

Puntos Centinela 2018

Cuestionario Personal de BANSEFI

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 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: / / /2018 [\[que se registre automáticamente\]](#)
- B. Estado: [\[desplegar catálogo\]](#)
- C. Folio de la encuesta: [\[asignado automáticamente\]](#)
- D. Identificador asignado al informante: [\[identificador asignado internamente\]](#)
- E. Hora de inicio: : : [\[que se registre automáticamente\]](#)
- F. Hora de término: : : [\[que se registre automáticamente\]](#)

II. INFORMACIÓN BÁSICA DEL INFORMANTE

1. Nombre (s): _____
Apellido paterno: _____
Apellido materno: _____
2. ¿Cuál es su último nivel de estudios completado? |
1) Primaria
2) Secundaria
3) Preparatoria o bachillerato
4) Universidad (ESPECIFIQUE CARRERA): _____
5) Carrera técnica o comercial (ESPECIFIQUE CARRERA): _____
6) Maestría o doctorado (ESPECIFIQUE ÁREA): _____
3. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en BANSEFI?
|__|__| Años |__|__| Meses
00) Menos de un mes
4. ¿Qué cargo tiene actualmente dentro de BANSEFI? | [¿se desplegará un catálogo?](#)
5. ¿Cuánto tiempo tiene en ese cargo?
|__|__| Años |__|__| Meses
00) Menos de un mes
6. Previo a trabajar en BANSEFI, ¿había tenido experiencia en la atención de población en condición de pobreza? |
1) Sí
2) No
7. Actualmente, ¿atiende a beneficiarios hablantes de lengua indígena? |
1) Sí
2) No
3) No Sabe

III. RECURSOS PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES

8. En el último año, regularmente, ¿cuántos días labora en una semana?

Días: |__|

9. En el último año, regularmente, ¿cuántas horas labora en un día?

Horas: |__| |__|

10. En el último año, aproximadamente, ¿cuánto de su tiempo laboral le dedicó a atender a Beneficiarias PROSPERA?

1) Nada de tiempo

|__|

2) Menos de la mitad de su tiempo

|__|

3) La mitad o más de la mitad de su tiempo

|__|

4) Todo su tiempo

|__|

11. En el último año, aproximadamente, ¿cuánto de sus propios recursos (de su bolsillo) destina al **mes** para realizar debidamente sus funciones relacionadas con la atención a beneficiarias PROSPERA?

Informante: No incluya lo que recibe de viáticos

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

00) No requiere utilizar sus propios recursos → **PASE A 13**

12. Normalmente, ¿para qué utiliza esos recursos adicionales?

Informante: Registre según el orden de importancia. Indique con el número 1 a lo que le dedica 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, gasolina o peajes

|__|

5) Comida

|__|

6) Alojamiento

|__|

7) Gastos relacionados con las sesiones de orientación (ej: material didáctico, cartulinas, marcadores)

|__|

8) Papelería o material para desempeñar sus actividades:

|__|

9) Otro (ESPECIFIQUE): _____

|__|

13. ¿Ha recibido capacitación acerca de la inclusión financiera a Beneficiarias PROSPERA?

1) Sí, ha recibido

|__|

2) No, nunca ha recibido capacitación

PASE a 16

|__|

14. ¿Cuándo fue la última vez que recibió capacitación sobre temas o aspectos relacionados con las características de PROSPERA o la gestión de los apoyos y servicios que promueven la inclusión financiera de los beneficiarios del Programa?

Hace |__|__| meses





00) Con una frecuencia menor a un mes

15. ¿Qué tanto le han ayudado las capacitaciones 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

