

“Contratación del servicio de
valoración y exploración de la Cartilla Social 2017”
PRODUCTO No. 3 - Reporte con análisis final de
información

INDICE

I. Metodología	3
II. Fortalezas de la metodología.....	5
III. Objetivos del estudio	6
IV. Antecedentes	7
V. Principales hallazgos.....	9
VI. Análisis por grupo	10
VII. CONTEXTO DE VIDA DE BENEFICIARIAS	38
VIII. RELACIÓN CON PROGRAMAS SOCIALES	40
IX. EXPLORACIÓN CARTILLA SOCIAL.....	42
X. EVALUACIÓN GRÁFICA Y DE DISEÑO DE LA CARTILLA SOCIAL	44
XI. Análisis FODA de la Cartilla Social	47
XII. Dinámica de entrega	48
XIII. Percepción SEDESOL	48
XIV. Recomendaciones	49
Anexos	52
Guía de visión experta.....	52
Guía de tópicos para la realización de los Grupos Focales con beneficiarios que recibieron la CS en 2017.....	53
Guía de tópicos para la realización de los Grupos Focales con beneficiarios que no recibieron la CS en 2017	55

I. Metodología

El presente proyecto se llevó a cabo desde una perspectiva cualitativa y se realizará un análisis a profundidad con una estrategia metodológica de polarización, la cual consiste en identificar percepciones diferenciadas del programa con diferentes perfiles en distintos contextos y espacios geográficos para retomar los códigos culturales, lo cual aportará de forma eficiente a las líneas de mejora de la Cartilla Social de acuerdo a la temática de la evaluación.

El proyecto contempló la realización de Grupos de Enfoque para conocer la opinión de las beneficiarias de PROSPERA sobre la Cartilla Social; esta exploración se realiza a partir de una dinámica abierta que promueve la creación de un sentimiento grupal colectivo y una intensa conversación espontánea y sin inhibiciones. Mediante guías de tópicos abiertas e indirectas y una moderación no directiva producimos información cualitativa estructural que permite comprender las motivaciones y creencias profundas de las personas para tenerlas muy en cuenta en el diseño de actividades de comunicación y de instrumentos específicos como la Cartilla Social.

La población objetivo del estudio fue la siguiente:

- Beneficiarias de PROSPERA que hayan recibido Cartilla Social
- Beneficiarias de PROSPERA que no han recibido Cartilla Social

Lo anterior, correspondiente a localidades rurales y urbanas de tres regiones del país, Norte, Centro y Sur. La distribución de la muestra incorporó lo siguiente:

C	Zona	Localidad	Programa	Perfil
GF1	Norte	Tijuana (Urbano)	PROSPERA	Con Cartilla Social
GF2				Sin Cartilla Social
GF3		Mexicali (Semirural)		Con Cartilla Social
GF4				Sin Cartilla Social
GF5	Centro	Puebla (Urbano)		Con Cartilla Social
GF6				Sin Cartilla Social



GF7		Zaragoza (Semirural)		Con Cartilla Social
GF8				Sin Cartilla Social
GF9	Sur	Campeche (Rural)		Con Cartilla Social
GF10				Sin Cartilla Social
GF11		Calkini (Semirural)		Con Cartilla Social
GF12				Sin Cartilla Social

II. Fortalezas de la metodología

Las fortalezas de utilizar esta metodología para este proyecto radican en que la información que se obtiene se da a través de la dinámica de grupo, donde se obtienen respuestas más espontáneas y sinceras.

En este caso, por tratarse de beneficiarias de PROSPERA, resulta aún más pertinente realizar grupos de enfoque, debido a que las informantes se logran comunicar de una manera muy acertada, al sentirse en confianza con sus semejantes.

Esta metodología apela a dos sistemas de pensamiento con sus informantes, en este caso, las beneficiarias de PROSPERA:

Sistema 1 (automático): Plantea respuestas y preguntas que exigen una respuesta veloz y espontánea que ayude a detonar las asociaciones abiertas que las beneficiarias tienen sobre la Cartilla Social.

Sistema 2 (Reflexivo): Plantea temas y preguntas que llevan a la deliberación interna de cada informante y de todo el grupo para poder obtener un discurso profundo sobre percepciones y opiniones específicas de la Cartilla Social.

III. Objetivos del estudio

General:

Se valorará el diseño de la Cartilla Social 2017 con un estudio cualitativo, basado en la percepción de los beneficiarios de los programas sociales que recibieron cartilla y de quienes no la recibieron, con el fin de aportar elementos para su mejora en términos de acceso a la información, rendición de cuentas y participación ciudadana con el objetivo de brindar información que contribuya a la toma de decisiones.

Específicos:

- Identificar los factores personales, sociales y culturales que inciden en la apropiación y comprensión de la Cartilla Social.
- Identificar las principales fortalezas y debilidades de la estrategia operativa de la Cartilla Social.
- Identificar los elementos estratégicos que contribuyan al cumplimiento del objetivo de la Cartilla Social en términos de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.
- Valorar la cartilla con respecto a su formato, diseño (colores, tipografía, estilo de infografía, etc.) contenido, dimensiones y lenguaje.

IV. Antecedentes

A raíz de la instrucción presidencial de “intensificar las acciones que garanticen el ejercicio efectivo de los derechos sociales”, girada el 17 de febrero de 2016 en la Tercera Sesión del Gabinete Especializado México Incluyente, se creó la Estrategia Nacional de Inclusión (ENI), con el objetivo de contribuir al acceso de los derechos sociales establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en la Ley General de Desarrollo Social, así como a la reducción de las carencias que inciden en las condiciones de vida de los mexicanos, mediante la coordinación eficiente y efectiva de las políticas y programas públicos.

La ENI se encuentra integrada por instituciones de los tres órdenes de gobierno, coordinada por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y presidida por la Presidencia de la República. Con su instrumentación se propone un modelo integral de atención para el abatimiento de la pobreza, particularmente en la reducción de brechas, de carácter social, de género y de información, lo cual posibilite una mayor vinculación y comunicación con la ciudadanía.

En este marco y con base en el artículo 32 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal en su fracción III: “Corresponde a la SEDESOL coordinar las acciones que incidan en el combate a la pobreza fomentando un mejor nivel de vida, en lo que el Ejecutivo Federal convenga con los gobiernos estatales y municipales, buscando en todo momento propiciar la simplificación de los procedimientos y el establecimiento de medidas de seguimiento y control, es por ello que la SEDESOL implementó en 2016 la Cartilla Social, como un instrumento que permite proporcionar información a la ciudadanía sobre su acceso a los derechos sociales y los apoyos gubernamentales que reciben los integrantes de los hogares que cuentan con, al menos, un beneficiario de algún programa social federales.

El objetivo general de la Cartilla Social es empoderar a los ciudadanos en términos de Acceso a la Información, la Rendición de Cuentas y la Participación Ciudadana sobre el ejercicio de sus derechos sociales y los apoyos gubernamentales que reciben los hogares beneficiarios de programas sociales. Para integrar la información de los padrones de beneficiarios se realizó un ejercicio de coordinación entre diversas dependencias de gobierno a nivel federal y estatal el cual fue encabezado por la SEDESOL. A partir de esta información, se integraron 7.8 millones de Cartillas Sociales en 2017.

Estrategia operativa para la elaboración, distribución y entrega de la Cartilla Social
La secuencia operativa de la Cartilla Social contempla seis etapas: 1) planeación, 2) operación, 3) atención al ciudadano, 4) seguimiento, 5) adecuación y 6)

difusión: Las principales actividades realizadas en cada una de estas, se observan en el siguiente esquema.

ESQUEMA 1. SECUENCIA OPERATIVA DE LA CARTILLA SOCIAL



El 97% de las Cartillas Sociales fueron entregadas por los siguientes programas a cargo de la SEDESOL: PROSPERA Programa de Inclusión Social, Programa de Abasto Social de Leche, Programa Pensión para Adultos Mayores, Programa de Estancias Infantiles para Apoyar a Madres Trabajadoras y Comedores Comunitarios; el 3% restante fueron entregadas mediante las Delegaciones de la SEDESOL en los estados.

V. Principales hallazgos

- **No hay un reconocimiento claro de la SEDESOL.** PROSPERA es un Programa muy fuerte en posicionamiento y rebasa la imagen de la Secretaría de Desarrollo Social
- **No se percibe utilidad de la Cartilla Social para las beneficiarias.** La utilidad para ellas se da en función de los beneficios directos que obtendrían, de otro modo sólo se percibe una utilidad mínima informativa.
- **La Cartilla Social denota atención médica.** De manera espontánea el término “Cartilla Social” se relaciona con una temática de salud, de atención en servicios médicos y registro de consultas y citas.
- **La Cartilla Social es un documento informativo confuso.** No se logra entender con claridad todo el contenido, sólo algunos elementos como los datos personales y el desglose de los apoyos obtenidos.
- **La Cartilla Social brinda identidad a las beneficiarias.** El documento se percibe como una formalidad para las beneficiarias y les da un sentido de pertenencia de los programas sociales con que cuentan, esto es un aspecto positivo.
- **La Cartilla Social se considera un documento de acreditación importante.** Las beneficiarias le brindan una importancia al documento y lo guardan con cuidado cuando lo reciben, pero esto es derivado del temor porque se los vayan a pedir para algún trámite y si no lo presentan les retiren los apoyos.
- **En contextos urbanos, la Cartilla Social es un documento que sirve de impulso para seguir adelante.** Las beneficiarias le brindan una importancia al documento, lo guardan con cuidado y todas lo conservan cuando lo reciben, pero esto es derivado del temor porque se los vayan a pedir para algún trámite y al no presentarlo les retiren los apoyos.
- **El formato de la Cartilla Social se percibe grande y poco resistente.** Derivado de que es un documento que genera identidad, las beneficiarias lo relacionan como una especie de identificación como la credencial del INE, por lo tanto, el formato es demasiado grande, poco amigable para transportarse y poco resistente.
- **Las imágenes de la Cartilla Social es lo que más agrada.** La portada con la imagen de la familia es el elemento que más gustó, pues apela a unión familiar, amor y cuidado por parte de los integrantes del hogar.
- **Los colores son atractivos, pero se perciben pálidos.** Se percibe que los colores son adecuados porque apelan a la bandera y a un nacionalismo mexicano, pero se consideran demasiado pálidos, para llamar la atención se preferirían tonos más encendidos.

VI. Análisis por grupo

Grupo 1 Puebla Zona Urbana, beneficiarias con cartilla

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Las beneficiarias y la comunidad en este contexto en general, están más expuestas a la influencia de la vida “moderna”, por ello resultan ser personas más inquietas, con mayores ganas de superarse y romper el ciclo de la pobreza a la que se han visto sometidas ellas y sus familiares.

Se percibe como un lugar tranquilo, con todos los servicios básicos, la gente se conoce, pero no es muy unida.

Las beneficiarias son amas de casa o empleadas en algún comercio, varias de ellas son madres solteras o separadas y tienen hijos estudiando en bachillerato. Son activas y con deseos de superación. Cuentan únicamente con Prospera y seguro popular, entienden que el apoyo se los da el gobierno, específicamente que proviene de Sedesol y conocen varios programas.

“El programa nos echa la mano para el beneficio de nuestros hijos, poco o mucho, pero a todas nos beneficia”.

“Es como del gobierno, vamos por partes, es como si fuera un capital y va caminando por secciones y uno de ellos es SEDESOL y hay varias dependencias, varias ramas. Liconsa es muy buena para nosotros y nuestros niños, al final de cuentas todo viene del gobierno”.

