

Cuestionario de Titular Beneficiaria de PROSPERA: Esquema SIN corresponsabilidad

Presentación.

Buenos (as) días (tardes), mi nombre es _____. Estamos realizando una **CONSULTA** sobre la atención y los servicios del Programa PROSPERA. Usted ha sido elegida(o) al azar para conocer su opinión. Lo que nos diga es muy importante porque ayudará a 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, **NO** es una evaluación de sus conocimientos y en cualquier momento puede decidir no seguir con el cuestionario o no responder cualquiera de las preguntas.

Su participación **NO AFECTARÁ SU PERMANENCIA EN EL PROGRAMA NI LOS APOYOS QUE RECIBE**. La entrevista dura alrededor de 60 minutos. ¿Estaría usted de acuerdo en participar en esta consulta? **SÓLO SÍ LA (EL) TITULAR ESTÁ DE ACUERDO PROCEDA CON LA ENTREVISTA.**

Antes de comenzar, solicite el F1 del hogar para corroborar que la o el entrevistada(o) es la o el Titular del hogar.

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN Y CONTROL DE LEVANTAMIENTO

Encuestador: anotar las claves asignadas por el INEGI al estado, municipio y localidad

A. Estado

B. Municipio

C. Localidad

D. Tipo de localidad
1) Urbana 2) Rural

E. ¿Es una localidad indígena?
1) Sí 2) No

F. ¿Se utilizó traductor para la entrevista?
1) Sí 2) No

G. Folio de la encuesta:

H. Identificador asignado al hogar:

I. Identificador de la titular (como aparece en el F1)

J. En este año, ¿su hogar está en transición al Esquema **con** corresponsabilidad (PROSPERA con los apoyos de educación y salud)?
1) Sí 2) No 98) No sabe

K. Visita del encuestador:	1ra	2da
L. Nombre del encuestador:		
M. Clave del encuestador:		
Fecha:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> / <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
	Día Mes Año	Día Mes Año
N. Resultado:	1) Entrevista completa 2) Entrevista incompleta 3) Se negó a dar información 4) No se encontró el domicilio 5) Titular NO localizada(o) <input type="text"/>	1) Entrevista completa 2) Entrevista incompleta 3) Se negó a dar información 4) No se encontró el domicilio 5) Titular NO localizada(o) <input type="text"/>
Hora de inicio:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="text"/>
Hora de término:	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="text"/>	<input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> : <input type="text"/> <input type="text"/>

II. CONFORMACIÓN DEL HOGAR

ENCUESTADOR, LEA A LA TITULAR: A continuación, le haré algunas preguntas sobre su hogar considerando que un hogar se define como "un conjunto de personas que hacen vida en común dentro de una misma vivienda, unidos o no por parentesco, que comparten los gastos de manutención y preparan los alimentos en la misma cocina"

1. En total, ¿Cuántas personas forman parte de este hogar, contando a los niños pequeños, adultos mayores y personas con discapacidad?

Enc: las preguntas 2 a 5 se aplican de forma horizontal

2. Dígame el nombre de los integrantes del hogar, comenzando con el de menor edad. Sólo dígame el nombre no son necesarios los apellidos	3. ¿Cuántos años cumplidos tiene (...)? 0) Menos de 1 año	4. ¿En qué nivel estudia actualmente (...)?
		0) No asiste a la escuela / Ya no estudia 1) Preescolar / kínder 2) Primaria 3) Secundaria 4) Preparatoria o bachillerato 5) Universidad/ Licenciatura 6) Carrera técnica 7) Maestría o doctorado 8) CAM Laboral (Centro de Atención Múltiple)
		Nivel
		Grado (Sólo primaria)
ENCUESTADOR: Registre en los incisos "a" a "c" a las personas que tienen 2 años o menos		
a)		
b)		
c)		
ENCUESTADOR: Registre en los incisos "d" a "g" a las personas que tienen entre 3 y 5 años		
d)		
e)		
f)		
g)		
ENCUESTADOR: Registre en los incisos "h" a "l" a las personas que tienen entre 6 y 30 años		
h)		
i)		
j)		
k)		
l)		
ENCUESTADOR: Registre en los incisos "m" a "p" a las personas que tienen 31 años o más		
m)		
n)		
o)		
p)		

5. **Encuestador:** ¿Coinciden los integrantes del hogar con el F1?
 1) Sí 2) No

III. LENGUA INDÍGENA

6. ¿Usted o alguno de los integrantes de su hogar habla lengua indígena?
 1) Sí **PASE A 7** 2) No **PASE A 8**

7. ¿Usted o alguno de los integrantes de su hogar habla español?
 1) Sí 2) No

8. De acuerdo con la cultura, ¿usted o alguno de los integrantes de su hogar se considera indígena?
 1) Sí 2) No

IV. IDENTIFICACIÓN E INCORPORACIÓN DE BENEFICIARIOS

Enc: ahora voy a hacerle unas preguntas sobre el Programa y le pediré su opinión sobre algunos tema.

9. ¿Cuántos años tiene su hogar como beneficiario del Programa? Considere desde que el hogar estaba en el PAL / PROGRESA / OPORTUNIDADES / PROSPERA

0) Menos de un año
 98) No sabe

10. ¿Me podría decir cómo puede un hogar que NO es beneficiario solicitar su entrada al Programa? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Acudir con el Responsable de Atención (RA) / en la Mesa de Atención (en la MAP / MAPO)	1
Acudir con personal del Programa / a las oficinas del Programa (JAR, Delegación, oficinas centrales)	2
Acudir (anotarse) con alguna vocal	3
No es posible que un hogar solicite su entrada	4
Llamar al teléfono de PROSPERA	5
Solicitarlo por ventanilla única (por internet)	6
Pedir apoyo de un gestor	7
Anotarse en listados del presidente municipal, autoridades locales, diputados, representantes de algún partido político	8
Anotarse o solicitarlo con alguna organización	9
Pagando una cuota por el registro	10
No sabe	98
No mencionó ninguno	99

11. Y ahora dígame, ¿cómo se decide qué hogares entran al Programa? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Porque son pobres / por su condición económica / por medio de una encuesta o censo del Programa	1
Alguien del Programa lo decide	2
Las vocales lo deciden	3
Por medio del presidente municipal, autoridades locales, diputados, representantes de algún partido político	4
Por medio de alguna organización	5
Hay que pagar una cuota para poder entrar	6
Por sorteo, por suerte, porque Dios así lo quiso (respuestas similares)	7
No sabe	98
No mencionó ninguno	99

12. ¿Por qué motivo su hogar está en el "PAL" o en PROSPERA pero no recibe becas ni apoyos de salud (ahora denominado "Esquema sin corresponsabilidad" de PROSPERA)? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

No hay escuelas cercanas	1
No hay centro o unidad de salud cercano	2
No hay lugar (cupos) en el centro o unidad de salud	3
No hay niños pequeños en el hogar	4
No hay hijos en edad escolar en el hogar	5
El hogar no es tan pobre como los que están en PROSPERA y tienen los apoyos de educación y salud ("Esquema con corresponsabilidad")	6
No hay lugar (cupos) en el Esquema con corresponsabilidad de PROSPERA	7
No le interesa al hogar cumplir las corresponsabilidades de PROSPERA	8
No lo ha solicitado a PROSPERA	9
No sabe	98
No mencionó ninguno	99

13. En su opinión, ¿qué tantos hogares de su comunidad tienen el Programa, pero NO lo necesitan: muchos, algunos, pocos o ninguno?

1) Muchos 4) Ninguno
 2) Algunos 98) No sabe
 3) Pocos

14. Y, en su opinión ¿qué tantos hogares de su comunidad NO tienen el Programa y si lo necesitan: muchos, algunos, pocos o ninguno?

