

SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA DERIVADOS DE LAS EVALUACIONES EXTERNAS

Secretaría de Desarrollo Social

Documento de Trabajo del Programa:

Programa de Desarrollo Humano Oportunidades

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
1	Identificar las áreas de oportunidad de los talleres comunitarios para el autocuidado de la salud	Desarrollar un proyecto/estudio de evaluación sobre los talleres comunitarios para el autocuidado de la salud	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO-DGIGAE)	31/12/2010	Definir los temas y/o aspectos de los talleres comunitarios para el autocuidado de la salud a evaluarse de manera externa con el objeto de identificar el efecto de éstos en la población beneficiaria así como los aspectos que requerirían una mejora o fortalecimiento.	Términos de referencia del proyecto/estudio de evaluación sobre los talleres comunitarios para el autocuidado de la salud

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
2	Investigar los motivos por los que mujeres beneficiarias con menor nivel socioeconómico y de condición indígena que a pesar de asistir a los servicios de salud prenatal institucionales, su parto lo atienden en los servicios de salud no institucionales	Desarrollar un proyecto/estudio de evaluación sobre la baja demanda de atención institucional al parto en población indígena.	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO-DGIGAE)	31/12/2010	Definir los temas y/o aspectos que podrían contribuir a la baja demanda de atención institucional al parto en población indígena beneficiaria con el objeto de ser analizados.	Términos de referencia del proyecto/estudio de evaluación sobre la baja demanda de atención institucional al parto en población indígena.
3	Utilizar la razón becarios/matricula como un indicador monitoreado permanentemente por el sector educativo	Identificar los programas de la SEP en los que participa población beneficiaria del Programa Oportunidades y diseñar la ficha técnica de los indicadores tipo becarios Oportunidades / matrícula respectivos.	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO-DGIGAE)	31/12/2010	Obtener indicadores que permitan identificar y medir la presencia de becarios de Oportunidades en las escuelas que reciben algún apoyo o programa del sector educativo.	Fichas técnicas de los indicadores identificados y seleccionados.
4	Identificar las áreas de oportunidad para la expansión de la cobertura de las becas educativas que entrega el Programa Oportunidades	Desarrollar un estudio diagnóstico mediante trabajo de gabinete, para determinar la población en edad de estudiar educación secundaria que no tiene acceso a centros educativos así como a la	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO-DGIGAE)	31/12/2010	Definir los temas relevantes para Oportunidades sobre decisiones para promover el acceso a educación	Términos de referencia del estudio diagnóstico de la población en edad de estudiar educación secundaria que no

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
4	Identificar las áreas de oportunidad para la expansión de la cobertura de las becas educativas que entrega el Programa Oportunidades	población atendida por los Cursos Comunitarios de Conafe que no tienen acceso a Oportunidades	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO-DGIGAE)	31/12/2010	secundaria a los jóvenes de hogares en pobreza extrema mediante acciones específicas y/o modificaciones a ROPs.	tiene acceso a centros educativos así como a la población atendida por los cursos comunitarios de Conafe que no tienen acceso a Oportunidades
5	El Programa no ha instrumentado mecanismos de seguimiento y monitoreo que le permitan determinar la efectividad del proceso de capacitación y la calidad de la información que se proporciona a las vocales por parte del Recco y a las titulares por parte de las vocales.	Desarrollar un estudio cualitativo de la transmisión de la información entre el personal de Oportunidades, vocales y titulares	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO-DGIGAE)	31/12/2010	Identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad de la orientación de las familias beneficiarias de acuerdo a sus necesidades.	Términos de referencia del estudio cualitativo de la transmisión de la información entre el personal de Oportunidades, vocales y titulares
6	En la Sierra Tarahumara, donde el nivel regional de rezago social es muy alto, menos de una tercera parte de las localidades cuenta con Oportunidades y se estima que cerca del 30% de la población está fuera del Programa. Además, la reducida cobertura favorece a las localidades con menores niveles de rezago social y a las mestizas por sobre las indígenas. El déficit de cobertura no siempre está relacionado con la falta de acceso a los servicios de educación y salud.	Elaborar diagnóstico de la cobertura del Programa en la región Tarahumara	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO-DGIGAE)	30/09/2010	Propuesta de ampliación de cobertura en la región Tarahumara	Términos de Referencia para la elaboración del documento diagnóstico de la cobertura del Programa en la región Tarahumara.

