

Puntos Centinela 2017

Cuestionario Personal de PROSPERA

Presentación.

Buenos (as) días (tardes). Como parte de la CONSULTA sobre la atención y los servicios del Programa PROSPERA que se está realizando en este año, se solicita su valiosa participación. Las respuestas, opiniones o sugerencias que Usted proporcione son muy importantes porque contribuirán para mejorar el Programa.

Tenga la seguridad de que la información que nos proporcione es confidencial, será resguardada por _____ y no se utilizará con fines diferentes a los de esta consulta. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, y no es una evaluación de sus conocimientos.

Su participación NO AFECTARÁ SU COLABORACIÓN DENTRO DEL PROGRAMA. Completar esta consulta le tomará alrededor de 60 minutos. ¿Está Usted de acuerdo en participar en esta consulta? 1) SÍ 2) NO

Informante: Por favor conteste la información que se le solicita y las preguntas a continuación, conforme con su propia percepción, opinión o experiencia. No olvide leer cuidadosamente cada una de las preguntas, indicaciones y opciones de respuesta.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DEL CUESTIONARIO

- A. Fecha: / / /2017 [\[que se registre automáticamente\]](#)
- B. Estado: [\[delegar catálogo\]](#)
- C. Folio de la encuesta:
- E. Identificador asignado al informante: [\[identificador asignado internamente\]](#)
- F. Hora de inicio: : : [\[que se registre automáticamente\]](#)
- G. Hora de término: : : [\[que se registre automáticamente\]](#)

II. INFORMACIÓN BÁSICA DEL INFORMANTE

1. Nombre (s): _____
Apellido paterno: _____
Apellido materno: _____
2. Cupo del informante (independientemente del cargo): |__|__|__|__|__|__|
00) No tiene 98) No sabe
3. ¿Cuál es su último nivel de estudios completado? |__|
1) Secundaria
2) Preparatoria o bachillerato
3) Universidad (ESPECIFIQUE CARRERA): _____
4) Carrera técnica o comercial (ESPECIFIQUE CARRERA): _____
5) Maestría o doctorado (ESPECIFIQUE ÁREA): _____
4. Actualmente, ¿cuántos municipios atiende? |__|__|
5. Y, ¿cuántas localidades atiende? |__|__|
6. De esas localidades, ¿cuántas son consideradas como “indígenas”? |__|__| 00) Ninguna 98) No sabe
7. ¿Está certificado en lengua indígena? |__| 1) Si 2) No
8. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en Prospera?
|__|__| Años |__|__| Meses
00) Menos de un mes
9. Previo a trabajar en Prospera, ¿había tenido experiencia en el servicio y atención de población en condición de pobreza?
1) Sí
2) No

10. ¿Qué cargo tiene actualmente dentro de Prospera?
- 1) Responsable de Atención
 - 2) Enlace de Fortalecimiento Comunitario
 - 3) Jefe de Fortalecimiento Comunitario

11. ¿Cuánto tiempo tiene en ese cargo?
|| Años || Meses
- 00) Menos de un mes

III. RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES

12. En lo que va del año, para el desarrollo de sus funciones, ¿qué tan frecuente recibió los siguientes materiales o insumos de forma **oportuna** (es decir, con suficiente tiempo)?

Informante: Señale en cada opción según sea el caso. Indique “No aplica” si por su cargo no requiere o no utiliza dicho material.

MATERIAL	Nunca	Rara vez	Regularmente	Siempre	No aplica
a) Fichas de Atención					
b) Avisos de asistencia					
c) Recibos de los apoyos monetarios de las titulares					
d) Kits de incorporación de familias beneficiarias					
e) Kits del medio de pago					
f) Constancias de inscripción					
g) Formatos de certificación de inscripción a Educación Media Superior (EMS1)					
h) Material de estudio para el personal operativo					

MATERIAL	Nunca	Rara vez	Regularmente	Siempre	No aplica
i) Oficios de concertación de apoyos logísticos					
j) Material de difusión del Programa (ej. folletos, dípticos)					
k) Papelería (en general)					
l) Viáticos					
m) Cartografía					
n) Identificación que lo acredite como personal Prospera					
o) Vestimenta del Programa (ej. chaleco)					
p) Vehículo					

13. Normalmente, ¿recibió los siguientes materiales o insumos en cantidad **suficiente** (es decir, en la cantidad necesaria) para el desarrollo de sus funciones?

Informante: Señale en cada opción según sea el caso. Indique “No aplica” si por su cargo no requiere o no utiliza dicho material.

MATERIAL	SÍ	NO	No aplica
a) Fichas de Atención			
b) Constancias de inscripción			
c) Papelería (en general)			
d) Viáticos			

14. En lo que va del año, normalmente, ¿cuánto de sus propios recursos (de su bolsillo) destina Usted al **bimestre** para realizar debidamente sus funciones?

Informante: No incluya lo que recibe de viáticos

Monto: \$ |__|__|__|__|

00) No requiere utilizar sus propios recursos → **PASE A 16**

15. Normalmente, ¿en qué acostumbra utilizar dichos recursos?

Informante: Registre según el orden de importancia. Entonces, indique con el número 1 a lo que le dedique más recursos y así sucesivamente.

- 1) Fotocopias u otros materiales de papelería
- 2) Tiempo de Internet o de uso de computadora
- 3) Telefonía celular
- 4) Transporte o gasolina y peajes
- 5) Comida
- 6) Alojamiento
- 7) Gastos relacionados con las sesiones de orientación (ej: material didáctico, cartulinas, marcadores)
- 8) Seguro de vida
- 9) Seguro de gastos médicos
- 10) Otro (ESPECIFIQUE): _____





16. En lo que va del año, normalmente, ¿cuántos días labora en una semana?





Días: |__|

17. En lo que va del año, regularmente, ¿cuántas horas labora en un día?

Horas: |__|__|

18. En su opinión, indique qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con siguientes frases:

					
FRASES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
a) El tiempo de traslado a las comunidades está considerado en la productividad que le piden					
b) Cuenta con el tiempo suficiente para la atención					

					
FRASES	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	No aplica
a) <u>trámites</u> de los beneficiarios					
c) Cuenta con el tiempo suficiente para resolver las <u>dudas</u> de los beneficiarios					
d) Cuenta con el tiempo suficiente para atender las <u>quejas o denuncias</u> de los beneficiarios					
e) El Programa le proporciona un <u>espacio físico</u> cuando lo requiere o solicita para realizar alguna actividad					

19. ¿Cuenta con Dispositivo Móvil (DM)?

1) Sí 2) NO → **PASE A 22**

20. ¿Cada cuánto se actualiza la información del Dispositivo Móvil?