1) Muchos 4) Ninguno
 2) Algunos 98) No sabe
 3) Pocos

V. APOYOS DEL PROGRAMA

15. Dado que el dinero del gobierno no alcanza para todo, ¿en qué temas le parece que el gobierno debe destinar más dinero **en su comunidad**? **Enc: espere respuestas espontáneas y registre las tres primeras que mencione. En caso de no mencionar tres opciones, indague una vez más y registre las que responda**

1ra mención	2da mención	3ra mención

1) Salud	9) Seguridad (vigilancia, policía)
2) Despensas / alimentos	10) Mejoramiento de la vivienda
3) Infraestructura (internet, caminos, puentes, carreteras, teléfono)	11) En programas sociales (ej. apoyos para adultos mayores, más hogares PROSPERA, apoyos para madres solteras)
4) Generar empleos	12) Medio ambiente
5) Capacitación para el trabajo	13) Dar préstamos / créditos
6) Apoyos para proyectos productivos / para negocios	14) Espacios recreativos (parques, deportivos, casas de cultura, centros comunitarios)
7) Servicios básicos (luz, agua, drenaje, alumbrado, etc)	15) Otro
8) Educación	98) No sabe (Espontánea)

16. Cuando el dinero es poco, ¿cuáles considera que son los TRES principales gastos que deben cubrirse en su hogar? **Enc: espere respuestas espontáneas y registre las tres primeras que mencione. En caso de no mencionar tres opciones, indague una vez más y registre las que responda**

1ra mención	2da mención	3ra mención

1) Salud (enfermedades, medicinas)	9) Servicios básicos (luz / alumbrado, agua, gas)
2) Despensas / alimentos (para comer)	10) Teléfono celular / teléfono fijo
3) Educación	11) Internet
4) Deporte, cultura y entretenimiento	12) Insumos o materiales para el negocio familiar / proyecto productivo (ej. agropecuario, artesanal, comercial)
5) Ropa y calzado	13) Ahorrar
6) Capacitación para el trabajo	14) Transporte
7) Pagar préstamos (pagar deudas)	15) Otro
8) Mejoramiento de la vivienda	98) No sabe (Espontánea)

17. Me podría decir, ¿cuáles son todos los apoyos de PROSPERA, sin importar si su hogar los recibe o no? Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione. Después pregunte. ¿Algún otro apoyo nuevo de PROSPERA que recuerde o del que haya escuchado?		→ Encuestador: para los apoyos que haya mencionado pregunte:	
		...18. ¿Su hogar recibe (...)?	19. ¿Cuántos integrantes de su hogar reciben (...)?
		1) Sí	
		2) NO PASE SIG. APOYO	
Becas para primaria	1	→	
Becas para secundaria	2	→	
Becas para preparatoria / bachillerato	3	→	
Becas para universidad / ("Beca Inicia tu carrera SEP-PROSPERA" / Beca de manutención)	4	→	
Apoyos para útiles escolares (dinero / en especie)	5	→	
Apoyo monetario por certificación (acreditación) de saberes adquiridos de secundaria y/o preparatoria	6	→	
Apoyos para transporte en universidad ("Apoya tu transporte")	7	→	
Talleres comunitarios para el autocuidado de la salud (pláticas) para becarios de preparatoria o bachillerato	8	→	
Talleres comunitarios para el autocuidado de la salud (pláticas) para todo el hogar	9	→	
Consultas de salud (citas médicas)	10	→	
Suplementos Alimenticios (Papilla, Bebida Láctea, Vitamínico y/o Nutrivida tabletas)	11	→	
Apoyo monetario Infantil	12	→	
Apoyo monetario para alimentación (y complementario)	13	→	
Apoyo monetario para adultos mayores	14	→	
Inclusión financiera (préstamos, créditos, seguros, servicios funerarios, ahorro, llamadas ilimitadas a Estados Unidos y Canadá, educación financiera / capacitación, etc.)	15	→	
Inclusión productiva (apoyos para proyectos productivos y/o negocios, acompañamiento, asesoría técnica)	16	→	
Inclusión laboral (capacitación, becas, ofertas de empleo)	17	→	
Inclusión social (vinculación con otros programas: Seguro Popular, Seguro para Jefas de Familia, materiales para mejorar la vivienda, leche Liconsa)	18	→	
Otro tipo de bienes y servicios (estufas, televisiones/pantalla, computadoras, cunas, focos ahorradores, bicicletas, etc.)	19	→	
Tarjeta o monedero electrónico (diferente a su medio de pago de PROSPERA; ej.: Tarjeta rosa, Tarjeta Soriana)	20	→	
Apoyo de gestión a Vocales	21		

MOSTRAR TARJETA N° 1

20. Utilizando la escala que aparece en esta tarjeta, ¿qué tanto le han ayudado los apoyos monetarios de PROSPERA para cubrir los gastos de su hogar de (...)?

(...) Enc: leer opciones. Si el rubro de gasto no aplica para el hogar, registre el código "no aplica"	Nada	Poco	Algo	Mucho	No aplica (Esn)	Ns/Nc (Esn)	
a) Comida	1	2	3	4	97	99	
b) Consultas médicas (con particulares, similares, etc), medicinas y estudios clínicos	1	2	3	4	97	99	
c) Útiles y uniformes escolares	1	2	3	4	97	99	
d) Gastos relacionados con las tareas escolares (internet, copias, papelería)	1	2	3	4	97	99	
e) Cuotas que solicitan en la escuela (pago de inscripción, colegiatura, para festivales, para limpieza o mantenimiento de la escuela)	1	2	3	4	97	99	
f) Transporte	1	2	3	4	97	99	
g) Hospedaje para los que estudian o trabajan en otra localidad	1	2	3	4	97	99	
h) Ropa y calzado	1	2	3	4	97	99	
i) Gastos de la vivienda (luz, agua, gas, productos de limpieza, etc.)	1	2	3	4	97	99	
j) Teléfono celular / teléfono fijo	1	2	3	4	97	99	
k) Apoyos que les solicita el personal de PROSPERA para cubrir sus gastos de gasolina o transporte, comida, hospedaje, teléfono celular o materiales (ej. copias)	1	2	3	4	97	99	
l) Pago de préstamos (créditos / deudas)	1	2	3	4	97	99	
m) Insumos o materiales para el negocio familiar / proyecto productivo (ej. agropecuario, artesanal, comercial)	1	2	3	4	97	99	
n) Deporte, cultura y entretenimiento	1	2	3	4	97	99	

21. Por lo que usted sabe o ha escuchado, ¿de dónde proviene el dinero de los apoyos que PROSPERA entrega a los hogares beneficiarios? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) De los impuestos / de todos los mexicanos
- 2) Del Gobierno Federal / de SEDESOL / es recurso federal
- 3) Del Presidente de la República / Enrique Peña Nieto
- 4) De la Coordinadora Nacional de PROSPERA
- 5) Del gobierno estatal
- 6) Del gobernador del estado
- 7) Del gobierno municipal
- 8) Del presidente municipal
- 98) No sabe

22. Dígame, por favor, ¿cuáles son los motivos (causas) por los que **un becario** puede dejar de recibir los **apoyos para la universidad** (Educación Superior) de PROSPERA? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione. En caso de que la titular responda "no cumplir las corresponsabilidades" es necesario indagar para conocer a cuáles se refiere.**

Dar de baja al becario de la escuela (no querer seguir estudiando)	1
No cumplir con lo señalado en la convocatoria de la Coordinación Nacional de Becas de Educación Superior (CNBES)	2
No asistir a la Mesa de Atención a Becarios de Educación Superior (MABIC)	3
No hacer los trámites de inscripción y reinscripción a tiempo	4
Tener (acumular) faltas injustificadas en un mes a la escuela	5
Porque el hogar mejoró sus condiciones (terminó el Esquema Diferenciado de Apoyos o EDA) / porque el hogar ya no lo necesita (tienen más dinero, mejor trabajo, mejor casa) como resultado de una encuesta o censo del Programa	6
Tener promedio menor a 8 en la escuela	7
Recibir otra beca o apoyos de otros programas educativos	8
No contar con la tarjeta bancaria para recibir los apoyos monetarios	9
No pagar cuotas que les solicita el personal de PROSPERA para el registro de los becarios	10
No pagar cuotas que les solicita el personal educativo para registrar al becario	11
Otro	12
No sabe / No conoce los apoyos para la universidad (Educación Superior) de PROSPERA	98
No mencionó ninguno	99

23. ¿Me podría decir los motivos o causas por los que un hogar puede ser **suspendido y dejar de recibir** los apoyos de PROSPERA? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione. En caso de que la titular responda “no cumplir las corresponsabilidades” es necesario indagar para conocer a cuáles se refiere.**

No asistir a las reuniones del Responsable de Atención (RA) / no asistir a la Mesa de atención (MAP / MAPO)	1
No hacer lo que les piden hacer las Vocales como faenas, acudir a hacer ejercicio u otras actividades	2
Porque el hogar mejoró sus condiciones (terminó el Esquema Diferenciado de Apoyos o EDA) / porque el hogar ya no lo necesita (tienen más dinero, mejor trabajo, mejor casa) / como resultado de una encuesta o censo del Programa	3
No acudir a recoger o retirar los apoyos monetarios	4
No contar con la tarjeta bancaria para recibir los apoyos monetarios	5
Cuando el hogar hace mal uso de los apoyos del Programa, presente documentación falsa o alterada, utilice el nombre del Programa con fines electorales, políticos, religiosos o de lucro	6
Cuando no sea posible localizar al hogar para actualizar su información (ej. entregarle una notificación, hacerle una encuesta de PROSPERA)	7
Cuando el hogar se cambia a otra localidad	8
No cooperar con los apoyos que les solicita el personal de PROSPERA para cubrir sus gastos de gasolina o transporte, comida, hospedaje, teléfono celular o materiales (ej. copias)	9
No pagar cuotas que les solicitan para registrar el cumplimiento de las corresponsabilidades de salud (ej. asistencia a las consultas o talleres comunitarios para el autocuidado de la salud (pláticas))	10
No asistir a eventos oficiales convocados por el personal de PROSPERA	11
No asistir a reuniones de partidos políticos, candidatos, autoridades de gobierno	12
No llevarse bien con la (s) vocal (es)	13
Otro	14
No sabe	98
No mencionó ninguno	99