Exploración de la cartilla social

Aunque cuentan con la cartilla social tiene confusión con otros documentos del programa.

“Es un dato muy importante de identificación porque sin ese documento no nos identificamos”

Asocian la cartilla con información, les gusta que venga desglosado el monto que reciben, los integrantes y apoyos que reciben.

“Es más que nada para conocer los beneficios que tenemos, la información, en este caso el gobierno federal, es un dato que nosotras debemos conocer como titulares”.

“Lo primero que pensé que es ahí se ve mucho dinero que recibo, pero realmente cuando haces tus gastos ves cómo se te va, realmente también te enseñan a administrar, si nos apoyan con bastante, ahí te das cuenta de que con razón una puede solventar gastos que de repente aparecen”.

Consideran que además de la información, la cartilla sirve como una forma de control y de estar midiendo su compromiso con el programa.

“Con la cartilla vemos que nos tienen bien administradas y bien controladas de cuanto nos dan, estamos bien checadas en su base de datos”.

“Guardo esta hoja para comprobar que estoy en el programa”.

Evaluación gráfica y del diseño

La personalización de la cartilla es algo que les genera sentirse especiales. Les gustan los colores porque lo identifican con México y el logo de la familia les habla de unión, de integración y solidaridad.

“Lo mejor es la imagen de la familia porque nos representa, pienso que las que estamos aquí es por los hijos y el dibujo nos los dice”

“En la imagen todos tienen buen semblante, ordenaditos, mamá, papá y el adulto mayor que nunca lo debemos dejar, está muy bueno el logotipo porque eso es lo que busca el programa, mantenernos unidos”

En relación con lo que mejorarían de la cartilla, sugieren que los logos gubernamentales no deben ser tan grandes, que la distribución de las letras y los espacios no es buena porque hay partes hacinadas, que las letras son pequeñas y no se ven bien y que los dibujos deberían ser más realistas.

“En vez de que venga tan grande el nombre de la republica debería venir más grande nuestro nombre porque en realidad es para nosotras, por qué tiene que venir más grande él, si nosotras somos las que la vamos a usar”

“Que no dejen tanto espacio o que no venga tan amontonado”

“Menos letras, más grandes y resumido”

“Que el color de los dibujos fuera normal, que el papá pues negro, que la niña de rosa, el niño de azul, que les den más vida, más color”

Tienen en general una buena imagen de SEDESOL, reconocen que trabaja en conjunto con el gobierno de la República, que se preocupan por los apoyos y ayuda a las familias que lo necesitan, muestran agradecimiento.

“Están presentes desde hace muchos años, se ve que no se pierde el logotipo que nos representa”.

Grupo 2 Puebla Zona Urbana, beneficiarias sin cartilla

En estos grupos, las beneficiarias como no cuentan con la Cartilla no están familiarizadas con ella, por lo tanto, las referencias que tienen se dan de manera espontánea y se percibe que es un documento que sirve para llevar un registro de las consultas médicas que cada una de ellas ha tenido, así como un registro médico familiar.

Esto es derivado de que la palabra “Cartilla”, se asocia con referencias médicas, ya que es un término muy utilizado bajo ese contexto y las beneficiarias han utilizado la cartilla de vacunación de sus hijos, así como la cartilla de registro de citas durante el embarazo.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Las beneficiarias son amas de casa o empeladas de comercios, son madres solteras o separadas de sus parejas y por eso buscaron apoyos. Cuentan únicamente con Prospera, antes tenían apoyo de la despensa “sin hambre” y las pasaron a prospera.

“Ya recibes consultas médicas, en sin hambre te dan una tarjeta donde te depositan como vales y ya una la cambia por alimentos”

Mencionan que se tardaron mucho tiempo en entrar al programa pero que ha valido la pena porque han tenido la posibilidad de que sus hijos logren seguir estudiando y cambiar su vida.

“Yo si quisiera que mi hijo que está en la prepa acabara la escuela, yo le digo a mi hijo si te dieron esa ayuda aprovéchala”.

“Si queremos que el país salga adelante tenemos que preparar a nuestros chicos, si no están preparados el país se estanca”.

Exploración de la cartilla social

La asocian con el seguro social, piensan que es más elevado que el seguro popular, como un seguro de vida, para información y ver chequeos. Imaginan que es un librito como el del seguro popular donde dicen los beneficios, como a la cartilla de vacunación, con los colores de la bandera y el logotipo del águila.

“La cartilla tal vez podría servir para dar información que no tenemos, si no me dan solución en un lado o en el otro tal vez en mi cartilla yo pueda encontrar las respuestas o alguien que me pueda apoyar o algunos teléfonos”

Les gustaría que se las den en las MAPOS, pero que existan oficinas donde si les den la información porque en las juntas no siempre les resuelven todas sus dudas.

Evaluación gráfica y del diseño

Existe confusión, parece que la cartilla les ofrece programas que no tenían y no es informativa de todos los programas con lo que cuenta Sedesol. La asocian con desglose, alimentación, salud y apoyo para el hogar.

“Es como el IFE, ahí tienen todos los datos de la persona, a lo mejor es para ya no pedirte tantos papeles porque ahí está todo”

“Yo lo veo más como un control del gobierno a los ciudadanos porque ahí ya sabrían cuántos miembros consta cada familia”.

Invita al apoyo para el hogar, participar en los programas que antes no tenían por ejemplo las estancias infantiles, los trabajos temporales.

“Hay programas que no conocíamos y ahora podemos ver que existen programas con lo que podemos contar”.

Les gustan los colores porque son de la bandera y la imagen de la familia los identifica con la unión.

“Es para la familia porque están los dibujos de todos los integrantes, el rosa amor y unión de la familia y el verde por la salud de la familia”.

Perciben que SEDESOL está haciendo un trabajo extra al informarles de sus beneficios. Reconocen que tiene varios programas de apoyo, consideran que es cercana porque ellas han accedido a diversos apoyos.

“Como que está más pendiente de nostras y preocupadas por nosotras. Nosotras no sabemos qué apoyos tenemos y ahí nos está informando”.

“Que nos quiere dar un poco más de lo que nos estaba dando”.

“Para mi SEDESOL es como si fuera el jefe de la casa, está pendiente de todo, lo único que ellos quieren es que cumplamos con todo, responsabilidades y obligaciones”.

Grupo 3 Puebla, Zaragoza, beneficiarias sin cartilla

En el contexto semi rural, encontramos un perfil tradicional, que no trabaja de manera remunerada y se dedica principalmente a actividades del hogar y al cuidado de su familia. Estas mujeres se encuentran inmersas en un contexto con gran presencia de la cultura de la pobreza y machismo.

En este grupo, las beneficiarias consideran a la Cartilla Social como parte de un requisito que se debe cumplir para continuar con los apoyos sociales, por lo tanto, la utilidad que le dan está enfocada en ese cumplimiento administrativo y el temor de que se les castigue en caso de no contar con ella.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Es un lugar tranquilo, con pocas fuentes de trabajo, lo cual provoca migración. Las beneficiarias asocian su comunidad con una vida en calma pero aburrida.

“Aquí hace falta mucha fuente de trabajo, porque desafortunadamente para poder tener algo de dinero tenemos que migrar”.

Son amas de casa o empleadas domésticas y se muestran apáticas ante diversos sucesos. Cuentan únicamente con el programa Prospera, llegaron a él por un censo y asocian que se los otorga directamente el presidente Peña Nieto.

“Dicen que no es de ningún partido político, pero yo digo que sí, yo pienso que es del PRI, bueno eso yo pienso”

Exploración de la cartilla social

No cuentan con la cartilla social pero su vocal ya se las había mostrado, aun así, la asocian con una cartilla para ir al doctor o con las vacunas. Imaginan que es una

especie de carta, un folletito o un librito explicando cómo llegaron al programa, consideran que puede ser un respaldo de su pertenencia al programa.

“Algo que avala que tienes el programa de Prospera, la seguridad de que estamos en el programa, compromiso”.

Consideran que es útil porque puede tener información valiosa o porque pueden exigirselas en sus juntas y ella no la tienen. Les preocupa que las den de baja por no tener ese papel.

“Si nos piden un papel y no lo tenemos es como si no fuéramos del programa, como podemos decir tenemos el programa si no tenemos como comprobarlo”.

“Nos genera pánico no tenerla porque puede que sea algo malo”.

Evaluación gráfica y de diseño

Les gusta la información, que está todo desglosado y que son claros los beneficios a los que pueden acceder. Consideran que es útil para acceder a otro tipo de apoyos y les agrada que esté personalizada, las hace sentir reconocidas.

“Se ve que es importante porque tiene nuestro folio y todo”.

Les gustan los colores y la imagen de la familia porque les recuerda la unión familiar. Aunque sugieren que los colores podrían ser más intensos y que la imagen de la familia podría ser triste si alguien no cuenta con toda la familia completa.

“Me gustaría que fuera rosa o morada”.

“Los colores están tristes, la verdad”.

“Yo no tengo papá ni abuelito, la imagen nos representa a la familia, pero es triste porque nosotros no tenemos papá, no somos una familia así y eso no los recuerda”

Finalmente, considera que la relación con Sedesol es cercana porque la asocian con la beca de sus hijos, no tiene distinguen con claridad qué es, solo han visto los logos.

Grupo 4 Puebla, Zaragoza beneficiarias con cartilla

En este grupo, como no existe familiaridad con la Cartilla Social, se desconoce su utilidad y no se percibe un uso real de la misma; el nombre denota a temas médicos como la Cartilla de Vacunación o de Registro de citas médicas.

Contexto de vida y relación con programas sociales

El contexto es semiurbano, se percibe como un lugar muy tradicional, que antes era tranquilo y ahora es peligroso.

Las beneficiarias son amas de casa, comerciantes o empleadas. La mayoría son relativamente nuevas en el programa de Prospera, antes tenían otro programa de “pan sin hambre” pero después las pasaron a este programa en el cual se sienten con mejores beneficios.

“Ahí no teníamos corresponsabilidad solo era un apoyo que nos daban de comida, no teníamos consulta, no teníamos talleres”

“Tenemos que defender a nuestro programa porque es el que nos ayuda con la educación de nuestros hijos”

Consideran que el programa se los otorga directamente el presidente Peña Nieto.

“Gracias a él estamos mejorando y nuestros hijos siguen estudiando, y así se van motivando un poquito más y más”

Exploración de la cartilla social

Se las entregaron con una plática MAPO. No tienen muy claro para qué es el documento, quedaron dudas. La siguen asociando con las cartillas de vacunación para ir a consultas médicas.

“Social que es para todos, del entorno, un derecho y deber que todos tenemos como las vacunas”

“La verdad no nos quedó muy claro lo que nos dijeron, como hay mucha gente y el audio no ayudaba, para preguntarle al responsable era muy difícil porque había mucha gente”

Les gustaría que hubieran sido más claros cuando se los entregaron porque se enfocaron más en el seguro popular que en la cartilla social.

“Es que sinceramente, si te dan un papel y no te explican para qué es, na más lo agarras, lo guardas y ni sabes dónde quedó”.

No le encuentran mucha utilidad, saben que la deben de guardar para comprobar su compromiso con el programa, pero además de saber sobre los programas no saben para qué sirve.

“Yo decía para qué sirve, ya de que la empecé a leer vi todos los beneficios que tenían”.

“Una no sabe leer ya no más lo guardé, ni mis hijos la leyeron, ya na más la guardé con los papeles que nos dan”.

“Yo cuando la vi pensé que nos iban a traer más checaditas”.