- Cada || meses
- 00) Menos de un mes
96) Cada que lo solicita
97) Es variable (depende)
98) No sabe

21. ¿Para qué le sirve o utiliza la información del Dispositivo Móvil? [\[pendiente la codificación de opciones para que se desplieguen\]](#)

96) Otro (ESPECIFIQUE): _____ ||

22. En lo que va del año, normalmente en un **bimestre**, ¿en qué actividades utiliza su tiempo laboral?

Informante: Señale en orden de acuerdo con el tiempo que le dedica a la actividad. Entonces, indique con el número 1 a la que le dedique más tiempo y así sucesivamente.

ACTIVIDADES	ORDEN
1) Preparar las sesiones de orientación en MAP	<input type="text"/>
2) Realizar las sesiones de orientación en MAP	<input type="text"/>
3) Preparar las sesiones de orientación en MAPO	<input type="text"/>
4) Realizar sesiones de orientación en MAPO	<input type="text"/>
5) Preparar las sesiones de orientación en MAC (para Vocales)	<input type="text"/>
6) Realizar las sesiones de orientación en MAC (para Vocales)	<input type="text"/>
7) Preparar las sesiones de orientación para becarios "Inicia tu carrera SEP-PROSPERA" en MABIC	<input type="text"/>
8) Realizar las sesiones de orientación para becarios "Inicia tu carrera SEP-PROSPERA" en MABIC	<input type="text"/>
9) Atender los trámites de los beneficiarios	<input type="text"/>
10) Dar seguimiento a los trámites de los beneficiarios	<input type="text"/>
11) Resolver las dudas de los beneficiarios	<input type="text"/>
12) Llenar o capturar formatos de control operativo	<input type="text"/>
13) Realizar la comprobación de viáticos (todo lo relacionado con viáticos)	<input type="text"/>
14) Realizar actividades de logística (ej. conseguir los lugares o sedes para las sesiones, trazar rutas)	<input type="text"/>
15) Trasladarse (ej. entre comunidades, acudir a la UAR, etc.)	<input type="text"/>
16) Capacitarse	<input type="text"/>
17) Asistir a reuniones con personal del Programa	<input type="text"/>
18) Realizar actividades relacionadas con la inclusión financiera de los beneficiarios	<input type="text"/>
19) Realizar actividades relacionadas con la inclusión productiva de los beneficiarios	<input type="text"/>
20) Realizar actividades relacionadas con la inclusión laboral de los beneficiarios	<input type="text"/>
21) Realizar actividades relacionadas con la inclusión social de los beneficiarios	<input type="text"/>
22) Aplicar encuestas o recolectar información socioeconómica de los beneficiarios	<input type="text"/>
23) Entregar formatos o información relacionada con el Programa	<input type="text"/>
24) Entregar formatos, información o apoyos que NO están relacionados con el Programa	<input type="text"/>
25) Otras actividades (ESPECIFIQUE): _____	<input type="text"/>


23. En lo que va del año, ¿cada cuándo recibió capacitación sobre temas o aspectos relacionados con el Programa?


Cada |__|__| meses

00) Con una frecuencia menor a un mes

96) Cada que lo solicita

97) Es variable (depende)

	<p>24. En lo que va del año, ¿cómo ha sido capacitado con relación a (ACTIVIDAD)?</p> <p>Informante: Puede registrar hasta tres opciones</p> <p>1) Presencialmente</p> <p>2) Virtualmente (por videoconferencia, vía internet)</p> <p>3) Con material impreso (ej. manual, guía)</p> <p>4) No ha recibido capacitación al respecto → PASE A LA SIG. ACTIVIDAD</p> <p>8) No recuerda</p>	<p>25. ¿Qué tan clara ha sido la información que le han dado relacionada con (ACTIVIDAD)?</p> <p>1) Nada clara</p> <p>2) Poco clara</p> <p>3) Clara</p> <p>4) Muy clara</p>	<p>26. ¿Qué tan completa ha sido la información que le han dado relacionada con (ACTIVIDAD)?</p> <p>1) Nada completa</p> <p>2) Poco completa</p> <p>3) Completa</p> <p>4) Muy completa</p>	<p>27. Considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría a la utilidad de la información recibida en la capacitación (es) recibida (s) sobre la (ACTIVIDAD)?</p> <p style="text-align: center;"></p>
ACTIVIDADES	CÓDIGO (S)	CÓDIGO	CÓDIGO	CALIFICACIÓN
a) Los apoyos que otorga el Programa a los beneficiarios	_ _ _	_	_	_ _
b) Los derechos y obligaciones de los beneficiarios	_ _ _	_	_	_ _
c) La operación general del Programa	_ _ _	_	_	_ _
d) Las sesiones de orientación en MAP	_ _ _	_	_	_ _

	24. En lo que va del año, ¿cómo ha sido capacitado con relación a (ACTIVIDAD)? Informante: Puede registrar hasta tres opciones	25. ¿Qué tan clara ha sido la información que le han dado relacionada con (ACTIVIDAD)?	26. ¿Qué tan completa ha sido la información que le han dado relacionada con (ACTIVIDAD)?	27. Considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría a la utilidad de la información recibida en la capacitación (es) recibida (s) sobre la (ACTIVIDAD)?
	1) Presencialmente 2) Virtualmente (por videoconferencia, vía internet) 3) Con material impreso (ej. manual, guía) 4) No ha recibido capacitación al respecto → PASE A LA SIG. ACTIVIDAD 8) No recuerda	1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara	1) Nada completa 2) Poco completa 3) Completa 4) Muy completa	
e) Las sesiones de orientación en MAPO	_ _ _	_	_	_ _
f) Las sesiones de orientación en MAC	_ _ _	_	_	_ _
g) La atención de los diferentes trámites de los beneficiarios	_ _ _	_	_	_ _
h) Inclusión financiera (educación financiera / PROIIF)	_ _ _	_	_	_ _
i) Inclusión productiva	_ _ _	_	_	_ _
j) Inclusión laboral	_ _ _	_	_	_ _
k) Inclusión social	_ _ _	_	_	_ _
l) Manejo del Dispositivo Móvil	_ _ _	_	_	_ _
m) El levantamiento de encuestas o la recolección de	_ _ _	_	_	_

	<p>24. En lo que va del año, ¿cómo ha sido capacitado con relación a (ACTIVIDAD)?</p> <p>Informante: Puede registrar hasta tres opciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Presencialmente 2) Virtualmente (por videoconferencia, vía internet) 3) Con material impreso (ej. manual, guía) 4) No ha recibido capacitación al respecto → PASE A LA SIG. ACTIVIDAD 8) No recuerda 	<p>25. ¿Qué tan clara ha sido la información que le han dado relacionada con (ACTIVIDAD)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara 	<p>26. ¿Qué tan completa ha sido la información que le han dado relacionada con (ACTIVIDAD)?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Nada completa 2) Poco completa 3) Completa 4) Muy completa 	<p>27. Considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría a la utilidad de la información recibida en la capacitación (es) recibida (s) sobre la (ACTIVIDAD)?</p> <p style="text-align: center;">↩</p>
información socioeconómica de los beneficiarios				