24. ¿Qué podría hacer un hogar que fue dado de **baja** y quisiera volver a entrar al Programa? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Ejercer el derecho de audiencia por cuenta propia	1	PASE A 25
Acudir con un gestor, abogado o despacho para ejercer el derecho de audiencia	2	
Acudir con el Responsable de Atención (RA) / acudir a la Mesa de atención (MAP / MAPO)	3	PASE A 26
Acudir a las oficinas del Programa (ej. UAR, Delegación)	4	
Acudir (solicitar ayuda) con la (s) vocal (es)	5	
Solicitar su reinscripción al Programa / solicitar que lo vuelvan a encuestar	6	
Una familia dada de baja ya no puede regresar al Programa	7	
Pedir apoyo a las autoridades locales u organizaciones locales	8	
Otro	9	
No sabe	98	
No mencionó ninguno	99	

VI. INFORMACIÓN DEL PROGRAMA

MOSTRAR TARJETA N° 2

25. De acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tan fácil o difícil fue ejercer el derecho de audiencia?

- 1) Muy difícil 4) Muy fácil
 2) Difícil 97) No conoce otra experiencia (Esp)
 3) Fácil 98) No sabe / no lo ha ejercido (Esp)

26. En lo que va del año, ¿Usted se ha enterado de cuestiones relacionadas con el Programa como las fechas y lugar de entrega de apoyos, de las reuniones con el Responsable de Atención (RA), de las pláticas de salud, etc a través de (....)?

Enc: leer opciones

- 1) Sí
 2) No
 97) No aplica
 99) No contesta

→ Encuestador: para las opciones mencionadas pregunte:

MOSTRAR TARJETA N° 3

...27. ¿Con qué frecuencia se entera a través de (...) sobre las diferentes cuestiones del Programa?

- 1) Rara vez
 2) Regularmente
 3) Siempre
 99) No contesta (Esp)

28. De esas opciones (medios) que mencionó, ¿cuáles son las **tres** que a usted le gustan más para informarse sobre cualquier cosa relacionada con el Programa?

98) No sabe

Enc: en caso de no mencionar tres opciones, indague una vez más y registre las que responda

1) El Responsable de Atención (RA) / en las reuniones con el RA / en la Mesa de atención (MAP/MAPO)	<input type="checkbox"/>	→	
2) La (s) vocal (es)	<input type="checkbox"/>	→	
3) Las oficinas de PROSPERA (UAR, Delegación)	<input type="checkbox"/>	→	
4) Las escuelas	<input type="checkbox"/>	→	
5) Las clínicas de salud	<input type="checkbox"/>	→	
6) Mensaje de texto al celular o WhatsApp	<input type="checkbox"/>	→	
7) La página de PROSPERA (internet)	<input type="checkbox"/>	→	
8) En un punto de reunión comunitario (plazas, bibliotecas, casa de cultura, centro comunitario, etc.)	<input type="checkbox"/>	→	
9) Perifoneo (bocina local)	<input type="checkbox"/>	→	
10) Folletos y carteles	<input type="checkbox"/>	→	
11) Radio local	<input type="checkbox"/>	→	
12) Llamada al teléfono (fijo/celular)	<input type="checkbox"/>	→	
13) La Presidencia Municipal y/o oficinas de autoridades locales	<input type="checkbox"/>	→	

1ra mención |

2da mención |

3ra mención |

29. En lo que va del año, ¿quiénes le han dado información del Programa respecto a: las fechas y lugar de entrega de apoyos, de las reuniones con el Responsable de Atención (RA), etc.? Enc: espere respuesta espontánea e indique con el número 1 al que mencione en primer lugar, con un número 2 al que mencione en segundo lugar, y así sucesivamente.	→ Encuestador: para las tres primeras opciones en P.29, pregunte: MOSTRAR TARJETA N° 2			
	30. ¿Qué tan confiable ha sido la información que le ha dado (...)? 1) Nada confiable 2) Poco confiable 3) Confiable 4) Muy confiable 98) No sabe	31. ¿Qué tan clara ha sido la información que le ha dado (...)? 1) Nada clara 2) Poco clara 3) Clara 4) Muy clara 98) No sabe	32. ¿Qué tan completa ha sido la información que le ha dado (...)? 1) Nada completa 2) Poco completa 3) Completa 4) Muy completa 98) No sabe	33. ¿Qué tan a tiempo o tarde ha recibido la información que le ha dado (...)? 1) Muy tarde 2) Tarde 3) A tiempo 4) Con mucha anticipación 98) No sabe
a) Vocal (es)		→		
b) Responsable de Atención (RA)		→		
c) Jefe o Enlace de Fortalecimiento Comunitario		→		
d) Enlace o Responsable de Inclusión Productiva y Laboral		→		
e) Otro personal de PROSPERA (Jefe UAR, Atención Ciudadana, etc.)		→		
f) Personal de las escuelas		→		
g) Personal de las clínicas de salud		→		
h) Personal de BANSEFI (oficinas, sucursales, teléfono)		→		
i) Familia, vecinos, alguna otra titular		→		
j) Otras personas ajenas a PROSPERA (presidente municipal, partidos políticos, gestores, organizaciones sociales)		→		
k) Nadie		→		

VII. ENTREGA DE APOYOS MONETARIOS

34. En lo que va del año, ¿a dónde acude normalmente a recibir los apoyos monetarios de PROSPERA? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) A un lugar donde se instala temporalmente la Mesa de Atención de PROSPERA (MAP) (ej. auditorio, gimnasio, biblioteca, plaza, centro comunitario)
- 2) A una sucursal bancaria BANSEFI / a un cajero automático
- 3) A una tienda Diconsa / cajas de ahorro
- 4) Acude a lugares que aceptan tarjeta de débito (Tiendas, Yastás, retiro en efectivo)

35. En lo que va del año, normalmente, ¿cuánto tiempo le toma trasladarse al lugar donde recibe o retira sus apoyos monetarios? Considere ida y vuelta.

a) Minutos

b) Horas

36. Y, normalmente, ¿cuánto tiempo tiene que esperar en la fila para recibir sus apoyos monetarios? **Enc: Solo si es MAP, decir: No considere el tiempo de la plática del Responsable de Atención**

a) Minutos

b) Horas

37. Normalmente, ¿cuánto dinero gasta el día que va a recoger o retirar sus apoyos monetarios? Considere, por ejemplo, el gasto en comida, transporte, el pago por el cuidado de sus hijos o lo que deja de ganar en su trabajo ese día.

000) Nada

Especificar monto:

38. En lo que va del año, normalmente, ¿cada cuándo recibe los apoyos monetarios de PROSPERA?

Anotarlo en meses

97) Varía

98) No sabe

39. Normalmente, ¿con quién o cómo verifica que el monto de los apoyos que recibe es **correcto**? **Enc: espere respuesta espontánea e indique con el número 1 al que mencione en primer lugar, con un número 2 al que mencione en segundo lugar, y así sucesivamente.**

1) Viene detallado en el recibo de pago	
2) Con una vocal de PROSPERA	
3) Con el Responsable de Atención (RA)	
4) Con otro personal de PROSPERA (Jefe UAR, Enlaces del Programa, etc.)	
5) Con personal de BANSEFI	
6) Con el Presidente Municipal y/o autoridades locales	
7) Con otra persona (familiar, vecino, otra titular)	
8) No verifica / no cuenta el dinero que recibe	

40. En lo que va del año, dígame por favor si (...)? 1) Sí 2) No 3) No aplica	→ Encuestador: para las opciones que haya mencionado pregunte: MOSTRAR TARJETA N° 3	
	...41. ¿Con qué frecuencia le ha sucedido que (...)? 1) Rara vez 2) Regularmente 3) Siempre 99) No contesta (Esp)	
a) Alguna vez recibí los apoyos monetarios incompletos sin saber porque		→
b) Alguna vez no le llegaron los apoyos monetarios		→
c) Alguna vez le pidieron dinero a cambio de darle los apoyos monetarios		→
d) Alguna vez le pidieron favores, regalos y/o acciones a cambio de darle los apoyos monetarios		→
e) Alguna vez tuvo que regresar varias veces para recibir/retirar los apoyos monetarios (por cambio de fechas de pago, cajero automático sin dinero, etc.)		→
f) Alguna vez tuvo problema con su tarjeta o con su huella y no pudo recibir / retirar sus apoyos		→

VIII. EXPERIENCIA EN MESA DE ATENCIÓN DEL PROGRAMA

Encuestador: esta sección aplica únicamente si en la pregunta **34** contestó la **opción 01 "a un lugar donde se instala temporalmente la mesa de atención de PROSPERA (MAP) (ej. auditorio, gimnasio, biblioteca, plaza, centro comunitario)".** En otro caso, pase a la sección IX (pregunta P.53)

Encuestador: ahora le voy a hacer algunas preguntas sobre su experiencia en la mesa de atención del programa (MAP)

42. Normalmente, en lo que va del año, ¿con cuántos días de anticipación le avisan el lugar o sede y la hora de la entrega de apoyos?