16. En su opinión y con base en su experiencia, indique qué tan de acuerdo o en desacuerdo está con siguientes frases:

| |  |  |  |  | |
|---|---|---|---|---|---------------|
| FRASES | Totalmente en desacuerdo (1) | En desacuerdo (2) | De acuerdo (3) | Totalmente de acuerdo (4) | No aplica (5) |
| a) Cuenta con todos los recursos materiales para desempeñar sus actividades | | | | | |
| b) Tiene los conocimientos suficientes para orientar y promover la inclusión financiera en las Beneficiarias PROSPERA | | | | | |
| c) El espacio donde labora es adecuado para realizar sus actividades | | | | | |
| d) Cuenta con el tiempo suficiente para desempeñar sus funciones relacionadas con la atención y orientación de las Beneficiarias PROSPERA | | | | | |
| e) El personal que lo apoya en la realización de sus funciones está capacitado y es el necesario | | | | | |
| f) Cuenta con todos los recursos de papelería y materiales de difusión para desempeñar sus funciones | | | | | |
| g) Los materiales e insumos le llegan siempre de forma oportuna (es decir, con suficiente tiempo) | | | | | |

17. Con base en todo lo que ha señalado y considerando 1 como la calificación más baja y 10 como la más alta:
 ¿Qué calificación global les daría a los recursos, la infraestructura y los materiales con los que cuenta para el desarrollo de sus actividades relacionadas con PROSPERA? |_|_|_|

IV. CONOCIMIENTO Y ORIENTACIÓN DE INCLUSIÓN FINANCIERA

18. Con base en su conocimiento o experiencia, ¿a cuáles de los siguientes productos o servicios pueden acceder las beneficiarias de PROSPERA?

| PRODUCTOS O SERVICIOS | SÍ | NO |
|--|----|----|
| a) Recibir en su tarjeta depósitos de otras cuentas | | |
| b) Realizar depósitos (traspasos) de su tarjeta a otras cuentas o bancos | | |
| c) Realizar compras en establecimientos (OXXO, supermercados, tiendas) | | |
| d) Realizar retiros en establecimientos o supermercados | | |
| e) Posibilidad de ahorrar parte de su transferencia | | |
| f) Recibir remesas del extranjero | | |
| g) Tener una línea de crédito pre-autorizada | | |
| h) Consultar su saldo en cajero automático o sucursal bancaria | | |
| i) Tener capacitación sobre el uso de tarjetas y cuentas bancarias | | |
| j) Solicitar un reporte de movimientos o su estado de cuenta en sucursal BANSEFI | | |
| k) Capacitación sobre cómo cuidar su dinero y el gasto familiar | | |
| l) Orientación sobre cómo ahorrar | | |
| m) Capacitación sobre cómo utilizar un cajero automático | | |
| n) Seguro de vida o discapacidad | | |
| o) Servicios funerarios | | |
| p) Servicios de ambulancia | | |
| q) Cobertura de vida para la titular o para otros miembros de la familia | | |
| r) Llamadas ilimitadas sin costo nacional y en el extranjero | | |
| s) Orientación médica o nutricional telefónica | | |
| t) Acceso a una red de descuentos | | |
| u) Cobertura dental o de visión preventiva | | |

19. En el último año, ¿Ha participado o ha sido presenciado alguna sesión de educación o inclusión financiera que se le da a las Beneficiarias PROSPERA?

- 1) Sí
- 2) No **PASE A 21**
- 3) No Sabe **PASE A 21**
- 4) No Recuerda **PASE A 21**

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

Informante: Registre las tres que considera más relevantes.

| | |
|-----|---|
| 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 |
| 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. ATENCIÓN DE BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA

21. En el último año, ¿ha atendido a titulares beneficiarias de PROSPERA en relación con los servicios y productos de BANSEFI?

- 1) Sí
- 2) No **PASE A 25**
- 3) No sabe /No Recuerda **PASE A 25**

22. En el último año, en promedio, ¿cuántas Titulares Beneficiarias de PROSPERA atiende por día? titulares

23. En lo que va del año, considerando la(s) sede(s) donde ha brindado atención a las Titulares Beneficiarias de PROSPERA, dígame cuántas...

- 1) Ninguna sede
- 2) Menos de la mitad de las sedes
- 3) Más de la mitad de las sedes
- 4) Todas las sedes
- 5) No sabe

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

24. Normalmente, ¿con qué frecuencia identifica quiénes de las titulares beneficiarias que atiende están en el esquema sin corresponsabilidad (antes PAL)?