28. Adicionalmente, ¿qué tanto le han ayudado las capacitaciones de Prospera para (OPCIÓN)?

- 1) Nada
- 2) Poco Algo
- 3) Algo
- 4) Mucho
- 5) No aplica

- a) Conocer temas de interés de la localidad (seguridad, derechos humanos, convivencia, etc.)
- b) Manejar conflictos con los beneficiarios del Programa (reclamos, inconformidades)
- c) Resolver dudas de las titulares respecto las causales de baja o suspensión de los apoyos del Programa
- d) Preparar materiales y dinámicas para dar los temas programados de las cartas descriptivas (guías, boletines)
- e) Apoyar a las titulares a interponer las quejas y denuncias de temas relacionados al Programa
- f) Dar orientación a las titulares respecto al procedimiento de Derecho de Audiencia
- g) Resolver dudas de las titulares respecto a su tiempo de permanencia en el Programa

29. Con base en todo lo que ha señalado, considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría al Programa respecto a los instrumentos y recursos que le proporciona para el desarrollo de sus actividades?

IV. MESAS DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA (MAP)

[ESTA SECCIÓN SOLO APLICA PARA LOS QUE SEÑALARON EN LA P.22 HABER REALIZADO LA ACTIVIDAD DEL INCISO 2) “REALIZAR LAS SESIONES DE ORIENTACIÓN EN MAP”. EN OTRO CASO, CONTINÚE EN LA SECCIÓN V]

30. En lo que va del año, para el desarrollo de sus funciones, ¿qué tan **oportunamente** recibió los “Boletines informativos para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAP”?

- 1) Muy tarde
- 2) Tarde
- 3) A tiempo
- 4) Con mucha anticipación

31. ¿Qué tan **clara** ha sido el contenido de los “Boletines informativos para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAP”?

- 1) Nada clara
- 2) Poco clara
- 3) Clara
- 4) Muy clara

32. ¿Qué tan **completa** ha sido la información proporcionada en los “Boletines informativos para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAP”?

- 1) Nada completa
- 2) Poco completa
- 3) Completa
- 4) Muy completa

33. Considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría a la **utilidad** de la información incluida en los “Boletines informativos para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAP”?

34. ¿Qué tan **frecuente** se apoya con material didáctico para la orientación o capacitación de las titulares en MAP?

- 1) Nunca
- 2) Rara vez
- 3) Regularmente
- 4) Siempre

35. En lo que va del año, en promedio, ¿cuántas titulares atiende en una MAP?

36. Y, ¿cuál es el número máximo de titulares que ha atendido en una MAP, en lo que va del año?

37. En lo que va del año, ¿con qué frecuencia les da orientación o capacitación a las titulares que acuden a una MAP a recibir sus apoyos monetarios?

Cada


- 00) Con una frecuencia menor a un mes
- 96) Cada que me lo solicitan
- 97) Es variable (depende)


38. En lo que va del año, en promedio, ¿cuánto dura la orientación o capacitación que les da a las titulares que acuden a una MAP a recibir sus apoyos monetarios? horas minutos

39. En lo que va del año, normalmente y considerando todas las sedes donde da la orientación o capacitación de las titulares en MAP.....

- 1) Ninguna sede
- 2) Menos de la mitad de las sedes
- 3) La mitad de las sedes
- 4) Más de la mitad de las sedes
- 5) Todas las sedes

- a) La MAP se instala en el mismo lugar
- b) Cuentan con espacio suficiente para todas las personas que acuden
- c) Cuentan con techo para resguardarse del sol o lluvia
- d) Cuentan con acceso a baños o letrinas (en el lugar o cerca del mismo)
- e) Cuentan con ventilación e iluminación adecuada
- f) Cuentan con lugares para que las personas que acuden se sienten
- g) Cuentan con limpieza y botes de basura

	<p>40. En lo que va del año, ¿qué tan importante considera que sea el (TEMA) para las titulares que asisten a la MAP?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Nada importante 2) Poco importante 3) Importante 4) Muy importante 5) No he impartido ese tema → PASE AL SIG. TEMA 	<p>41. ¿Qué tan clara considera que le ha quedado la información sobre el (TEMA) a las titulares que asisten a la MAP?</p> <ul style="list-style-type: none"> 1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara 
TEMAS	CÓDIGO (S)	CÓDIGO
a) Violencia (contra las mujeres, en el hogar, jóvenes, sexual, económica, física, mental, redes de apoyo, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Prevención del embarazo en adolescentes / sexualidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Alimentación (variedad de alimentos, recomendaciones generales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Corresponsabilidades en salud, educación y alimentación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	<p>40. En lo que va del año, ¿qué tan importante considera que sea el (TEMA) para las titulares que asisten a la MAP?</p> <p>1) Nada importante 2) Poco importante 3) Importante 4) Muy importante</p> <p>5) No he impartido ese tema → PASE AL SIG. TEMA</p>	<p>41. ¿Qué tan clara considera que le ha quedado la información sobre el (TEMA) a las titulares que asisten a la MAP?</p> <p>1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara</p> <p style="text-align: center;"></p>
e) Buen trato (en la comunidad, entre jóvenes, con sus padres, convivencia familiar y social)		
f) Derechos asociados con Prospera (conocimiento de los tipos de apoyo y cómo acceder a ellos, trámites y buen trato)	_	_
g) Transparencia (corrupción, sobornos, rendición de cuentas, acceso a la información)	_	_
h) Suplementos alimenticios	_	_
i) Beca Inicia tu Carrera SEP-PROSPERA / Manutención + Apoyo Transporte (becas de educación superior)	_	_
j) Uso de la tarjeta de pago de Prospera (cuenta bancaria)	_	_
k) Educación financiera (PROIIF, promoción del ahorro, crédito y seguros)	_	_
l) Causales de baja o suspensión de apoyos	_	_
m) Educación inicial (importancia del preescolar y estimulación temprana)	_	_
n) Atención a población indígena y con discapacidad	_	_
o) Proyectos productivos	_	_
p) Inclusión laboral (capacitación, becas, oferta de empleo)	_	_
q) Vinculación con otros programas (sociales, educativos, salud, etc.)	_	_
r) Recertificación y Esquema Diferenciado de Apoyos (EDA)	_	_
s) Tipos de enfermedades y su prevención	_	_

42. En lo que va del año, respecto a las sesiones de orientación o capacitación en las MAP, considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, en general, ¿cómo calificaría lo siguiente:

- | | |
|---|-----|
| 1) Materiales de apoyo que le proporciona el Programa para dar las sesiones de orientación en MAP | _ _ |
| 2) Apoyo del personal de Prospera (de la UAR, Delegación, etc.) para resolver dudas sobre el contenido de los “Boletines informativos para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAP” | _ _ |
| 3) Participación e interés de las titulares durante la sesión de orientación o capacitación en la MAP | _ _ |
| 4) Tiempo con el que cuenta para dar las sesiones de orientación en MAP | _ _ |
| 5) Apoyo de las autoridades locales para llevar a cabo las sesiones de orientación en MAP (incluyendo las facilidades para contar con el espacio físico) | _ _ |
| 6) Apoyo del personal de Prospera (de la UAR, Delegación, etc.) para llevar a cabo las sesiones de orientación en MAP | _ _ |

43. ¿Qué sugeriría para mejorar las sesiones de orientación o capacitación a las titulares que acuden a MAP?

