



**Alcaldía  
IZTAPALAPA**

**DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN Y BIENESTAR SOCIAL**

**ALCALDÍA IZTAPALAPA  
DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN Y  
BIENESTAR SOCIAL**

**PROGRAMA SOCIAL:  
SISTEMA PÚBLICO DE CUIDADOS  
(CUIDADORAS)**

**EVALUACIÓN INTERNA 2022  
GESTIÓN 2021**

 [www.iztapalapa.cdmx.gob.mx](http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx)  
 @Alc\_iztapalapa  
 Alcaldía Iztapalapa  
 5804 4140 conmutador





**ÍNDICE**

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>OBJETIVO.....</b>	<b>4</b>
	<b>A) DESCRIPCIÓN DEL CONTEXTO INSTITUCIONAL EN QUE SE SITUÓ LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA DURANTE EL EJERCICIO FISCAL 2021.</b>	
<b>III.</b>	<b>MODULO DE INDICADORES DE RESULTADOS.....</b>	<b>4</b>
	<b>A) Información de referencia.....</b>	<b>5</b>
	<b>B) Información Presupuestal.....</b>	<b>5</b>
	<b>C) Análisis, Indicadores y Resultados.....</b>	<b>8</b>
<b>IV.</b>	<b>MÓDULO DE ANÁLISIS CUALITATIVO.....</b>	<b>15</b>
	<b>A) Matriz de hallazgos y recomendaciones.....</b>	<b>15</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</b>	
	<b>FORTALECIMIENTO DEL PROGRAMA.....</b>	<b>21</b>
	<b>A) Recomendaciones.....</b>	<b>21</b>
	<b>B) (Observaciones).....</b>	<b>21</b>



## **I. INTRODUCCIÓN**

El Programa Social “Sistema Público de Cuidados 2021” 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 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 2022 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.**

#### **OBJETIVO.**

- ❖ Proporcionar apoyos económicos, herramientas y técnicas a personas cuidadoras de grupos de población que lo requieren por su situación de dependencia, preferentemente mujeres, 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 2021.**

La Organización Mundial de la Salud consideró el brote del virus SARS-CoV-2 (COVID-19) como una **pandemia**, por lo que hizo un llamado para que los gobiernos implementaran "medidas urgentes" para combatir el brote, para hacer frente a dicha pandemia y prevenir el riesgo de contagio de COVID-19, el Gobierno de la Ciudad de México publicó en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México diversas medidas destinadas a contener la propagación de esta enfermedad para salvaguardar el derecho humano a la salud de las personas habitantes, vecinas y transeúntes, entre las cuales se encuentra la suspensión de labores, la restricción de actividades públicas y la reducción de actividades administrativas al mínimo esencial.

En ese tenor, debido a que la población beneficiada con el Programa Social "Sistema Público de Cuidados 2021" forma parte del apoyo a los grupos más vulnerables como son las personas Cuidadoras y Cuidadores de los adultos mayores y personas con discapacidad para los cuales este programa social fue propuesto. La convocatoria para la apertura del programa social fue postergado debido al riesgo alto



que representa el contacto directo con los beneficiarios. Así mismo, por presentarse un semáforo epidemiológico en la Ciudad de México no viable para convocar a estos grupos vulnerables. Esta situación planteo un cambio en el aumento de los recursos económicos por utilizar, por lo que se modificaron metas y programación presupuestal de las Reglas de Operación del programa en comento, publicadas en la Nota aclaratoria en Las Reglas de Operación del Programa Social Sistema Público de Cuidados, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 525 Bis del 29 de enero de 2021, No. 557 el 18 de marzo de 2021 y el No. 670 del 26 de agosto de 2021.

Se inicio el registro de las personas Cuidadores a principios del año 2021, las inscripciones se llevaron a cabo en el mes de marzo atendiendo todas las medidas sanitarias suficientes para prevenir el riesgo de contagio y dar seguimiento así al Plan Gradual hacia la Nueva Normalidad en la Alcaldía Iztapalapa.

No omito mencionar que conforme al artículo 129 de la Ley de Austeridad, Transparencia en remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio del Recurso de la Ciudad de México, párrafo XII, se dispuso que el procedimiento administrativo del programa se detuviera, por lo tanto, no se entregaron recursos económicos a ningún beneficiario del programa social. Hasta mediados del mes de junio de 2021 se inició el procedimiento administrativo para solicitar los recursos económicos en beneficios de los Cuidadores. También se realizaron dos notas aclaratorias a las Reglas de Operación del Programa Social Sistema Público de Cuidados, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 525 Bis del 29 de enero de 2021, No. 557 el 18 de marzo de 2021 y el No. 670 del 26 de agosto de 2021.

Apegados al fundamento en la Constitución Política de la Ciudad de México, se ejecutó el Programa Social "Sistema Público de Cuidados 2021".

### **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**

Aspecto del Programa Social	Descripción
1.1 Nombre del Programa Social en 2021	"SISTEMA PÚBLICO DE CUIDADOS, ALCALDÍA DE IZTAPALAPA 2021"
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 1.5 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	No aplica
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	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 y adultos mayores en situación de dependencia, identifique sus áreas de oportunidad, ofrezca propuestas de articulación e incorporación del cuidado con corresponsabilidad.
1.6.1 Objetivos Específicos	<p>OBJETIVO.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ 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.</li></ul>
1.7 Descripción de las estrategias	Se revisó 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 y adultos mayores. Por lo que se valoró la necesidad de reiniciar con la ejecución del programa social.
1.8. Padrón de Beneficiarios	Se publicó el Padrón de Beneficiarios en la página de la Alcaldía Iztapalapa, es información pública, en marzo de 2019, 2020, 2021 y 2022 los vínculos electrónicos donde puede consultarse: <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>



**b. Información Presupuestal**

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

**Clave Presupuestaria: 102CD09 2711058110 111110 44191177**

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

	2018	2018	2019	2019	2020	2020	2021	2021
<b>Capítulo de Gasto</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Aprobado</b>	<b>Ejercido</b>
<b>1000</b>	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
<b>3000</b>	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
<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

**2.3 Descripción detallada del presupuesto durante el año fiscal 2021.**

**Primero:** se estableció la programación presupuestal en las Reglas de Operación del Programa Social Sistema Público de Cuidados, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 525 Bis del 29 de enero de 2021,

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

Para el ejercicio fiscal 2021 se contó con un presupuesto de hasta **\$10,988,000.00** (Diez millones novecientos ochenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.).

<b>COMPONENTES</b>	<b>U. M</b>	<b>CANTIDAD</b>		<b>MONTO</b>
Apoyo económico a personas cuidadoras, preferentemente mujeres.	Persona	Hasta 2,000		Hasta \$10,250,000.00
Personas Coordinadores Regionales.	Persona	Hasta 3	8000	Hasta \$192,000.00
Personas Talleristas	Persona	Hasta 12		Hasta \$546,000.00



En el cuadro anterior de la Programación Presupuestal faltó indicar los costos unitarios y número de ministraciones programadas para entregar los recursos por lo cual se realizaron notas aclaratorias.

**Segundo:** se estableció la programación presupuestal en las Reglas de Operación del Programa Social Sistema Público de Cuidados, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, No. 557 el 18 de marzo de 2021, en donde se realiza un aviso por el cual se dan a conocer las modificaciones a las reglas de operación: se integra el componente de alimentación en los Centros de Desarrollo Infantil

**Tercero:** se estableció la programación presupuestal en las Reglas de Operación del Programa Social Sistema Público de Cuidados, publicadas en la Gaceta Oficial de la Ciudad de México, el No. 670 del 26 de agosto de 2021, en donde se realiza nota aclaratoria al aviso por el cual se dan a conocer la modificación a las reglas de operación del programa social en la programación presupuestal en donde se precisa los datos del costo **unitario y número de ministraciones del programa social.**

**EN DONDE LA PROGRAMACIÓN FINAL PRESUPUESTAL FUE DE LA SIGUIENTE MANERA:**

Para el ejercicio fiscal 2021 se contó con un presupuesto de hasta **\$10,987,976.00** (Diez millones novecientos ochenta y siete mil novecientos setenta y seis pesos 00/100 M.N.).

