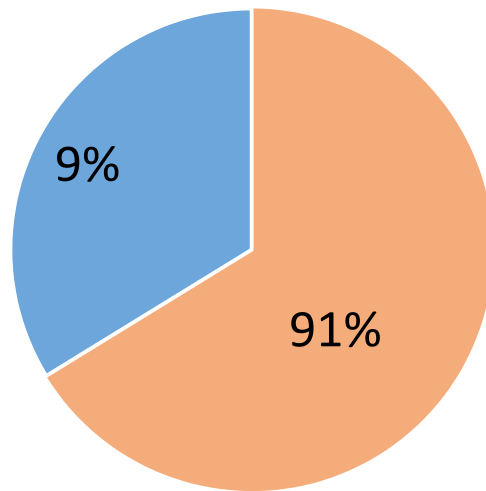
Como se muestra en el gráfico 1, la mayor parte de la población que recibe el beneficio del programa se registró en 3 rangos con el mayor número de participantes que comprenden desde los 41 hasta los 70 años, es decir la población de adultos mayores realizan la función de cuidado de personas dependientes de personas con discapacidad y adultos mayores con alto grado de dependencia.

### Género

Durante la operatividad del programa se puede observar el uso del tiempo dedicado a labores de cuidado no remunerado donde dicha carga es mucho mayor para mujeres. El total de mujeres que dedicaron su tiempo al trabajo de cuidado fue de 1,823 personas, mientras que los hombres que se involucraron al trabajo de cuidado fueron 177 personas.

## GRÁFICO 2. PORCENTAJE POR GÉNERO

■ Femenino ■ Masculino



*Fuente: Elaboración propia con base en la información recabada en el padrón del programa social.*

Como se muestra en el gráfico 2, la mayor parte de la población que recibe el beneficio del programa son mujeres ya que son ellas las que se dedicaron a las labores del cuidado de personas dependientes en un porcentaje del 91.1%, mientras que los hombres se involucraron al trabajo del cuidado en un 8.9 % durante el desarrollo del programa.

## Resultados

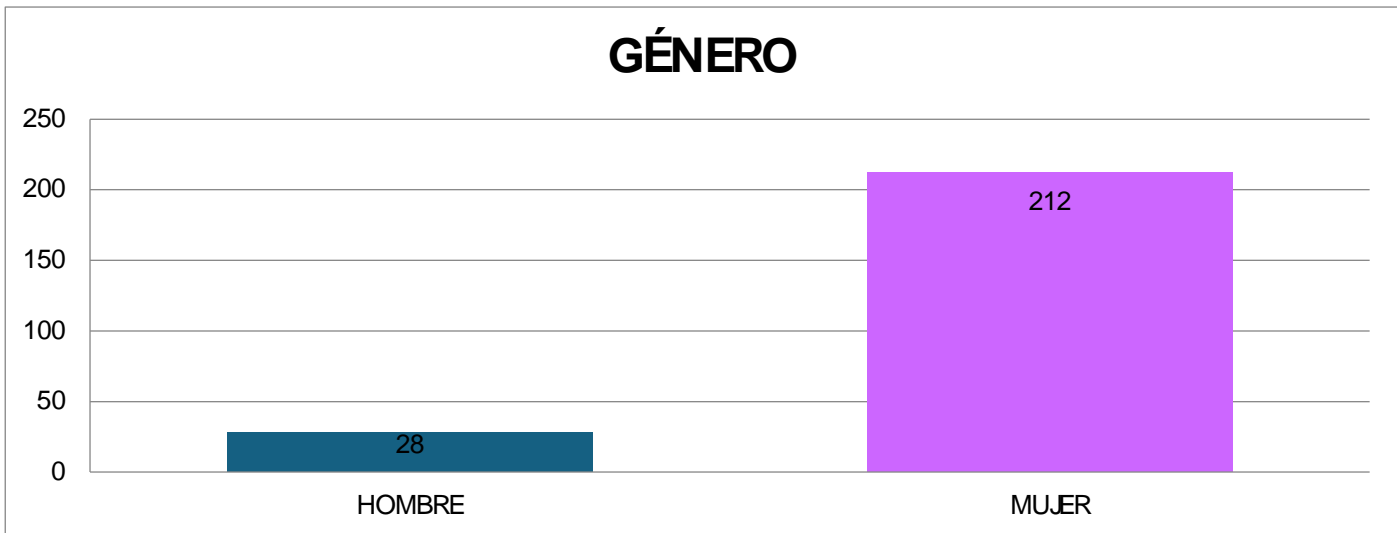
Análisis de la evaluación de satisfacción aplicada a 240 personas beneficiarias del programa social “Sistema Público de Cuidados 2023”, se calcularon los siguientes elementos y se presenta la información de manera gráfica.