Evaluación gráfica y del diseño

Les gusta la información que les dan en la cartilla, les gusta que vengan los beneficios, a lo que están afiliadas y a lo que les da derecho. Consideran que si van a pedir apoyo y no se lo quieren dar con la cartilla pueden exigirlos.

“Prospera es como un beneficio, nos transmite que es importante lo que nos dan porque una persona común no tiene todos estos beneficios que dice la cartilla, es un beneficio para nosotras”.

Les gusta la portada porque viene su nombre, por la imagen de la familia y por los colores que representan a México, a la bandera.

“La imagen es muy llamativa, es como los libros de la primaria que tienen mucho muchos dibujitos, así nos hacen ver, como dice el dicho de la vista nace el amor y es llamativo”.

“Usan los colores de la bandera así que está bien”.

Consideran que la información que viene genera confusión sobre si son los programas que existen o si son los que tienen.

“Es claro, pero tenemos dudas con algunos programas que nosotros no tenemos como lo de migración. Genera confusión porque si me llega un programa ya no me llega otro. Hay cosas que no son entendibles, que nos confunden”

“No conozco bien lo de la afore, si los programas son para todos o cómo”

Finalmente, no ubican con claridad qué es SEDESOL y a qué se dedica.

Grupo 5 Campeche, beneficiarias con Cartilla Social (Campeche)

En este grupo se percibe que existe un mayor número de beneficiarias con una actividad informal, estas actividades no sólo están mediadas por el hecho de que no cuentan con un horario específico, sino que además son actividades que ellas realizan con sus “propias manos y recursos”, puede ser venta de productos

alimenticios (tortillas, “hielitos”, comida para llevar, elotes, tamales, entre otros) o manufacturas (servilletas, manteles).

En este grupo las beneficiarias tienen conocimiento de la Cartilla Social, derivado de las pláticas que les dan los funcionarios locales que las visitan. Para ellas el documento es importante debido a que les otorga un sentido de pertenencia a algo, sin embargo, la utilidad directa para ellas no se percibe.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Es un contexto urbano, tienen acceso a servicios básicos, centros de salud, escuelas, comercios. Son mujeres jóvenes (entre 28 y 40 años) la mayoría se dedica al trabajo informal, son comerciantes, algunas son amas de casa y varias de ellas son madres solteras.

Cuentan con diversos programas además de Prospera, como seguro popular, Liconsa, Bansefi, seguros de vida para jefas de familia y apoyo para el arranque escolar para madres solteras. Generalmente llegaron a los programas porque alguna vecina se los dijo, amigas o porque pasaron a hacer un censo. En el caso del seguro popular varias señalan que sus hijos se enfermaron y eso las obligó a buscar apoyo, antes de ingresar al programa había poca prevención de salud. Se enteraron por vecinas, amigas.

Tienen un reconocimiento especial al programa prospera, pasaron varios meses o incluso años para que se los otorgaran, pero lo asocian con el crecimiento de sus hijos, reconocen que sin las becas sus hijos no habrían logrado seguir estudiando.

“Yo estuve tres días haciendo fila hasta que logré meterme al programa, hasta la fecha es algo que cuidó mucho porque me va a sacar de apuros, me va ayudar, vale la pena cuidarlo”.

“Prospera llegó en un momento en el que yo me estaba divorciando y me enteré del programa, se hacían largas colas, pregunté y cuando me contaron me acerqué y después de un año se me otorga el programa, igual Liconsa”.

Identifican que los apoyos los otorga el gobierno federal, que el dinero se obtiene de los impuestos y que al ser un programa federal no interviene ningún partido político, pero al mismo tiempo identifican que es el presidente de la República quien autoriza que se destinen esos recursos.

“Cuando entró el actual presidente se escuchó que iba a desaparecer, pero perciben que se ha fortalecido”.

No conocen los nombres específicos de cada programa, lo reconocen como un todo, un programa federal general.

“Este programa es muy criticado, se dice que es para gente parásito, gente que no se dedica a nada y yo digo que todas trabajamos aparte, porque el programa es un apoyo, no es algo que nos va mantener. No es para gente parásito, es para gente que trabaja y lucha día a día, pero aun así no tenemos un nivel socioeconómico elevado”

Exploración Cartilla Social

Asocian de manera general la cartilla con una cuestión de salud, con el seguro social, con un carnet de visitas y seguimiento médico. Como ya cuentan con ellas, entienden que no es una cuestión medica sino de información sobre los programas con lo que pueden contar, es un registro de todo lo que han recibido y además una identificación de que ya son beneficiarias.

“La cartilla social es la que nos acaban de entregar donde dice lo que nos llega, lo que no han apoyado, es que ya somos beneficiarias”

“Está bien, es una cosa que te informa de cuanto tenemos. Si te pones a ver todo lo que te dan, te das cuenta cuanto te han ayudado, lo vea de poquito en poquito pero si te lo suman todo, con la tele y todo pues la verdad si es una ayuda grande”

Perciben la cartilla como un medio de transparencia gubernamental porque les da información sobre programas que no conocían, se sienten informadas de los beneficios que tienen y de lo que pueden recibir.

“Yo pienso que es muy buena porque vienen los 9 programas que se manejan en SEDESOL, yo no había tenido la curiosidad siquiera de investigar cuantos programas se manejan, entonces pienso que es una cartilla muy completa, una información muy valiosa y parte lo del televisor ya hasta se nos había olvidado, como me la regalaron pienso que es algo que no cuesta y por eso no lo valoro”

Al ser un documento que les otorga el programa lo guardan como algo valioso, recibieron la cartilla en su junta MAPO, les fue explicado el contenido, la leyeron y luego la guardaron junto con los otros documentos del programa.

“Es importante y por eso la guardé, al principio no le di importancia, pero después empecé a ver todo lo que tiene y ya vi que es importante porque me dice lo que da el gobierno y nos dice lo que podemos tener”

Existe confusión sobre los montos que vienen en la cartilla, no reconocen con claridad a qué pertenece, si incluye las becas o sólo los gastos de alimentación. Los datos no son exactos

“Aquí te dicen que te dan un monto, pero es mentira, contando lo que me descuentan, aun así, es mentira”.

“Deberían detallar lo de la beca para que no haya confusión, que desglosen lo de la beca, tanto de pensión alimenticia y tanto de beca. Ya que le desglosan la cantidad de familia que hay, de qué edad a qué edad, hay que aplicaran el desglose de cuanto recibe el becario para que uno lo tome en cuenta”.

Evaluación gráfica y diseño

La cartilla social es bien recibida, en general les parece atractiva, con información útil y detallada. Sobre todo, se percibe como un documento personalizado que incluye datos específicos sobre ellas y sus familias eso les da sentido de pertenencia y reconocimiento al programa. El código de barras y que venga su número de folio le da más formalidad.

“Nosotras le podemos entender, la información es detallada sin abrumar, sin tener tantas palabras”.

“Me gusta que viene el número exacto de mi familia, las edades y toda la información que tienen sobre mí”.

La portada es la que más les gusta, los colores los asocian con la bandera y la imagen de la familia las identifica y las invita a la unión. Los logos gubernamentales les dan un sentido de formalidad y seriedad.

“Yo cuando miré el verde de la cartilla pensé en esperanza, en eso que queremos”.

“A mí la imagen de la familia me parece perfecta, creo que hoy en día hacen falta más mensajes de esos para que se mantengan las familias unidas, ahí aparece el abuelito que luego lo tenemos olvidado”.

“Me gusta que venga el logo de la República o de SEDESOL porque son las instituciones que nos avalan”.

Como sugerencias para mejorar la cartilla señalan que los colores deberían ser más llamativos, que el papel fuera más grueso para poder conservar mejor el documento y que las letras pequeñas dificultan la lectura.

“Que fuera un papel más grueso para que se pueda conservar mejor. Las letras están pequeñas, que fuera de color morado o rosa, que sean colores intensos”.

“Considero que los colores no son bonitos, entiendo que son los que representan a la nación, pero me gustaría más llamativos”.

Finalmente, perciben la cartilla únicamente como un documento de información, no le ven ninguna otra utilidad. Les parece un medio para mantenerse informadas de sus beneficios, les sirve para organizar su economía, les da conciencia de lo que reciben. Consideran que la mejor forma de recibirla es en las juntas MAPO porque es el único lugar del encuentro y los responsables las sacan de dudas. Tienen una opinión de Sedesol positiva porque la perciben como institución que las ayuda, pero no tienen mucha claridad sobre cómo se organiza ni divide.

“Es demasiado cercana porque las dudas que tienen puedes preguntar y siempre te contestan. Trabaja por nosotras”.

Grupo 6 Campeche, Beneficiarias sin cartilla

En este grupo, las beneficiarias no conocen de la Cartilla Social, pero han escuchado de ella por medio de otras amigas o conocidas que la tienen, sin embargo, no se concibe la utilidad del documento, no hay claridad de su existencia, sin embargo, se apela a que debe ser necesaria para acreditar que eres parte de los programas sociales de PROSPERA.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Son mujeres jóvenes que dedican a la venta informal de productos, son estudiantes, Amas de casa y madres solteras. Cuentan principalmente con Prospera y el seguro popular, se acercaron estos programas por la necesidad con sus hijos, por sus embarazos. Se enteraban porque pasaron por el mercado, centro de salud, por la escuela, por vecinas o amigas.

Asocian que los apoyos los otorga el gobierno federal y se encuentran agradecidas porque les permite que sus hijos sigan estudiando.

“Valorar y echarles ganas, ya no por nosotras sino por nuestros hijos que es a los que les están dando el dinero”.

“Darle las gracias a las personas que gestionan estos apoyos porque les sirve mucho a los niños, lleva alimentación, apoyo económico y a veces y no es eterno, es un apoyo pues te saca de muchos apuros”.

Exploración de la cartilla social

No conocen la cartilla social, no la han visto, no la han leído, son nuevas en el programa y no saben qué contienen o de qué se trata. Se imaginan que es como

la que dan en el seguro social. Creen que sirve para dársela a la vocal, para que sepan de salud de familiar, alimentación y cuidados.

“Yo me imagino que para tener un control de salud familiar”.

“Es como un control que puede llevar de salud y asistencia, de consultas”.

“No sé para que sea, pero creo que es para informarnos, veo que se las dan a las vocales”.

Desea saber de qué se trata y para que les puede servir, creen que tiene información útil para las vocales.

“Para mí es importante porque nos orientaría a las titulares, aprender más y saber cómo responder a las compañeras”.

“Es una forma más práctica para que tú, seas vocal o seas titular, tengas la información a la mano de esa manera”.

Les gustaría que la cartilla fuera práctica, plastificada, tamaño de un carnet normal 15 por 30, con su folio. Y que las entregaran en las reuniones porque les aclaran dudas. Aunque también sugieren que lleguen por correo a su casa porque en las reuniones hacen filas y pierden tiempo.

“Para empezar, nos gustaría que nos dieran la bienvenida, y felicitarnos para que podamos a empezar a conocer lo que nos dicen”.

Evaluación gráfica y del diseño

Les gusta que tenga el nombre de la titular, el domicilio y la familia, es personalizada. La información la consideran entendible. Reconocen la cartilla como informativa, que las invita a integrarse a otros programas

“Te informa que puedes tener otros apoyos, no solo el seguro popular o Prospera”.

“Nos invita a estar informadas, a los apoyos que hay y que muchas no tenemos, informarnos más de la salud y ver otros programas además del de Prospera”

Las imágenes son esclarecedoras, son amenas y llamativas. los colores los asocian con la bandera.