COMPONENTES	U. M	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	MINISTRACIONES	MONTO
Apoyo económico a personas cuidadoras, preferentemente mujeres.	Persona	Hasta 2,000	\$1,000	Hasta 6	Hasta \$10,250,000.00
Personas Coordinadores Regionales.	Persona	Hasta 3	\$10,666.666	Hasta 6	Hasta \$192,000.00
Personas Talleristas	Persona	Hasta 12	\$7,583.333	Hasta 6	Hasta \$545,976.00

Para el Ejercicio Fiscal 2021 se gastó en su totalidad el presupuesto de **\$10,465,964.00** (Díez millones, cuatrocientos sesenta y cinco mil novecientos sesenta y cuatro pesos 00/100 M.N.) designado para el desarrollo del programa Social Sistema Público de Cuidados.

**c. 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 2021. El programa inició su ejecución en el 2021.

**1.Principales Indicadores de la problemática que atiende el programa**

Nivel de objetivo	objetivo	Nombre del indicador	Fórmula de cálculo	Tipo de indicador	Unidad de medida	Frecuencia de medición	Medios de verificación	Unidad responsable
-------------------	----------	----------------------	--------------------	-------------------	------------------	------------------------	------------------------	--------------------



Fin	Contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas dependientes, personas con discapacidad, adultos mayores y cuidadoras, a través de la creación de un Sistema Público de Cuidados de la Alcaldía.	Acciones para la instalación del sistema público de cuidados.	Acciones programadas del sistema público de cuidados sobre acciones realizadas del sistema público de cuidados  $(3/4) * 100 = 75\%$  (A)	Eficacia.	porcentaje	anual	Censo de población y vivienda INEGI 2010 y 2015.	Coordinación de Inclusión a Grupos Prioritarios
Proposito	Contribuir al desarrollo del sistema público de cuidados, mediante acciones dirigidas a personas que requieren cuidados y a cuidadoras y cuidadores	Porcentaje de beneficiados programados contra beneficiados atendidos.	(TNNHA /TBA)*100 Donde TNNHA= Total de beneficiados programados y TBA es total de beneficiarios atendidos  $(1996/2000) * 100 = 99.8\%$ (B)	Eficacia	Porcentaje	Informe trimestral de alcance de metas	Censo de población y vivienda INEGI 2010 y 2015.	Coordinación de Inclusión a Grupos Prioritarios
Componente	Proporcionar transferencias económicas a personas cuidadoras y cuidadores	Porcentaje de personas cuidadoras beneficiarias	(TTNNBPAP/TNNBP)*100 Donde TTNNBPAP= Total de personas cuidadoras beneficiarias programadas y TNNBP= Total de personas cuidadoras beneficiarias. $(1996/2000)*100 = 99.8\%$  (C)	eficiencia	porcentaje	trimestral	Informes trimestrales.	Coordinación de Inclusión a Grupos Prioritarios



Actividades	Brindar capacitación y herramientas a personas cuidadoras	Personas cuidadoras programadas a personas cuidadas capacitadas	$(\text{TTTNNBPAP}/\text{TTNNRP}) * 100$ Donde $\text{TTTNNBPAP} =$ Total de personas cuidadoras beneficiarias programadas y $\text{TTTNNRP} =$ Total de personas cuidadoras capacitadas.  $(1757/2000) * 100 = 88\%$ (D)	eficiencia	porcentaje	trimestral	Informe trimestral	Coordinación de Inclusión a Grupos Prioritarios
-------------	---	---	--	------------	------------	------------	--------------------	---

**INDICADORES DE GESTIÓN.**

<p><b>TNNHAI1 2015.- Total Porcentaje de beneficiados programados.</b></p> <p><b>TBA. - Total de beneficiarios atendidos.</b></p> <p><b>TTTNNBPAP. - Total de personas cuidadoras beneficiarias programadas.</b></p> <p><b>TNNBP. - Total de personas cuidadoras Beneficiadas.</b></p> <p><b>TTTNNBPAP. - Total de personas cuidadoras programadas.</b></p> <p><b>TTTNNRP. - Total de personas cuidadoras beneficiarias capacitadas</b></p>	<p>(A)</p> <p><b>ACCIONES CUMPLIDAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Articulación con el Gobierno de la Ciudad de México, para coordinar esfuerzos en beneficio de las cuidadoras.</li> <li>Georreferenciación por colonia de las personas beneficiarias cuidadoras.</li> <li>Capacitación a las personas Cuidadoras.</li> </ol> <p><b>ACCIONES NO CUMPLIDAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Difusión de la revaloración del Cuidado como fundamento para la sostenibilidad de la vida y la economía.</li> </ol> <p>Fuente: estimaciones del CONEVAL con base en la muestra del Censo de Población y Vivienda 2010 (40%) 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%).</p>
<p>(B)</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 Intercensal 2015. INEGI.</p> <p>TNNHA = 2000 personas programadas.</p> <p>TBA= 1996 personas beneficiarias total atendidas</p>	<p>(C)</p> <p>TTTNNBPAP = 2000 Total de personas cuidadoras beneficiarias programadas.</p> <p>TNNBP = 1996 Total de personas cuidadoras Beneficiadas económicamente.</p>



<p>(D) 1757= PERSONAS CUIDADORAS QUE ACUDIERON A LOS TALLERES. 1996 = TOTAL DE PERSONAS CUIDADORAS REGISTRADAS EN EL PROGRAMA. 2000 = TOTAL DE PERSONAS PROGRAMADAS. TTTNNBPAP = 2000 Total de personas cuidadoras programadas. TTTNNRP = 1757 Total de personas cuidadoras capacitadas.</p>	<p>En el programa participaron 3 Coordinadores y 12 Talleristas.</p>
--	--

El programa social “Sistema Público de Cuidados”, 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.

2. COMPONENTES QUE PLANTEAN LOS LINEAMIENTOS DE EVALUACIÓN.

<b>3.2. Indicador de Fin.</b>	
<b>3.2.1 Nombre del indicador</b>	Acciones para la instalación del sistema Público de Cuidados, Identificar personas que proporcionan cuidado en la Alcaldía.
<b>3.2.2 Descripción</b>	Contribuir al desarrollo de un Sistema Público de Cuidado en la Alcaldía Iztapalapa, mediante la ejecución de acciones y programas dirigidos a personas cuidadoras que atiendan a personas con discapacidad y adultos mayores en situación de dependencia, identifique sus áreas de oportunidad, ofrezca propuestas de articulación e incorporación del cuidado con corresponsabilidad.
<b>3.2.3 Método de cálculo</b>	Porcentaje de Población en Iztapalapa con carencia económica en 2010 y el porcentaje de población en Iztapalapa con carencia económica en 2015.
<b>3.2.4 Frecuencia de medición</b>	Informe trimestral de alcance de metas
<b>3.2.5 Sentido del 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 y 2021, 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: (40.5%-36.7%) = 3.8%</p> <p>Indicador de Fin en el año 2020: (3/4) *100= 75%</p> <p>Indicador de Fin en el año 2021: (3/4) *100= 75%</p>



<b>3.3 Indicador de Propósito</b>	
<b>3.3.1 Nombre del indicador</b>	Porcentaje de personas cuidadoras programados contra beneficiarios atendidos.
<b>3.3.2 Descripción</b>	Proporcionar apoyos económicos, herramientas y técnicas a personas cuidadoras de grupos de población que lo requieren por su situación de dependencia, preferentemente mujeres, con la finalidad de proporcionar bienestar al mejorar el cuidado.
<b>3.3.3 Método de cálculo</b>	$(TNNHA/TBA) * 100$ Donde TNNHA es Total de personas beneficiados programados que Habitan en la Alcaldía de Iztapalapa. TBA es Total de Beneficiarios Atendidos.
<b>3.3.4 Frecuencia de medición</b>	Informe trimestral de alcance de metas
<b>3.3.5 Sentido del indicador</b>	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 y 2021, en caso de que el programa haya operado por más de un año.</b>	Indicador de propósito en el año 2018: No aplica Indicador de propósito en el año 2019: $(TNNHA/TBA) * 100$ <b><math>(2127/251001) * 100 = 0.84</math></b> Indicador de propósito en el año 2020: $(TNNHA1/TBA) * 100$ <b><math>(1516/2000) * 100 = 76\%</math></b>  Indicador de propósito en el año 2021: $(TNNHA/TBA) * 100$ <b><math>(1996/2000) * 100 = 99.8\%</math></b>