### Gráficas de la encuesta.

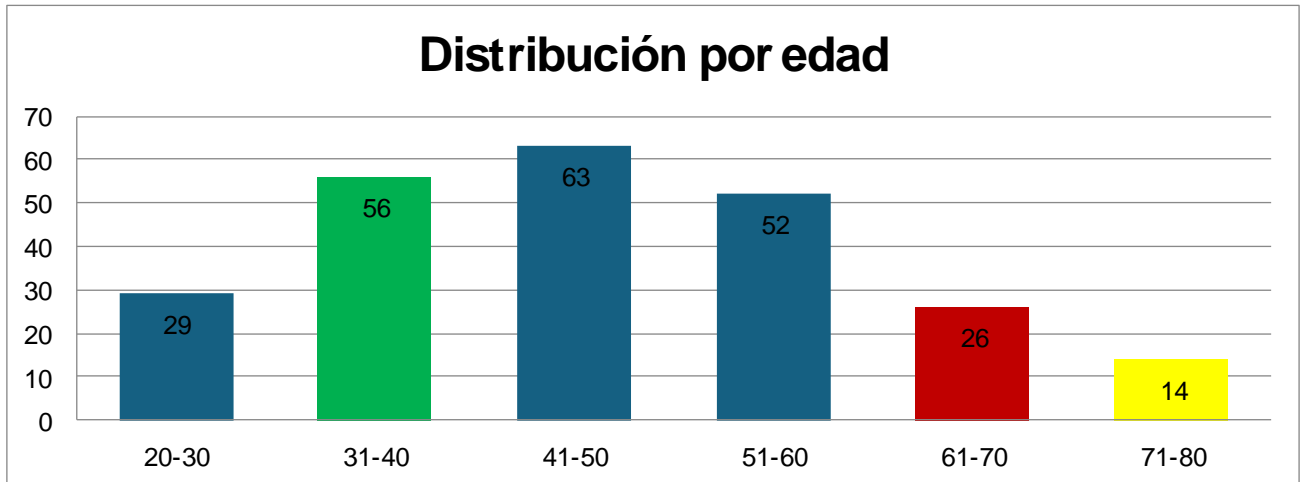
#### 1. SOCIOECONÓMICA

##### 1.1 información general del beneficiario

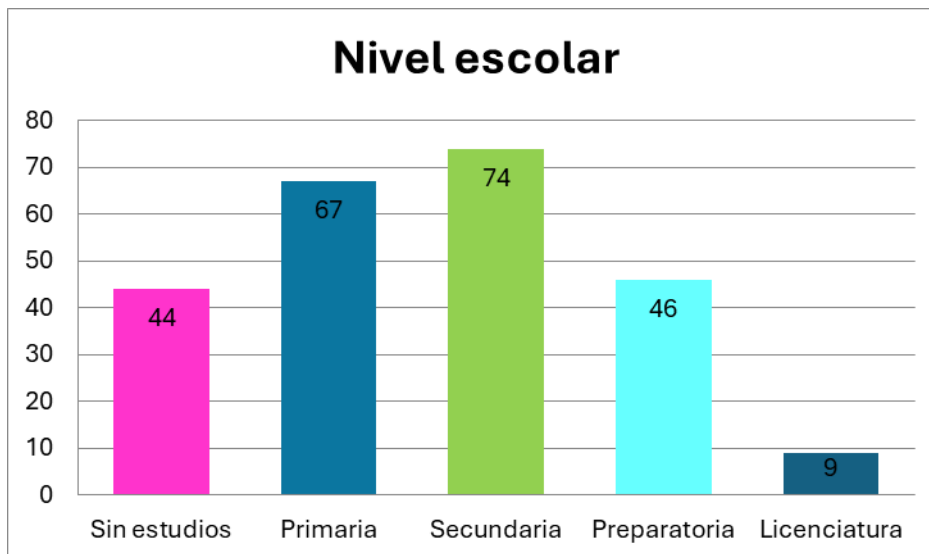
##### 1. GÉNERO



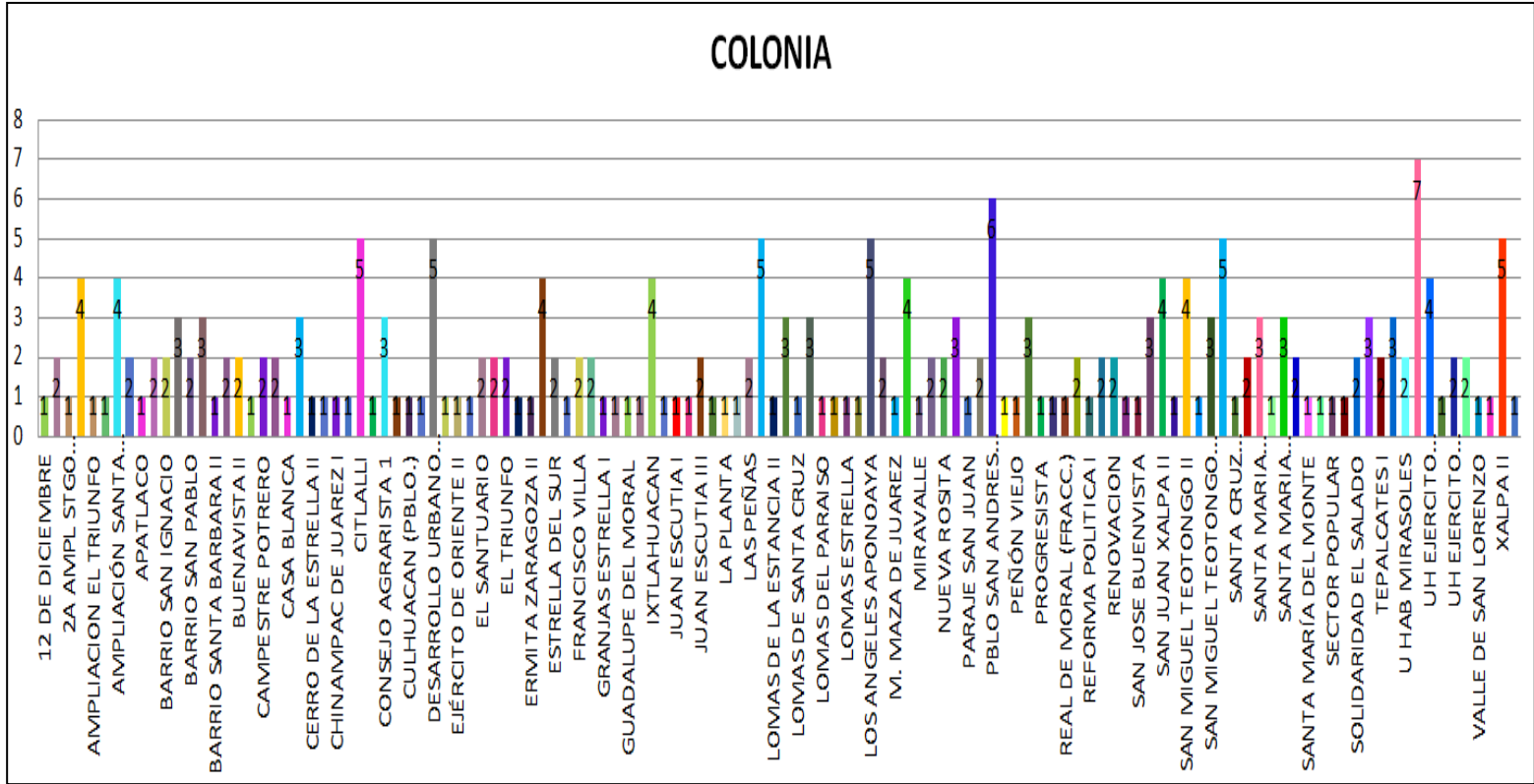
