

**GUIA DE ENTREVISTA****ÁREA DE COMUNICACIÓN SOCIAL DE LA COORDINACIÓN NACIONAL DE BECAS PARA EL BIENESTAR BENITO JUÁREZ.****Noviembre 7 de 2019.**

1. ¿Cuál fue la instancia y/o área encargada de llevar a cabo la difusión del Programa en la primera etapa de los programas (enero-mayo 2019)? ¿ustedes estuvieron desde el principio?
2. ¿De qué dirección general depende el área de comunicación social?
3. En términos de personal y recursos materiales y financieros ¿son suficientes para cumplir los objetivos de la estrategia de comunicación y difusión?
4. Describa en sus generalidades y aspectos más importantes la estrategia de comunicación social y difusión de los programas
5. ¿La estrategia de comunicación se realiza por programa... a través de que medios...redes sociales... página web... ¿hay medios de comunicación diferenciados por población, sobre todo pensando en Educación Básica (madres y padres)?
6. ¿Hay algún mecanismo específico para llevar la información a poblaciones con mayor vulnerabilidad? *Localidades lejanas de la urbanización, familias sin internet, con poco acceso a medios de comunicación, hablantes de lengua indígena, entre otros temas*
7. ¿Qué tipo de material se ha producido?
8. ¿Quién o quienes definen el contenido de la estrategia de comunicación social y difusión de los programas?
9. ¿Qué papel tiene la coordinación de programas integrales en la estrategia de comunicación social y difusión de la CNBBJ?
10. ¿Cuál ha sido y será, en adelante, el papel de las representaciones estatales en esta estrategia? ¿será una estrategia centralizada o tendrá elementos de descentralización?
11. ¿Qué tipo de colaboración presta la SEP, a través de las distintas Subsecretarías, en la difusión de los tres programas? ¿Qué responsabilidades y tareas han tenido los subsistemas de EMS en este proceso?
12. ¿Qué papel tuvieron y tendrán los planteles educativos de los distintos niveles en la difusión y convocatoria de los Programas de Becas?
13. ¿Cómo funciona el vínculo entre difusión y atención ciudadana? ¿Cómo describiría las tareas de atención ciudadana?

14. Procedimiento de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (*No se sabe con precisión que hacer por parte de beneficiarios e instituciones*).
15. ¿Qué tipo de retroalimentación han tenido por los medios de contacto desde los beneficiarios?
16. Entre los mecanismos de respuesta se consideran solo respuestas oficiales formales o se consideran “posteos” en Facebook, respuestas a tweets, correos personales...etc...¿cómo se implementa eso?
17. ¿Hay alguna estrategia para neutralizar información *fake* en redes sociales?
18. Si hubo familias del padrón PROSPERA vigente 2018 que se dieron de baja debido al rediseño del programa, ¿cómo se les informó de esta situación?, ¿existió algún acompañamiento?
19. ¿Cómo se realiza la coordinación o vinculación con Bansefi y banco azteca para problemas relacionados con tarjetas y medios de pago?
20. Para 2020, ¿cuál será el cronograma que se tiene planeado para difundir las convocatorias del programa? (*proceso de difusión calendarizado con calendario escolar*)
21. ¿Qué dificultades identifica en la coordinación entre las áreas (u otras entidades) para llevar a cabo, en tiempo y forma, las actividades de difusión y convocatoria?
22. ¿Qué sugerencias de cambios realizaría en el proceso de difusión para mejorar el cumplimiento de metas de cada programa y de la convocatoria JEF?