“Los muñequitos, los dibujitos son claros para las personas que incluso no saben leer”

“Para mí el verde significa de la bandera. Los colores están llamativos para que leas la información importante, con las imágenes te das idea, aunque no sepas leer”

Para mejorar la cartilla sugieren que sea más grande la letra, que el papel sea grueso y que los espacios vacíos sean usados.

“Está un poco grande, que sea en un papel más grueso para que no se maltrate, hay letras chiquitas que no pueden leer y hay muchos espacios vacíos en la cartilla”.

Sedesol la asocian con apoyo a los niños, con las escuelas donde están sus hijos, la consideran cercana porque las apoya, porque pueden ir a las oficinas y les dan información.

Grupo 7 Carkini, beneficiarias con cartilla

En este grupo, la lejanía de sus comunidades con respecto a centros urbanos y económicamente activos dificulta el acceso a los empleos aun cuando lo deseen. Consideran que su contexto es poco favorable para el empleo y el autoempleo. Sus comunidades dependen exclusivamente de una economía endémica.

La Cartilla Social en este grupo es percibida como un requisito administrativo que se debe cumplir y su importancia radica en eso, ya que no se percibe una utilidad clara para ellas, sin embargo, se considera un documento importante, pues les otorga un sentido de pertenencia y esto es algo positivo.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Es un lugar semi urbano, tranquilo, donde todos se conocen, hay confianza y baja delincuencia.

Las beneficiarias son mujeres jóvenes, activas, amas de casa que buscan ingresos a partir de productos que ellas realizan. Cuentan únicamente con Prospera, reconocen que antes era oportunidades y solidaridad y que es programa para personas de bajos recursos. Saben que se los da el gobierno federal y que no es de ningún partido político, pero lo asocian con el presidente de la República.

“Como cada 6 años se cambian los presidentes no sabemos si va a desaparecer, si nos van a seguir ayudando”.

Exploración de la cartilla social

A pesar de que cuentan con la cartilla social la asocian con aspectos de salud, del IMSS y de la cartilla militar.

“Nunca nos habían dado una cartilla social, siempre había sido que algo de salud y por eso es algo nuevo que lo asocio con salud”.

Se las entregaron en las MAPO, les dieron explicaron el contenido, a algunas les llegó el seguro popular y a otras las cartillas, ya tenían conocimiento antes de que les dijeran, pero les generó dudas porque no sabían para qué les iba a servir.

“Lo primero que pensé fue, para qué me va servir esto, para qué me la mandan. Sin embargo, la agarré y la guardé”.

“Me acuerdo de que nos dijeron que era para ver qué tipo de apoyos y programas tenemos y el monto que recibimos”.

La asocian con control del programa y desglose de los beneficios y apoyos que reciben. La información que contiene les sirve para exigir sus derechos y la transparencia con los montos que les dan, además de conocer programas que no ubican.

“Es útil porque sabemos varias cosas que no sabíamos, con qué podemos contar o que podemos hacer, por ejemplo, nos habla de las AFORES y es algo que no conocíamos”.

“A veces vamos a cobrar donde nos pagan y nos dicen lo que nos llegó y no sabemos si es mentira o nos están descontando”.

Consideran que la mejor forma de recibir la cartilla social es en las juntas MAPO porque existe un mejor control, es por grupos, es más fácil y se pierde menos tiempo.

Evaluación gráfica y de diseño

La presentación es lo que más les gusta, la portada parece una familia y es eso es algo que les llama la atención. Consideran que el logo de la república y el código de barras le da formalidad a la cartilla.

“Vemos quién nos lo está mandando, dice gobierno de la república, no nos las da cualquiera”.

La información les parece relevante y clara. Las invita a estar atentas a su pago, la información de los montos les permite reclamar si no les llega lo que es. La cartilla tiene un número donde pueden quejarse y eso lo agradecen.

Las imágenes están bien para las personas que no saben leer, les da una idea de lo que les están dando. Los colores los asocian con la bandera de México, son fáciles de leer y les gustan, aunque piensan que pueden ser tendenciosos.

“Yo creo que si no estamos hablando de política no debería de tener esos colores, son de México, pero también pueden ser del PRI”

Piden que sea más gruesa para que no se rompa y que sean más grandes las letras, además de que los datos estén más actualizados porque se recibe con muchos meses de atraso.

Finalmente, no tienen claridad de qué es Sedesol, la confunden con Prospera. Consideran que la Sedesol no da el apoyo a quienes en verdad lo necesitan, no creen que su información sea clara, no se enteran a tiempo, no perciben que haya publicidad. No la perciben como cercana, consideran que deben ser la institución las que las busque, se quejan de la burocracia.

“No entiendo por qué dice lo de Sedesol ¿es lo mismo que prospera?”

Grupo 8 Carkini, beneficiarias sin cartilla

En este grupo las beneficiarias perciben a la Cartilla Social como un documento que tiene relación con aspectos médicos, ya que no conocen nada de ella y el nombre les denota cuestiones relacionadas con la salud. Más allá de esto, no se le concibe como un documento que proyecte una utilidad clara, pero existe miedo de que por no tenerlo se les pueda sancionar o retirar sus apoyos sociales.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Las beneficiarias trabajan como empleadas de comercios o son amas de casa, son mujeres activas y con deseos de superación. Cuentan con Prospera y seguro popular y asocian los programas con un apoyo extra.

“Yo lo tomo como un apoyo de trabajo, nadie te regala, tiene 5 años que estoy con Prospera, no me molesta ir a las pláticas, para mí todo es importante”.

Saben que los apoyos se los da el gobierno federal, que no es un programa de ningún partido político.

“Los apoyos por los mismos pagos de los impuestos, de todo lo que uno paga, el gobierno agarra de ahí para dar los apoyos de prospera, de adulto mayor”.

Exploración de la cartilla social

No conocen la cartilla social, creen puede ser signo de un beneficio extra, de un apoyo más, la asocian con consulta médica y derecho a la salud. La conocen por fotografía porque su promotora se las envió, pero desconocen el contenido.

“Nosotras que somos personas de escasos recursos nos dicen apoyo y nos emocionamos, nos ilusionamos, pues en algo que nos van a dar”.

“No sé, nunca la he visto. Sólo sé que a nuestras compañeras les llegó, pero a nosotras como no nos llegó nada más nos enviaron la foto con nuestra promotora”.

Se muestran preocupadas y desilusionadas de que a ellas no les ha llegado la cartilla social, lo ven como signo de desigualdad ante el programa.

“Ha de ser importante porque la licenciada no las pide, pero por qué a nosotras no nos llegó si todas estamos en Prospera”.

“No nos quiere el presidente o por qué a nosotras no nos llegó” ha de servir para identificarnos”.

En este grupo la debilidad es que no se concibe al programa como que cambie su situación económica y estructural todo son regalos. Les gustaría tener una cartilla social si es para que les de algún beneficio extra, les da curiosidad

Les gustaría que se las entregaran en las juntas MAPO pero en pequeños grupos, que citaran de 10 por 10 para no perder tiempo o que las envíen por correo a sus casas.

“Cuando nos entregan esos papales siempre nos hacen hacer filas y perder todo el día”.

Hay una confusión de si son los programas a los que pueden acceder, si los tienen y no saben, si son los que existen.

Evaluación gráfica y de diseño

Les gustan los dibujos de la familia, que tengan sus datos porque es más fácil identificarlas y el desglose de los apoyos. Consideran que especifica los derechos de la familia.

“Yo siento que esa cartilla nos muestra los apoyos que estamos obteniendo a través del programa” .

“Es como una identificación para saber los derechos que tienes”.

“La imagen es una familia, nos relaciona a nosotras con nuestros hijos, la pareja, la unión familiar”.

Los colores les gustan porque las identifica como mexicanas, lo asocian con la bandera.

“El verde es esperanza de que alguna vez te van a cumplir con todo”.

Finalmente, piensan que la Sedesol da muchos apoyos a las familias, pero desconocen cómo acceder a esos apoyos. No saben qué es, creen que las han ayudado porque tienen prospera y “van agarraditos de la mano”.

Consideran que la información de Sedesol no es muy clara, que no se enteran. Separan Sedesol de los que operan el programa, dicen que tal vez los recursos si llegan, pero los que operan el programa no se los dan, hay una desconfianza de los actores.

Grupo 9 Mexicali, con beneficiarias de PROSPERA con Cartilla Social

En este grupo, una de las principales preocupaciones de las beneficiarias es el bienestar de sus familias nucleares, esto es los hijos. Sin embargo, en el contexto rural esto no se refleja en generar actividades productivas o buscar ingresos para sacar a la familia adelante, sino en cuidados específicos sobre los hijos, como llevarlos a la escuela, mantenerlos aseados, prepararles la comida, entre otras, estas actividades en ocasiones impiden que las beneficiarias busquen un empleo.

La Cartilla Social en este grupo se considera como un documento funcional para dar mayor seguridad de seguir recibiendo lo apoyos sociales, pero no se detecta alguna utilidad directa para ellas.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Las beneficiarias viven en un contexto rural, lo perciben como un lugar tranquilo, donde todos se conocen y se mantienen unidos. Tienen un fuerte sentido de pertenencia a su comunidad, se apoyan, no tienen acceso a tecnología y sus formas de enterarse de lo que ocurre es por medio de amigas, escuela o reuniones en el parque. Perciben que un problema en la comunidad son los embarazos a temprana edad.

La mayoría son amas de casa que tienen algún ingreso extra vendiendo comida o artículos por catálogo. Cuentan principalmente con el programa de prospera, seguro popular, empleo temporal, comedor comunitario y leche Liconsa; accedieron estos programas porque gente del gobierno fueran a visitarlas.

Consideran que el programa de Prospera se los da directamente el presidente de la República Enrique Peña Nieto y se sienten agradecidas por ello.

Exploración de la cartilla social

La cartilla social la asocian inmediatamente con cuestiones de salud, con cartilla de seguimiento médico.

“La asocio con el seguro popular porque vamos al centro de salud, es una cartilla donde te apuntan los trabajos, los talleres, es un control que demostramos que si cumplimos con nuestras responsabilidades”

No tienen claridad de para qué les sirve, saben que es para darles información, pero la consideran importante solo por miedo a perder el programa. Cuando se las entregaron en sus juntas MAPO la leyeron, se las explicaron y las guardaron para comprobar su cumplimiento con el programa y no porque pensarán que la información era relevante.

“Es donde vienen todos los apoyos, es toda la ayuda que da el gobierno, cuanto se les otorga. Es un control de cómo se manejan las cosas”.

“Yo no sentí nada, bueno, curiosidad, susto, muchas pensaban que ya no nos iba a llegar el apoyo”.

“Me dieron nervios de saber de qué eran, aunque tratamos de cumplir con lo que nos piden si pensamos que a veces nos van a quitar el programa”.

Evaluación gráfica y diseño

La cartilla social la evalúan como funcional, con información clara y precisa, con especificaciones de los apoyos y programas que existen, accesibles para cualquier persona. Les gusta que viene el monto de lo que les dan y los apoyos que existen, además que sea personalizada, que cuenten con el número de integrantes de la familia porque las hace sentir especiales.

“Entre más vengas puedes pedir más”.

“Me gusta que viene la familia, el número de integrantes, el apoyo es para toda la familia, para mejorar”.

“Todo es muy entendible, cualquier persona lo puede entender”.

“Es útil porque viene toda la información, todo lo que tienes. Cuanto nos dan, la tienen por los apoyos”

Los colores les gustan porque los asocian con la identidad mexicana, les parecen llamativos.

“El verde me gusta, es la esperanza”.

“Para mí, mi bandera, si cambiaras los colores le quitas lo mexicano.”