## 2. EDAD



## 3. NIVEL ESCOLAR



**4. COLONIA**



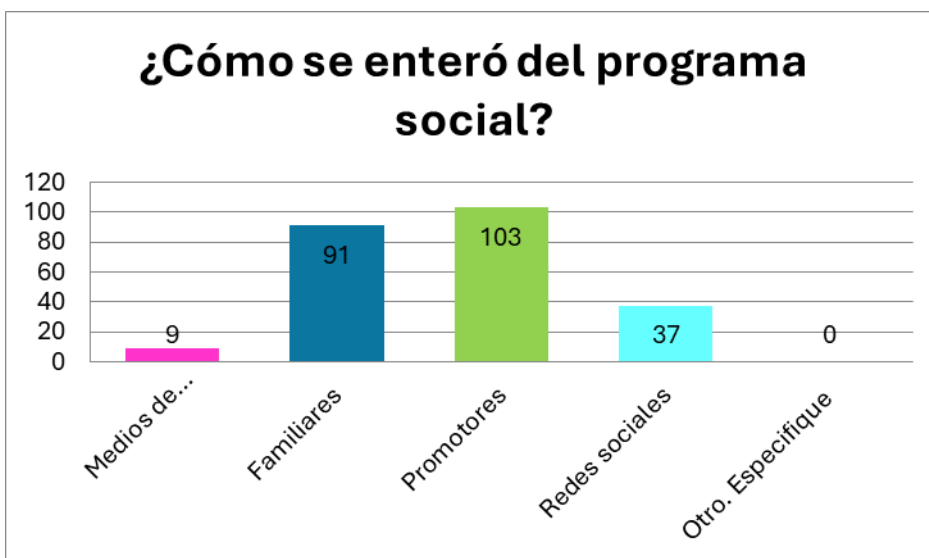
## 2. EXPECTATIVAS

### 2.1 Conocimiento del programa

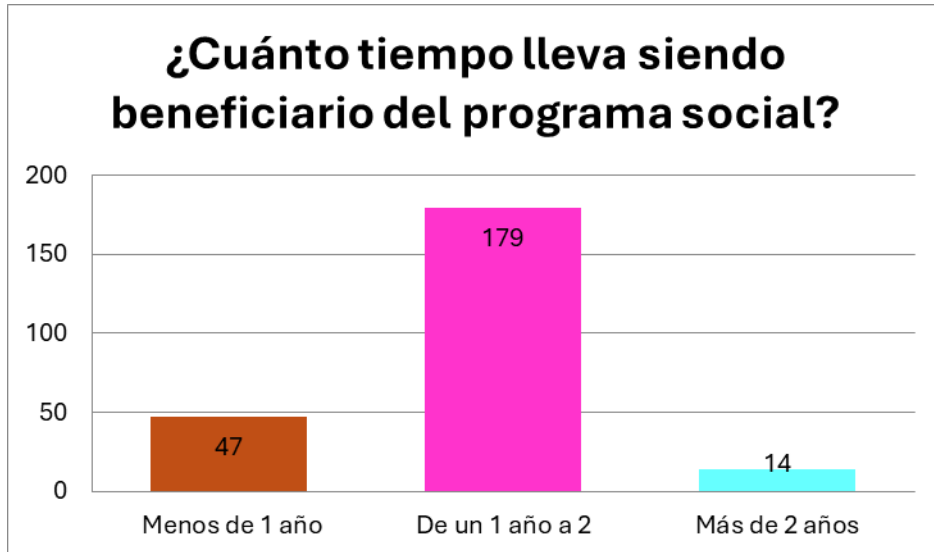
#### 5 ¿Por qué se interesó en ser beneficiario del programa social?