Enc: espere respuesta espontánea

0) El mismo día

98) No sabe

97) No le avisan

Especificarlo en días:

43. En lo que va del año, ¿el lugar en el que espera hasta que le entregan los apoyos y/o donde el Responsable de Atención (RA) da la plática grupal o sesión de orientación (...)?

(...)Enc: leer opciones	Sí	No	No sabe (Esp)	
a) Normalmente, es el mismo lugar	1	2	98	
b) Normalmente, cuenta con espacio suficiente para todas las personas que acuden	1	2	98	
c) Normalmente, cuenta con techo para resguardarse del sol o lluvia	1	2	98	
d) Normalmente, cuenta con acceso gratuito a baños o letrinas en el lugar o cerca del mismo	1	2	98	
e) Normalmente, cuenta con ventilación e iluminación adecuada	1	2	98	
f) Normalmente, cuenta con lugares para que las personas que acuden se sienten	1	2	98	
g) Normalmente, cuenta con limpieza y botes de basura	1	2	98	

MOSTRAR TARJETA N° 2

44. En lo que va del año, ¿cómo calificaría los siguientes aspectos respecto a la entrega de sus apoyos?

Enc: leer opciones	Muy mal	Mal	Bien	Muy bien	No aplica	Ns/Nc (Esp)	
a) Trato y atención del personal de BANSEFI que le entrega los apoyos (amabilidad, respeto, paciencia)	1	2	3	4	5	99	
b) Claridad y disposición del personal de BANSEFI para resolver dudas respecto al monto de los apoyos recibido	1	2	3	4	5	99	
c) Claridad y disposición del personal de BANSEFI para resolver dudas sobre los productos que ofrece (préstamos, ahorro, beneficios, seguros, servicios funerarios)	1	2	3	4	5	99	

MOSTRAR TARJETA N° 2

45. ¿Qué tan segura o insegura se siente una vez que sale de recibir sus apoyos?

- 1) Totalmente insegura 4) Totalmente segura
 2) Insegura 98) No sabe (Espontánea)

46. En lo que va del año, ¿cada cuánto tiempo les da una plática grupal (sesión de orientación) el Responsable de Atención (RA)?

- 0) Nunca **PASE A 66**
 97) Varía **PASE A 47**
 98) No sabe **PASE A 47**
 Especificarlo en meses **PASE A 47**

47. Y, normalmente, ¿cuánto tiempo dura la plática grupal (sesión de orientación) del Responsable de Atención (RA)?

- a) Minutos
- b) Horas

MOSTRAR TARJETA N° 2

48. En lo que va del año, en general, ¿qué le parece la duración de las pláticas grupales (sesiones de orientación) del Responsable de Atención (RA)?

- 1) Son muy largas 4) Son muy cortas
 2) Son largas 98) No sabe (Espontánea)

MOSTRAR TARJETA N° 2

49. En lo que va del año, respecto a las pláticas grupales (sesiones de orientación) del Responsable de Atención (RA), en general, ¿qué tan frecuente (...)?

(...) Enc: leer opciones	Nunca	Rara vez	Regularmente	Siempre	Ns/Nc (Esp)	
a) Escucha bien al Responsable de Atención RA)	1	2	3	4	99	
b) Le queda clara la información que le transmite el RA	1	2	3	4	99	
c) El RA promueve la participación de las titulares	1	2	3	4	99	
d) El RA resuelve las dudas de las titulares	1	2	3	4	99	
e) Le parecen interesantes los temas de los que habla el RA	1	2	3	4	99	
f) La información que le da el RA le ha sido de utilidad (servido en su vida diaria)	1	2	3	4	99	
g) El RA da la plática mientras se entregan los apoyos	1	2	3	4	99	
h) El RA utiliza materiales de apoyo durante la plática (folletos, carteles, dibujos, videos, etc.)	1	2	3	4	99	
i) El RA da la plática en su lengua indígena o se apoya con un traductor	1	2	3	4	99	
j) La plática grupal del RA es entretenida	1	2	3	4	99	

50. De sus pláticas grupales (sesiones de orientación) que el Responsable de Atención (RA) le ha dado durante el año, ¿me podría mencionar los temas que recuerde? **Enc: espere respuesta espontánea e indique con el número 1 al que mencione en primer lugar, con un número 2 al que mencione en segundo lugar, y así sucesivamente.**

1) Violencia (contra las mujeres, en el hogar, jóvenes, sexual, económica, física, mental, redes de apoyo, etc.)	
2) Prevención del embarazo en adolescentes / sexualidad	
3) Alimentación (variedad de alimentos, recomendaciones generales)	
4) Buen trato (en la comunidad, entre jóvenes, con sus padres, convivencia familiar y social)	
5) Derechos asociados con PROSPERA (conocimiento de los tipos de apoyo y cómo acceder a ellos, trámites y buen trato)	
6) Transparencia (corrupción, sobornos, rendición de cuentas, acceso a la información)	
7) Suplementos alimenticios	
8) Beca Inicia tu Carrera SEP-PROSPERA / Manutención + Apoyo Transporte (becas de educación universitaria)	
9) Uso de la tarjeta de pago de PROSPERA (cuenta bancaria)	
10) Educación financiera (PROIIF, promoción del ahorro, crédito y seguros)	
11) Causales de baja o suspensión de apoyos	
12) Educación inicial (importancia del preescolar y estimulación temprana)	
13) Atención a población indígena y con discapacidad	
14) Proyectos productivos	
15) Inclusión laboral (capacitación, becas, oferta de empleo)	
16) Vinculación con otros programas (sociales, educativos, salud, etc.)	
17) Recertificación y Esquema Diferenciado de Apoyos (EDA)	
18) Tipo de enfermedades y su prevención	
19) Otro	
98) No sabe	
99) No mencionó ninguno	

63. De las **MAPO** o sesiones de orientación que el Responsable de Atención (RA) le ha dado durante el año, ¿me podría mencionar los temas que recuerde? **Enc: espere respuesta espontánea e indique con el número 1 al que mencione en primer lugar, con un número 2 al que mencione en segundo lugar, y así sucesivamente.**

1) Violencia (contra las mujeres, en el hogar, jóvenes, sexual, económica, física, mental, redes de apoyo, etc.)	
2) Prevención del embarazo en adolescentes / sexualidad	
3) Alimentación (variedad de alimentos, recomendaciones generales)	
4) Buen trato (en la comunidad, entre jóvenes, con sus padres, convivencia familiar y social)	
5) Derechos asociados con PROSPERA (conocimiento de los tipos de apoyo y cómo acceder a ellos, trámites y buen trato)	
6) Transparencia (corrupción, sobornos, rendición de cuentas, acceso a la información)	
7) Suplementos alimenticios	
8) Beca Inicia tu Carrera SEP-PROSPERA / Manutención + Apoyo Transporte (becas de educación universitaria)	
9) Uso de la tarjeta de pago de PROSPERA (cuenta bancaria)	
10) Educación financiera (PROIF, promoción del ahorro, crédito y seguros)	
11) Causales de baja o suspensión de apoyos	
12) Educación inicial (importancia del preescolar y estimulación temprana)	
13) Atención a población indígena y con discapacidad	
14) Proyectos productivos	
15) Inclusión laboral (capacitación, becas, oferta de empleo)	
16) Vinculación con otros programas (sociales, educativos, salud, etc.)	
17) Recertificación y Esquema Diferenciado de Apoyos (EDA)	
18) Tipo de enfermedades y su prevención	
19) Otro	
98) No sabe	
99) No mencionó ninguno	

64. Si usted tuviera que dar las **MAPO** o sesiones de orientación, ¿qué haría para mejorarlas? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Que duraran menos tiempo	1
Utilizar material de apoyo (folletos, carteles, dibujos)	2
Hacerlas más entretenidas y/o participativas (ej. dinámicas grupales, organizar juegos)	3
Utilizar videos de apoyo	4
Reducir el número de temas en cada sesión	5
Incluir nuevos temas (variedad)	6
Que duraran más tiempo	7
Utilizar cuadernillos de trabajo para llevarlo a casa	8
Usar redes sociales para difundir información (WhatsApp, Facebook, etc.)	9
Dar los temas en lengua indígena	10
Otro	11
Nada / ninguna sugerencia	12
No sabe	98

65. ¿Cuáles son las cosas que más le gustan de asistir a las **MAPO** o sesiones de orientación que da el Responsable de Atención (RA)? **Enc: espere respuesta espontánea e indique con el número 1 lo que mencione en primer lugar, con un número 2 lo que mencione en segundo lugar, y así sucesivamente.**

1) Aprender cosas nuevas	
2) Que le expliquen sus dudas o comentar problemas sobre el Programa	
3) Compartir experiencias (hacer amistad) con otras mujeres	
4) Recibir consejos útiles para la vida diaria, para los hijos	
5) Platicar (convivir) con el Responsable de Atención (RA)	
6) Conocer a quién consultar o a dónde acudir ante ciertas situaciones en el hogar	
7) Aprovechar para hacer compras u otras actividades fuera del hogar	
8) No me gustan las MAPO o sesiones de orientación del Responsable de Atención (RA)	
98) No sabe	
99) No mencionó ninguno	

X. ATENCIÓN A TRÁMITES

Encuestador: A continuación le haré unas preguntas sobre trámites que puede realizar con el Programa y su opinión.