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
7	El tiempo en que se da respuesta a las beneficiarias, sobre todo en trámites que implican movimientos al padrón, resulta todavía elevado, lo que se debe en mucho a que los promotores no cuentan con información en las mesas o a que se cometen errores en el llenado de fichas de atención.	Realizar una prueba piloto del SIOO-DM (implementación del Sistema Información para la Operación de Oportunidades en Dispositivos Móviles)	Dirección General de Padrón y Liquidación (CNO - DGPL)	31/12/2010	Que el personal de campo cuente con información suficiente que les permita mejorar la atención de los trámites que solicitan los beneficiarios.	S i s t e m a Información para la Operación de Oportunidades en Dispositivos Móviles (SIOO-DM).
		Elaboración del diagnóstico de procesos.	Dirección General de Atención y Operación (CNO - DGAO)	31/08/2010	Identificación de áreas de oportunidad para la mejora de procesos.	Documento con el análisis de la revisión de procesos.
8	Las vocales son un elemento fundamental en la operación del Programa, sin embargo, los incentivos para lograr su participación son muy limitados.	Se analizará la factibilidad de darle un reconocimiento por su labor realizada. En lo que corresponde al reforzamiento del prestigio de las mismas, se incluirán en las cartas de orientación un apartado en que el se destaquen sus funciones y el rol en su comunidad.	Dirección General de Atención y Operación (CNO - DGAO)	31/12/2010	Reforzar las funciones de las vocales y el quehacer de las mismas en su comunidad.	Términos de Referencia para la elaboración del documento de análisis de la factibilidad y reconocimiento en su caso, a la labor realizada por las vocales.
		En lo que se refiere a mejoras de la capacitación de las vocales, se ha previsto incluir en el Proyecto de Agenda de Evaluación Externa un apartado cualitativo.	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO - DGIGAE)	31/12/2010	Identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad de la orientación a las vocales de acuerdo a sus necesidades y reforzar las	Términos de Referencia para la elaboración del estudio.

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
8	Las vocales son un elemento fundamental en la operación del Programa, sin embargo, los incentivos para lograr su participación son muy limitados.	En lo que se refiere a mejoras de la capacitación de las vocales, se ha previsto incluir en el Proyecto de Agenda de Evaluación Externa un apartado cualitativo.	Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación (CNO - DGIGAE)	31/12/2010	funciones y el quehacer de las mismas en su comunidad.	Términos de Referencia para la elaboración del estudio.
9	La calidad y agilidad en la atención de trámites se ve limitada por la falta de acceso a la información del SIOO y SIIOP en las mesas de atención. Al no conocer con certeza las causas del estatus de las beneficiarias, se realizan trámites o solicitan documentos que no resuelven la problemática y a la postre pueden traducirse en bajas.	Prueba piloto del SIOO-DM (implementación del Sistema Información para la Operación de Oportunidades en Dispositivos Móviles).	Dirección General de Padrón y Liquidación (CNO - DGPL)	31/12/2010	Que el personal de campo cuente con información suficiente que les permita mejorar la atención de los trámites que solicitan los beneficiarios.	Sistema Información para la Operación de Oportunidades en Dispositivos Móviles (SIOO-DM).
10	Existen condicionantes personales que afectan el cumplimiento de las corresponsabilidades por parte de los beneficiarios (olvido, desinterés, restricciones laborales y familiares, entre otras) y la proporción de becarios es más reducida en las localidades de muy alta marginación que en las de muy baja y alta.	Fortalecer la orientación a las titulares beneficiarias en cuanto al cumplimiento de las corresponsabilidades, en términos de crear conciencia sobre su importancia y el beneficio que esto tiene para su familia, a través de los distintos espacios de atención del Programa, mediante la adecuación de los materiales de orientación y difusión.	Dirección General de Atención y Operación (CNO - DGAO)	31/08/2010	Promover el cumplimiento de corresponsabilidades.	En la parte de orientación a población beneficiaria: a) Cartas descriptivas, b) Materiales de orientación y difusión y c) Manual del facilitador.
11	Entre las causas para no tener beca destaca el desconocimiento del hecho de que se puede tener beca y el no	Elaboración del diagnóstico de procesos.	Dirección General de Atención y Operación (CNO)	31/08/2010	Identificación de áreas de oportunidad para la mejora de	Términos de Referencia para la elaboración del documento con el