Informante: Señale en orden de importancia, indicando con 1 a la opción que considere más importante y así sucesivamente.

1) Que duraran menos tiempo	_
2) Utilizar material de apoyo (folletos, carteles, dibujos)	_
3) Hacerlas más entretenidas y/o participativas (ej. dinámicas grupales, organizar juegos)	_
4) Utilizar videos de apoyo	_
5) Reducir el número de temas en cada sesión	_
6) Incluir nuevos temas (variedad)	_
7) Que duraran más tiempo	_
8) Utilizar cuadernillos de trabajo para que las titulares lo lleven a casa	_
9) Usar redes sociales para difundir información (WhatsApp, Facebook, etc.)	_
10) Dar los temas en lengua indígena	_

11) Nada / ninguna sugerencia	_
-------------------------------	---

V. MODELO DE ATENCIÓN PERSONALIZADO PARA LA OPERACIÓN (MAPO)

[ESTA SECCIÓN SOLO APLICA PARA LOS QUE SEÑALARON EN LA P.22 HABER REALIZADO LA ACTIVIDAD DEL INCISO 4) “REALIZAR LAS SESIONES DE ORIENTACIÓN EN MAPO”. EN OTRO CASO, CONTINÚE EN LA SECCIÓN VI]

44. En lo que va del año, para el desarrollo de sus funciones, ¿qué tan **oportunamente** recibió las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAPO”? |_|
- 1) Muy tarde
 - 2) Tarde
 - 3) A tiempo
 - 4) Con mucha anticipación
45. ¿Qué tan **clara** ha sido la información incluida en las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAPO”? |_|
- 1) Nada clara
 - 2) Poco clara
 - 3) Clara
 - 4) Muy clara
46. ¿Qué tan **completa** ha sido la información proporcionada en las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAPO”? |_|
- 1) Nada completa
 - 2) Poco completa
 - 3) Completa
 - 4) Muy completa
47. Considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría a la **utilidad** de la información incluida en las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAPO”? |_|_|

48. ¿Qué tan **frecuente** se apoya con material didáctico para la orientación o capacitación de las titulares en MAPO? |_|

- 1) Nunca
- 2) Rara vez
- 3) Regularmente
- 4) Siempre

49. En lo que va del año, en promedio, ¿cuántas titulares atiende en una MAPO? |_|_|_| titulares

50. Y, ¿cuál es el número máximo de titulares que ha atendido en una MAPO, en lo que va del año? |_|_|_| titulares

51. En lo que va del año, ¿con qué frecuencia les da orientación o capacitación a las titulares en la MAPO?

Cada |_|_| meses

- 00) Con una frecuencia menor a un mes
- 96) Cada que me lo solicitan
- 97) Es variable (depende)


52. En lo que va del año, en promedio, ¿cuánto dura la orientación o capacitación que les da a las titulares en la MAPO?


|_| horas |_|_| minutos

53. En lo que va del año, normalmente y considerando todas las sedes donde realiza las MAPOs

- 1) Ninguna sede
- 2) Menos de la mitad de las sedes
- 3) La mitad de las sedes
- 4) Más de la mitad de las sedes
- 5) Todas las sedes

- | | |
|--|---|
| a) La MAPO se realiza en el mismo lugar | _ |
| b) Cuentan con espacio suficiente para todas las personas que acuden | _ |
| c) Cuentan con techo para resguardarse del sol o lluvia | _ |
| d) Cuentan con acceso a baños o letrinas (en el lugar o cerca del mismo) | _ |
| e) Cuentan con ventilación e iluminación adecuada | _ |
| f) Cuentan con lugares para que las personas que acuden se sienten | _ |
| g) Cuentan con limpieza y botes de basura | _ |

	<p>54. En lo que va del año, ¿qué tan importante considera que sea el (TEMA) para las titulares que asisten a la MAPO?</p> <p>1) Nada importante 2) Poco importante 3) Importante 4) Muy importante</p> <p>5) No he impartido ese tema → PASE AL SIG. TEMA</p>	<p>55. ¿Qué tan clara considera que le ha quedado la información sobre el (TEMA) a las titulares que asisten a la MAPO?</p> <p>1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara</p> <p style="text-align: center;"></p>
TEMAS	CÓDIGO (S)	CÓDIGO
a) Violencia (contra las mujeres, en el hogar, jóvenes, sexual, económica, física, mental, redes de apoyo, etc.)	_	_
b) Prevención del embarazo en adolescentes / sexualidad	_	_
c) Alimentación (variedad de alimentos, recomendaciones generales)	_	_
d) Corresponsabilidades en salud, educación y alimentación	_	_
e) Buen trato (en la comunidad, entre jóvenes, con sus padres, convivencia familiar y social)		
f) Derechos asociados con Prospera (conocimiento de los tipos de apoyo y cómo acceder a ellos, trámites y buen trato)	_	_
g) Transparencia (corrupción, sobornos, rendición de cuentas, acceso a la información)	_	_
h) Suplementos alimenticios	_	_
i) Beca Inicia tu Carrera SEP-PROSPERA / Manutención + Apoyo Transporte (becas de educación superior)	_	_
j) Uso de la tarjeta de pago de Prospera (cuenta bancaria)	_	_
k) Educación financiera (PROIIF, promoción del ahorro, crédito y seguros)	_	_
l) Causales de baja o suspensión de apoyos	_	_
m) Educación inicial (importancia del preescolar y estimulación temprana)	_	_
n) Atención a población indígena y con discapacidad	_	_
o) Proyectos productivos	_	_

	54. En lo que va del año, ¿qué tan importante considera que sea el (TEMA) para las titulares que asisten a la MAPO?	55. ¿Qué tan clara considera que le ha quedado la información sobre el (TEMA) <u>a las titulares</u> que asisten a la MAPO?
	1) Nada importante 2) Poco importante 3) Importante 4) Muy importante 5) No he impartido ese tema → PASE AL SIG. TEMA	1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara 
p) Inclusión laboral (capacitación, becas, oferta de empleo)	_	_
q) Vinculación con otros programas (sociales, educativos, salud, etc.)	_	_
r) Recertificación y Esquema Diferenciado de Apoyos (EDA)	_	_
s) Tipos de enfermedades y su prevención	_	_