### 3.4 Metas Físicas

La cobertura anual del Programa Sistema Público de Cuidado 2021, fue la siguiente:

<b>Año</b>		<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>COMPONENTES</b>	<b>U. M</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>
Apoyo económico a personas cuidadoras, preferentemente mujeres.	Persona	No aplica	Hasta 2500	Hasta 2,000	Hasta 2,000
Personas Coordinadores Regionales.	Persona	No aplica	Hasta 4	Hasta 3	Hasta 3
Personas Talleristas	Persona	No aplica	Hasta 15	Hasta 13	Hasta 12



### 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 2021 se atendieron a un total de **1996** personas. Se Proporcionaron servicios de salud, **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>Capítulo de Gasto</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>	<b>Ejercido</b>
<b>4000</b>	No aplica	<b>\$ 24,647,924.46</b>	<b>\$ 5,546,500.00</b>	<b>\$10,465,964.00</b>
<b>Total</b>	No aplica	<b>\$ 24,647,924.46</b>	<b>\$ 5,546,500.00</b>	<b>\$10,465,964.00</b>

### 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 o persona con discapacidad, 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 2,011 personas durante el ejercicio fiscal 2021	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/Programas.html">http://www.iztapalapa.cdmx.gob.mx/2alcaldia/Programas.html</a>



**Avance en la Cobertura de la Población Objetivo del Programa Social en 2021**

En este cuadro se describe la población objetivo y población atendida del programa social durante el 2021 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	2,016	$(2011/251001) * 100 = 0.8011$	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 Intercensal 2015. INEGI.

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

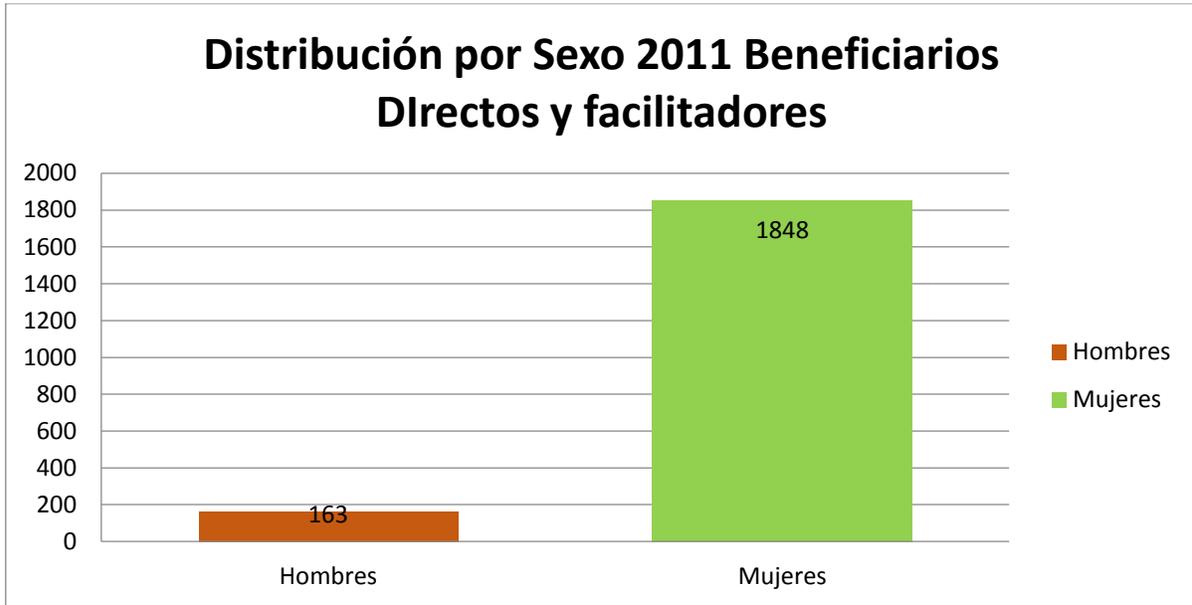
En las Reglas de Operación 2021, se incluyeron los siguientes aspectos:		Extracto de las ROP 2021	Valoración	Justificación
Población Potencial	Descripción	267mil 971 personas que realizan actividades no remuneradas en Iztapalapa.	Satisfactorio	La población potencial se encuentra bien identificada.
	Datos 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 2,011 personas durante el ejercicio fiscal 2021.	Satisfactorio	Padrón de personas beneficiarias.
	Datos estadísticos	Se incluyeron	Satisfactorio	Padrón de personas beneficiarias.



**3.5.1 Análisis del padrón de beneficiarios.**

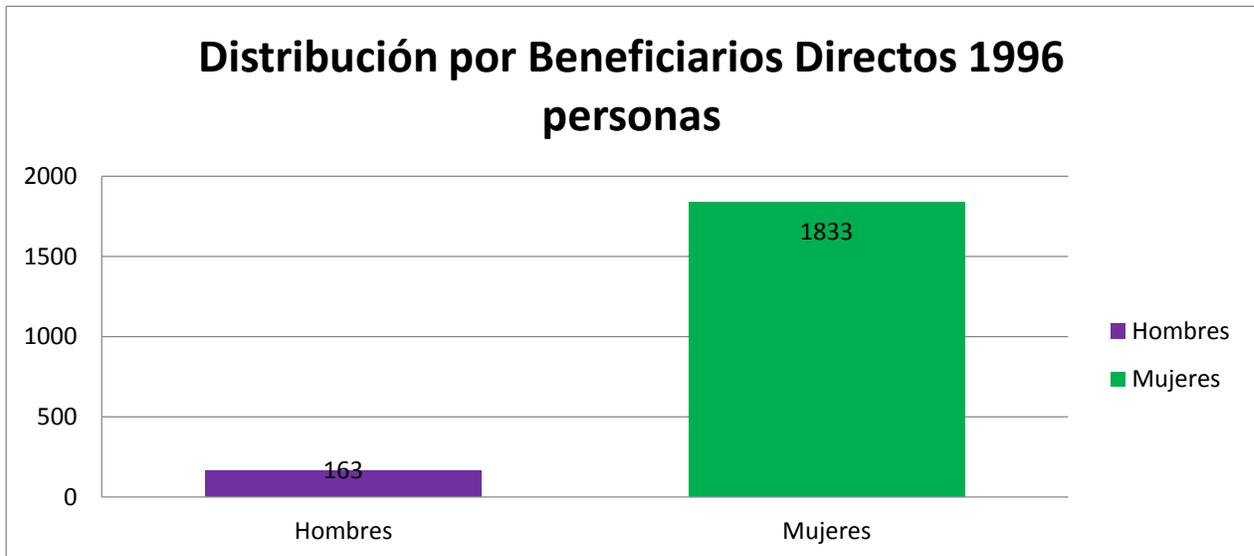
**Análisis de la Cobertura.** Con base en el padrón de beneficiarios, se calcularon los siguientes elementos y se presenta la información de manera gráfica.