#### 25. ¿Cómo se enteró del programa social?

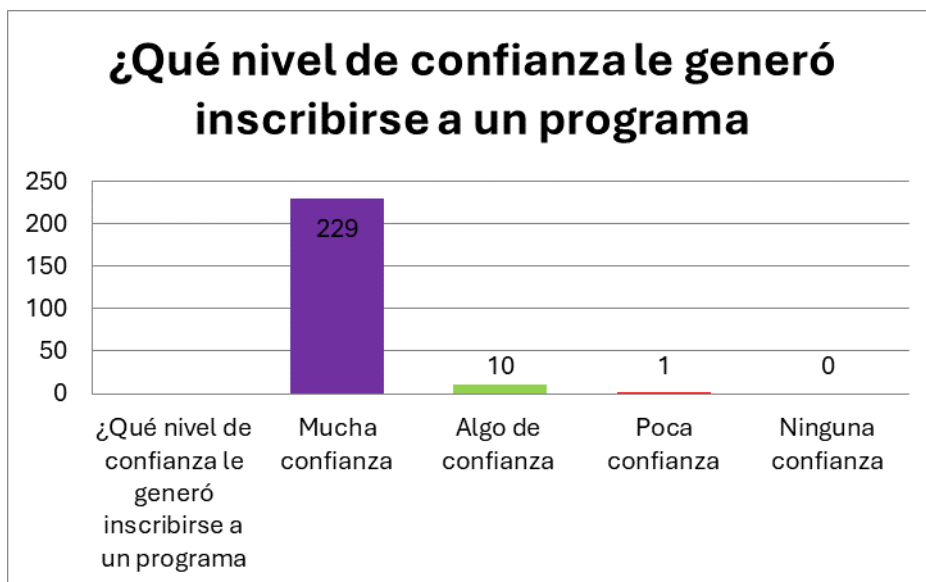


### 7. ¿Cuánto tiempo lleva siendo beneficiario del programa social?



#### 2.2 Percepción del programa

### 8. ¿Qué nivel de confianza le generó inscribirse a un programa

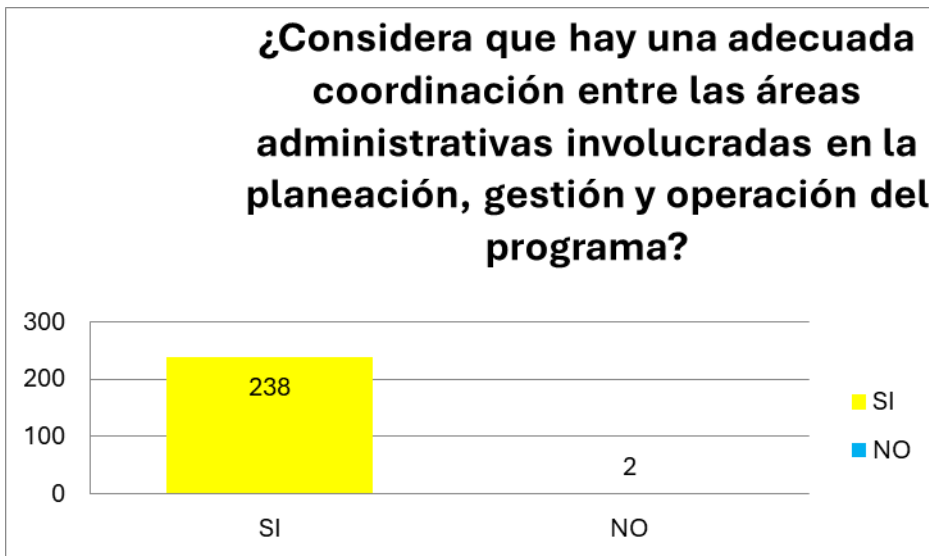




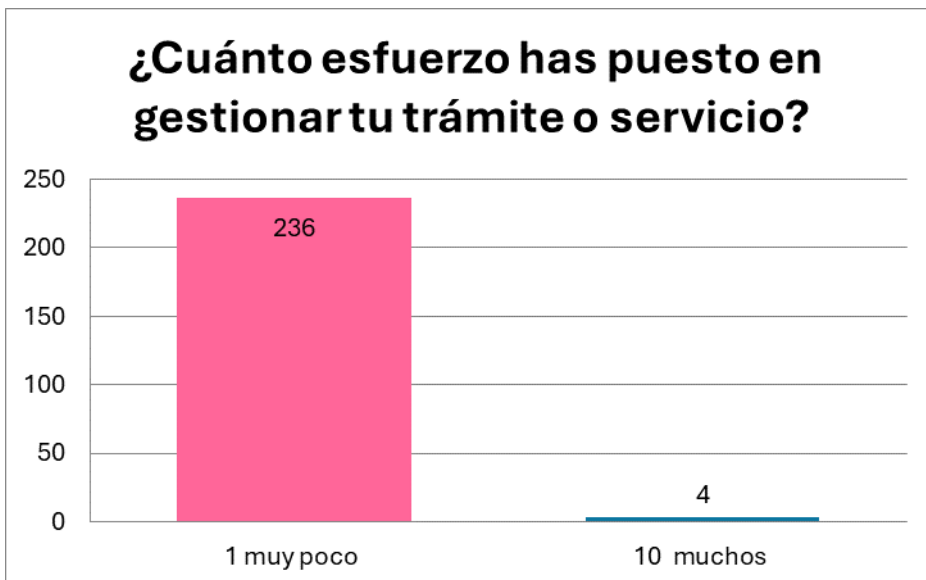
### 3.CALIDAD DE GESTIÓN

#### 2.2Trámites

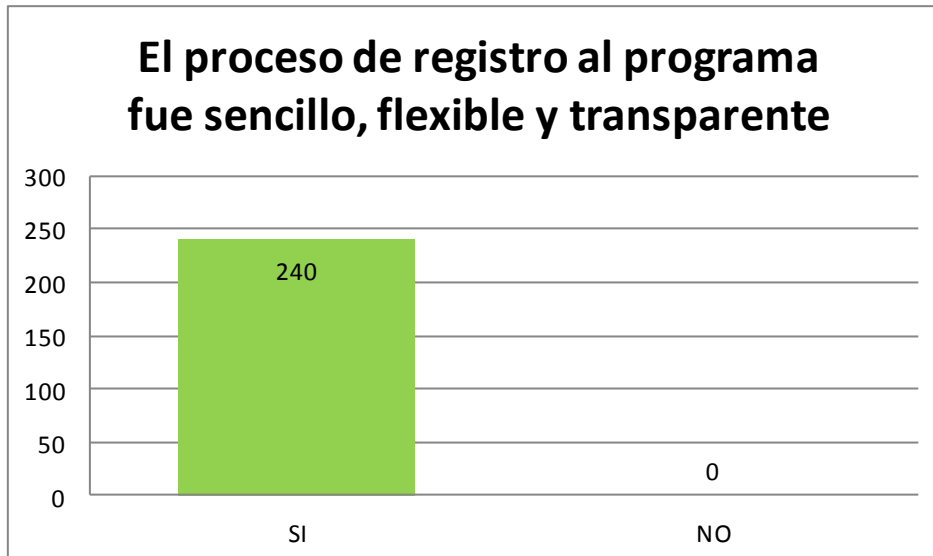
9. ¿Considera que hay una adecuada coordinación entre las áreas administrativas involucradas en la planeación, gestión y operación del programa?



10. ¿Cuánto esfuerzo has puesto en gestionar tu trámite o servicio?