56. En lo que va del año, respecto a las sesiones de orientación o capacitación en las MAPOs, considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, en general, ¿cómo calificaría lo siguiente:

- 1) Materiales de apoyo que le proporciona el Programa para dar las sesiones de orientación en las MAPOs |_|_|
- 2) Apoyo del personal de Prospera (de la UAR, Delegación, etc.) para resolver dudas sobre el contenido de las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las titulares beneficiarias en MAPO” |_|_|
- 3) Participación e interés de las titulares durante la sesión de orientación o capacitación en las MAPOs |_|_|
- 4) Tiempo con el que cuenta para dar las sesiones de orientación o capacitación en las MAPOs |_|_|
- 5) Apoyo de las autoridades locales para llevar a cabo las MAPOs (incluyendo las facilidades para contar con el espacio físico para ello) |_|_|
- 6) Apoyo del personal de Prospera (de la UAR, Delegación, etc.) para llevar a cabo las MAPOs |_|_|

57. ¿Qué sugeriría para mejorar las MAPOs?

Informante: Señale en orden de importancia, indicando con 1 a la opción que considere más importante y así sucesivamente.

1)	Que duraran menos tiempo	<input type="checkbox"/>
2)	Utilizar material de apoyo (folletos, carteles, dibujos)	<input type="checkbox"/>
3)	Hacerlas más entretenidas y/o participativas (ej. dinámicas grupales, organizar juegos)	<input type="checkbox"/>
4)	Utilizar videos de apoyo	<input type="checkbox"/>
5)	Reducir el número de temas en cada sesión	<input type="checkbox"/>
6)	Incluir nuevos temas (variedad)	<input type="checkbox"/>
7)	Que duraran más tiempo	<input type="checkbox"/>
8)	Utilizar cuadernillos de trabajo para que las titulares lo lleven a casa	<input type="checkbox"/>
9)	Usar redes sociales para difundir información (WhatsApp, Facebook, etc.)	<input type="checkbox"/>
10)	Dar los temas en lengua indígena	<input type="checkbox"/>
11)	Nada / ninguna sugerencia	<input type="checkbox"/>

58. En lo que va del año, normalmente, ¿realiza sesiones de MAPO para titulares que están en el esquema sin corresponsabilidad (antes PAL)?

- 1) Nunca → **PASE A 60**
- 2) Rara vez
- 3) Regularmente
- 4) Siempre

59. En lo que va del año, normalmente, ¿realiza sesiones de MAPO por separado para titulares en el esquema con corresponsabilidad, y para titulares en el esquema sin corresponsabilidad?

- 1) Nunca
- 2) Rara vez
- 3) Regularmente
- 4) Siempre

VI. MESA DE ATENCIÓN A COMITÉS (MAC)

[ESTA SECCIÓN SOLO APLICA PARA LOS QUE SEÑALARON EN LA P.22 HABER REALIZADO LA ACTIVIDAD DEL INCISO 6) “REALIZAR LAS SESIONES DE ORIENTACIÓN EN MAC (PARA VOCALES)”. EN OTRO CASO, CONTINÚE EN LA SECCIÓN VII]

60. En lo que va del año, para el desarrollo de sus funciones, ¿qué tan oportunamente recibió las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las Vocales (MAC)”?

- 1) Muy tarde
- 2) Tarde
- 3) A tiempo
- 4) Con mucha anticipación

61. ¿Qué tan clara ha sido la información incluida en las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las Vocales (MAC)”?

- 1) Nada clara
- 2) Poco clara
- 3) Clara
- 4) Muy clara

62. ¿Qué tan completa ha sido la información proporcionada en las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las Vocales (MAC)”?

- 1) Nada completa
- 2) Poco completa
- 3) Completa
- 4) Muy completa

63. Considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría a la **utilidad** de la información incluida en las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las Vocales (MAC)”? |_|_|

64. ¿Qué tan **frecuente** se apoya con material didáctico para la orientación o capacitación de las vocales en MAC? |_|

- 1) Nunca
- 2) Rara vez
- 3) Regularmente
- 4) Siempre

65. En lo que va del año, en promedio, ¿cuántas vocales atiende en una MAC? |_|_|_| vocales

66. Y, ¿cuál es el número máximo de vocales que ha atendido en una MAC, en lo que va del año? |_|_|_| vocales

67. En lo que va del año, ¿con qué frecuencia les da orientación o capacitación a las vocales en la MAC?

Cada |_|_| meses


00) Con una frecuencia menor a un mes


96) Cada que me lo solicitan

97) Es variable (depende)

68. En lo que va del año, en promedio, ¿cuánto dura la orientación o capacitación que les da a las vocales en la MAC?

|_| horas |_|_| minutos

	<p>69. En lo que va del año, ¿qué tan importante considera que sea el (TEMA) para las vocales que asisten a la MAC?</p> <p>1) Nada importante 2) Poco importante 3) Importante 4) Muy importante</p> <p>5) No he impartido ese tema → PASE AL SIG. TEMA</p>	<p>70. ¿Qué tan clara considera que le ha quedado la información sobre el (TEMA) a las vocales que asisten a la MAC?</p> <p>1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara</p> <p style="text-align: center;"></p>
TEMAS	CÓDIGO (S)	CÓDIGO
a) Violencia (contra las mujeres, en el hogar, jóvenes, sexual, económica, física, mental, redes de apoyo, etc.)	_	_
b) Prevención del embarazo en adolescentes / sexualidad	_	_
c) Alimentación (variedad de alimentos, recomendaciones generales)	_	_
d) Corresponsabilidades en salud, educación y alimentación	_	_
e) Buen trato (en la comunidad, entre jóvenes, con sus padres, convivencia familiar y social)		
f) Derechos asociados con Prospera (conocimiento de los tipos de apoyo y cómo acceder a ellos, trámites y buen trato)	_	_
g) Transparencia (corrupción, sobornos, rendición de cuentas, acceso a la información)	_	_
h) Suplementos alimenticios	_	_
i) Beca Inicia tu Carrera SEP-PROSPERA / Manutención + Apoyo Transporte (becas de educación superior)	_	_
j) Uso de la tarjeta de pago de Prospera (cuenta bancaria)	_	_
k) Educación financiera (PROIIF, promoción del ahorro, crédito y seguros)	_	_
l) Causales de baja o suspensión de apoyos	_	_
m) Educación inicial (importancia del preescolar y estimulación temprana)	_	_
n) Atención a población indígena y con discapacidad	_	_
o) Proyectos productivos	_	_

