

**SEGUIMIENTO A ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA CLASIFICADOS COMO
ESPECÍFICOS, DERIVADOS DE INFORMES Y EVALUACIONES EXTERNAS**

**Secretaría de Desarrollo Social
Programa de Desarrollo Humano Oportunidades**

Anexo C. Avance al documento de trabajo

ASPECTOS ESPECÍFICOS 2007-2008 (Mecanismo 2008).

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto y/o evidencia	Porcentaje de avance y justificación ¹	Identificación del documento probatorio (Nombre del archivo y extensión)	Observaciones
1.	Se sugiere elaborar un documento o manual operativo para sistematizar los mecanismos para el establecimiento de indicadores y metas.	Elaborar una Memoria de los trabajos de alineación de los distintos indicadores, registros y tabulados de información que genera el Programa Oportunidades con la Matriz de Indicadores para Resultados, así como de su sistematización en fichas técnicas.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Atención y Operación Colaboran CNPDHO - Dirección General de Padrón y Liquidación, CNPDHO - Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación, CNPSS, IMSS - Oportunidades, SEP - Conafe)	21/12/2009	Tener un documento soporte sobre el proceso de alineación a la MIR 2009 de los indicadores y registros de información que generan los sistemas de información del Programa Oportunidades y contar con una sistematización de todos los indicadores y variables del Programa.	Documento de trabajo con la memoria de los trabajos de alineación de los distintos indicadores, registros y tabulados de información que genera el Programa.	100%	2008 - Doc Trabajo Anx 1 - Memoria alineación indicadores.pdf	---

¹ En caso de un replanteamiento de las acciones comprometidas se deberá justificar y en su caso se solicita se vuelva a llenar las actividades y sus características.

2.	Fortalecer algunos indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados:								
2.1	* A nivel de Propósito se sugiere incluir un indicador relacionado con el mejoramiento de la salud.	* Definir y elaborar la ficha técnica de un indicador a nivel de Propósito relacionado con la salud.	Secretaría de Salud – CNPSS, IMSS - Oportunidades , CNPDHO - Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	22/08/2008	Contar con un indicador de salud a nivel de Propósito.	Ficha técnica del indicador "Prevalencia de diarrea aguda infantil en la población beneficiaria de Oportunidades"	100%	2008 - Doc Trabajo 2.1 - FTI Preval diarrea aguda infantil.xls	Indicador registrado en la MIR 2009.
2.2	* También a nivel de Propósito, un indicador de tránsito a la educación media superior.	* Definir y elaborar la ficha técnica de un indicador relacionado con la transición de los becarios a la educación media superior.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Padrón y Liquidación, CNPDHO - Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación, SEP – SEMS.	22/08/2008	Contar con un indicador de tránsito a educación media superior.	Ficha técnica del indicador "Porcentaje de becarios de secundaria que transitan a educación media superior"	100%	2008 - Doc Trabajo 2.2 - FTI Tránsito becarios sec a EMS.xls	Indicador registrado en la MIR 2009.
2.3	* A nivel de Componente, un indicador que de cuenta de la recepción de los apoyos alimentarios por parte de los beneficiarios.	* Cambiar la ubicación del indicador que se refiere a la emisión de apoyos monetarios para alimentación que entrega el Programa, de Actividades a Componente.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Padrón y Liquidación, CNPDHO - Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	22/08/2008	Contar con el indicador de transferencia de apoyos monetarios para alimentación a nivel de Componentes.	Matriz de Indicadores para Resultados 2009 del Programa Oportunidades con indicador de emisión de apoyos monetarios para alimentación a nivel de componente	100%	2008 - Doc Trabajo 2.3 Indicadores MIR en RO 09.pdf	Se anexan en archivo electrónico las Reglas de Operación 2009 del PDHO. En el numeral 8 se muestra la MIR y los cambios realizados que da cumplimiento al compromiso establecido.

ASPECTOS ESPECÍFICOS 2008-2009 (Mecanismo 2010).