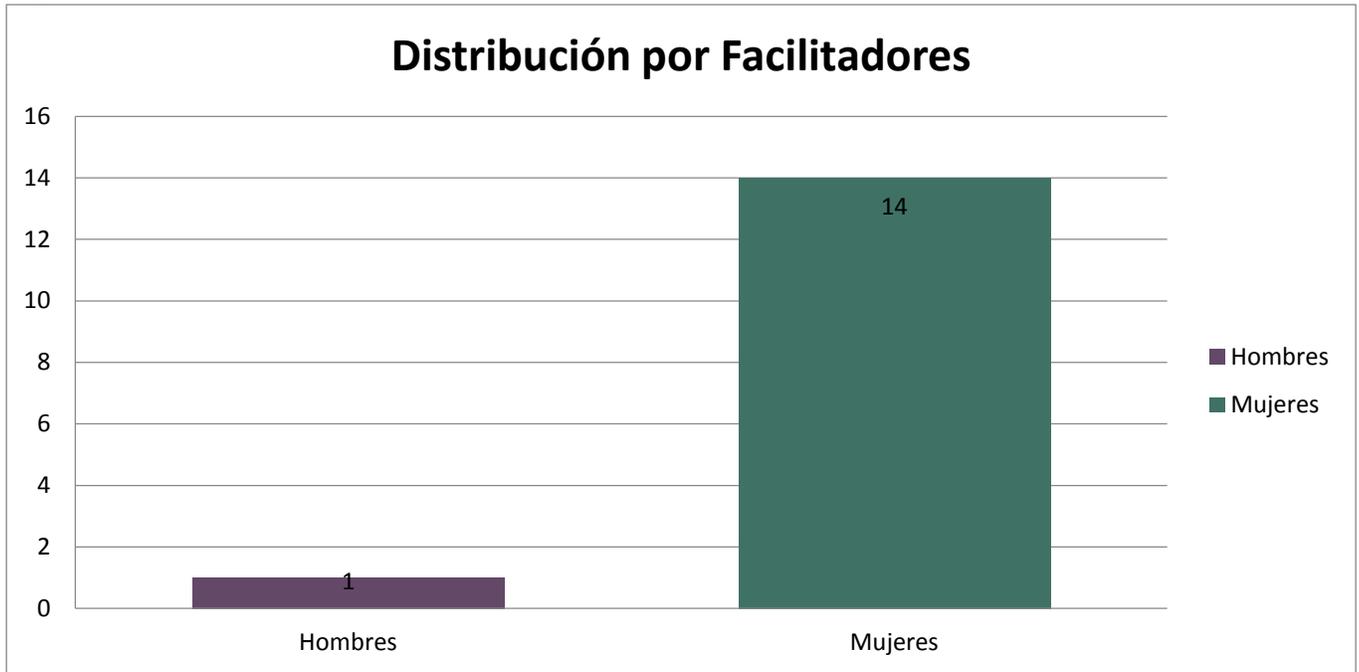
**A) Distribución por sexo**



Se observa que la mayor población de programa son mujeres con un total de 1848 beneficiarias y 163 hombres.

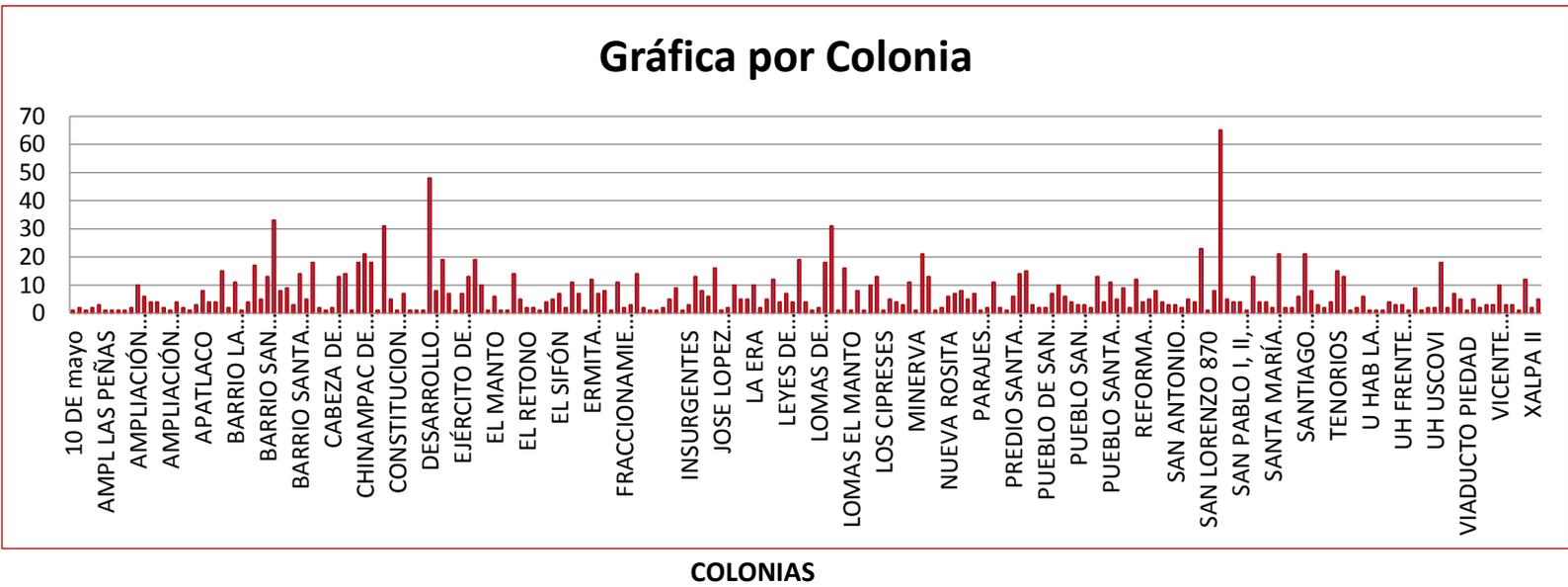
**B) Distribución por tipo de Beneficiarios Directos**