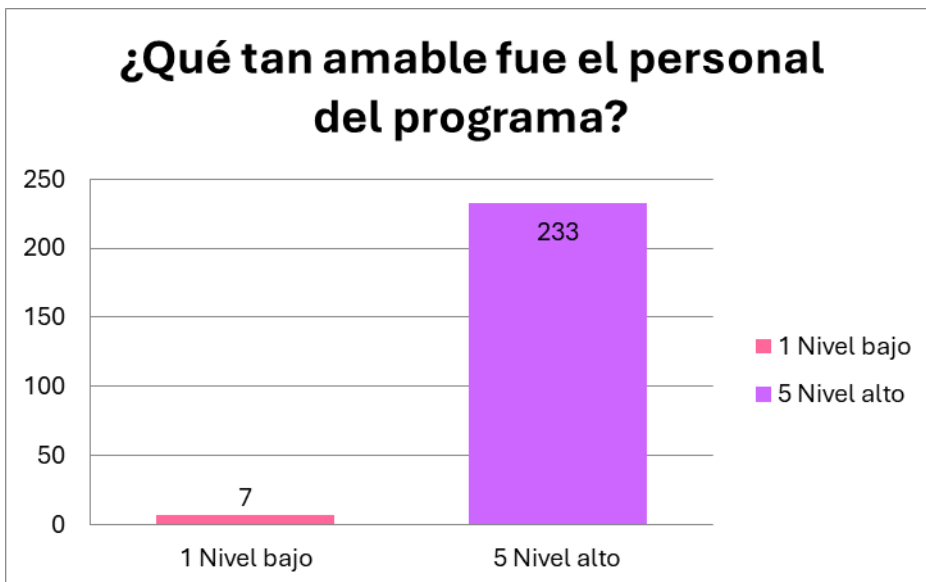


**11. El proceso de registro al programa fue sencillo, flexible y transparente:**

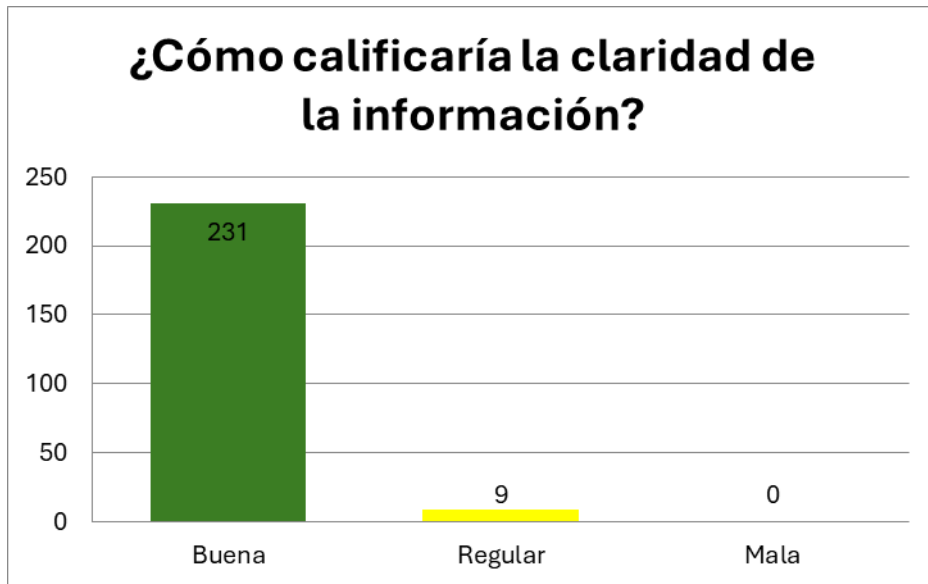


**3.3 Atención al beneficiario**

**12. ¿Qué tan amable fue el personal del programa?**



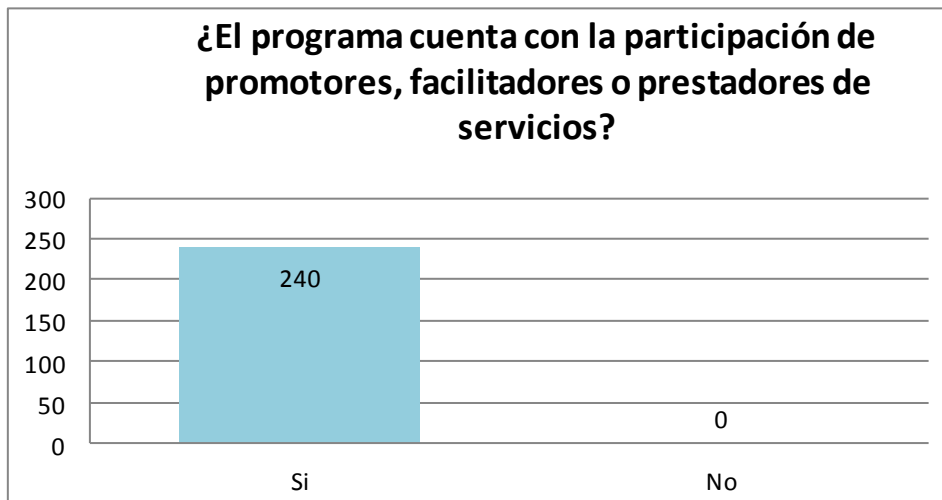
13 ¿Cómo calificaría la claridad de la información?



4. CALIDAD DEL BENEFICIO

4.1 Promotores, facilitadores o prestadores de servicio

14. ¿El programa cuenta con la participación de promotores, facilitadores o prestadores de servicios?