	69. En lo que va del año, ¿qué tan importante considera que sea el (TEMA) para las vocales que asisten a la MAC?	70. ¿Qué tan clara considera que le ha quedado la información sobre el (TEMA) <u>a las vocales</u> que asisten a la MAC?
	1) Nada importante 2) Poco importante 3) Importante 4) Muy importante 5) No he impartido ese tema → PASE AL SIG. TEMA	1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara 
p) Inclusión laboral (capacitación, becas, oferta de empleo)	_	_
q) Vinculación con otros programas (sociales, educativos, salud, etc.)	_	_
r) Recertificación y Esquema Diferenciado de Apoyos (EDA)	_	_
s) Tipos de enfermedades y su prevención	_	_

71. En lo que va del año, respecto a las sesiones de orientación o capacitación en las MAC, considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, en general, ¿cómo calificaría lo siguiente:

- | | |
|---|-----|
| 7) Materiales de apoyo que le proporciona el Programa para dar las sesiones de orientación en las MAC | _ _ |
| 8) Apoyo del personal de Prospera (de la UAR, Delegación, etc.) para resolver dudas sobre el contenido de las “Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de las Vocales (MAC)” | _ _ |
| 9) Participación e interés de las vocales durante la sesión de orientación o capacitación en las MAC | _ _ |
| 10) Tiempo con el que cuenta para dar las sesiones de orientación o capacitación en las MAC | _ _ |
| 11) Apoyo de las autoridades locales para llevar a cabo las MAC (incluyendo las facilidades para contar con el espacio físico para ello) | _ _ |
| 12) Apoyo del personal de Prospera (de la UAR, Delegación, etc.) para llevar a cabo las MAC | _ _ |

72. ¿Qué sugeriría para mejorar las sesiones de orientación o capacitación a las vocales en la MAC?

Informante: Señale en orden de importancia, indicando con 1 a la opción que considere más importante y así sucesivamente.

12)	Que duraran menos tiempo	<input type="checkbox"/>
13)	Utilizar material de apoyo (folletos, carteles, dibujos)	<input type="checkbox"/>
14)	Hacerlas más entretenidas y/o participativas (ej. dinámicas grupales, organizar juegos)	<input type="checkbox"/>
15)	Utilizar videos de apoyo	<input type="checkbox"/>
16)	Reducir el número de temas en cada sesión	<input type="checkbox"/>
17)	Incluir nuevos temas (variedad)	<input type="checkbox"/>
18)	Que duraran más tiempo	<input type="checkbox"/>
19)	Utilizar cuadernillos de trabajo para que las titulares lo lleven a casa	<input type="checkbox"/>
20)	Usar redes sociales para difundir información (WhatsApp, Facebook, etc.)	<input type="checkbox"/>
21)	Dar los temas en lengua indígena	<input type="checkbox"/>
22)	Nada / ninguna sugerencia	<input type="checkbox"/>

VII. MESAS DE ATENCIÓN A BECARIOS “INICIA TU CARRERA SEP-PROSPERA” (MABIC)

[ESTA SECCIÓN SOLO APLICA PARA LOS QUE SEÑALARON EN LA P.22 HABER REALIZADO LA ACTIVIDAD DEL INCISO 8) “REALIZAR LAS SESIONES DE ORIENTACIÓN EN MAC (PARA VOCALES)”. EN OTRO CASO, CONTINÚE EN LA SECCIÓN VIII]

73. En lo que va del año, para el desarrollo de sus funciones, ¿qué tan **oportunamente** recibió las Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de becarios de universidad “Inicia tu carrera SEP-PROSPERA”?

- 1) Muy tarde
- 2) Tarde
- 3) A tiempo
- 4) Con mucha anticipación

74. ¿Qué tan **clara** ha sido la información incluida en las Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de becarios de universidad “Inicia tu carrera SEP-PROSPERA”?

- 1) Nada clara
- 2) Poco clara
- 3) Clara
- 4) Muy clara

75. ¿Qué tan **completa** ha sido la información proporcionada en las Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de becarios de universidad “Inicia tu carrera SEP-PROSPERA”?

- 1) Nada completa
- 2) Poco completa
- 3) Completa
- 4) Muy completa

76. Considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta, ¿qué calificación le daría a la **utilidad** de la información incluida en las Guías de las sesiones para la orientación o capacitación de becarios de universidad “Inicia tu carrera SEP-PROSPERA”?

77. ¿Qué tan **frecuente** se apoya con material didáctico para la orientación o capacitación de los becarios en la MABIC?

- 1) Nunca
- 2) Rara vez
- 3) Regularmente
- 4) Siempre

78. En lo que va del año, en promedio, ¿cuántos becarios atiende en una MABIC? becarios

79. Y, ¿cuál es el número máximo de becarios que ha atendido en una MABIC, en lo que va del año? becarios

80. En lo que va del año, ¿con qué frecuencia les da orientación o capacitación a los becarios en la MABIC?

Cada meses

- 00) Con una frecuencia menor a un mes
- 96) Cada que me lo solicitan
- 97) Es variable (depende)

81. En lo que va del año, en promedio, ¿cuánto dura la orientación o capacitación que les da a los becarios en la MABIC?

|_| horas |_|_| minutos

82. En lo que va del año, en general, ¿qué tan **importante** considera que sean los temas que aborda en las MABIC para los jóvenes becarios?

- 1) Nada importantes
- 2) Poco importantes
- 3) Importantes
- 4) Muy importantes

83. ¿Qué tan **clara** considera que les ha quedado a los becarios la información sobre los temas que ha tratado en la MABIC?

- 1) Nada clara
- 2) Poco clara
- 3) Clara
- 4) Muy clara


84. ¿Qué sugeriría para mejorar las sesiones de orientación o capacitación a los becarios que acuden a la MABIC?


Informante: Señale en orden de importancia, indicando con 1 a la opción que considere más importante y así sucesivamente.