### C) Distribución por Colonia

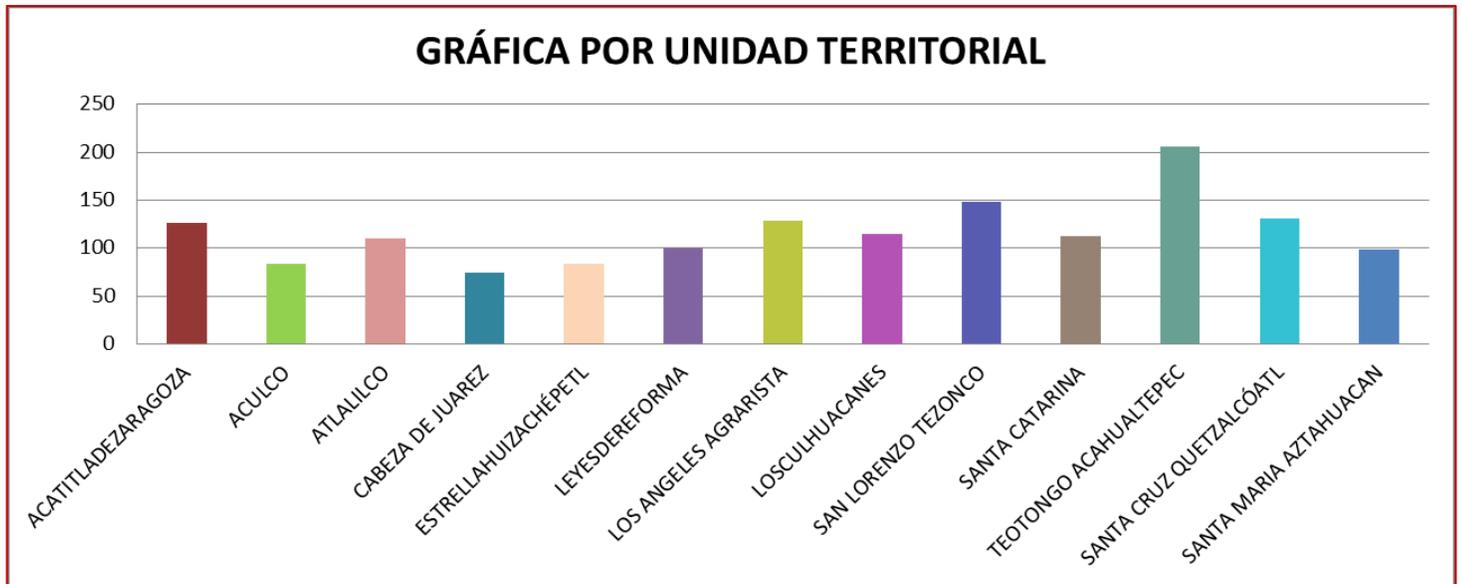
**BENEFICIARIOS**



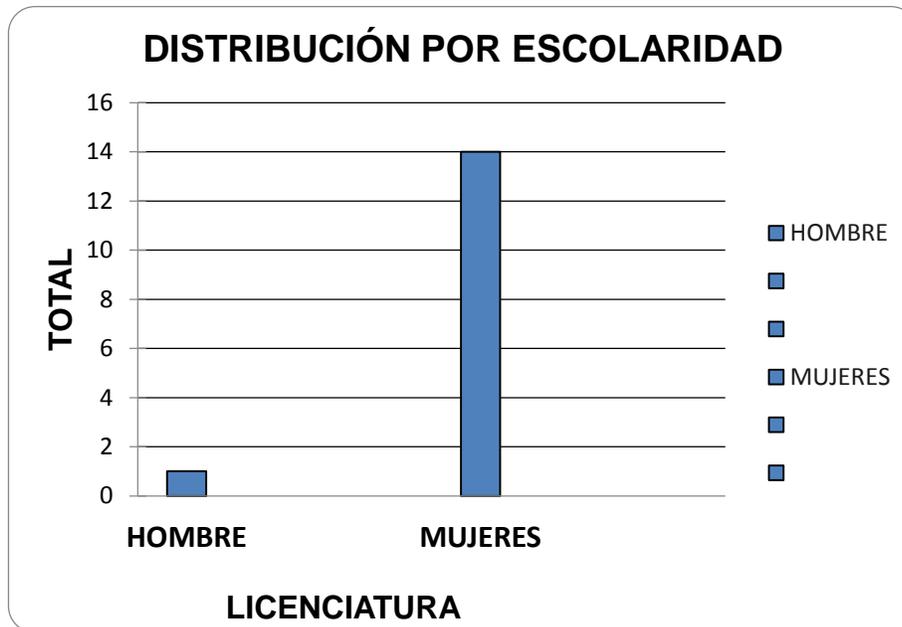
**COLONIAS**



### Distribución por Dirección Territorial



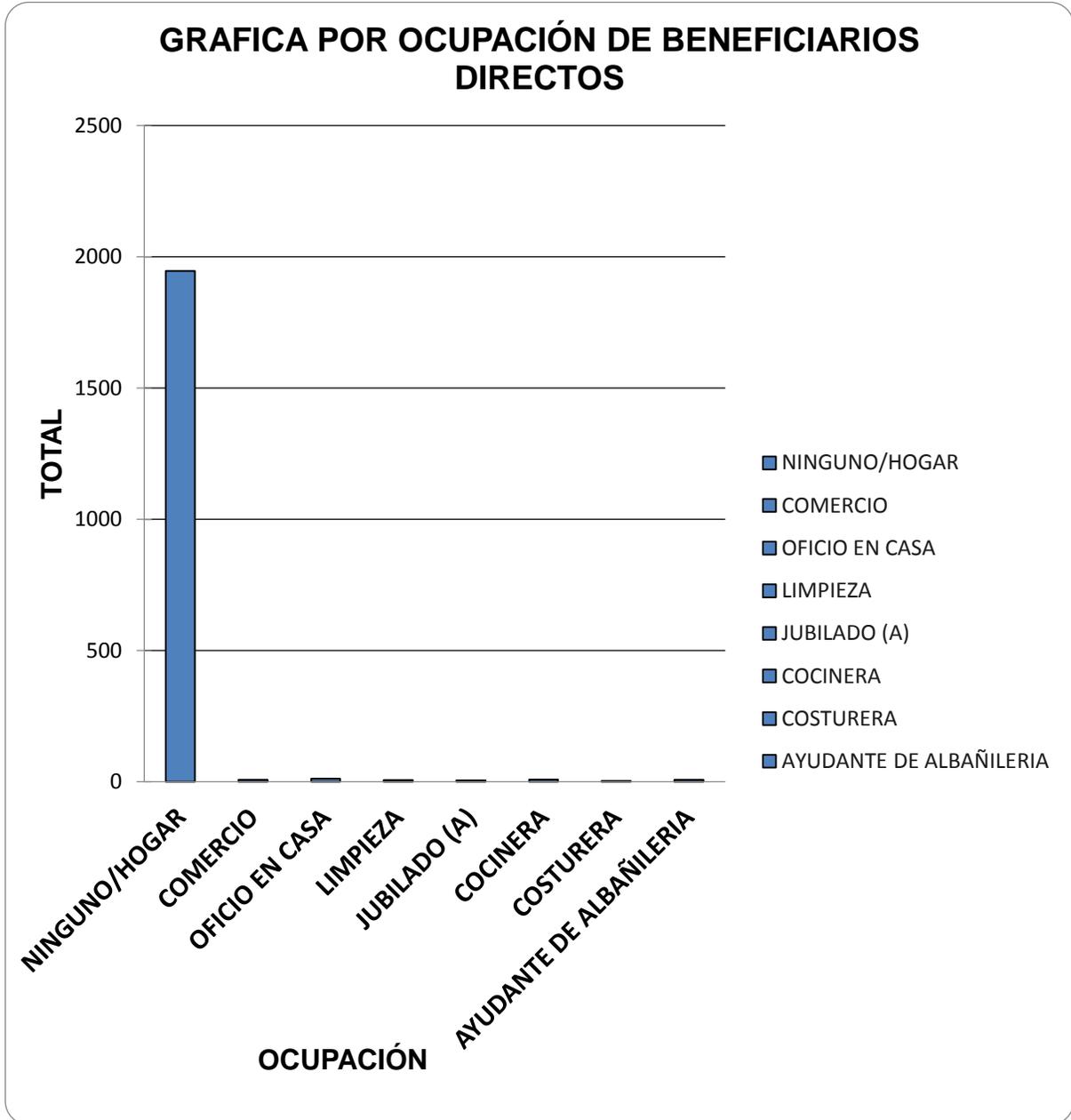
### D) Distribución por nivel de escolaridad: Facilitadores (beneficiarios indirectos)



Todos los Facilitadores tienen la licenciatura y no tienen otro tipo de ocupación