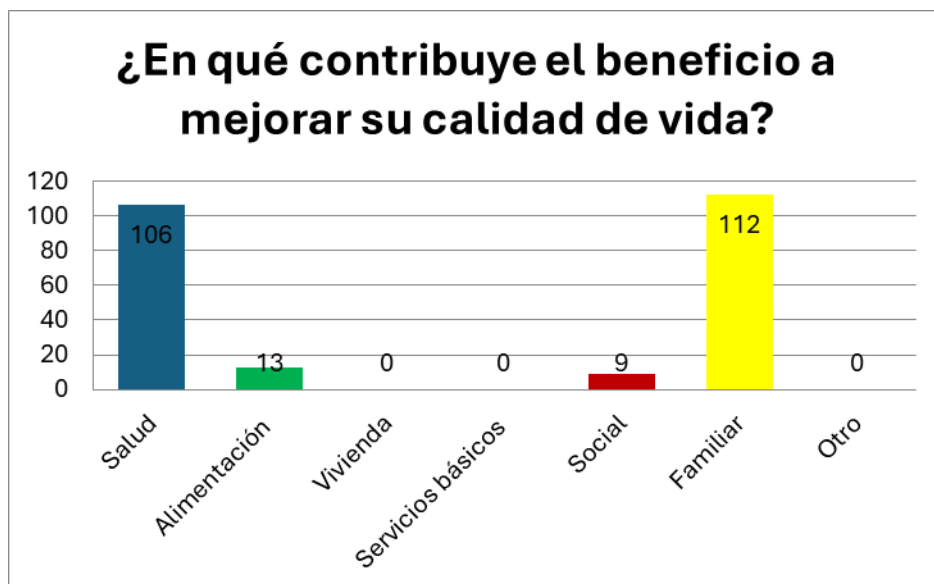


**4.2 Pertinencia del beneficiario**

**15 ¿En qué medida ha cubierto sus necesidades?**

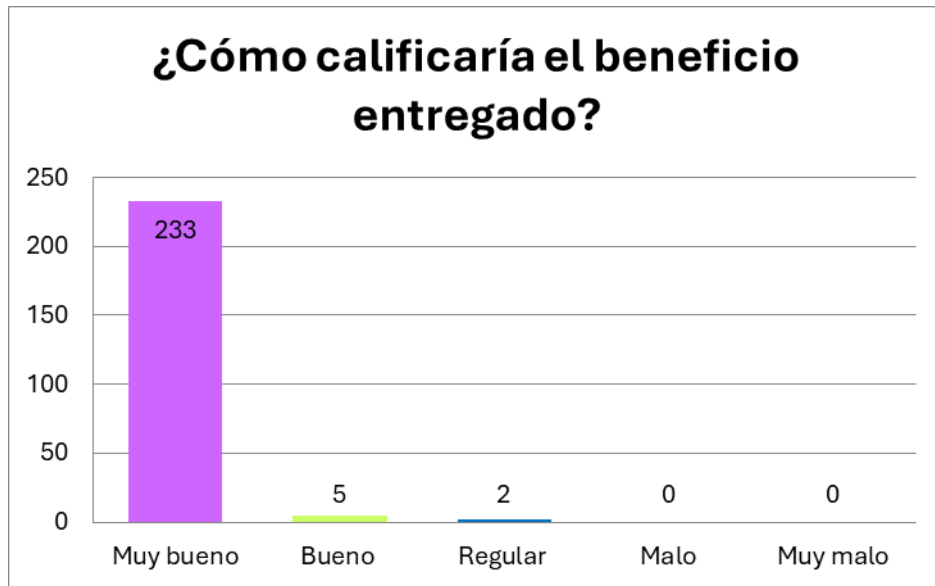


**16 ¿En qué contribuye el beneficio a mejorar su calidad de vida?**



**4.4 Valoración del beneficio**

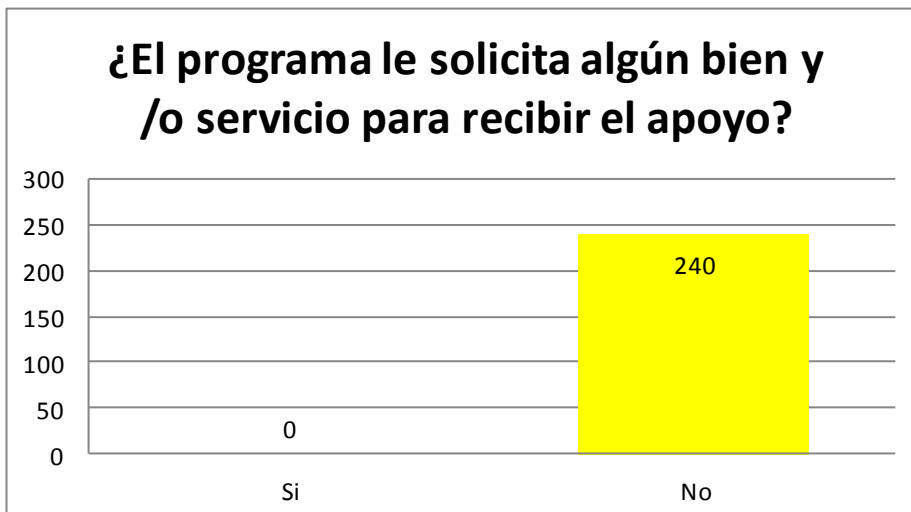
**17 ¿Cómo calificaría el beneficio entregado?**



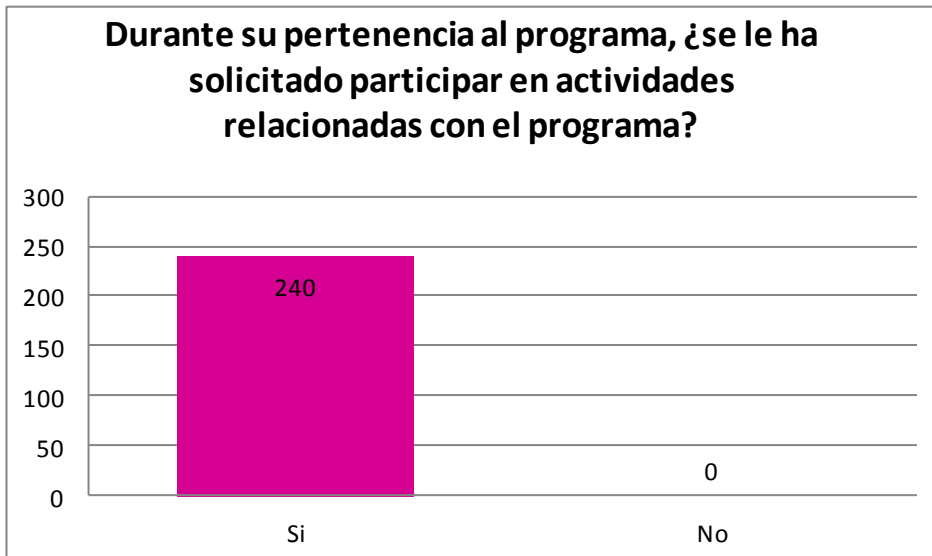
**5. CONTRAPRESTACIÓN**

**5.1 Actividades adicionales**

**18 ¿El programa le solicita algún bien y /o servicio para recibir el apoyo?**



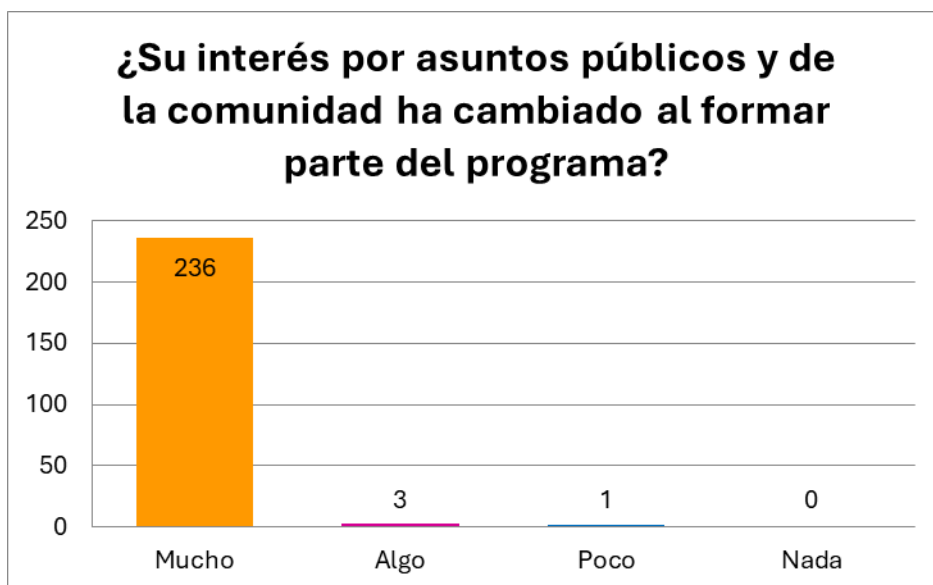
**19. Durante su pertenencia al programa, ¿se le ha solicitado participar en actividades relacionadas con el programa?**