1)	Que duraran menos tiempo	<input type="checkbox"/>
2)	Utilizar material de apoyo (folletos, carteles, dibujos)	<input type="checkbox"/>
3)	Hacerlas más entretenidas y/o participativas (ej. dinámicas grupales, organizar juegos)	<input type="checkbox"/>
4)	Utilizar videos de apoyo	<input type="checkbox"/>
5)	Reducir el número de temas en cada sesión	<input type="checkbox"/>
6)	Incluir nuevos temas (variedad)	<input type="checkbox"/>
7)	Que duraran más tiempo	<input type="checkbox"/>
8)	Utilizar cuadernillos de trabajo para que las titulares lo lleven a casa	<input type="checkbox"/>
9)	Usar redes sociales para difundir información (WhatsApp, Facebook, etc.)	<input type="checkbox"/>
10)	Que las sesiones se realicen en un mismo lugar y/o en un mejor lugar (o sede)	<input type="checkbox"/>
11)	Nada / ninguna sugerencia	<input type="checkbox"/>

VIII. ATENCIÓN A TRÁMITES

[ESTA SECCIÓN APLICA PARA TODOS]

	85. En lo que va del año, ¿cuáles de los siguientes trámites ha realizado?	86. ¿Qué tan fácil o difícil es realizar el (TRÁMITE)?	87. ¿Qué tan rápido o tardado se obtiene la respuesta al (TRÁMITE)?
	1) Sí lo ha realizado 2) No lo ha realizado → PASE A SIG. TRÁMITE	1) Muy difícil 2) Difícil 3) Fácil 4) Muy fácil 8) No sabe	1) Muy tardado 2) Tardado 3) Rápido 4) Muy rápido 8) No sabe 
TRÁMITES	CÓDIGO (S)	CÓDIGO (S)	CÓDIGO
a) Trámites relacionados con integrantes del hogar (alta, reactivación, baja, corrección de datos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Trámites relacionados con el hogar (reactivación, baja, cambio de domicilio)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Corrección de corresponsabilidades en educación y/o salud (ej. corrección de faltas a la escuela, consultas o pláticas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Entrega de la constancia de inscripción o aviso de asistencia a una escuela	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Solicitud de reexpedición de apoyos monetarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Solicitud de reposición de tarjeta bancaria por robo, extravío o deterioro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Cambio de Titular	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Solicitud de créditos (préstamos), ahorro, beneficios adicionales de BANSEFI (llamadas ilimitadas a Estados Unidos y Canadá, servicio de ambulancia, consulta médica y nutricional por teléfono, servicios dentales y de la vista)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Solicitud de ayuda para tramitar proyectos productivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	85. En lo que va del año, ¿cuáles de los siguientes trámites ha realizado?	86. ¿Qué tan fácil o difícil es realizar el (TRÁMITE)?	87. ¿Qué tan rápido o tardado se obtiene la respuesta al (TRÁMITE)?
	1) Sí lo ha realizado 2) No lo ha realizado → PASE A SIG. TRÁMITE	1) Muy difícil 2) Difícil 3) Fácil 4) Muy fácil 8) No sabe	1) Muy tardado 2) Tardado 3) Rápido 4) Muy rápido 8) No sabe 
j) Solicitud de ayuda para tramitar apoyos de inclusión laboral (capacitación, becas, oferta de empleo)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Solicitud de ayuda para tramitar otros programas sociales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IX. ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS E INCLUSIÓN FINANCIERA

88. Con base en su conocimiento o experiencia, ¿con la tarjeta de BANSEFI, las titulares pueden (OPCIÓN)?

- 1) Sí
- 2) No
- 8) No sabe

- a) Recibir depósitos (del extranjero, de otras cuentas)
- b) Realizar depósitos (traspasos) a otras cuentas o bancos
- c) Realizar compras en establecimientos (OXXO, supermercados)
- d) Consultar su saldo en cajero automático o sucursal bancaria
- e) Solicitar su reporte de movimientos o su estado de cuenta

89. En lo que va del año, ¿qué temas de educación financiera (relacionados con BANSEFI) recuerda haber visto con las titulares?

Informante: Registre todas las que recuerde.

- | | | |
|---|---|-------------|
| 1) Cómo cuidar el dinero y gasto familiar (presupuesto, “mini gasto y sus aliados”) | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 2) Cómo ahorrar | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 3) Cómo usar el cajero automático | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 4) Derechos de las titulares por ser clientes de cuenta bancaria / de BANSEFI | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 5) Créditos (préstamos) | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 6) Seguro de vida y asistencia funeraria | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 7) Beneficios adicionales (llamadas ilimitadas a Estados Unidos y Canadá, servicio de ambulancia, consulta médica y nutricional por teléfono, servicios dentales y de la vista) | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 8) Atención a quejas y denuncias (CONDUSEF) | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |
| 9) No ha dado capacitación u orientación sobre educación financiera a las titulares | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | → PASE A 91 |
| 10) No recuerda | <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> | |

90. ¿Qué sugeriría para mejorar las sesiones de educación financiera con las titulares?

Informante: Señale en orden de importancia, indicando con 1 a la opción que considere más importante y así sucesivamente.

1) Que duraran menos tiempo	<input type="checkbox"/>
2) Utilizar material de apoyo (folletos, carteles, dibujos)	<input type="checkbox"/>
3) Hacerlas más entretenidas y/o participativas (ej. dinámicas grupales, organizar juegos)	<input type="checkbox"/>
4) Utilizar videos de apoyo	<input type="checkbox"/>
5) Reducir el número de temas en cada sesión	<input type="checkbox"/>
6) Incluir nuevos temas	<input type="checkbox"/>
7) Que duraran más tiempo	<input type="checkbox"/>
8) Utilizar cuadernillos de trabajo para que las titulares lo lleven a casa	<input type="checkbox"/>

9)	Usar redes sociales para difundir información (WhatsApp, Facebook, etc.)	_
10)	Dar los temas en lengua indígena	_
11)	Nada / ninguna sugerencia	_

91. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia (lo que ha visto en campo), ¿qué tantas quejas o problemas se presentan con los productos o servicios de BANSEFI? |_|_|

- 1) Muchos problemas o quejas
- 2) Algunos problemas o quejas
- 3) Pocos problemas o quejas
- 4) Ningún problema o queja → **PASE A 93**
- 9) No sabe → **PASE A 93**

92. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia (lo que ha visto en campo), regularmente, ¿qué tipo de problemas se han dado con los productos o servicios de BANSEFI?

Informante: Puede registrar más de una opción.

- 1) No hay una sucursal BANSEFI cercana |_|_|
- 2) No hay un cajero BANSEFI cercano |_|_|
- 3) No hay un cajero automático de **otro** banco cercano |_|_|
- 4) Las titulares no han recibido la tarjeta MasterCard de BANSEFI |_|_|
- 5) Comenzaron a descontar el crédito a las titulares antes de habérselos entregado |_|_|
- 6) Los beneficios adicionales no están disponibles en las localidades |_|_|
- 7) Tardan mucho tiempo en responder (entregar el producto o servicio) a las titulares que lo solicitaron o contrataron |_|_|
- 8) No informan la situación del producto o servicio (ej. el estado de cuenta) |_|_|
- 9) Las titulares no saben cómo utilizar (ejercer) el producto o servicio cuando lo requieran |_|_|
- 10) A las titulares les da desconfianza los productos de BANSEFI |_|_|
- 98) No sabe |_|_|

X. TRANSPARENCIA, CONTRALORÍA SOCIAL Y BLINDAJE ELECTORAL

93. En lo que va del año, ¿cuál es el medio que Usted más utiliza para informar a las titulares sobre cuestiones relacionadas con el Programa como las fechas y lugar de entrega de apoyos, de las sesiones de orientación, etc.?