66. En lo que va del año, ¿cuáles de los siguientes trámites ha realizado? Enc: leer opciones 1) Sí lo ha realizado 2) No lo ha realizado 3) No aplica	67. ¿Con quién realizó el (...) o, si tuviera que hacerlo, con quién lo realizaría? Enc: espere respuesta espontánea 1) Responsable de Atención (RA) / Mesa de Atención (MAP / MAPO) 2) En oficinas de PROSPERA (UAR, Delegación) 3) Vocal (es) 4) Personal de educación y/o salud 5) Enlace o Jefe de Fortalecimiento Comunitario 6) Responsable o Enlace de Inclusión Productiva y Laboral 7) Personal de BANSEFI 98) No sabe	→ Encuestador: para los trámites que mencionó haber realizado en P.66, pregunte:			
		MOSTRAR TARJETA N° 2			
		68. ¿Qué tan fácil o difícil fue realizar el (...)? 1) Muy difícil 2) Difícil 3) Fácil 4) Muy fácil 98) No sabe	69. ¿Qué tan rápido o tardado obtuvo la respuesta del (...)? 1) Muy tardado 2) Tardado 3) Rápido 4) Muy rápido 5) Está aún en proceso (Esp) 98) No sabe	70. ¿Qué tan satisfecha o insatisfecha quedó con la respuesta del trámite (...)? 1) Totalmente insatisfecha 2) Insatisfecha 3) Satisfecha 4) Totalmente satisfecha 5) Está aún en proceso (Esp) 98) No sabe	71. ¿Qué tan barato o caro le cobraron por hacer el trámite (...)? 1) Muy caro 2) Caro 3) Barato 4) Muy barato 5) No le cobraron (Esp) 98) No sabe
a) Trámites relacionados con integrantes del hogar (alta, reactivación, baja, corrección de datos)		→			
b) Trámites relacionados con el hogar (reactivación, baja, cambio de domicilio)		→			
c) Corrección de registro o algo relacionado con los apoyos en universidad (educación superior)		→			
d) Entrega de la constancia de inscripción o aviso de asistencia a una escuela		→			
e) Solicitud de reexpedición de apoyos monetarios		→			
f) Solicitud de reposición de tarjeta bancaria por robo, extravío o deterioro		→			
g) Cambio de Titular		→			
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)		→			
i) Solicitud de ayuda para tramitar proyectos productivos		→			
j) Solicitud de ayuda para tramitar apoyos de inclusión laboral (capacitación, becas, oferta de empleo)		→			
k) Solicitud de ayuda para tramitar otros programas sociales		→			

XI. COMPONENTE SALUD

72. ¿Ha sido usted diagnosticada por algún médico con (...)?

(...)	Sí	No	
a) Diabetes	1	2	
b) Cáncer	1	2	
c) Epilepsia	1	2	
d) Obesidad y sobrepeso	1	2	
e) Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	1	2	
f) Hipertensión arterial	1	2	

XI.1 SEGURO POPULAR

73.1 ¿Sabe usted que por estar en PROSPERA puede afiliarse al Seguro Popular sin que le cobren?

- 1) Sí 98) No sabe
2) No 99) No contestó

73.2. Dígame, ¿qué necesita hacer para afiliarse al Seguro Popular?
Enc: lea las opciones de respuesta y seleccione todas las que mencione

No tener IMSS o ISSSTE (No incluye IMSS-PROSPERA)	1
Solicitar la inscripción	2
Entregar los documentos para identificarse (Acta de Nacimiento, CURP, IFE, comprobante de domicilio) y su identificación como PROSPERA	3
Ir a un módulo de afiliación	4
No sabe	98
No contestó	99

74.1 ¿Está usted afiliada en el Seguro Popular?

- 1) Sí PASE A 74.2 2) No PASE A 75

74.2. ¿Cada cuánto tiempo tiene que reafiliarse al Seguro Popular?

- 1) Cada año 3) Otro
2) Cada tres años 98) No sabe (Esp)

74.3. La unidad de salud a la que asiste para PROSPERA y para el Seguro Popular, ¿es la misma?

- 1) Sí 98) No sabe
2) No 99) No contestó

XI.2 SERVICIOS DE SALUD

75. Pensando en cualquier tipo de consulta ya sea preventiva o para atender un problema de salud, ¿cuándo fue la última vez que acudió a la unidad de salud para consulta?

- a) Días
b) Semanas
c) Meses

76. En esa ocasión, y una vez en el lugar de atención, ¿cuánto tiempo tuvo que esperar para que la atendieran?

- a) Minutos
b) Horas

MOSTRAR TARJETA N° 2

77. ¿Qué le pareció el tiempo que tuvo que esperar para que la atendieran?

- 1) Fue mucho tiempo 4) Fue poco tiempo
2) Estuve algo de tiempo 98) No sabe (Espontánea)
3) Fue el tiempo necesario

78. Desde que Usted es beneficiaria PROSPERA, ¿considera que su estado de salud mejoró o empeoró?

- 1) Mejoró 3) Empeoró
2) Siguió igual (Esp) 98) No sabe (Esp)

MOSTRAR TARJETA N° 2

79. ¿Qué tan satisfecha o insatisfecha se sintió después de la consulta?

- 1) Totalmente insatisfecha 4) Totalmente satisfecha
2) Insatisfecha 98) No sabe (Espontánea)
3) Satisfecha

80. Si pudiera elegir, ¿volvería a atenderse con el médico que le atendió ese día?

- 1) Sí 98) No sabe (Espontánea)
2) No

81. ¿Recomendaría a otros pacientes ese médico?

- 1) Sí 98) No sabe (Espontánea)
2) No

XI.3 ADULTOS MAYORES

Enc: verifique en P.3 si hay personas de 65 años o más en el hogar. Si hay al menos un adulto mayor, pregunte P.82. Si no hay ninguno PASE A P.86

82.1 Actualmente, ¿a qué se dedica el adulto mayor (...Enc: buscar el nombre en P.3 de la primera persona que tenga 65 años o más)?

- 1) Empleado / ayudante PASE A 83
2) Obrero PASE A 83
3) Jornalero PASE A 83
4) Trabaja por su cuenta PASE A 83
5) Comercio PASE A 83
6) Actividades del campo PASE A 83
7) Al hogar PASE A 84
8) Otro PASE A 83
9) No realiza actividad PASE A 84

83.1 ¿Obtiene algún ingreso por esa actividad?

- 1) Sí 2) No

		→ Encuestador: para las enfermedades que haya mencionado pregunte:
84.1 ¿Algún médico le ha dicho a (...nombre del adulto mayor) que tenga (...)?		...85.1 ¿En qué institución de salud se atiende (...nombre del adulto mayor) de esta condición?
1) Sí		1) No se atiende
2) No		2) Secretaría de Salud
		3) IMSS-PROSPERA
		4) IMSS
		5) Otro (Especifique)
a) Diabetes	→	
b) Cáncer	→	
c) Epilepsia	→	
d) Obesidad y sobrepeso	→	
e) Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)	→	
f) Hipertensión arterial		

Enc: si hay otra persona de 65 años o más en el hogar, pregunte P.82.2 (FORMATO DE ADULTOS MAYORES ADICIONALES) de lo contrario pase a P.86

XI.4 DISCAPACIDAD				
		→ Encuestador: para las situaciones que haya mencionado pregunte:		
		MOSTRAR TARJETA N° 4		
86. En su vida diaria, ¿alguna persona del hogar tiene dificultad al realizar las siguientes actividades? Enc: leer opciones		... 87. ¿Por cuál de las siguientes razones la persona que tiene esta situación, tiene dificultad para (...)?	88. ¿Cuál es su parentesco con la persona que tiene (...)?	89. ¿Qué edad tiene la persona que tiene (...)?
1) Sí 2) No		1) Porque nació así 2) Por una enfermedad 3) Por un accidente 4) Por edad avanzada 5) Otro (Especifique)	1) Titular 2) Esposo(a) 3) Hija(o) 4) Padre / madre 98) Otro (Especifique)	
a) ¿Caminar, moverse, subir o bajar?		→		
b) ¿Ver, aun usando lentes?		→		
c) ¿Hablar, comunicarse o conversar?		→		
d) ¿Oír, aun usando aparato auditivo?		→		
e) Vestirse, bañarse o comer		→		
f) Poner atención o aprender cosas sencillas		→		
g) Entender lo que le dicen		→		
h) Aprender a hacer cosas como otras personas de su edad		→		

XII. INCLUSIÓN FINANCIERA

Enc: Ahora le voy a preguntar sobre el componente de Vinculación que tiene PROSPERA.