**6. PARTICIPACIÓN Y COHESIÓN SOCIAL**

**6.1 Compromiso comunitario y cohesión familiar**

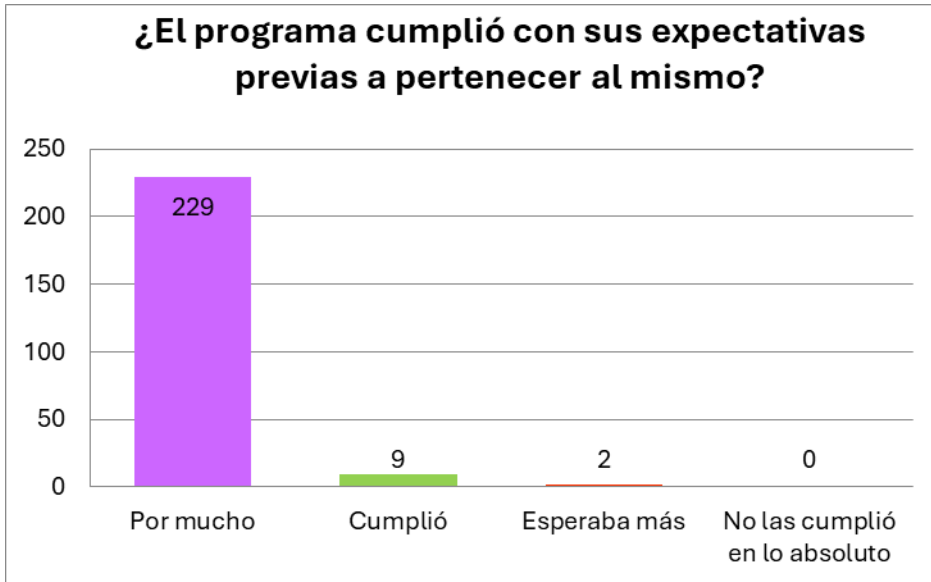
**20 ¿Su interés por asuntos públicos y de la comunidad ha cambiado al formar parte del programa?**



## 7. SATISFACCIÓN

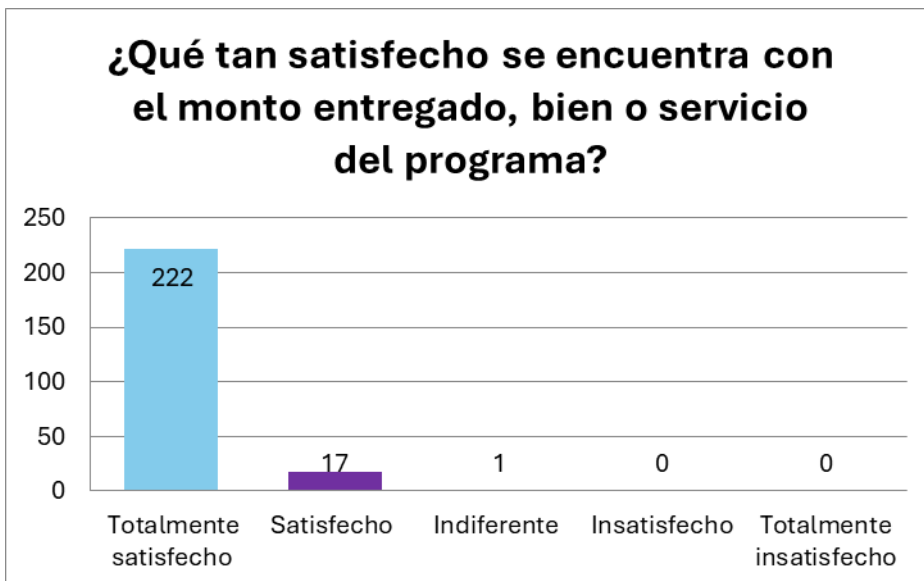
### 7.1 Expectativas

21. ¿El programa cumplió con sus expectativas previas a pertenecer al mismo?



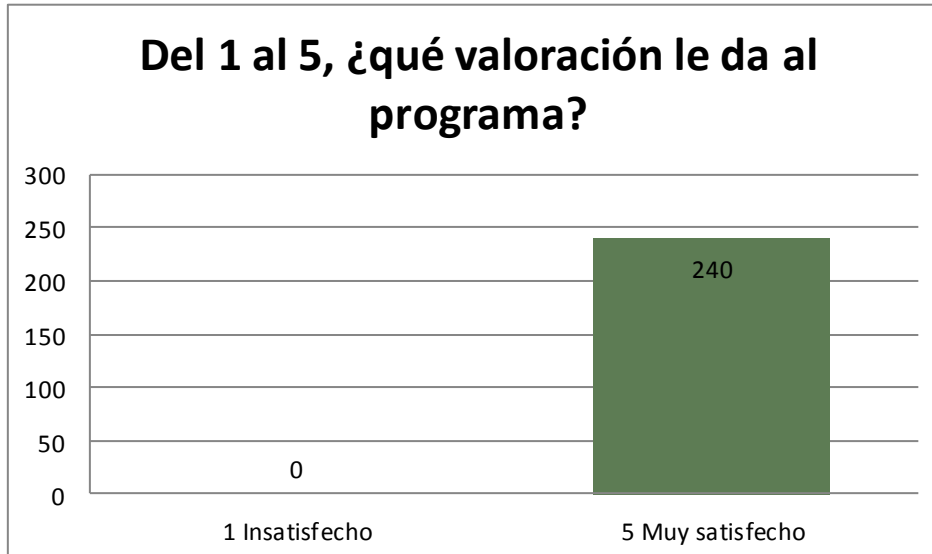
### 1 Satisfacción por rubro del programa

22 ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el monto entregado, bien o servicio del programa?



**2 Valoración general**

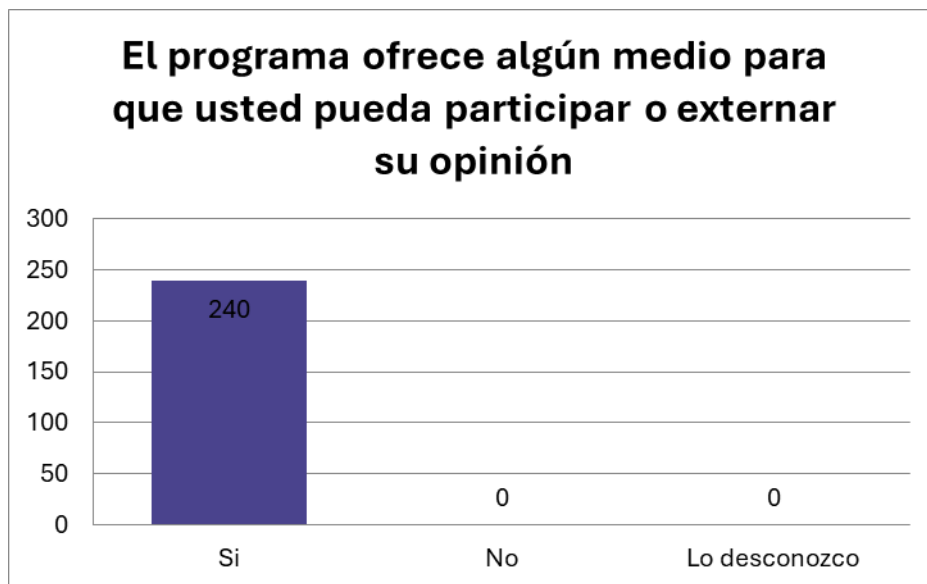
**23. Del 1 al 5, ¿qué valoración le da al programa?**