Informante: Indique con el número 1 el medio que prefiere utilizar o que usa con mayor frecuencia, y así sucesivamente.

1) En las mesas de atención (MAP o MAPO)	<input type="checkbox"/>
2) A través de las vocales (incluyendo, en las MAC)	<input type="checkbox"/>
3) Mediante mensajes de texto al celular o WhatsApp de las titulares o vocales	<input type="checkbox"/>
4) Por perifoneo (bocina local)	<input type="checkbox"/>
5) A través de folletos y carteles	<input type="checkbox"/>
6) Por la radio local	<input type="checkbox"/>
7) Mediante llamada al teléfono (fijo/celular) de las titulares o vocales	<input type="checkbox"/>
8) Con apoyo de la Presidencia Municipal y/o oficinas de las autoridades locales	<input type="checkbox"/>
9) Utiliza otro medio para informarles o notificarles (ESPECIFIQUE): _____	<input type="checkbox"/>

94. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia ¿cuál es el medio que más utilizan las titulares para presentar quejas o denuncias relacionadas con el Programa, incluyendo sobre sus apoyos, servicio y atención?

Informante: Indique con el número 1 el medio que conoce que más utilizan las titulares, y así sucesivamente.

1) Acuden con la (s) vocal (es)	<input type="checkbox"/>
2) Acuden con el Responsable de Atención (RA) / en la Mesa de atención (MAP o MAPO)	<input type="checkbox"/>
3) Utilizan los buzones fijos o móviles	<input type="checkbox"/>

4) Hablan al número telefónico de Prospera	<input type="checkbox"/>
5) Presentan su queja o denuncia por escrito	<input type="checkbox"/>
6) Utilizan medios electrónicos (correo electrónico, página del Programa)	<input type="checkbox"/>
7) Acuden a las oficinas estatales de Prospera (UAR, Delegación)	<input type="checkbox"/>
8) Acuden a la Coordinación Nacional de Prospera	<input type="checkbox"/>
9) Acuden con el Enlace o Jefe de Fortalecimiento Comunitario	<input type="checkbox"/>
10) Acuden con el Responsable o Enlace de Inclusión Productiva y Laboral	<input type="checkbox"/>
11) En las escuelas	<input type="checkbox"/>
12) En las clínicas de salud	<input type="checkbox"/>
13) Con el órgano de control	<input type="checkbox"/>
14) Por medio de otras personas ajenas a Prospera (presidente municipal, autoridades locales, partido político, gestores, organizaciones sociales)	<input type="checkbox"/>

95. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia, ¿qué tan fácil o difícil es para los beneficiarios del Programa presentar una queja o denuncia sobre el Programa?

- 1) Muy difícil
- 2) Difícil
- 3) Fácil
- 4) Muy fácil
- 8) No sabe

96. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia, ¿qué tan rápido o tardado se obtiene la respuesta ante una queja o denuncia sobre el Programa?

- 1) Muy tardado
- 2) Tardado
- 3) Rápido
- 4) Muy rápido
- 8) No sabe

97. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia, ¿qué tan satisfechos o insatisfechos quedan los beneficiarios con las respuestas a las quejas o denuncias que presentaron?

- 1) Muy insatisfechos
- 2) Insatisfechos
- 3) Satisfechos
- 4) Muy satisfechos
- 8) No sabe

98. Si una titular se acerca con Usted para denunciar un caso de corrupción, ¿qué haría Usted?

- 1) Reportarlo a mi superior jerárquico
- 2) Turno la denuncia a la autoridad
- 3) Le proporciono a la titular los datos dónde denunciar
- 4) Busco cómo presentar la denuncia de forma anónima
- 5) Nada

- 8) No sabe

99. En caso de observar o conocer que un superior jerárquico se involucra en un acto de corrupción, ¿qué haría Usted?

- 1) Turno la denuncia a la autoridad correspondiente
- 2) Busco cómo presentar la denuncia de forma anónima
- 3) Nada

- 8) No sabe

100. En lo que va del año, ¿le han solicitado que hable con las titulares a favor o en contra de algún candidato o partido político?

- 1) Sí
- 2) NO

101. En lo que va del año, ¿le han solicitado que convoque a las titulares y/o vocales a reuniones o actividades que no tienen relación con el Programa (no son parte de sus corresponsabilidades)?

- 1) Sí
- 2) NO

XI. OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

102. En su opinión, en las comunidades que ha atendido en lo que va del año, ¿qué tantos hogares tienen el Programa, pero NO lo necesitan?

- 1) Muchos hogares
- 2) Algunos hogares
- 3) Pocos hogares
- 4) Ninguno

103. En su opinión, en las comunidades que ha atendido en lo que va del año, ¿qué tantos hogares NO tienen el Programa y sí lo necesitan?

- 1) Muchos hogares
- 2) Algunos hogares
- 3) Pocos hogares
- 4) Ninguno

104. De acuerdo con su conocimiento o percepción, ¿por qué motivo un hogar es incorporado en “Esquema sin corresponsabilidad” de Prospera (antes PAL)?

Informante: Puede señalar más de una opción.

1) No hay escuelas cercanas	<input type="checkbox"/>
2) No hay centro o unidad de salud cercano	<input type="checkbox"/>
3) No hay lugar (cupa) en el centro o unidad de salud	<input type="checkbox"/>
4) No hay niños pequeños en el hogar	<input type="checkbox"/>
5) No hay hijos en edad escolar en el hogar	<input type="checkbox"/>
6) El hogar no es tan pobre como los que están en Prospera en el “Esquema con corresponsabilidad”	<input type="checkbox"/>
7) No hay lugar (cupa) en el Esquema <u>con</u> corresponsabilidad de Prospera	<input type="checkbox"/>

8) No le interesa al hogar cumplir las corresponsabilidades de Prospera	<input type="checkbox"/>
9) El hogar no lo ha solicitado a Prospera	<input type="checkbox"/>
10) Otro motivo (ESPECIFIQUE): _____	<input type="checkbox"/>
98) No sabe	<input type="checkbox"/>

105. Señale si derechohabiente del IMSS o ISSSTE: 1) SÍ → **PASE A 107** 2) NO

106. Señale si cuenta Usted con Seguro Popular: 1) SÍ 2) NO

107. Señale si cuenta con computadora (PC o laptop): 1) SÍ 2) NO

108. Utilice el siguiente espacio para compartir cualquier otro comentario, opinión o sugerencia de mejora que considere relevante para el Programa:

¡Muchas gracias por su valioso tiempo y participación en esta consulta de Puntos Centinela!