90. En lo que va del año, ¿qué temas de BANSEFI (educación financiera) recuerda haber visto? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Cómo cuidar el dinero y gasto familiar (presupuesto, "mini gasto y sus aliados")	1	PASE A 91
Cómo ahorrar	2	
Cómo usar el cajero automático	3	
Derechos por ser cliente de cuenta bancaria / de BANSEFI	4	
Créditos (préstamos)	5	
Seguro de vida y asistencia funeraria	6	
Beneficios adicionales (llamadas ilimitadas a Estados Unidos y Canadá, servicio de ambulancia, consulta médica y nutricional por teléfono, servicios dentales y de la vista)	7	
Atención a quejas y denuncias (CONDUSEF)	8	
Otro	9	
No ha recibido plática de educación financiera	10	
No sabe	98	

91. Dígame, por favor, ¿quién le dio esa información? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) Personal de BANSEFI
- 2) Responsable de Atención (RA)
- 3) Vocal (es)
- 4) Enlace o Jefe de Fortalecimiento Comunitario
- 5) Otro personal de PROSPERA
- 98) No recuerda



92. Con su tarjeta de BANSEFI, ¿Usted puede (...)?

(...) Enc: leer opciones	Sí	No	No sabe	
a) Recibir depósitos del extranjero, y de otras cuentas	1	2	98	
b) Realizar depósitos (traspasos) a otras cuentas o bancos	1	2	98	
c) Realizar compras en establecimientos como (OXXO, supermercados, etc)	1	2	98	
d) Consultar su saldo en cajero automático o sucursal bancaria	1	2	98	
e) Solicitar su reporte de movimientos o su estado de cuenta	1	2	98	

<p>93. ¿Ha contratado o firmado el formato de BANSEFI de solicitud de (...)? Enc: leer opciones</p> <p>1) Sí 2) No PASE A 97</p>		<p>MOSTRAR TARJETA N° 2</p> <p>94. ¿Qué tan claro le queda cómo funciona (...)?</p> <p>1) Nada claro 2) Poco claro 3) Claro 4) Muy claro 98) No sabe</p>	<p>95. ¿Contrataría nuevamente el (...)?</p> <p>1) Sí 2) No</p>	<p>96. ¿Le recomendaría a alguien el (...)? Enc: leer opciones</p> <p>1) Sí PASE A SIG INCISO 2) No PASE A 97 98) No sabe PASE A SIG INCISO</p>	<p>97. Dígame, por favor, ¿por qué no recomendaría (...) o no sabe si se lo recomendaría a alguien más?</p> <p>Enc: registre la primera respuesta espontánea</p> <p>1) No lo necesita / no lo usa 2) No le queda claro cómo funciona o cómo contratarlo 3) Ya tiene un producto o servicio similar 4) No le alcanza el dinero 5) No le convence / no le interesa / no le atrae 6) Le da desconfianza 7) No está disponible / no hay en la localidad 8) Mala experiencia con el producto 9) Costoso en tiempo, dinero y/o esfuerzo (ej. organizarse para el cuidado de los hijos, pedir permiso en el trabajo, etc.) 10) No tiene referencia sobre el producto o servicio</p>
a) Crédito / préstamo (crédito sin ahorro)	→			→	
b) Crédito Más con Ahorro (debe tener ahorro para que le den un crédito mayor)	→			→	
c) Ahorro programado (ahorro sin crédito)	→			→	
d) Seguros de vida	→			→	
e) Incremento de la protección del seguro de vida	→			→	
f) Servicio de llamadas gratuitas en México, Estados Unidos y Canadá	→			→	
g) Consultas médicas por teléfono	→			→	
h) Consulta nutricional (alimentaria) por teléfono	→			→	
i) Servicios de ambulancia	→			→	
j) Descuentos en tiendas	→			→	
k) Servicios dentales y de la vista	→			→	
l) Servicios funerarios	→			→	

MOSTRAR TARJETA N° 2

98. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tan fácil o difícil es contratar algún producto o servicio de BANSEFI?

- 1) Muy difícil 4) Muy fácil
2) Difícil 98) No sabe (Espontánea)
3) Fácil

99. En lo que va del año, y de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿han sentido presión u obligación para contratar algún producto o servicio de BANSEFI?

- 1) Sí 2) No

100. En lo que va del año, y de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tantas quejas o problemas se presentan con los productos o servicios de BANSEFI: muchas, algunas, pocas o ninguna?

- 1) Muchas PASE A 101 4) Ninguna PASE A 102
2) Algunas PASE A 101 98) No sabe (Esp) PASE A 102
3) Pocas PASE A 101

101. De acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tipo de problemas se han dado con los productos o servicios de BANSEFI? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

No hay una sucursal BANSEFI cercana	1
No hay un cajero BANSEFI cercano	2
No hay un cajero automático de otro banco cercano	3
No le han cambiado la tarjeta BANSEFI (no tiene MasterCard)	4
Comenzaron a descontar el crédito antes de haberlo entregado	5
Los beneficios adicionales no están disponibles en la localidad	6
Tardaron mucho tiempo en responder (entregar el producto o servicio)	7
No informan la situación del producto o servicio (ej. el estado de cuenta)	8
No sabe cómo utilizar (ejercer) el producto o servicio cuando lo requiera	9
No sabe	98

MOSTRAR TARJETA N° 2

102. En lo que va del año, y de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tan fácil o difícil es presentar una queja o denuncia relacionada con los productos o servicios de BANSEFI?

- 1) Muy difícil PASE A 103
2) Difícil PASE A 103
3) Fácil PASE A 103
4) Muy fácil PASE A 103
5) No ha presentado quejas PASE A 105
6) No conoce a nadie que haya presentado una queja PASE A 105
98) No sabe (Espontánea) PASE A 105

MOSTRAR TARJETA N° 2

103. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tan rápido o tardado se obtiene la respuesta a una queja o denuncia relacionada con los productos o servicios de BANSEFI?

- 1) Muy tardado 4) Muy rápido
2) Tardado 98) No sabe (Espontánea)
3) Rápido

MOSTRAR TARJETA N° 2

104. En lo que va del año, y de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tan satisfecha o insatisfecha ha quedado con la respuesta?

- 1) Totalmente insatisfecha 4) Totalmente satisfecha
2) Insatisfecha 98) No sabe (Espontánea)
3) Satisfecha

XIII. INCLUSIÓN PRODUCTIVA

105. En lo que va del año, ¿qué temas relacionados con proyectos productivos le ha dado el personal de PROSPERA? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Qué es un proyecto productivo	1
Cómo iniciar (hacer) un proyecto productivo	2
Programas que dan apoyos para proyectos productivos (programas productivos)	3
Cómo solicitar apoyos para proyectos productivos y los requisitos	4
Cédula de Inclusión Productiva	5
Cómo participar u organizarse en grupos de personas para poder pedir apoyos para un proyecto productivo	6
El tipo de ayuda que da PROSPERA a los interesados en solicitar apoyos para proyectos productivos (acompañamiento, capacitación, apoyo de un asesor técnico)	7
No ha recibido ninguna plática sobre proyectos productivos	8
No recuerda	9

106. ¿A usted, a algún integrante de su hogar o de su grupo le aplicaron un cuestionario (Cédula de Inclusión Productiva) relacionado con proyectos productivos?

- 1) Sí 98) No sabe (Espontánea)
2) No

107. ¿Usted o algún integrante de su hogar tiene un proyecto productivo de cualquier giro o le gustaría participar en alguno?

- 1) Sí, tiene actualmente un proyecto productivo PASE A 108
2) Sí, le gustaría participar en algún proyecto Productivo, pero aún no tiene proyecto PASE A 108
3) No PASE A 114
98) No sabe PASE A 114

108. ¿Personal de PROSPERA la ha ayudado a usted o a algún integrante de su hogar o a su grupo en alguna actividad relacionada con un proyecto productivo? Considere incluso si ha apoyado en la identificación del proyecto.