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto y/o evidencia	Porcentaje de avance y justificación ¹	Identificación del documento probatorio (Nombre del archivo y extensión)	Observaciones
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	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	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	100%	1_tdr_talleres_salud.zip	---
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.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	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.	100%	2_tdr_parto_indigena.zip	---

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.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	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	100%	3_fti_becarios_pec.zip	---
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 población atendida por los Cursos Comunitarios de Conafe que no tienen acceso a Oportunidades	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	31/12/2010	Definir los temas relevantes para Oportunidades tomar decisiones para promover el acceso a educación secundaria a los jóvenes de hogares en pobreza extrema mediante acciones específicas y/o modificaciones a ROPs.	Términos de referencia del estudio diagnóstico de la población en edad de estudiar educación secundaria que no tiene acceso a centros educativos así como a la población atendida por los cursos comunitarios de Conafe que no tienen acceso a Oportunidades	100%	4_tdr_diagnostico_oferta_edu.zip	---
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	Desarrollar un estudio cualitativo de la transmisión de la información entre el personal de Oportunidades, vocales y titulares	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	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	100%	5_8b_tdr_red_social.zip	---

	información que se proporciona a las vocales por parte del Recco y a las titulares por parte de las 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	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	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	100%	6_tdr_diagnostico_tarahumara.zip	---
7a.	El tiempo en que se da respuesta a las beneficiarias, sobre todo en trámites que implican movimientos al padrón, resulta todavía elevado,	Realizar una prueba piloto del SIOO-DM (implementación del Sistema Información para la Operación de Oportunidades en Dispositivos Móviles)	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Padrón y Liquidación	31/12/2010	Que el personal de campo cuente con información suficiente que les permita mejorar la atención de los trámites	Sistema Información para la Operación de Oportunidades en Dispositivos Móviles (SIOO-DM).	100%	7a_9_sistema_info_d_moviles_sioo_dm.zip	---

	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.				que solicitan los beneficiarios.				
7b.		Elaboración del diagnóstico de procesos.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Atención y Operación	31/12/2010	Identificación de áreas de oportunidad para la mejora de procesos.	Sistemas con los que la DGAO busca mejorar el control operativo, atención de dudas así como la asignación y distribución de insumos.	100%	7b_11_sistema_control_operativo.zip	---
8a.	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.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Atención y Operación	31/12/2010	Reforzar las funciones de las vocales y el quehacer de las mismas en su comunidad.	Análisis de la factibilidad y reconocimiento, en su caso, a la labor realizada por las vocales.	100%	8a_notas_reconocimiento_vocales.zip	---
8b.		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.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	31/12/2010	Identificar áreas de oportunidad para mejorar la calidad de la orientación de las vocales de acuerdo a sus necesidades y reforzar las funciones y el quehacer de las mismas en su comunidad.	Términos de referencia del estudio cualitativo de la transmisión de la información entre el personal de Oportunidades, vocales y titulares	100%	5_8b_tdr_red_social.zip	---

9.	La calidad y agilidad en la atención de trámites se ve limitada por la falta de acceso a la información del SIOO y SIOP 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).	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Padrón y Liquidación	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).	100%	7a_9_sistema_info_d_moviles_sioo_dm.zip	---
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.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Atención y Operación	31/08/2010	Promover el cumplimiento de corresponsabilidades.	Materiales de orientación y difusión a población beneficiaria: a) Cartas descriptivas y b) Manual del facilitador.	100%	10_carta_descriptiva_2a_mac.zip 10_carta_descriptiva_3a_mac.zip 10_carta_descriptiva_4a_mac.zip 10_manual_del_facilitador_2a_mac.zip 10_manual_del_facilitador_3a_mac.zip 10_manual_del_facilitador_4a_mac.zip	---

11.	Entre las causas para no tener beca destaca el desconocimiento del hecho de que se puede tener beca y el no 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.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Atención y Operación	31/12/2010	Identificación de áreas de oportunidad para la mejora de procesos.	Sistemas con los que la DGAO busca mejorar el control operativo, atención de dudas así como la asignación y distribución de insumos.	100%	7b_11_sistema_control_operativo.zip	---
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	Elaboración del estándar de competencia de atención en lengua materna a población hablante de lengua indígena en programas sociales.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Atención y Operación	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.	100%	12_dof_031110_estandar_inali.zip	---