En relación con el diseño, las letras les parecen pequeñas y en cuanto al contenido agregarían consejos de alimentación, ejercicio, atención ciudadana, consejos para los padres, temas de adolescencia y violencia hacia la mujer.

“Yo las letras no las alcanzo a ver, es muy pequeña está bien redactado”

Finalmente, no tienen mucha claridad de qué es o qué hace SEDESOL, entienden que es un apoyo a la familia, al hogar, pero no lo asocian con una institución, lo ven más como otro programa.

Grupo 10 Mexicali con beneficiarias de PROSPERA sin Cartilla Social

En este grupo las beneficiarias la utilidad de la Cartilla Social se ve reflejada en tener presente el cuidado de la salud y para constatar que ellas están dentro del programa PROSPERA, se considera una especie de requisito sin mayor utilidad.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

La comunidad es pequeña, todos se conocen, son solidarios, unidos, participativos, religiosos, les gusta celebrar los días festivos, no perciben violencia, hay parques, los jóvenes tienen una vida sana, hacen deporte. Cuentan con todos los servicios básicos, hay una preparatoria, bomberos, centros de salud, tiendas, mercado.

“Es el centro de Mexicali, pero en chiquito, aquí tenemos de todo, no necesitamos salir”

Las beneficiarias son mujeres jóvenes (entre 30 y 40 años), activas y propositivas, son amas de casa y varias de ellas se dedican a limpiar casas o cuidar niños, otras son empleadas en pequeños comercios. Su vida gira en torno a sus hijos.

Su relación con programas sociales es únicamente a partir de Prospera, antes pertenecían a “Pan sin hambre” y luego pasaron a Prospera, antes les daban alimentos básicos y en prospera es ayuda económica en efectivo. Estuvieron al pendiente para poder entrar, les avisaron amigas o vecinas “*como una cadenita*”. Consideran que es tardado, pero es fácil entrar.

Todas consideran que el apoyo se los da directamente el presidente de la República, lo saben porque se los dicen en las pláticas.

“Es importante saber quién nos da el apoyo porque de esa manera vemos cómo nuestro presidente está trabajando y ayuda a todo el país, pese a todo lo que se dice en internet, en las noticias, uno si ve que nos ayuda”.

Exploración de la cartilla social

No conocen la cartilla social y la asocian con las del centro de salud, con citas médicas, con llevar un control (mastografía, Papanicolau) para ellas y sus hijos. Imaginan que es parecida a la de salud, como a los de los hijos, de ese tamaño, tipo IFE que contiene datos personales. Imaginan que van a traer beneficios.

“Que quepa en la cartera, que sea visible, que sea fácil de entender, que vengan palabras que entendamos, porque a veces vienen palabras como muy correctas que no entendemos ni sabemos que significa”.

“Me encantaría azul, morado, rosa”.

“el color no es importante mientras venga la información y tenga la letra grande”.

“Nos gustaría que vinieran consejos para los jóvenes, cosas de prevención de enfermedades, embarazos, planificación familiar”.

Les gustaría que se las entregaran en el día de pago, es más sencillo porque ya están organizadas por grupos.

“Que las entregaran en el pago, siempre nos citan para darnos información, nos citan por grupos, cuando nos reúnen a todas no se escucha bien, en grupos estaría bien”.

Tienen muchas dudas de cómo llega la cartilla social y por qué no les llegó a ellas, si es necesario tramitarla y que tan importante es para comprobar su compromiso con el programa.

Evaluación gráfica y diseño

Ya que conocen la cartilla mencionan que no la imaginaban así, les gusta que esté personalizada con su folio, consideran que es fácil de entender, les gusta que vienen todos los apoyos, los montos, consideran que la información es clara, que no está saturada.

“Nos invita a tener más programas. A cuidar mucho nuestro programa”

En relación con el diseño consideran que los colores son los indicados porque representan la identidad nacional. La imagen de la familia la asocian con unión y con aceptación de todos.

“Me gusta donde está la familia, hasta la abuelita está, es para todos, es la familia completa”

“No le cambiaría nada porque son hasta los colores son bonitos, son de México”

Finalmente, asocian a Sedesol como un programa que se preocupa por las familias necesitadas, sobre todo la salud, la educación. Consideran que la información de Sedesol es clara, pero no la ubican como institución, creen que es lo mismo que prospera.

“Nos hizo más responsables, no nada más nos da un pago, nos dan información de salud y eso”.

Grupo 11 Tijuana con beneficiarias de PROSPERA con Cartilla Social

En este grupo es donde más se acentúa el contagio de la vida moderna. En este contexto encontramos un número importante de madres solteras, además de dedicarse a los quehaceres del hogar realizan trabajos de tipo formal e informal. Con frecuencia son cabeza de familia y por ello el principal ingreso proviene de ellas y la ayuda que reciben de los programas sociales. Esta condición les ha obligado a salir de sus comunidades hacia zonas urbanas más grandes y buscar el empleo o autoempleo.

La Cartilla Social se concibe como un instrumento que ayudará a visibilizar el apoyo económico que reciben, esa es la única utilidad que se le percibe.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Tijuana se percibe como una ciudad peligrosa, al ser un lugar de tránsito para migrar a Estados Unidos tiene altos niveles de delincuencia, la vida es acelerada pero también se identifican muchas oportunidades laborales y con oportunidades de diversidad cultural.

Las beneficiarias trabajan como comerciantes informales o en maquiladoras, algunas son amas de casa que realizan ventas por catálogo y además cuidan a sus nietos. Varias son migrantes de otros estados y tienen varios años viviendo en Tijuana.

Cuentan principalmente con dos programas: Prospera y seguro popular. Llegaron a ellos a través de conocidos o amigos que les informaron, también algunas beneficiarias reconocen que los conocieron porque encuestadores pasaron a sus casas a visitarlas.

Tienen mucha claridad acerca de que el programa de Prospera es otorgado por el gobierno federal, que no depende de ningún partido y que no debe ser condicionado para votar por alguien.

“Es relevante saber quién te lo da porque muchas de las veces llegan gente que te dice, gracias a mí tú tienes ese programa y realmente no es así, si tú no estás enterada les crees, te amenazan que te lo quitan y es relevante para que no seamos engañados”.

Exploración de la cartilla social

A pesar de que cuentan con la cartilla social la primera asociación es con el tema de la salud, vacunación y seguro social. Después reconocen que la cartilla especifica los programas que tienen, los beneficios y las orienta sobre cómo usar los recursos. Sus promotoras se las entregaron en sus juntas MAPO, ahí se les explicó para qué servía, la leyeron y la guardaron. Les gusta como la recibieron

“En el momento que te la entregan te están explicando”

“La cartilla social nos da toda la información sobre todos los programas y nos orienta con números para saber cómo obtenerlos”.

“He aprendido cosas que no teníamos. Con la cartilla social tenemos más información que antes”.

Evaluación gráfica y diseño

Los tres elementos que más gustan a las beneficiarias son: información clara, personalización de la cartilla por medio de sus datos y la imagen de la familia como signo de unión.

“La familia es todo, en las otras cartillas como de salud es personal y aquí viene toda la familia, eso es importante, toda la familia es beneficiaria.”

“La información es clara, te invita a hacer ejercicio, al derecho de salud, tiene número de quejas. Nos aclaran”.

“Me gusta que viene personalizada, que somos jefas de familia”.

Consideran que está bien diseñada incluso para personas que no saben leer pues las imágenes son ilustrativas.

“Hay personas que no saben leer y se guían con las imágenes”.

Los logos gubernamentales y el código de barras lo asocian con elementos de formalidad y reconocimiento. Les gusta que especifiquen que no pertenece a ningún partido político.

“La portada llama la atención la familia y el código de barras porque nos ubican más fácil”.

“Me gusta el escudo mexicano, porque somos mexicanos y nos habla de que los recursos que se pudieron destinar a otras partes decidieron destinarlo a las personas que más lo necesitan y es a toda la República”.

Entre los elementos que destacan que no les gustan son: las letras pequeñas, el material lo consideran delgado y los colores podrían ser más llamativos.

“Está bien porque tiene el folio, ya na más que la enmiquen”.

“Están bien verde y blanco y rojo porque están basados en la bandera nacional pero más colorido”.

“El escudo más visible, que resaltara un poco más, está muy opaco”.

Les gustaría que agregaran temas actuales como educación, prevención, salud, violencia a la mujer o adicciones.

“En la actualidad se ven hombres machistas que golpean a las mujeres y por miedo a que la dejen una soporta, es necesario que nos den orientación para no aguantar a nadie, estaría importante que nos dijeran a que instituciones puedes ir”.

Finalmente, ven a SEDESOL como una institución cercana que la ha ayudado con varios programas, que está preocupada por ellas y porque estén informadas.

“No nada más te dan el apoyo económico sino también información de tus derechos y que puedes aceptar o no”.

“Antes era ir a SEDESOL a las oficinas por información, ahora ya no, ya tenemos información todas y nos podemos ayudar, ya ellos te dan la información y la puedes pasar”.

“Siente que son cercanas porque tienen los enlaces para informarnos, tienen nuestra información y están en contacto con las responsables que les explican todo”

Grupo 12 Tijuana con beneficiarias de PROSPERA sin Cartilla Social

En este grupo la Cartilla Social se percibe como un documento que formaliza la estancia en el programa y que es necesario para poder continuar y no les retiren el beneficio. Se concibe como un documento importante para poder acreditar la pertenencia de los programas y se considera que la Cartilla debería ser como una especie de identificación oficial.

Contexto de vida y relación con los programas sociales

Es un lugar de migración y tránsito, es inseguro e intranquilo. Perciben a las personas como serias y secas. La cercanía con la frontera hace que tengan otra forma de hablar y de costumbres.

Son mujeres activas, que trabajan en diversas cosas, sobre todo asociadas al comercio. Distinguen que en la zona donde están ya pueden trabajar las mujeres, no se conciben con roles tradicionales.

“No tenemos miedo de quedarnos solas porque sabes que hay trabajo para sacar a tus hijos adelante y que vas a encontrar gente que te va a echar la mano”.

Únicamente cuentan con el programa Prospera y se sienten agradecidas porque gracias a ello sus hijos están estudiando. Asocian que el dinero que reciben es gracias al presidente de la República.

“Antes se burlaban de ti, no tenías zapatos y preferías no ir, ahora qué bueno que el presidente se preocupó de ayudarnos, aunque haya habladas de él, los niños ahora traen sus zapatos nuevos y van bien comidos”

Exploración de la cartilla social

Al no contar con la cartilla social la asocian con vacunas, seguro, registro, salud. Mencionan que su vocal se las enseñó por *waspp* pero que a ellas no les llegó. La consideran como una identificación con el programa.

“Sirve para saber los apoyos, como identificación, para recibir la atención médica, para que la cargues en tu cartera y no tengas que llevar todo tu kit de papeles, imagino que trae tu folio o integrantes de familia”

Perciben que es útil porque se las pueden pedir en alguna junta, sienten temor por no tenerlas, lo asocian con perder el apoyo al no contar con un papel.

“Se siente bien feo que no te llegue las cosas que les llegan a las demás, sienten como a si no te quieren porque siempre estoy en la MAPO y las que ni van si les llega” .

“Lo primero que piensas es que te van a quitar el apoyo”.

“Ni sabemos para qué es, pero la queremos para estar en regla, con todo en orden por si nos las piden que no nos den de baja”.

Evaluación gráfica y de diseño

Al ver la cartilla les gusta porque las invita a tener información para ellas, los beneficios, las prestaciones tienen, las orienta sobre lugares o teléfonos resolver dudas, consideran que los mensajes son claros y directos.