**8. QUEJAS O SUGERENCIAS**

**8.1 Conocimiento de los mecanismos para atender**

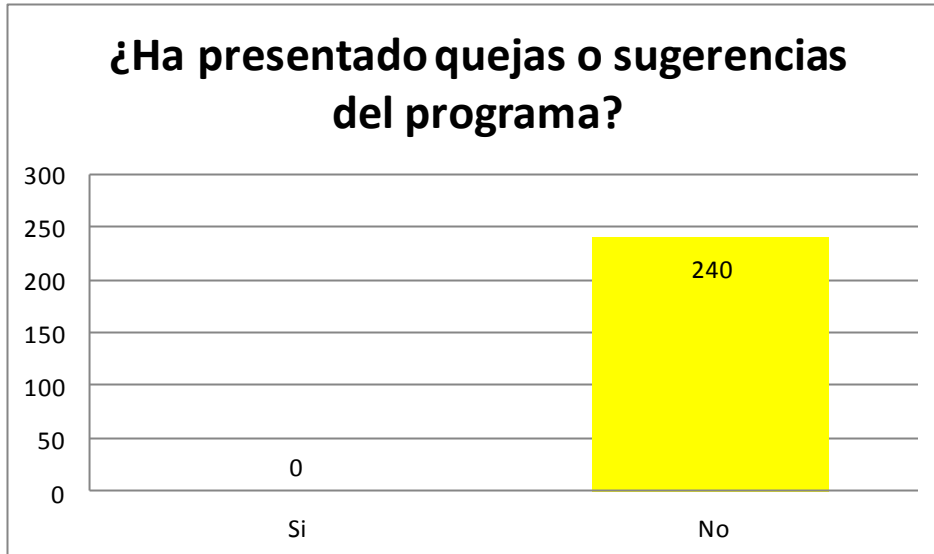
**24. El programa ofrece algún medio para que usted pueda participar o externar su opinión**





**8.2 Experiencia con quejas, sugerencias o comentarios**

**25. ¿Ha presentado quejas o sugerencias del programa?**



**1.HALLAZGOS Y SUGERENCIAS DE MEJORA**

**A) Recomendaciones**

Con base en la matriz de diagnóstico interno, se enlistan las siguientes recomendaciones, mismas que son ordenadas de manera jerárquica estableciendo plazos, medios de verificación, así como las áreas responsables de su cumplimiento.

Plazos	Perio- do	Efectos				
		En el problema y/o derecho social atendido	Sociales y Culturales	Económicos	Medio de verificación	Áreas responsables
Largo	1 año	Derecho al cuidado	Se ejercitan los derechos sociales	Mejoramiento en la calidad de vida de las cuidadoras	<b>Creación de un Sistema Público de Cuidados para personas cuidadoras</b> que requieren de atención integral que reconozca y garantice sus derechos a través de políticas de cuidado.	Alcaldía Iztapalapa Dirección General de Inclusión y Bienestar Social Subdirección de Inclusión social
Largo	1 año	Mayor número de cuidadoras atendidas y valorizadas. Promoviendo la igualdad de género.	Mejores condiciones para tomar decisiones de manera libre e independiente, permitiría a las mujeres, dedicar tiempo a atender y cuidar su salud, Participar en actividades comunitarias, de ejercicio de ciudadanía, a participar en la vida política.	La posibilidad de mejorar su autonomía económica al poder destinar más tiempo a su educación y acceder así a empleos menos precarios, mejor remunerados.	Empoderamiento económico de las mujeres como clave para reducir las desigualdades y favorecer el desarrollo económico y social. <b>Ejecutar políticas públicas</b> referente al derecho al cuidado y los derechos de las personas que cuidan.	Alcaldía Iztapalapa Dirección General de Inclusión y Bienestar Social Subdirección de Inclusión social

**B) Observaciones**

Objetivo central del proyecto	Fortalezas (Internas)	Debilidades (Internas)
Oportunidades (Externas)	<b>Potencialidades</b>	<b>Desafíos</b>
	<p>-El nivel de cobertura puede derivar en una mejor atención a los beneficiarios.</p> <p>-La capacitación constante deberá reflejarse en una mejoría en los indicadores de eficacia y eficiencia.</p> <p>La buena relación en el equipo de trabajo fomentara la cooperación y mejorar los resultados.</p>	<p>-Ser más eficientes los procesos de entrega mediante la capacitación de los operadores del programa.</p>
Amenazas (Externas)	<b>Riesgos</b>	<b>Limitaciones</b>
	<p>El programa no cumpla sus objetivos, por los diferentes grados de pobreza en la que vive las cuidadoras que limitan e impactan negativamente en la calidad de vida de las personas.</p>	<p>Realizar más mediciones mejorando la confianza y validez.</p>

Estrategia de Mejora	Plazo	Área(s) de Instrumentación	Área(s) de seguimiento
Capacitación a los operadores del programa	6 meses	JUD para el Desarrollo y bienestar de los Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.	Dirección General de Inclusión y Bienestar Social. Coordinación de Inclusión a grupos Vulnerables Subdirección de Inclusión social
Eficiencia en la entrega de los apoyos del programa	6 meses	JUD para el Desarrollo y bienestar de los Adultos Mayores y Personas con Discapacidad.	Dirección General de Inclusión y Bienestar Social. Coordinación de Inclusión a grupos Vulnerables Subdirección de Inclusión social

El programa social “Sistema Público de Cuidados” promueve y ejercita los derechos sociales de las personas cuidadoras, las cuales recibieron formación, capacitación y asesoría individuales y grupales además de un apoyo económico. Para formar parte del grupo de beneficiarias se cubrieron ciertos requisitos estipulados en las reglas de operación y los resultados y efectos pueden medirse a corto, mediano y largo plazo.

Se debe continuar con la construcción y puesta en marcha de acciones y programas que apoyen a difundir, ejercer el derecho de cuidados en toda la población de la Alcaldía de Iztapalapa.