- 1) Sí PASE A 110
2) No PASE A 109
3) No, porque aún no está definido el proyecto productivo PASE A 114
98) No sabe PASE A 114

109. ¿Por qué motivo el personal de PROSPERA no le(s) apoyó con su proyecto productivo? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) No cumplía con todos los requisitos
2) No entregó todos los documentos
3) Fue rechazada según el resultado de la Cédula de Inclusión Productiva
4) No ha solicitado el apoyo del personal del Programa
98) No sabe / no le dijeron por qué

PASE A 112

110. ¿En qué actividades relacionadas con el proyecto productivo le(s) apoyó el personal de PROSPERA? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Identificar el proyecto productivo que se va a realizar	1
Conocer los apoyos (o programas) productivos que podría solicitar y sus requisitos	2
Organizarse en grupos de personas para solicitar el apoyo	3
Elaborar el proyecto productivo	4
Registrar la solicitud de apoyo en la ventanilla / portal de internet del proyecto productivo	5
Verificar las condiciones del proyecto mediante visita de campo	6
Recolectar la documentación	7
Capacitación técnica / financiera de su proyecto	8
Vincularla(s) con un asesor técnico	9
Dar seguimiento a las actividades del asesor técnico	10
Acompañar y/o supervisar los avances del proyecto (y comprobación de gastos)	11

MOSTRAR TARJETA N° 2

111. ¿Qué tan satisfecha (s) o insatisfecha (s) está (n) con ese apoyo que le (s) brindó el personal de PROSPERA?

- 1) Totalmente insatisfecha 4) Totalmente satisfecha
2) Insatisfecha 98) No sabe (Espontánea)
3) Satisfecha

112. ¿Usted, algún integrante de su hogar o de su grupo recibió apoyos para su proyecto productivo por parte de algún programa productivo?

- 1) Sí PASE A 114
2) No, no se lo dieron (no aprobaron su solicitud) PASE A 113
3) No, no metió o registró la solicitud de apoyo PASE A 113
98) No sabe / no han dado el resultado PASE A 114

113. ¿Por qué motivos no le dieron el apoyo para su proyecto productivo (o no se registró su solicitud de apoyo)? **Enc: espere respuestas espontáneas y registre las primeras tres opciones que mencione. Si menciona "porque fue rechazado" indague el motivo**

1ra mención	2da mención	3ra mención

1) Falta de ayuda del personal de PROSPERA
2) Ayuda deficiente del personal de PROSPERA
3) Corrupción del personal de PROSPERA (ej. no pagar cuotas solicitadas)
4) Falta de ayuda del personal del programa productivo
5) Ayuda deficiente del personal de programa productivo
6) Corrupción del personal de programa productivo (ej. no pagar cuotas solicitadas)
7) Falta de ayuda del asesor técnico / gestor
8) Ayuda deficiente del asesor técnico / gestor
9) Corrupción del asesor técnico / gestor (ej. no pagar cuotas solicitadas)
10) No cumplir con todos los requisitos
11) Falta de tiempo
12) Falta de dinero
13) Falta de experiencia en este tipo de trámites
97) No recuerda (Espontánea)
98) No sabe (Espontánea)

114. En lo que va del año, y de acuerdo con su experiencia **o la de algún conocido suyo**, ¿qué tantos problemas se presentan con los apoyos que otorgan **los programas productivos**: muchos, algunos, pocos o ningún problema?

- 1) Muchos **PASE A 115** 4) Ninguna **PASE A 116**
 2) Algunos **PASE A 115** 98) No sabe (**Esp**) **PASE A 116**
 3) Pocos **PASE A 115**

115. ¿Qué problemas se presentan con los apoyos que otorgan **los programas productivos**? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Monto no alcanza / es insuficiente	1
Dinero (recursos) no llega a tiempo o cuando se necesita	2
El manejo de los recursos (apoyos) es mucha responsabilidad para quien los recibe	3
No cumplen con los requisitos para obtener los recursos (ej. la aportación complementaria)	4
No cuentan con el acompañamiento, asesoría técnica o capacitación necesaria	5
Recursos son repartidos (divididos) entre los miembros del grupo y ya no es posible hacer el proyecto	6
Se requiere abrir otra cuenta de banco	7
Difícil comprobar los gastos con facturas	8
Obligan a comprarle a cierto proveedor	9
Solicitan un porcentaje del monto de los recursos aprobados	10
El grupo se disolvió / miembros abandonaron el grupo	11
No recuerda	12

MOSTRAR TARJETA N° 2

116. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia **o la de algún conocido suyo**, ¿qué tan fácil o difícil es que **los programas productivos** apoyen proyectos **de su comunidad**?

- 1) Muy difícil 4) Muy fácil
 2) Difícil 98) No sabe (**Espontánea**)
 3) Fácil

XIV. INCLUSIÓN LABORAL

117. En lo que va del año, ¿personal de PROSPERA le aplicó a usted o a algún conocido suyo un cuestionario o Cédula de Inclusión Laboral sobre los **cursos de capacitación para el trabajo** (computación, administración, oficios, etc.) que le gustaría tomar, o sobre su **experiencia laboral** para ayudarle a encontrar trabajo?

- 1) Sí 98) No sabe (**Espontánea**)
 2) No

118. ¿Qué tan importante considera usted que su(s) hijo(a) al terminar la preparatoria o bachillerato tome cursos o talleres de capacitación para el trabajo (computación, administración, oficios, etc.): nada importante, poco importante, algo importante o muy importante?

- 1) Nada importante
 2) Poco importante
 3) Algo importante
 4) Muy importante
 5) No aplica (No hay jóvenes en el hogar o no terminaron la preparatoria) (**Espontánea**)
 98) No sabe (**Espontánea**)

XV. INCLUSIÓN SOCIAL

119. En lo que va del año, el **personal de PROSPERA** ¿de qué programa(s) social(es) le ha dado información o le ha ayudado para solicitar su entrada o tramitar su(s) apoyo(s)? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Seguro Popular	1
Seguro de Vida para Jefas de Familia	2
Leche LICONSA	3
Comedores Comunitarios	4
Estancias Infantiles	5
Programa de Atención a Jornaleros Agrícolas	6
Programa Nacional de Becas (PRONABES)	7
Programa de Adultos Mayores	8
Programas para la mejora de la vivienda (Piso Firme, Vivienda Digna, Estufas)	9
Programas de prevención de la violencia contra las mujeres	10
Programas para población indígena (de la CDI, etc.)	11
Otro	12
No le han dado información de algún otro programa del gobierno	13

120. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia **o la de algún conocido suyo**, ¿qué tipo de ayuda ha dado el **personal de PROSPERA** para solicitar su entrada o tramitar los apoyos de otros programas sociales? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Informó sobre los programas sociales que les interesaban	1	PASE A 121
Aclaró dudas sobre el programa y los requisitos para entrar o recibir sus apoyos	2	
Ayudó a recopilar documentación	3	
Ayudó a solicitar la entrada o tramitar la solicitud de apoyos	4	
Ayudó a dar seguimiento a la solicitud de apoyos	5	PASE A 122
No sabe ni conoce alguna otra experiencia	98	

MOSTRAR TARJETA N° 2

121. ¿Qué tan satisfecha(s) o insatisfecha(s) está(n) con ese apoyo que le(s) brindó el **personal de PROSPERA**?

- 1) Totalmente insatisfecha 4) Totalmente satisfecha
 2) Insatisfecha 98) No sabe (**Espontánea**)
 3) Satisfecha

XVI. ATENCIÓN A QUEJAS Y DENUNCIAS

Enc: Ahora le voy a consultar sobre la atención a quejas y denuncias del Programa.

122. Si tuviera que presentar alguna queja o denuncia relacionada con el Programa, incluyendo sus apoyos, servicio y atención, ¿con quién acudiría o qué medio usaría? **Enc: espere respuesta espontánea e indique con el número 1 al que mencione en primer lugar, con un número 2 al que mencione en segundo lugar, y así sucesivamente.**

1) Con la (s) vocal (es)	
2) Con el Responsable de Atención (RA) / en Mesa de atención (MAP / MAPO)	
3) Buzones fijos o móviles	
4) Hablando al número telefónico de PROSPERA	
5) Por escrito	
6) Medios electrónicos (correo electrónico, página de programas)	
7) En las oficinas estatales de PROSPERA (UAR, Delegación)	
8) En la Coordinación Nacional de PROSPERA	
9) Con el Enlace o Jefe de Fortalecimiento Comunitario	
10) Con el Responsable o Enlace de Inclusión Productiva y Laboral	
11) En las escuelas	
12) En las clínicas de salud	
13) Con el órgano de control	
14) Por medio de otras personas ajenas a PROSPERA (presidente municipal, autoridades locales, partido político, gestores, organizaciones sociales)	
98) No sabe	

MOSTRAR TARJETA N° 2

123. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia **o la de algún conocido suyo**, ¿qué tan fácil o difícil es presentar una queja o denuncia sobre el Programa?

- 1) Muy difícil **PASE A 124**
 2) Difícil **PASE A 124**
 3) Fácil **PASE A 124**
 4) Muy fácil **PASE A 124**
 5) No ha presentado quejas **PASE A 126**
 6) No conoce a nadie que haya presentado una queja **PASE A 126**
 98) No sabe (**Espontánea**) **PASE A 126**

MOSTRAR TARJETA N° 2

124. En lo que va del año, y de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿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
98) No sabe (Espontánea)

MOSTRAR TARJETA N° 2

125. En lo que va del año, de acuerdo con su experiencia o la de algún conocido suyo, ¿qué tan satisfecha o insatisfecha ha quedado con la respuesta a la queja que presentó?