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

VI. QUEJAS Y DENUNCIAS DE LOS BENEFICIARIOS

25. De manera general, 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 por parte de las Beneficiarias PROSPERA? [___]

- 1) Muchos problemas o quejas
- 2) Algunos problemas o quejas
- 3) Pocos problemas o quejas
- 4) Ningún problema o queja → **PASE A 29**
- 5) No sabe → **PASE A 29**

26. De acuerdo con su experiencia, ¿con qué frecuencia las Titulares Beneficiarias de PROSPERA denuncian los siguientes problemas de información sobre los productos y servicios ofrecidos por BANSEFI?

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

| | |
|--|--|
| a) Desconocen los servicios de BANSEFI a los cuales pueden tener acceso | |
| b) No están informadas sobre las comisiones que pueden generarse | |
| c) Existe poca claridad sobre el manejo de sus cuentas | |
| d) Las sesiones de información no son suficientes para que aprendan | |
| e) Los kit de información no son entendibles para todas las titulares | |
| f) No hay claridad sobre dónde o cómo presentar quejas respecto a los servicios y productos de BANSEFI | |
| g) No saben cómo usar los cajeros automáticos | |
| h) No saben cómo/ pueden realizar retiros en establecimientos o supermercados | |

27. De acuerdo con su experiencia, ¿con qué frecuencia las Titulares Beneficiarias de PROSPERA denuncian los siguientes problemas de confianza sobre los productos y servicios ofrecidos por BANSEFI?

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

| | |
|--|--|
| a) Tienen miedo/ Les parece riesgoso usar tarjetas bancarias | |
| b) Desconfían de los servicios financieros/ Bancos | |
| c) Tienen miedo de perder su dinero si utilizan los servicios de BANSEFI | |

28. De acuerdo con su experiencia, ¿con qué frecuencia presentan las Titulares Beneficiarias de PROSPERA las siguientes quejas?:

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

| | |
|---|--|
| a) No existen cajeros o sucursales bancarias en las localidades | |
| b) No les aceptan pagos con tarjetas en los establecimientos a los que acuden las titulares | |
| c) Gastan mucho dinero en trasladarse a la sucursal bancaria o cajero | |
| d) No reciben su estado de cuenta de manera regular | |
| e) Cuando necesitan una reposición, no reciben su tarjeta pronto | |
| f) No reciben sus apoyos en las fechas establecidas | |
| g) Se necesita mucho tiempo para acceder a los apoyos y servicios ofrecidos por BANSEFI | |
| h) Se necesitan muchos documentos o trámites para acceder a los productos y servicios ofertados por BANSEFI | |
| i) El personal de BANSEFI no les explica ni intenta ayudarles de manera correcta | |
| j) No existe suficiente personal de BANSEFI para apoyar a todas las titulares | |
| k) El trato del personal BANSEFI no es cordial | |

VII. TRANSPARENCIA, CONTRALORÍA SOCIAL Y BLINDAJE ELECTORAL

29. De acuerdo con su experiencia, ¿qué tan fácil o difícil es para las beneficiarias de PROSPERA presentar una queja o denuncia sobre los servicios y productos de BANSEFI?

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

30. Desde su perspectiva, ¿Qué tan rápido o tardado se obtiene la respuesta ante una queja o denuncia sobre los productos y servicios de BANSEFI?

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

31. De acuerdo con su percepción y experiencia. ¿Qué tan satisfechas o insatisfechas quedan las beneficiarias PROSPERA con las respuestas a las quejas o denuncias que presentaron sobre los productos y servicios de BANSEFI?

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

32. 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

33. 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
- 3) No sabe

VII. OTROS ASPECTOS DE INTERÉS

34. Con base en su experiencia y considerando como 1 nada de utilidad y 10 como mucha utilidad, ¿cuál es su valoración general sobre la utilidad que brindan los productos y servicios de BANSEFI para promover la inclusión financiera de los hogares beneficiarios de PROSPERA?

35. De acuerdo con su experiencia, de los hogares beneficiarios que reciben PROSPERA, ¿cuántos considera que reciben el Programa, pero NO lo necesitan?

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

36. 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!