	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.								
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 / Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Atención y Operación	31/12/2010	Las mujeres embarazadas asisten a las consultas de control prenatal con la Cartilla Nacional de Salud correspondiente	Materiales de difusión dirigidos a la mujer embarazada, cartas descriptivas y sesiones de capacitación a Vocales y titulares	100%	13_carta_descriptiva_mapo.zip 13_cedula_part_familiar_imss_op.zip 13_estrat_3rs_imss_op.zip 13_manual_facilitador_mapo.zip 13_oficio_promocion_cartilla_salud_imss_op.zip 13_promocion_cartilla_salud_indigena_cnpss.zip	---
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	100%	14_lineamientos_mat_seguro_popular.zip 14_material_seguro_pop.zip 14_material_taller_sp_cartel.zip 14_material_taller_sp_descripcion.zip 14_material_taller_sp_guia_didactica.zip 14_material_taller_sp_portada_guia.zip 14_material_taller_sp_rotafolio.zip 14_material_taller_sp_tarjeta_informativa.zip 14_oficio_entrega_mat_sp.zip	---

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 de certificación.	Elaborar una propuesta de estudio con objetivos, alcances y metodología, para explorar el proceso de certificación de corresponsabilidades	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Coordinación y Vinculación	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	100%	15_seguinte_certificacion_corresponsabilidades.zip	La propuesta para el Monitoreo de la Certificación de las Corresponsabilidades se concluyó, no obstante que no se implementará como se tenía previsto, dado que el Sector Salud está instrumentando un proyecto que cumple con creces los objetivos del producto comprometido en los ASM, el cual se denomina "Sistema Nominal en Salud" (SINOS), que tiene como objetivo registrar el perfil epidemiológico de la población beneficiaria y a través del cual se registrarán las corresponsabilidades de los beneficiarios con la toma digital de sus huellas. El SINOS asegurará el correcto cumplimiento de las corresponsabilidades de los beneficiarios, a través del registro automatizado de las corresponsabilidades con la toma de huellas digitales, por lo que un proyecto de monitoreo duplicaría los esfuerzos del sector salud. Con este sistema se concentrará la información de las acciones básicas de salud a los que los beneficiarios del Programa tienen derecho, al tiempo de reducir la carga de trabajo en las unidades de salud debido a la estandarización de los procesos de la atención que brinda el personal médico y con ello contribuir a mejorar la calidad de la atención que reciben los beneficiarios.
16.	Fortalecer y explorar alternativas novedosas de capacitación al personal de los sectores de	Desarrollo e implementación de la Estrategia de Capacitación para el Personal de los Sectores Salud y	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Coordinación y Vinculación	31/12/2010	Mejorar el conocimiento que sobre el Programa tiene el personal de los sectores	CD interactivo con el Curso de Capacitación para el personal	100%	16_estrategia_capacitacion.zip	---

	salud y educación en los temas relevantes para la operación del Programa.	Educación y Validación en campo de materiales multimedia			Salud y Educación	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 el status de los beneficiarios.	Desarrollo de la propuesta de Fortalecimiento de los Subcomités Técnicos Regionales de Educación y de Salud	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Coordinación y Vinculación	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 .	100%	17_subcomites_tecnicos_regionales.zip	---

ASPECTOS ESPECÍFICOS 2009-2010 (Mecanismo 2011)

No.	Aspecto Susceptible de Mejora	Actividades	Área Responsable	Fecha de Término	Resultados Esperados	Producto y/o evidencia	Porcentaje de avance y justificación ²	Identificación del documento probatorio (Nombre del archivo y extensión)	Observaciones
1.	Actualizar la cuantificación de la población potencial con la información disponible más reciente.	Actualizar la cuantificación de la población potencial del PDHO.	Coordinación Nacional del PDHO – Dirección General de Información Geoestadística, Análisis y Evaluación	31/12/2011	Cuantificación actualizada de la población potencial.	Documento con la cuantificación actualizada de la población potencial.	100%	2011 - C230-WB-CNPDHO Diagnostico VF – 20110621.pdf 2011 - CNPDHO Pop potencial y objetivo PDHO + PAL.doc	Se elaboraron dos documentos utilizando como fuente de información la ENIGH 2008.

Fecha de Elaboración: 26 de marzo de 2012.

² En caso de un replanteamiento de las acciones comprometidas se deberá justificar y en su caso se solicita se vuelva a llenar las actividades y sus características.