- 1) Totalmente insatisfecha
2) Insatisfecha
3) Satisfecha
4) Totalmente satisfecha
98) No sabe (Espontánea)

XVII. COMITÉ DE PROMOCIÓN COMUNITARIA

Enc: Vamos a conversar ahora sobre las Vocales de PROSPERA en su comunidad.

126. Me podría decir, ¿cómo se elige a las vocales de PROSPERA en su comunidad? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) En una reunión o asamblea / por votación de las titulares
2) Ya viene definido desde México (de la Coordinación Nacional de PROSPERA)
3) Las nombra personal de PROSPERA (ej. RA, Jefe UAR, Delegado)
4) Las vocales eligen quienes serán vocales
5) Se hace un sorteo entre las titulares
6) Se auto eligen para ser vocales
7) Un grupo de titulares elige a las Vocales
8) Las nombra alguna persona ajena a PROSPERA (ej. autoridad local)
98) No sabe (Espontánea)

127. ¿A usted le gustaría ser vocal de PROSPERA?

- 1) Sí **PASE A 128**
2) No **PASE A 129**
98) No sabe (Esp)

128. ¿Por qué SÍ le gustaría ser vocal? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) Aprendería más / se informaría mejor o de más cosas sobre el Programa
2) Representar a las titulares de su comunidad ante el Programa (el papel de líder)
3) Realizar (promover) acciones de vigilancia del Programa (Contraloría Social)
4) Ayudar a otras personas en su comunidad
5) Recibir diversas capacitaciones
6) Viajar a eventos de PROSPERA y conocer otras comunidades
7) Acudir a eventos que no están relacionados con el Programa
8) Otra
98) No sabe (Espontánea)

PASE A 130

129. ¿Por qué NO le gustaría ser vocal? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) El tiempo que implican las acciones que debe realizar como vocal (difundir avisos, convocar titulares)
2) La responsabilidad que implica
3) No sabe leer o escribir (o no lo hace muy bien)
4) Gana enemigos y/o pleitos con las titulares
5) El gasto adicional que implican las acciones que les piden realizar como vocales (difundir información del Programa)
6) Tiene que dar mucha información a las titulares
7) No hay un respaldo del Programa
8) Debe promover o acudir a diversos eventos que no están relacionados con el Programa (no son parte de las responsabilidades)
9) Otra
98) No sabe (Espontánea)

130. Dígame las actividades que realizan las vocales de PROSPERA en su comunidad. **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Informar, orientar, capacitar sobre aspectos del Programa	1
Ayudar a resolver dudas o problemas de las titulares con el Programa	2
Promover o dar seguimiento a los hogares para que mejoren sus condiciones (ej. cumplan sus responsabilidades, hagan buen uso de los apoyos, cuiden su salud y alimentación, asistan a la escuela)	3
Representar a otras titulares ante PROSPERA, autoridades locales, municipales u otras instituciones	4
Realizar o apoyar con gestiones o trámites de las titulares o de la comunidad	5
Promover la Contraloría Social (o vigilancia) del Programa	6
Promover cualquier otra actividad relacionada con PROSPERA	7
Promover actividades <u>no</u> relacionadas con PROSPERA (ej. proselitismo, religioso)	8
No sabe	98

131. ¿Para qué le sirven las reuniones con sus vocales de PROSPERA? **Enc: espere respuesta espontánea y seleccione todas las opciones que mencione**

Aprender cosas nuevas	1
Que le expliquen sus dudas o comentar problemas sobre el Programa	2
Compartir experiencias (hacer amistad) con otras mujeres	3
Reforzar los temas que ven con el Responsable de Atención (en la MAP / MAPO)	4
Realizar diferentes actividades y/o talleres (bordado, deportes, artes, etc.)	5
Compartir o recibir consejos útiles para la vida diaria, para los hijos	6
Conocer a quién consultar o a dónde acudir ante ciertas situaciones en el hogar	7
Aprovechar para hacer compras u otras actividades fuera del hogar	8
No considera que sean de utilidad las reuniones	9
No asiste a las reuniones (no es convocada por la vocal)	10
Las vocales no organizan reuniones	11
No sabe	98

XVIII. PERCEPCIÓN GENERAL

Enc: A continuación y con base en todo lo que me ha comentado hasta el momento, le pido me responda las siguientes preguntas.

132. ¿Me podría decir el nombre de su Responsable de Atención (RA) actual?

- 98) No sabe (Espontánea)

MOSTRAR TARJETA N° 2

133. Considerando todas las actividades que el RA debe realizar con los hogares beneficiarios de su comunidad, ¿qué tan experto considera a (...Enc: ver nombre del responsable de atención actual)?

- 1) No tiene nada de experiencia
2) Tiene poca experiencia
3) Tiene la experiencia necesaria
4) Tiene mucha experiencia
98) No sabe (Espontánea)

134. ¿Desde hace cuánto tiempo (...Enc: ver nombre del responsable de atención actual) es su Responsable de Atención (RA)?

- 0) Menos de 1 mes
b) Meses
c) Años

MOSTRAR TARJETA N° 2

135. Considerando todo lo que me ha mencionado hasta el momento, ¿qué calificación le daría al servicio y atención de (...)?

(...) Enc: leer opciones	Muy mal	Mal	Bien	Muy bien	No lo conoce	Ns/Nc (Esp)
a) el Responsable de Atención actual	1	2	3	4	5	99
b) la(s) vocal (es)	1	2	3	4	5	99
c) el Jefe o Enlace de Fortalecimiento Comunitario	1	2	3	4	5	99
d) el Enlace o Responsable de Inclusión Productiva y Laboral	1	2	3	4	5	99

136. La última vez que asistió a la Mesa de Atención, ¿cómo fue la atención que le brindó el personal de PROSPERA: buena, regular o mala?

- 1) Buena
2) Regular
3) Mala
4) No aplica / no acudió a la mesa de atención (MAP / MAPO) (Espontánea)
98) No sabe (Espontánea)

137. Considerando todo lo que me ha mencionado hasta el momento, utilizando la escala del 1 al 10, donde 1 es la calificación más baja y 10 la más alta, ¿qué calificación le daría usted al Programa?

- 98) No sabe (Espontánea)

XIX. BLINDAJE ELECTORAL

138. En lo que va del año, ¿el Personal de PROSPERA o su vocal han informado que los apoyos de PROSPERA no se cambian por votos?

- 1) Sí 2) No

139. En lo que va del año, ¿algún funcionario de PROSPERA le ha hablado a favor o en contra de algún candidato o partido político?

- 1) Sí 2) No

140. En lo que va del año, ¿algún funcionario de PROSPERA la ha amenazado con quitarle sus apoyos si no vota a favor de algún candidato o partido político?

- 1) Sí 2) No

140.1 En lo que va del año, ¿algún funcionario de PROSPERA la ha ofrecido algún apoyo adicional a cambio de que vote a favor de algún candidato o partido político?

- 1) Sí 2) No

XX. PERCEPCIÓN DE POBREZA Y CARENCIAS SOCIALES

Enc: Finalmente, es muy valioso conocer su opinión sobre unos aspectos de interés para el Programa.

141. ¿Qué diría usted que es ser "pobre"? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) La falta de recursos para salir adelante
2) No tener para comer
3) No tener casa (propia)
4) No tener empleo
5) No tener servicios médicos
6) No tener estudios (educación)
7) Vivir en la calle
8) Otra _____
98) No sabe (**Espontánea**)

142. ¿Qué significa para usted que un hogar tenga carencias en alimentación? **Enc: espere respuesta espontánea**

- 1) Comer pura comida chatarra (incluyendo refrescos)
2) No tener qué comer en un día
3) No tener para darles de comer a los niños
4) Comer poquito (no tener para comer lo suficiente)
5) No poder comer tres veces al día
6) No comer variado (frutas, verduras, proteínas, etc.)
7) No comer sano, variado y suficiente
8) No tener dinero para comer
9) Otra _____
98) No sabe (**Espontánea**)

MOSTRAR TARJETA N° 5

143. De las opciones que aparecen en esta tarjeta, para usted, ¿cuál es la más importante cuando de acceso a servicios de salud se trata?

- 1) Que haya cerca una unidad de salud u hospital
2) Contar con IMSS o ISSSTE
3) Ir al médico, aunque no se tenga dinero y curarse
4) Contar con Seguro Popular
5) Tener dinero para ir al médico y comprar medicinas
6) Que siempre haya alguien que cure en la comunidad
98) No sabe (**Espontánea**)

MOSTRAR TARJETA N° 6

144. De las opciones que aparecen en esta tarjeta, para usted, ¿cuál es la más importante cuando de acceso a educación se trata?

- 1) Poder ir a la escuela
2) Saber leer y escribir
3) Terminar la primaria y la secundaria
4) Terminar la preparatoria / bachillerato
5) Terminar una carrera
6) Aprender para poder salir adelante (para tener un buen trabajo)
98) No sabe (**Espontánea**)