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
11	seguimiento de trámites iniciados para obtenerlas. Además, Los maestros contribuyen poco a proveer información y orientar sobre trámites necesarios para resolver problemas relacionados con las becas, esto se debe principalmente a su falta de sensibilización y capacitación sobre el Programa. Se presentan casos en los que se pierden becarios por falta de disposición de la escuela para registrar al niño y problemas de registro de asistencia.	Elaboración del diagnóstico de procesos.	- DGAO)	31/08/2010	procesos.	análisis de la revisión de procesos.
12	En todas las regiones de estudio, el monolingüismo y las barreras culturales provocan que las familias indígenas estén en condiciones de desventaja y sean más propicias a la exclusión, cuando los encuestadores y el personal del Programa no hablan la lengua indígena de la zona. No obstante la amplia cobertura, existen errores de exclusión e inclusión.	Elaboración del estándar de competencia de atención en lengua materna a población hablante de lengua indígena en programas sociales.	Dirección General de Atención y Operación (CNO - DGAO)	29/11/2010	Que el personal bilingüe que trabaja en Oportunidades se certifique en la norma (estándar de competencia).	Estándar de competencia de atención en lengua materna a población hablante de lengua indígena en programas sociales.
13	Incentivar en la población beneficiaria el uso de las Cartillas Nacionales de Salud	Diseñar acciones de promoción en el uso de la Cartilla Nacional entre la población beneficiaria.	Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) / IMSS-Oportunidades / CNO-DGAO	31/12/2010	Las mujeres embarazadas asisten a las consultas de control prenatal con la Cartilla Nacional de Salud	Tríptico dirigido a la mujer embarazada, cartas descriptivas y sesiones de capacitación a Vocales y titulares

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
13	Incentivar en la población beneficiaria el uso de las Cartillas Nacionales de Salud	Diseñar acciones de promoción en el uso de la Cartilla Nacional entre la población beneficiaria.	Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) / IMSS-Oportunidades / CNO-DGAO	31/12/2010	correspondiente	Tríptico dirigido a la mujer embarazada, cartas descriptivas y sesiones de capacitación a Vocales y titulares
14	Ampliar la información a la población beneficiaria sobre la disponibilidad de servicios de salud de segundo y tercer nivel	Diseño y realización de talleres a población beneficiaria del Programa Oportunidades sobre los derechos y obligaciones que tendrán en el marco de su afiliación al Seguro Popular	Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS)	30/06/2011	Que la población beneficiaria de Oportunidades cuente con información clara y precisa sobre el procedimiento de afiliación al Seguro Popular, así como de los servicios médicos y de salud a los que tendrá derecho en caso que se afilie al Seguro Popular.	Materiales del Taller
15	Los mayores problemas en el cumplimiento de las corresponsabilidades se presentan en el sector salud en donde se conjuga una mayor exigencia a los beneficiarios en materia de corresponsabilidades, con problemas en la calidad del servicio que presta el sector y deficiencias en los procesos	Elaborar una propuesta de estudio con objetivos, alcances y metodología, para explorar el proceso de certificación de corresponsabilidades	Dirección General de Coordinación y Vinculación (CNO - DGCV)	31/12/2010	Mejorar la calidad en el registro del cumplimiento de las corresponsabilidades, a cargo del personal del sector Salud.	Proyecto de Monitoreo de la Certificación de Corresponsabilidades

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto
15	de certificación.	Elaborar una propuesta de estudio con objetivos, alcances y metodología, para explorar el proceso de certificación de corresponsabilidades	Dirección General de Coordinación y Vinculación (CNO - DGCV)	31/12/2010	Mejorar la calidad en el registro del cumplimiento de las corresponsabilidades, a cargo del personal del sector Salud.	Proyecto de Monitoreo de la Certificación de Corresponsabilidades
16	Fortalecer y explorar alternativas novedosas de capacitación al personal de los sectores de salud y educación en los temas relevantes para la operación del Programa.	Desarrollo e implementación de la Estrategia de Capacitación para el Personal de los Sectores Salud y Educación y Validación en campo de materiales multimedia	Dirección General de Coordinación y Vinculación (CNO - DGCV)	31/12/2010	Mejorar el conocimiento que sobre el Programa tiene el personal de los sectores Salud y Educación	CD interactivo con el Curso de Capacitación para el personal institucional de Salud y Educación Resultados de la Prueba Piloto y de la Validación de material multimedia
17	La ausencia de mecanismos formales para la interacción entre el personal de Oportunidades y el del Sector Salud a nivel local, impiden el flujo de información sobre la situación de los beneficiarios.	Desarrollo de la propuesta de Fortalecimiento de los Subcomités Técnicos Regionales de Educación y de Salud	Dirección General de Coordinación y Vinculación (CNO - DGCV)	31/12/2010	Incrementar la interacción en el nivel local para mejorar la operación del Programa y la atención de las familias beneficiarias.	Acuerdos de Subcomités Técnicos Regionales en el que participen autoridades locales con el compromiso de mejorar la operación del Programa y la atención de las familias beneficiarias.

Formato oficial emitido por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la Secretaría de la Función Pública (SFP) para el Mecanismo para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas federales de la Administración Pública Federal.