“Te invita a estar informadas de los beneficios que puedes tener, a aprovechar el programa”.

“Ahí dice que no es un programa de un partido político y así ya no te lo pueden condicionar”.

“Te informa de los apoyos a los que pueden acceder, puedes informar a otras personas de los beneficios.”

La imagen de la familia resulta llamativa para ellas, les gusta que vengan todos los integrantes porque les habla de unión. Además, los dibujos les parece que puede ser una buena guía para alguien que no sabe leer.

“Los monitos de la familia es como si nos representara, trabajo en familia, familia unida”

En relación con lo que modificarían, la letra les parece pequeña. Están preocupadas por el desglose de lo que les asignan, consideran que eso puede ser peligroso para su seguridad porque al tener todos los sus datos pueden ser asaltadas.

“No me gusta que diga cuanto recibes, porque si se te llega a perder o alguien la toma va a saber cuánto recibes y se presta a que te sigan el día que vas a cobrar, a que te vigilen”

“Por precaución que no traiga tanta información personal. El desglose es muy tentador porque la gente puede saber cuánto estás recibiendo”

Les gustaría que tuviera dedicatoria o palabras motivadoras, que se las dieran enmicadas o con un material más resistente. Y les parece que está bien que se las entreguen en las juntas MAPO porque si algo no entienden ahí es el espacio para que les expliquen.

“Que nos las den enmicadas y una por una, que personalmente nos las del presidente, estaría padre”

Finalmente, consideran que Sedesol, es cercana porque tiene oficinas donde pueden acudir y son accesibles cuando se han acercado. No tienen claridad de qué es ni cómo funciona.

DESARROLLO ANALÍTICO

VII. CONTEXTO DE VIDA DE BENEFICIARIAS

Contexto rural. Un perfil aún muy tradicional

En el contexto semi rural, encontramos un perfil tradicional, que no trabaja de manera remunerada y se dedica principalmente a actividades del hogar y al cuidado de su familia. Estas mujeres se encuentran inmersas en un contexto con gran presencia de la cultura de la pobreza y machismo.

En ocasiones no es que no deseen un trabajo, sino que su propia dinámica familiar y las exigencias de sus maridos se lo impiden. Tienen un pensamiento de resignación y les resulta sumamente difícil proyectar un cambio significativo en sus vidas.

La lejanía de sus comunidades con respecto a centros urbanos y económicamente activos, dificulta el acceso a los empleos aun cuando lo deseen. Consideran que su contexto es poco favorable para el empleo y el autoempleo. Sus comunidades dependen exclusivamente de una economía endémica.

En el contexto rural las familias son de tipo extendida, en ocasiones en casa viven los abuelos, nietos o algún otro familiar. Pero la comprensión de familia extendida en este contexto no implica que todos vivan bajo un mismo techo, el sentido aún persistente de comunidad conlleva a que los lazos familiares y la cercanía de las viviendas favorezcan una mayor convivencia, atención y preocupación sobre las necesidades mutuas.

Una de las principales preocupaciones de estas Beneficiarias es el bienestar de sus familias nucleares, esto es los hijos. Sin embargo, en el contexto rural esto no se refleja en generar actividades productivas o buscar ingresos para sacar a la familia adelante, sino en cuidados específicos sobre los hijos, como llevarlos a la escuela, mantenerlos aseados, prepararles la comida, entre otras, estas actividades en ocasiones impiden que las beneficiarias busquen un empleo.

Beneficiarias en el contexto urbano

Las beneficiarias y la comunidad en este contexto en general, están más expuestas a la influencia de la vida “moderna”, sobre todo en el caso de Tijuana, por ello resultan ser personas más inquietas, con mayores ganas de superarse y romper el ciclo de la pobreza a la que se han visto sometidas ellas y sus familiares.

En el contexto urbano encontramos un número importante de madres solteras, además de dedicarse a los quehaceres del hogar realizan trabajos de tipo formal e informal. Con frecuencia son cabeza de familia y por ello el principal ingreso

proviene de ellas y la ayuda que reciben de los programas sociales. Esta condición les ha obligado a salir de sus comunidades hacia zonas urbanas más grandes y buscar el empleo o autoempleo. Lo que las hace más proclives a programas productivos.

Las beneficiarias que trabajan de manera “formal” lo hacen principalmente en actividades de limpieza, esta actividad se considera “formal” ya que han establecido algún tipo de acuerdo con sus patrones, si bien no cuentan con seguridad social, sí deben cumplir con un horario y tienen un ingreso estable. Realizar esta actividad es factible para ellas, ya que sus comunidades con frecuencia se encuentran relativamente cercanas a centros más poblados.

Existe un mayor número de beneficiarias con una actividad informal, estas actividades no sólo están mediadas por el hecho de que no cuentan con un horario específico, sino que además son actividades que ellas realizan con sus “propias manos y recursos”, puede ser venta de productos alimenticios (tortillas, “hielitos”, comida para llevar, elotes, tamales, entre otros) o manufacturas (servilletas, manteles). Esta actividad la realizan en su tiempo libre y los ingresos que obtienen son para completar los gastos del hogar. La particularidad de este tipo de actividad y los ingresos derivados de ella, es que no son constantes y dependen de la labor de venta que realizan.

VIII. RELACIÓN CON PROGRAMAS SOCIALES

Programas sociales con los que cuentan

Las beneficiarias de PROSPERA, además de contar con el apoyo de este Programa, cuentan con Seguro Popular y Leche Liconsa, estos dos programas son los más comunes.

Sin embargo, las beneficiarias tienen una relación más cercana con PROSPERA, es el Programa que más conocen y con el que se encuentran más familiarizadas e identifican los procesos internos. Para las beneficiarias, los apoyos que reciben de diferentes programas sociales se asumen de diferentes maneras dependiendo de su contexto social.

Las beneficiarias que viven en zonas urbanas conciben los apoyos de programas sociales como una ayuda extra que les sirve de impulso para seguir superándose, ya que ellas trabajan en diferentes actividades: venta por catálogo, venta de comida, limpieza en las casas etc. Por lo tanto, este perfil de beneficiarias asume el apoyo como un impulso pero no como un acto asistencialista y esto es derivado de la convivencia con ambientes de ciudad, con más movimiento y donde se relacionan con más personas.

“Yo tengo muchos hijos, mi esposo murió, pero aun así tuve que amarrarme los pantalones y sacar a mis hijos adelante. Es complicado, pero sí se puede. El apoyo me ayuda mucho para salir de las urgencias, pero para vivir no se puede por eso yo le hago de todo, vendo zapatos y trabajo doméstico.”

Beneficiaria con cartilla, Puebla

“En Tijuana las mujeres le hacemos de todo, el que se muere de hambre es porque quiere, yo tengo un sobre ruedas y todos los días ando vendiendo comida y sodas, y ya con el apoyo les doy un poquito más a mis hijos”.

Beneficiaria sin cartilla, Tijuana

Sin embargo, las beneficiarias de zonas rurales, consideran que el apoyo que se les brinda es una ayuda para la supervivencia, ya que en su mayoría son mujeres que no trabajan y se dedican al hogar, por lo tanto, este perfil si ve en los programas sociales una ayuda de carácter asistencialista únicamente, sin mayor visión a futuro.

Proceso de otorgamiento de apoyos

Las beneficiarias tienen el primer contacto con los programas sociales a través de la información que reciben de boca en boca por parte de otras conocidas y familiares que ya cuentan con algún apoyo, así es como se da el primer acercamiento para acceder a un apoyo social. Posteriormente, esas conocidas les informan de fechas y lugares de asistencia para hacer el registro a algún programa y el resultado se lo hacen saber tiempo después. Este es el proceso que siguen todas las beneficiarias de diferentes programas, no existe referencia de una comunicación institucional con las dependencias correspondientes.

“A mí me invito mi comadre. Estaba insistiéndome para que me hicieran la encuesta para ver si calificaba, y si me quedé. Después le dije a mi hermana para que también ella metiera sus papeles, pues nada perdía.”

Beneficiaria sin cartilla, Mexicali

“Yo soy la vocal, y yo las invito para que acudan al programa. Hay mucha gente con necesidad que debe entrar, me gusta compartir lo poquito que sé para eso estamos”

Beneficiaria con cartilla, Puebla de Zaragoza

Conocimiento de quien brinda los apoyos

Se tiene una percepción de que los apoyos sociales se otorgan por parte del Presidente de la República, debido a que ese es el mensaje que les transmiten los funcionarios de los programas sociales con los que tienen contacto directo. Para las beneficiarias sí es importante saber quién les otorga esos apoyos, pues las hace sentir que son personas importantes para el Presidente, lo cual les genera una sensación de tener una relación más cercana con la figura presidencial.

IX. EXPLORACIÓN CARTILLA SOCIAL

Asociaciones en espontáneo

De manera espontánea, las asociaciones de las beneficiarias sobre el término evocan a referencias médicas, sobre todo entre el perfil de beneficiarias que aún no la han recibido, ya que no tienen ningún antecedente de su contenido. Se percibe que es un documento que sirve para llevar un registro de las consultas médicas que cada una de ellas ha tenido, así como un registro médico familiar. Esto es derivado de que la palabra “Cartilla”, se asocia con referencias médicas, ya que es un término muy utilizado bajo ese contexto y las beneficiarias han utilizado la cartilla de vacunación de sus hijos, así como la cartilla de registro de citas durante el embarazo.

“Esa Cartilla Social debe traer la información de la salud de tu familia, la alimentación que debe tener y cuidados”

Beneficiaria sin cartilla, Campeche

Opinión de la Cartilla Social

Es un documento poco útil tanto para las beneficiarias que ya la han recibido como para las que aún no, ya que para ellas la utilidad se da en función de los beneficios monetarios o en especie que se les proporcione, de otra forma no se entiende cuál es el valor real. Se le considera un documento informativo que contiene mensajes, pero sin ningún objetivo en específico.

“Pues primero saber de qué se trata, de dónde proviene y cómo le va a servir a uno”

Beneficiaria sin cartilla, Campeche

La parte donde se informa de los apoyos que se tienen por familia, se considera una información importante pero que son datos que ellas conocen muy bien, pues son quienes reciben el apoyo directo, por lo tanto, no se considera tan relevante y por el contrario, hay casos donde se afirma que los montos que se reportan en la Cartilla no corresponden con el monto real que reciben.

La información de la última página de la Cartilla que señala una serie de Programas Sociales es información que agrada debido a las imágenes con las que se acompaña y porque hay algunos programas que las beneficiarias no conocían, sin embargo, genera confusión si son todos a los que ellas tienen acceso o sólo un listado de carácter informativo.

Asimismo, existe una disonancia de contenido en la Cartilla Social, ya que por un lado es un documento personalizado, con nombre y datos precisos de cada beneficiaria, número de integrantes de familia y concepto de los apoyos que

reciben, lo cual genera identidad para las beneficiarias y las hace sentir importantes.

Sin embargo, por otro lado, se incluye información de otros Programas Sociales que no van dirigidos específicamente a esa beneficiaria o algún familiar, por lo tanto, se percibe cierta discrepancia en los mensajes que quiere transmitir y hacia quienes van dirigidos. Entre beneficiarias se le reconoce al documento una utilidad extra para el gobierno pues le sirve para tener un control de las personas que tienen apoyos, lo cual se considera una práctica normal y cotidiana.

