



ESTE ES UN EJEMPLO FICTICIO

Página 2: Sección I: Datos del postulante

P1

Información sobre la persona que completa esta postulación Esta persona es la responsable de la postulación y será la persona con la que CAF mantendrá todas las comunicaciones formales

Nombres	Pilar
Apellidos	Bermúdez
Institución	Instituto Nacional de Protección Social
Página web de la institución	www.esunaprueba.com
Área o departamento	Dirección Nacional de Atención al Hogar Pobre / Programa Supera
Cargo	Coordinadora de Gestión del Programa Supera
Número de teléfono oficial	0051 000 00 00
Número de teléfono personal	0051 000 00 00
Correo electrónico oficial	esunaprueba@prueba.com
Correo electrónico personal	esunaprueba@prueba.com

P2

Información sobre la persona de contacto alternativa Esta persona será la persona con la que CAF establecerá contacto en caso de que el responsable de la postulación no se encuentre disponible

Nombres	José
Apellidos	Contreras
Institución	Instituto Nacional de Protección Social
Página web de la institución	www.esunaprueba.com
Área o departamento	Dirección Nacional de Atención al Hogar Pobre / Programa Supera
Cargo	Coordinador adjunto de Gestión del Programa Supera
Número de teléfono oficial	0051 000 00 00
Número de teléfono personal	0051 000 00 00
Correo electrónico oficial	esunaprueba@prueba.com
Correo electrónico personal	esunaprueba@prueba.com

P3

Panamá

País de la institución postulante

P4

Ciudad de la institución postulante

Ciudad de Panamá

P5

Nacional

Nivel de la institución

P6

¿Cómo se enteró de la existencia de la convocatoria?

Recomendación de colegas que participaron de algún SEMIDE

P7

¿Cuál fue la principal razón por la que decidió postularse a esta convocatoria?

Motivación del área que implementa la política o programa para mejorar la gestión, pese a no ser solicitada específicamente por una autoridad

P8

¿Su institución ha recibido créditos o cooperación técnica por parte de CAF - banco de desarrollo de América Latina?

No, la institución no ha estado involucrada ni con operaciones de crédito ni con operaciones de cooperación técnica

Página 3: Sección II: Descripción del problema de gestión pública

P9

¿En el contexto de qué programa, política o actividad se presenta el obstáculo o reto de gestión? Aquí debe describir: (1) en dónde se presenta el reto de gestión (por ejemplo, cuando se realiza la actividad X o cuando se está implementando el programa X); y (2) en qué parte de la cadena de actividades o procesos se presenta el problema (por ejemplo, en la fase 3, o en cuando las personas deben realizar cierta actividad).

El problema se presenta durante la implementación de un programa que visita a hogares pobres y les entrega información sobre la existencia de programas de asistencia social a los que pudieran ser elegibles. Específicamente el problema se presenta después de darles la información y al momento en que los hogares tienen que tomar decisiones y actuar en función de la información recibida.

P10

¿Cuál es el reto de implementación que su institución enfrenta y que a usted(es) le(s) gustaría resolver? Expresar el reto en términos de dificultades de gestión específicas, por ejemplo, acciones que deberían realizarse, pero no se llevan a cabo o no se realizan de la manera esperada; u objetivos que no se están logrando o se logran de manera deficiente. Máximo 100 palabras.

Los hogares pobres que reciben la información sobre los programas sociales a los que pueden acceder, tienen dificultades para concretar su afiliación a los programas a los que son elegibles. Algunas de las dificultades concretas: no saben cómo utilizar la información que reciben sobre la existencia de los programas y sus procesos de acceso; no tienen cómo solventar dudas sobre el proceso de acceso; no se acuerdan de cuándo ni dónde tienen que concretar el acceso a los programas; tienen problemas para planificar su tiempo y uso de recursos para concretar el acceso; se sienten desmotivados por la dificultad del proceso y su costo percibido

P11

¿Por qué es importante este reto para su institución? Exponer su importancia en términos de las implicaciones o consecuencias de no solucionarlo; es decir, qué ocurriría o qué dejaría de ocurrir si el reto no se atiende. Máximo 100 palabras.

Si los hogares reciben la información, pero no concretan el acceso a los programas de asistencia social a los que son elegibles, entonces los hogares no están accediendo a beneficios sociales que tienen el potencial de ayudarlos a superar su condición de pobreza. Esto es un problema para la institución porque si los hogares no acceden a los programas, la institución no está contribuyendo de manera efectiva a la superación de la pobreza

P12

¿En qué área(s) de la institución se manifiesta este reto? Indicar si es un departamento o dirección de la institución, si es el área asociada a la gestión de un programa o política específica u otro que aplique. Máximo 100 palabras.