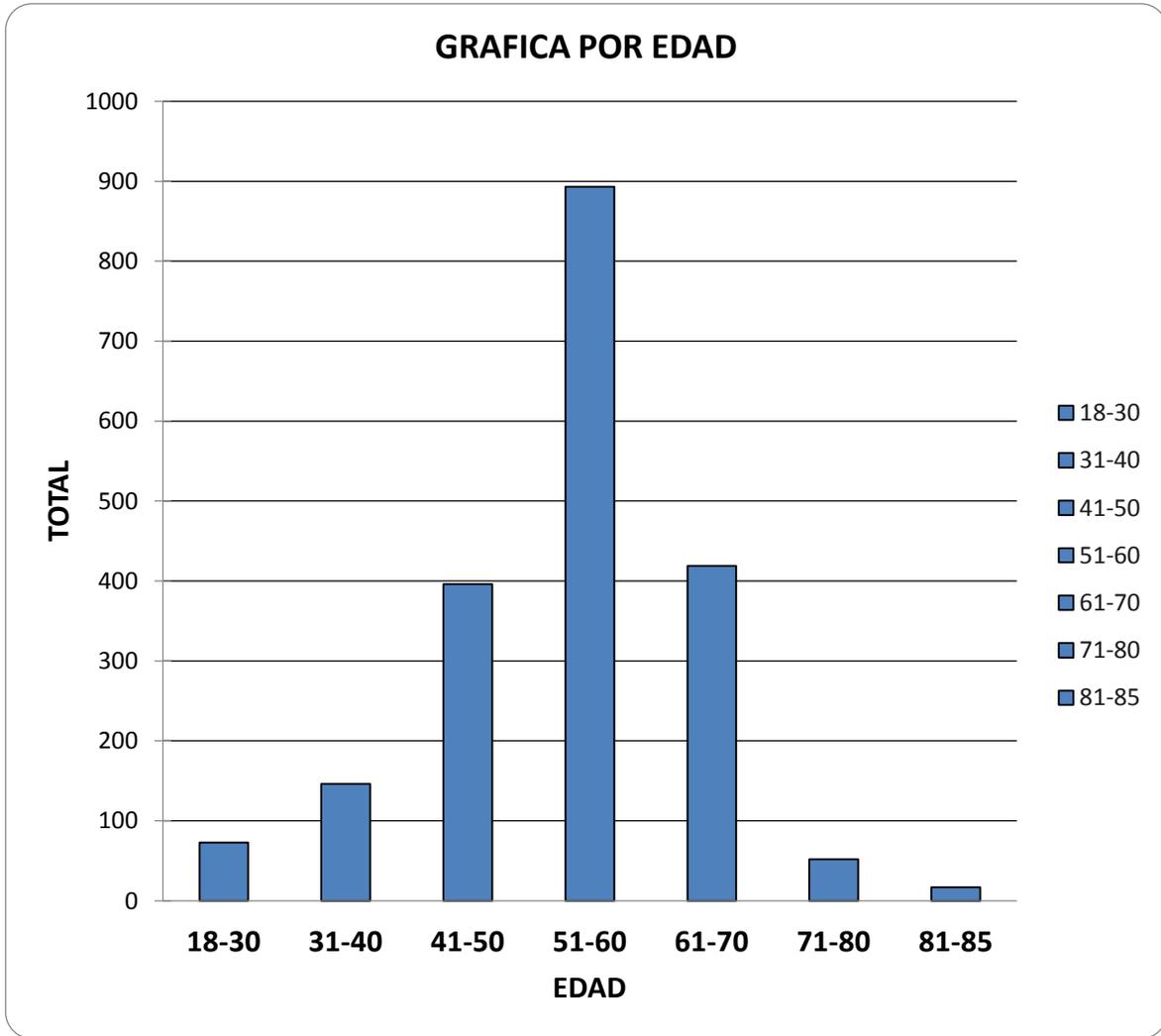
### E) Distribución por ocupación



La gran mayoría de la población no tiene ninguna ocupación



### F) Distribución por grupos de edad



La gran mayoría de la población beneficiaria se encuentra en el rango de edad de 51 a 60 años.



#### **IV. Módulo de Análisis Cualitativo**

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

##### **A) 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 2021” 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.



## **V. Modulo 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 2021”.**

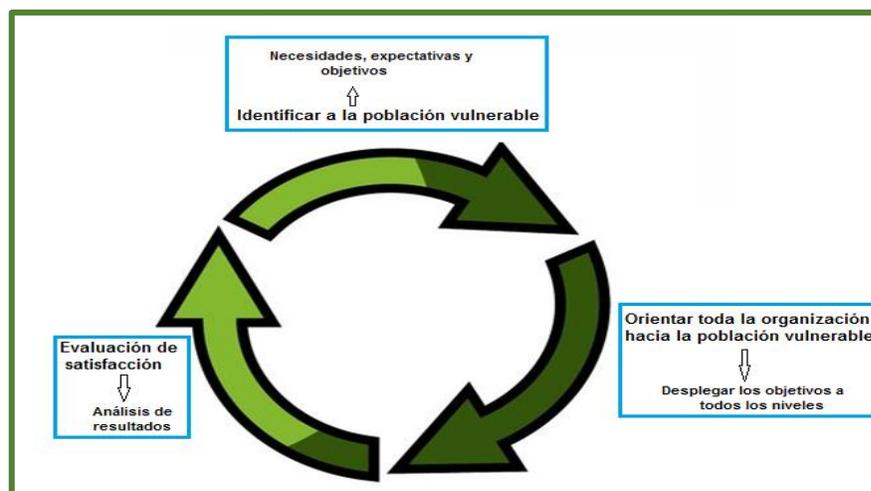
#### **¿Por qué hay que medir la satisfacción de los beneficiarios sobre Sistema Público de Cuidados, Alcaldía de Iztapalapa 2021?**

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud, consideró el brote de virus SARS-CoV-2 (COVID 19), como una pandemia, por lo que la Alcaldía Iztapalapa implementa varias medidas urgentes para combatir el brote. A fin de hacer frente a dicha pandemia y para prevenir el riesgo de contagio, la Alcaldía Iztapalapa realizó diversas medidas, como fueron la suspensión de labores, restricción de actividades públicas y la reducción de actividades administrativas, entre otras.

Por lo anterior, la Alcaldía de Iztapalapa, en concordancia para fortalecer todas aquellas acciones que coadyuven a mantener el control y prevenir el riesgo de contagio en la demarcación, ha desarrollado diferentes instrumentos en coordinación con diferentes instancias del sector público, para fortalecer todas aquellas acciones que coadyuven a mantener el control y prevenir el riesgo de contagio durante la reanudación de actividades.

Sin embargo, 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.

Por lo tanto, 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 y la articulación de la política local con la global, es que el presente programa también se alinea a documentos como el Programa de Derechos Humanos de la Ciudad de México y a los Objetivos de la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, por ello nuestra encuesta lleva el siguiente procedimiento:





Para ello es importante tener relación con las normas y modelos de gestión, por lo cual esta encuesta se basa en lo siguiente:

Resulta evidente que nuestra población ha de tener una consideración preferente dentro de la gestión dentro de la Alcaldía. Así, el primero de los ocho principios de gestión de la calidad (en los que se basan la familia de normas ISO 9000) sugiere que las organizaciones adopten un enfoque al cliente, en nuestro caso va dirigido a nuestros beneficiarios del programa “Sistema Público de Cuidados, Alcaldía de Iztapalapa 2020

En este mismo sentido se orienta la Norma UNE-ENISO 9001, cuyo objetivo final es aumentar la satisfacción de nuestros beneficiarios, lo que supone una muestra más de la importancia que se le concede al mismo. Así, en esta norma, se establece específicamente que las organizaciones deben determinar los métodos correspondientes para obtener información acerca de la satisfacción de sus clientes, en este caso de nuestros beneficiarios.

Parece, por tanto, oportuno considerar todas las actividades de medición de la satisfacción de nuestros beneficiarios como un proceso más e integrarlo dentro del sistema de gestión de la Alcaldía, de forma que se garantice su realización sistemática y de la manera más eficaz y eficiente posible.

### **CONSIDERACIONES PREVIAS A NUESTRA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.**

Para evaluar la satisfacción de nuestros beneficiarios se puede obtener la información de dos maneras diferentes: directa o indirectamente.

Nosotros trabajamos con la medición directa de la satisfacción ya que se obtiene la percepción de nuestros beneficiarios acerca del cumplimiento del programa “Sistema Público de Cuidados, Alcaldía de Iztapalapa 2021”.

### **MODELO TEÓRICO DE MEDICIÓN**

En la bibliografía especializada destacan sobremanera dos modelos teóricos de medición directa de la satisfacción de clientes: el modelo SERVQUAL y el modelo SERVPERF.

En nuestro caso utilizaremos el modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor, utiliza exclusivamente la percepción como una buena aproximación a la satisfacción del cliente (beneficiario) ya que se molesta menos al entrevistado, sólo se le pregunta una vez por cada ítem.

Los trabajos de interpretación y de análisis son más sencillos.

Además, aunque pudiera pensarse lo contrario, con este modelo no se pierde información, ya que la incorporación de una pregunta de Satisfacción Global relacionada con el programa permite analizar, también, la contribución de los restantes ítems al nivel de satisfacción global alcanzado.



**OBJETIVOS DE LA MEDICIÓN**

Medir una satisfacción puntual de nuestro beneficiario tras una experiencia concreta.

**POBLACIÓN OBJETO DEL ESTUDIO**

Nuestra muestra poblacional será del 20 % de los beneficiarios totales (400 beneficiarios), el cual se llevó a cabo por vía telefónica, para poder alcanzar las respuestas.