Vínculo emocional con la Cartilla Social

La Cartilla Social genera un sentido de pertenencia entre las beneficiarias, ya que contar con este documento brinda formalidad sobre formar parte de ciertos programas sociales, lo cual es un aspecto positivo; sentirte parte de algo siempre es un elemento valioso para generar identificación y cercanía, este es un aspecto que se debe tomar en cuenta para fortalecer el posicionamiento de la Cartilla Social.

“Por algo me dieron el papel. Se siente muy bien cuando ves tu nombre, como que te sientes importante, te están tomando en cuenta, se siente bonito”

Beneficiaria con cartilla, Mexicali

Para el segmento de beneficiarias de contextos urbanos, la Cartilla Social es un documento que las motiva a ser buenas administradoras de los recursos entre los miembros del hogar, ya que visibilizar de manera clara los montos que reciben, para ellas es como un recordatorio de que ese apoyo les ayuda a seguir adelante y llegar a logros concretos, como que sus hijos concluyan sus estudios o compras de terrenos propios que les generen una estabilidad emocional al tener una casa donde vivir.

Al considerarse un documento importante, cuando las beneficiarias reciben la Cartilla Social la guardan junto con toda la documentación que tienen de los programas que reciben, ya que se considera que deben tener todo en orden para que en caso de solicitarles algo de manera imprevista, ellas lo encuentren con rapidez.

El mantener un orden en sus documentos sobre programas sociales se deriva del temor que les provoca que les vayan a pedir algo y que por no presentarlo les retiren el apoyo o las castiguen de algún modo.

“Cuando la entregaron pues la abrí para ver qué beneficios traía y pues luego la guardé con todos los documentos porque sé que es de un Programa importante que yo tengo y en cualquier momento me puede servir y me lo pueden pedir”

Beneficiaria con cartilla, Calkini Campeche

X. EVALUACIÓN GRÁFICA Y DE DISEÑO DE LA CARTILLA SOCIAL

Elementos de mayor agrado

Las imágenes son lo más atractivo para las beneficiarias. La imagen de la familia que se ubica en la portada conecta emocionalmente con ellas, ya que apela a unión familiar, amor, cuidado, cariño.

“En la portada aparece una familia y es un dato muy interesante porque necesitamos más unión”

Beneficiaria sin cartilla Calkini, Campeche

Igualmente, las imágenes de la contraportada ayudan a que la lectura sea más fácil y rápida, ya que facilitan que se entienda el mensaje sin necesidad de tener que leer todo, además de que permite que personas beneficiarias que no sepan leer, entiendan sin problema el mensaje que se quiere dar.

El logo de Gobierno de la República también es un elemento que se valora, ya que ayuda a dar formalidad al documento y por lo tanto fortalece la idea de que es un documento importante para ellas, debido a que se asocia con la figura presidencial que les otorga los apoyos, esto les genera certidumbre del origen del dinero y de quien les está ayudando.

“Ahí me dicen quién me está mandando los apoyos, ahí dice: Gobierno de la República y está bien”

Beneficiaria con cartilla Calkini, Campeche

Los colores se perciben que son los adecuado por relacionarse con la bandera, símbolo con el que todas las beneficiarias se reconocen y sienten orgullo, sin embargo, las tonalidades se perciben opacas y pálidas y se preferirían tonos más encendidos para llamar la atención.

La página que contiene los montos de los apoyos sociales que se reciben por familia se considera la información más importante de toda la Cartilla pues hace referencia del dinero que se recibe y esto siempre genera interés a las beneficiarias.

Elementos de menor agrado

Hay **tipografía** dentro de la Cartilla que se percibe muy pequeña y dificulta la lectura, sobre todo entre beneficiarias de mayor edad que no logran alcanzar a leer. Aunado a esto, las letras tan pequeñas generan desconfianza de manera espontánea, se perciben como mensajes que contienen cosas negativas, o condicionantes para la obtención de sus apoyos.

Asimismo, **el color de las letras** que se muestran en segundo plano es muy claro, el color gris no permite que se alcance a leer con claridad todo lo que se dice, se prefieren tonalidades negras en la letra.

Los códigos de barras (folios) que se incluye en la Cartilla genera incertidumbre entre beneficiarias, ya que de primer momento les denota control y vigilancia por parte de las autoridades. Si bien para algunas beneficiarias, sobre todo para quienes ya la recibieron, el folio es necesario para que las identifiquen, para las que aún no la reciben el código de barras es confuso y genera dudas, ya que son dos folios y no se logra entender para qué sirven.

“Es que esos códigos de barras no sé porque los ponen, porque trae dos folios y no entiendo”

Beneficiaria con cartilla, Calkini Campeche

El tamaño se percibe grande y poco amigable para transportarse, ya que no se puede traer como una identificación pequeña. Se esperaría un tamaño más reducido, ya que se perciben muchos espacios en blanco que se podrían eliminar para optimizar las medidas y hacerla más corta.

“Está muy grande y guanga, así no es fácil andarla cargando o revisando, a mí me da miedo que se me vaya a perder o romper, por eso mejor la guardo bien. Hubiera estado bien si fuera más chiquita”

Beneficiaria con cartilla, Puebla

El material del papel es otro elemento poco atractivo para las beneficiarias, se considera poco resistente y muy delgado y debido a que se piensa que es un documento importante, se concibe como necesario que se le invierta mayor calidad al papel para que no se pueda romper con facilidad

“Yo quisiera que fuera práctica, que la pueda jalar para todos lados y que fuera como plastificada”



Beneficiaria sin cartilla Campeche

La información que contiene se considera interesante, pero se considera confusa; la última página que contiene mensajes sobre diversos programas sociales no se logra comprender si todas tienen derecho a solicitar esos apoyos o sólo es un listado de Programas de SEDESOL.

XI. Análisis FODA de la Cartilla Social

Fortalezas	Debilidades
<p>La Cartilla Social genera identidad entre las beneficiarias, este es un elemento de valor y que se debe explotar para darle posicionamiento al documento.</p> <p>Se considera un documento importante en función del temor que les genera a las beneficiarias que en algún momento se los pidan y al no tenerlo las castiguen o les retiren algún apoyo.</p> <p>En contextos urbanos se considera un documento que sirve de impulso para seguir adelante, ya que visibiliza los recursos y esto detona en mayor administración para llegar a metas.</p>	<p>Los mensajes que contiene son confusos, ya que no se logra entender si los programas sociales de los que habla son para todas las beneficiarias o solo es un listado.</p> <p>Los mensajes específicos son los que se encuentran en la parte final de la Cartilla Social que señalan una lista de Programas Sociales pero que no se comprende si todos van dirigidos a la titular o no, es decir, se genera confusión sobre si cada beneficiaria tiene el derecho de solicitar estos apoyos sociales.</p> <p>El título se asocia con referencias médicas, no como un documento de identificación o registro de programas sociales.</p> <p>Debido a que se le relaciona con una identificación, el formato se percibe grande y poco amigable para llevarse consigo y el material se nota poco resistente.</p>
Amenazas	Oportunidades
<p>Es un documento al que no se le percibe utilidad por parte de las beneficiarias, al no contener información sobre más beneficios, sólo se ve como un documento mínimo informativo.</p>	<p>En términos de posicionamiento, la Cartilla Social debe pasar de ser un documento sin utilidad y que la motivación de conservarlo es derivada del temor, a un documento de valor, que se determine con claridad porque es importante para las beneficiarias y que la información sea clara y entendible.</p> <p>En términos de imagen, hay observaciones claras que se pueden tomar en cuenta para mejorar el documento:</p> <p>Uso de imágenes que sean ilustrativas con el texto del que se está hablando.</p> <p>Unificar la tipografía que se utilizará bajo un solo criterio y destacar palabras clave de manera estratégica para facilitar la lectura.</p>

XII. Dinámica de entrega

Debido a que el proyecto se realizó sólo con beneficiarias de PROSPERA, la dinámica de entrega de la Cartilla Social se realiza en las reuniones MAPO que se llevan a cabo y la entrega directa se hace a través del funcionario local del Programa que acude a dar la reunión, normalmente el Enlace de Fortalecimiento.

Esta dinámica se percibe como la más adecuada para recibir el documento, ya que es un momento donde las beneficiarias conviven con el funcionario y en caso de tener alguna duda acuden a él y esto les da certidumbre.

El papel de los funcionarios que tienen contacto directo con beneficiarias de programas sociales es fundamental para transmitir la utilidad y los objetivos de la Cartilla Social, es recomendable que una vez se establezcan ajustes, se realice un taller de capacitación con estos funcionarios, a fin de que la comunicación que se replique con beneficiarias sea la que la institución quiere proyectar.

“A nosotras nada más nos dieron la Cartilla en una MAPO y nos dijo el RA que la cuidáramos que nos la había mandado el Sr. Presidente y que después nos la iban a pedir, eso fue todo. La verdad yo me quedé con dudas ¿por qué nos dan esto?”

Beneficiaria con cartilla, Mexicali

XIII. Percepción SEDESOL

No existe un reconocimiento sobre la Secretaría de Desarrollo Social entre las beneficiarias, no se considera como la institución federal encargada de administrar los demás programas sociales, hay una confusión sobre lo que es la SEDESOL y lo que hace.

El nombre “SEDESOL” les es conocido, pero no logran tener mayor referencia de las actividades que realiza. Se le concibe como un programa más de los que conocen (PROSPERA, Seguro Popular, Estancias Infantiles), sin embargo, no hay precisión de qué ayudas proporciona.

Derivado de que el proyecto se realizó con beneficiarias de PROSPERA, se considera que el posicionamiento de este Programa es muy fuerte, tiene una capacidad

operativa muy grande y genera mucha recordación, lo que hace que la SEDESOL se vea disminuida en la percepción de las beneficiarias.

Las beneficiarias se enteran de la información que SEDESOL da a conocer mediante pláticas con vecinas, amigas o familiares que conozcan de algún apoyo con el que cuenten o quieran obtener y les informan del proceso que deben seguir y posteriormente ellas acuden para solicitarlo. No hay recordación de publicidad de SEDESOL en medios de comunicación.

“Pues lo único que vemos son las cartulinas que pegan las vocales, pero de ahí en fuera pues nada vemos de SEDESOL”

Beneficiaria sin cartilla, Tijuana

XIV. Recomendaciones

Sobre el posicionamiento de la SEDESOL

Se recomienda enfocar esfuerzos en el fortalecimiento del posicionamiento de SEDESOL y de lo que hace, ya que esta Secretaría es la emisora federal que gestiona todos los programas de apoyo social y no tiene ese reconocimiento entre las beneficiarias.

Sobre los elementos estratégicos que contribuyan al cumplimiento de la Cartilla Social en términos de transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana

Para poder lograr que la Cartilla Social cumpla con este objetivo específico, se recomienda tomar en cuenta los siguientes aspectos:

- Actualmente, como se encuentra planteado el documento, sólo cumple con el objetivo interno institucional de transparencia y rendición de cuentas que se requiere acreditar como institución
- Sin embargo, para poder transitar a una participación ciudadana que involucre a las beneficiarias, es necesario de manera prioritaria, dotar a la Cartilla Social de un sentido claro de la existencia del mismo, ya que no se percibe una comprensión profunda de la utilidad para ellas, por lo tanto, se recomienda tomar en cuenta las siguientes recomendaciones puntuales:

Sobre el posicionamiento de la Cartilla Social

- Es recomendable pasar del temor al valor.
- Dotar de sentido al documento, a fin de que se conserve no por temor sino porque hay claridad de cuál es su función y utilidad para las beneficiarias de programas sociales.
- Es necesario trabajar en la definición clara de la Cartilla Social y comunicar cuál es la utilidad para las personas que la reciben.
- El valor que genera de identidad es bueno y se debe conservar, pero debe tener un trasfondo, dotado de otros elementos que detonen funcionalidad.