**ELECCIÓN DE LA HERRAMIENTA**

A la hora de decidir el método de recogida de datos sobre la satisfacción de nuestros beneficiarios juega un papel crucial el número total de nuestra muestra poblacional.

En nuestro caso lo más conveniente es realizar una encuesta de satisfacción.

**Escala de Likert** nos ayuda evaluar los procesos internos del proceso del programa.

**Reglas de Bowley para la redacción de las preguntas**

Las preguntas deben:

- ❖ Ser relativamente pocas
- ❖ Formularse de manera que requieran una respuesta numérica, una afirmación o negación o la elección de una categoría de respuesta.
- ❖ Realizarse de manera que no se levanten prejuicios.
- ❖ No ser indiscretas sin necesidad.
- ❖ Corroborar en la medida de lo posible.
- ❖ Estar hechas de forma que contesten de manera directa e inequívoca al punto de información deseado.

Por lo cual nuestro cuestionario queda de la siguiente forma:

<b>Encuesta dirigida a los beneficiarios del programa "Sistema Público de Cuidado, Alcaldía de Iztapalapa"</b>						 <p style="text-align: center; font-size: small;">Primera Alcaldía <b>IZTAPALAPA</b> 2018-2021</p>
Nombre completo: _____			Fecha: _____			
La Alcaldía de Iztapalapa agradece tus comentarios y sugerencias nos interesa contar con tú opinión para seguir mejorando, rellenando con una X la casilla correspondiente.						
<b>Valore del 1 al 5 su grado de satisfacción donde 1 es muy insatisfecho y 5 es muy satisfecho.</b>						
	Muy Insatisfecho 1	2	3	4	Muy Satisfecho 5	
Talleres Psicológicos						
Asesoría Psicológicas						
Ayuda Ecnómica						
Muchas gracias por tú colaboración es mu importante para nosotros.						



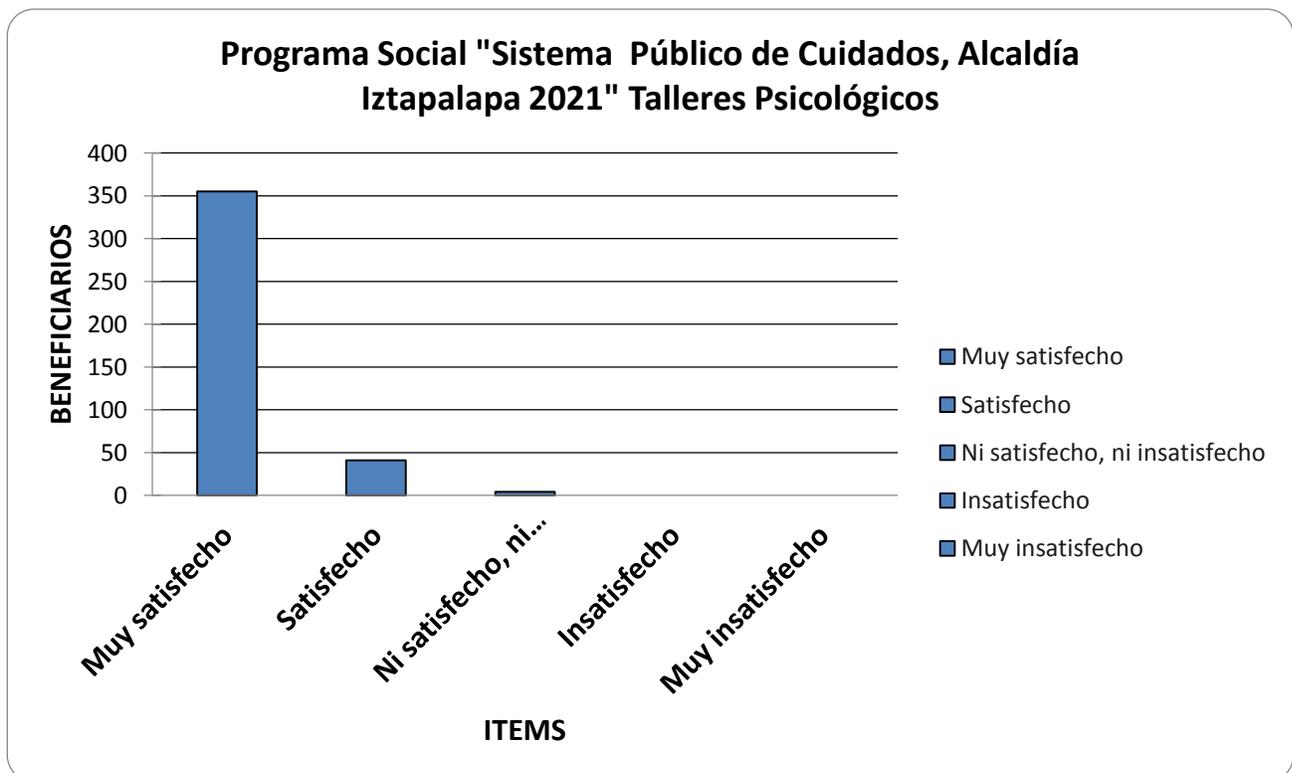
## B) ANÁLISIS DE RESULTADOS

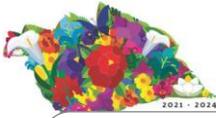
### Descriptivo

Pretendemos realizar una fotografía de los resultados conseguidos con la encuesta, es decir, mostraremos de la manera más simple y visual posible la distribución de las distintas respuestas.

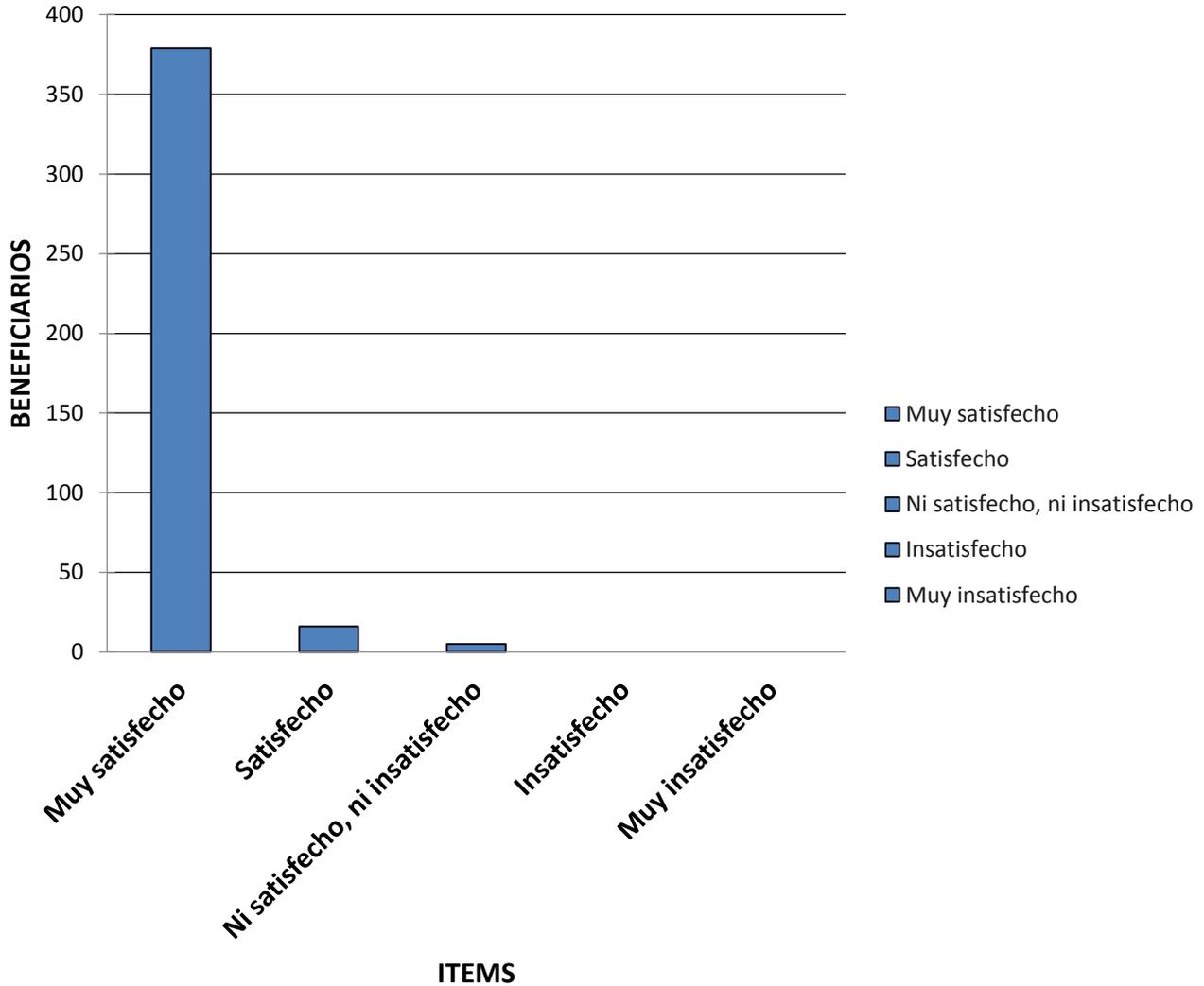
A continuación, se representan gráficamente estos datos, a través de los denominados histogramas, en los que el eje X muestra las distintas posibilidades de respuesta y el eje Y la frecuencia de cada una de esas respuestas.

ITEMS	Muy satisfecho	Satisfecho	Ni satisfecho, ni insatisfecho	Insatisfecho	Muy insatisfecho	Suma de ítems
Talleres Psicológicos	355	41	4	0	0	400
Asesoría Psicológicas	379	16	5	0	0	400
Ayuda Económica	392	8	0	0	0	400



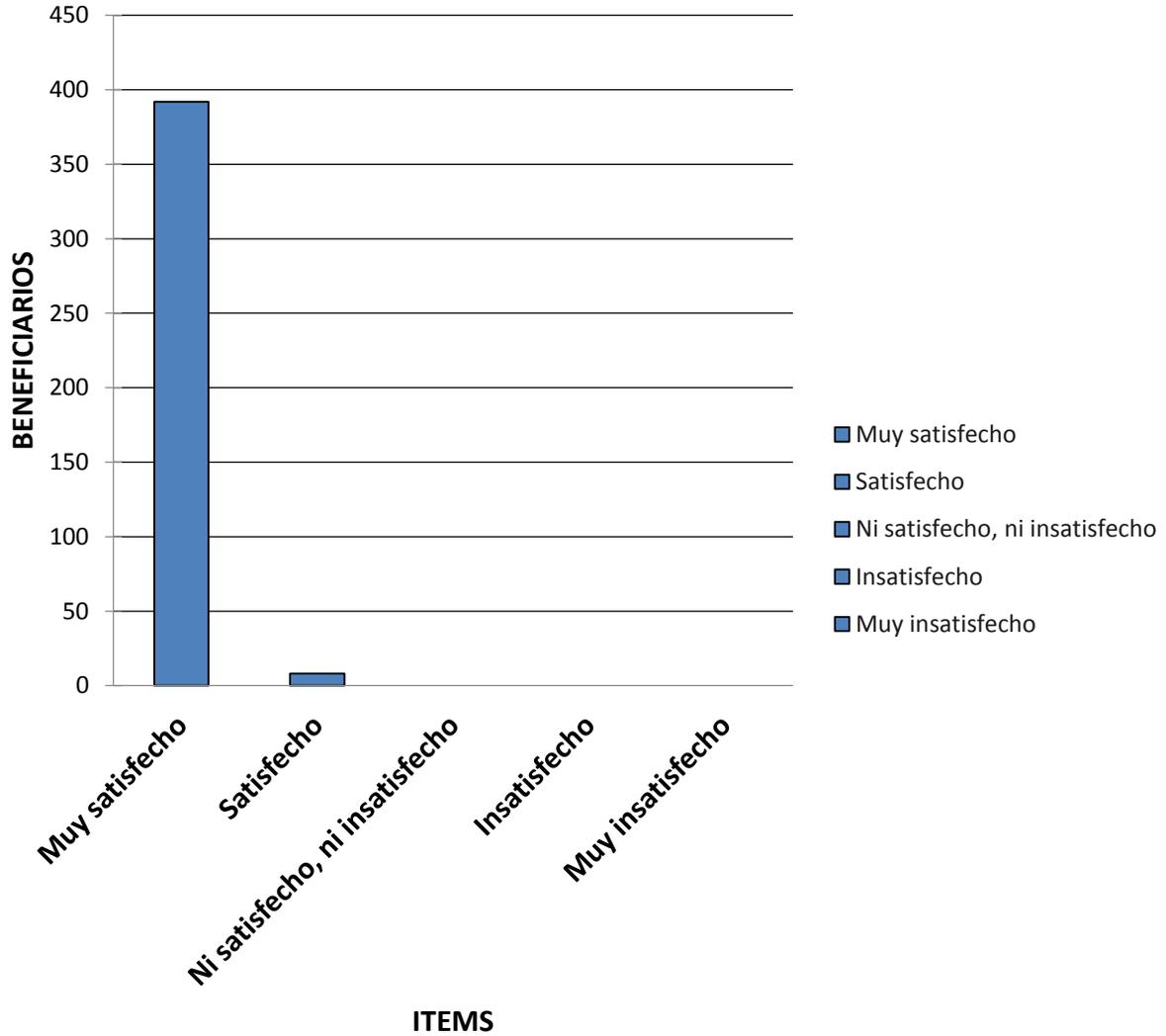


**Programa Social "Sistema Público de Cuidados, Alcaldía Iztapalapa 2021" Asesoría Psicológicas.**





### Programa Social "Sistema Público de Cuidados, Alcaldía Iztapalapa 2021" Apoyo Económico





Con el análisis de los indicadores de gestión y resultados se tiene suficiente información como para empezar a actuar en aras a mejorar la satisfacción de los beneficiarios y así poder adaptar la organización a las necesidades y expectativas de los mismos.

Con el estudio de satisfacción de los beneficiarios del programa social “Sistema Público de Cuidados, Alcaldía de Iztapalapa 2021” se comprobó la eficacia de las acciones que se llevaron a cabo y se evaluó el cumplimiento de los objetivos para los que fueron propuestas.

De esta manera se pone de manifiesto que la verdadera importancia de un estudio de satisfacción de los beneficiarios es poder tener información puntual y verídica para poder analizar la evolución del programa social, evaluando la eficacia de las distintas actuaciones llevadas a cabo e intentando prever el comportamiento de los beneficiarios ante posibles cambios que pudieran surgir en el programa (gracias al conocimiento de sus necesidades y expectativas).

#### **BIBLIOGRAFÍA**

- ❖ Azorín, Francisco y Sánchez-Crespo, José Luis. “Métodos y aplicaciones del muestreo”. Alianza Editorial, 1986.
- ❖ Bisquerra Alzina, R. “Introducción conceptual al análisis multivariable”. PPU, 1989.
- ❖ Cochran, W.G. “Técnicas de muestreo”. CECOSA, 1990.
- ❖ Gaceta Oficial de la Ciudad de México 2020.



**VI. 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>
	-El nivel de cobertura puede derivar en una mejor atención a los beneficiarios. -La capacitación constante deberá reflejarse en una mejoría en los indicadores de eficacia y eficiencia.  La buena relación en el equipo de trabajo fomentara la cooperación y mejorar los resultados.	-Ser más eficientes los procesos de entrega mediante la capacitación de los operadores del programa. Cumpliendo con la norma para la nueva normalidad por Covid 19.
Amenazas (Externas)	<b>Riesgos</b>	<b>Limitaciones</b>
	El programa no cumpla su objetivo, por los diferentes procesos de cambio debido a la pandemia Covid 19.	Realizar más mediciones mejorando la confianza y validez. Dependerá del color de semáforo con relación a Covid 19.

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. 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. 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.