Sobre la imagen de la Cartilla Social

En la medida que los lineamientos de imagen institucionales lo permitan, se recomienda:

- Los colores magenta y verde funcionan bien, solo habrá que tener cuidado con los colores magenta y verde, pues funcionan bien en tanto que el verde, como símbolo de abundancia, refuerza el sentido de confianza y prosperidad de los apoyos sociales, pero habrá que tener cuidado en su uso pues al ser un color altamente luminoso, puede ser difícil de leer en formatos impresos, sobre todo en papeles muy blancos o en tamaños tipográficos pequeños.
- En las partes donde el apoyo es económico, vale la pena reforzar el concepto con iconografía ilustrativa. Se recomienda hacer referencia a los lugares comunes más básicos; es decir, a la iconografía primaria que es más fácil para ser comunicada. Ejemplo: Salud = estetoscopio / jeringa / cápsula (Como en la parte interna de la cartilla).
- Los elementos de la parte posterior se encuentran desequilibrados. El juego en jerarquías apoya a la comprensión, sin embargo, hay muchos elementos en juego y pesos tipográficos (como mayúsculas, minúsculas, colores, tipografía en bold, tipografía en regular, etc.). Se recomienda destacar las palabras clave por segmento, con solo un criterio, por ejemplo, tipografía en bold y en el color contrastante.
- Se utilizan diferentes estilos gráficos. La recomendación es unificar el estilo a siluetas simples, sin detalles, para una mejor lectura de imagen, tomando en cuenta a la población que no pueda leer el mensaje textual.

- Algunas imágenes no ilustran exactamente el concepto al que pertenecen. Como “Programa de Comedores Comunitarios” donde se ilustra con una imagen de niños en un sube y baja, lo cual no corresponde con la información que se está señalando.

Sobre el nombre y formato

- Debido a que el nombre actual apela de manera inmediata y espontánea a referencias médicas, se recomienda definir algún nombre que denote algo más apegado a la naturaleza de la Cartilla Social sobre el contenido del documento que habla sobre los Programas Sociales con que cuentan las beneficiarias e información de otros. Algunas sugerencias son:
 - Registro de Programas Sociales
 - Documento de Registro Social
 - Identificación de Programas Sociales
- Se sugiere que el formato sea más pequeño que el actual, de un octavo de pliego para mejorar uso y portabilidad, debido a que se percibe la intención por parte de las beneficiarias de traer consigo este documento
- Se recomienda que el material sea más resistente para que sea más fácil transportarlo de un lado hacia otro, se sugiere la portada sea de papel más grueso

Anexos

Guía de visión experta

Guía entrevista semi-estructura de Visión Experta

1. ¿Qué es la CS y cuál es su objetivo?
2. Platícame ¿cuáles son las principales fortalezas y debilidades de la CS?
3. ¿Cuántos tipos de CS existen? ¿cuáles son sus diferencias?
4. ¿Cuál es la estrategia de entrega de esta CS?
5. ¿Qué tipo de problemáticas ha resuelto la CS? ¿Por qué?
6. ¿Cuáles son los principales retos de esta CS?
7. ¿Hacia dónde se quiere dirigir esta CS?
8. ¿Qué se debe cambiar de esta CS?
9. ¿Cómo lo piensan hacer?
10. ¿Cuál consideras que es el principal objetivo de este estudio?
11. ¿Qué cosas no podemos dejar de profundizar en este estudio?
12. ¿Qué expectativa tienes de este estudio?
13. ¿Qué decisiones se van a tomar a partir de los resultados de este estudio?
14. Esto ha sido todo ¿hay algo que creas importante añadir y que no te haya preguntado?

Gracias.

Guía de tópicos para la realización de los Grupos Focales con beneficiarios que recibieron la CS en 2017

I. Warm Up

Presentación de los participantes

- Nombre, edad
- Cuéntenme de manera breve ¿a qué se dedican? MOD: Identificar factores personales, sociales y culturales de cada perfil

II. Relación con programas sociales

- ¿Con qué programas/apoyos sociales cuentan ustedes?
- ¿Por qué cuentan con ese/esos apoyos?
- ¿Cómo lograron obtener ese/esos apoyos?
- ¿Saben quién les otorga ese apoyo?
- ¿Es relevante para ustedes saber quién les otorga ese/esos apoyos? ¿Por qué?
- ¿Tienen alguna forma de saber cómo se llama el/los apoyos que reciben ustedes o algún integrante de su familia?

III. Exploración Abierta CS

- Si yo les digo CS ¿qué es lo primero que se les viene a la mente? ¿Por qué? MOD: Recuperar las primeras asociaciones de los participantes
- Entiendo que todos ustedes cuentan con su CS, ¿Qué opinan de ella? MOD: Explorar de manera espontánea los recuerdos y asociaciones que tengan de la CS, sin mostrársela y profundizar en el valor emocional o funcional que le otorgan
- ¿Qué hacen con su CS cuando la reciben? ¿Por qué?

IV. Exploración Cerrada CS

MOD: Ahora les voy a mostrar una CS y me ayudan contestando algunas preguntas

MOD: Explorar términos gráficos y call to action

- a. Términos gráficos o de imagen (paleta cromática, fondos, tipografía, diseño, elementos visuales)
 - b. Call to action (además de informarles a qué les invita)
- Díganme tres palabras para describir esta CS
 - ¿Qué es lo que más les gusta de la CS? ¿Por qué?
 - ¿Qué es lo que menos les gusta de la CS? ¿Por qué?
 - ¿Hay alguna página en especial que les parezca más atractiva? ¿Cuál? ¿por qué?
 - Si tuviéramos que quedarnos con un solo elemento de esta Cartilla ¿cuál dirían que es el mejor? ¿por qué?
 - ¿Qué le sobra o que le hace falta a esta Cartilla? ¿Por qué?
 - ¿Esta Cartilla a qué los invita?
 - ¿Qué opinan de las imágenes y colores? ¿Por qué?
 - ¿Qué mejorarían de esta CS? ¿Por qué?

- ¿Qué opinan de la información que contiene esta Cartilla? MOD: Explorar términos de contenido y mensaje
- ¿El mensaje es claro? ¿Por qué?
- ¿Es entendible todo lo que dice esta CS? ¿Por qué?
- ¿Esta Cartilla es algo útil para ustedes? ¿Por qué?
- ¿Creen que sea útil para algo más? ¿Por qué?
- ¿Qué cosas mejorarían de esta CS? ¿Por qué?

V. Exploración dinámica de entrega

- ¿Cómo recibieron esta CS? ¿Quién se las entregó?
- ¿Qué fue lo primero que pensaron cuando les entregaron esta CS? ¿Por qué?
- ¿Recuerdan lo que les dijeron cuando se las entregaron?
- ¿Creen que es una buena forma de entregarles su Cartilla? ¿Por qué?
- ¿Les gustaría que la entrega fuera de otro modo? ¿Cómo?

VII. Percepción SEDESOL

MOD: Profundizar en la imagen que se tiene de la Institución en términos de servicio, atención y cercanía

- Tomando en cuenta esta CS ¿qué piensan de la SEDESOL? ¿Por qué?
- ¿En qué les ha ayudado SEDESOL?
- ¿Cómo te enteras de la información que da SEDESOL?
- ¿Toda la información que dan es clara? ¿Por qué?
- ¿Consideran que SEDESOL es una institución cercana con ustedes? ¿Por qué?
- Cuando tienen alguna duda sobre su Cartilla ¿a quién se acercan? ¿Cómo lo resuelven?

VIII. Cierre

- Por mi parte es todo ¿Hay algo más que deseen agregar?
Gracias.

Guía de tópicos para la realización de los Grupos Focales con beneficiarios que no recibieron la CS en 2017

I. Warm Up

Presentación de los participantes

- Nombre, edad
- Cuéntenme de manera breve ¿a qué se dedican? MOD: Identificar factores personales, sociales y culturales de cada perfil

II. Relación con programas sociales

- ¿Con qué programas/apoyos sociales cuentan ustedes?
- ¿Por qué cuentan con ese/esos apoyos?
- ¿Cómo lograron obtener ese/esos apoyos?
- ¿Saben quién les otorga ese apoyo?
- ¿Es relevante para ustedes saber quién les otorga ese/esos apoyos? ¿Por qué?
- ¿Tienen alguna forma de saber cómo se llama el/los apoyos que reciben ustedes o algún integrante de su familia?

VI. Exploración Abierta CS

- Si yo les digo CS ¿qué es lo primero que se les viene a la mente? ¿Por qué? MOD: Recuperar las primeras asociaciones de los participantes
- ¿Conocen la CS?
- ¿Cómo se imaginan que sea esta CS?
- ¿Para qué creen que sirva?
- ¿Creen que sea algo útil para ustedes? ¿Por qué?
- ¿Les interesaría recibir una CS? ¿Por qué?
- Si les dijera que es un documento que les informa sobre los apoyos que tienen ustedes y sus familiares ¿qué opinarían? ¿les interesaría recibirla? ¿Por qué?
- ¿Cómo les gustaría que fuera esta CS? ¿Por qué?
- ¿Qué les gustaría que dijera esta CS? ¿Por qué?
- ¿Cómo les gustaría que se las entregaran? ¿En dónde? ¿Por qué?

IV. Exploración Cerrada CS

MOD: Ahora les voy a mostrar una CS y me ayudan contestando algunas preguntas.

MOD: Explorar términos gráficos y call to action

- c. Términos gráficos o de imagen (paleta cromática, fondos, tipografía, diseño, elementos visuales)
- d. Call to action (además de informarles a qué les invita)
 - Díganme tres palabras para describir esta CS
 - ¿Qué es lo que más les gusta de la CS? ¿Por qué?
 - ¿Qué es lo que menos les gusta de la CS? ¿Por qué?

- ¿Hay alguna página en especial que les parezca más atractiva? ¿Cuál? ¿por qué?
- Si tuviéramos que quedarnos con un solo elemento de esta Cartilla ¿cuál dirían que es el mejor? ¿por qué?
- ¿Qué le sobra o que le hace falta a esta Cartilla? ¿Por qué?
- ¿Esta Cartilla a qué los invita?
- ¿Qué opinan de las imágenes y colores? ¿Por qué?
- ¿Qué mejorarían de esta CS? ¿Por qué?
- ¿Qué opinan de la información que contiene esta Cartilla? MOD: Explorar términos de contenido y mensaje
- ¿El mensaje es claro? ¿Por qué?
- ¿Es entendible todo lo que dice esta CS? ¿Por qué?
- ¿Esta Cartilla es algo útil para ustedes? ¿Por qué?
- ¿Creen que sea útil para algo más? ¿Por qué?
- ¿Qué cosas mejorarían de esta CS? ¿Por qué?

VII. Percepción SEDESOL

MOD: Profundizar en la imagen que se tiene de la Institución en términos de servicio, atención y cercanía

- Tomando en cuenta esta CS ¿qué piensan de la SEDESOL? ¿Por qué?
- ¿En qué les ha ayudado SEDESOL?
- ¿Cómo te enteras de la información que da SEDESOL?
- ¿Toda la información que dan es clara? ¿Por qué?
- ¿Consideran que SEDESOL es una institución cercana con ustedes? ¿Por qué?
- Si tuvieran alguna duda sobre su Cartilla ¿a quién se acercarían? ¿Cómo lo resolverían?

VIII. Cierre

- Por mi parte es todo ¿Hay algo más que deseen agregar?
- Gracias