El problema se presenta en el área que gestiona el programa de provisión de información a hogares en pobreza extrema, que está dentro del programa Supera

P13

Agrupación de individuos

¿Cuáles unidades presentan el reto? Las personas pueden referirse a número de contribuyentes, número de empleados o número de beneficiarios que presentan el problema. Las unidades pueden referirse a grupos de trabajo, paradas de autobuses, cuadrantes de recorrido policial, colegios, horarios de trabajo, entre otros. Abajo se presentan algunos ejemplos.- Unidad geográfica: provincias, estados, departamentos, cantones, municipios, ciudades, centros poblados, zonas, barrios o urbanizaciones, cuadrantes o manzanas, esquinas o intersecciones, calles, carreteras, autopistas.- Unidad física, establecimiento o institución: colegios, institutos, universidades, centros de salud, instituciones públicas, empresas o firmas, comisarías, juzgados.- Agrupación de individuos: grupo de estudiantes, grados, cursos, secciones, grupo de familias, grupos de contribuyentes, horario/turno, áreas de trabajo (gerencias, departamentos, direcciones, unidades), familias u hogares.- Individuos: niños, jóvenes, adultos, alumnos, estudiantes, docentes, empleadores, empleados, emprendedores médicos, funcionarios públicos, enfermeros, enfermos, contribuyentes (personas naturales o jurídicas), fiscales.- Otras unidades: delitos, trámites, vehículos, expedientes, exámenes, otras.

Página 4: Sección II: Descripción del problema de gestión pública

P14

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuál es el tipo de unidad geográfica que presenta el reto de gestión?

P15

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuántas de estas unidades geográficas presentan el reto de gestión? Indicar en cifras.

Página 5: Sección II: Descripción del problema de gestión pública

P16

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuál es el tipo de unidad física, establecimiento o institución que presenta el reto de gestión?

P17

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuántas de estas unidades físicas, establecimientos o instituciones presentan el reto de gestión? Indicar en cifras.

Página 6: Sección II: Descripción del problema de gestión pública

P18

Familias u hogares

¿Cuál es el tipo de agrupación de individuos que presenta el reto de gestión?

P19

¿Cuántas de estas agrupaciones de individuos presentan el reto de gestión?Indicar en cifras.

500.000

Página 7: Sección II: Descripción del problema de gestión pública

P20

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuál es el tipo de individuos que presenta el reto de gestión?

P21

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuántos de estas individuos presentan el reto de gestión?Indicar en cifras.

Página 8: Sección II: Descripción del problema de gestión pública

P22

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuál es el tipo de otras unidades que presenta el reto de gestión?

P23

El encuestado omitió esta pregunta

¿Cuántas de estas otras unidades presentan el reto de gestión?Indicar en cifras.

Página 9: Sección II: Descripción del problema de gestión pública

P24

¿Cuáles cree usted que son las causas del problema de gestión? Indicar en forma de lista los factores puntuales que causan el problema identificado. Por ejemplo, Factor 1, Factor 2, etc. Máximo 100 palabras.

1) Los hogares reciben información sobre varios programas al mismo tiempo y no tienen como retener toda la información recibida. 2) A los hogares les cuesta convertir la información recibida en un plan de acción concreto para acceder a cada programa. 3) Los hogares reciben la información, pero tienen dificultades para comprender los beneficios o costos de acceso y, por lo tanto, terminan decidiendo no hacer nada. Además, no cuentan con la posibilidad de resolver dudas o recibir apoyo. 4) A medida que pasa el tiempo y los hogares pierden contacto con el personal del programa Supera, los miembros del hogar van posponiendo las acciones necesarias para acceder y finalmente, se les olvida el compromiso que adquirieron con el programa. 5) Los hogares tienen poca confianza en que podrán acceder a los programas porque han tenido mala experiencia cuando se han acercado a otros programas

P25

¿Cuáles cree usted que son las posibles soluciones al problema de gestión? Indicar soluciones puntuales que se hayan pensado o que se encuentren implementando y que apunten a resolver las causas planteadas en la pregunta anterior. Favor, usar también formato de lista: Solución 1, Solución 2, etc. Máximo 100 palabras.

1) Reducir la cantidad y la complejidad de la información que reciben los hogares. 2) Ayudar al hogar a elaborar un plan de acción para lograr hitos puntuales. Hacer seguimiento semanal o cada dos semanas con el hogar al cumplimiento de las actividades del plan de acción. 3) Reflexionar con el hogar profundamente y en términos sencillos, sobre los beneficios de cada programa y sus costos. Aterrizar esta discusión a la situación concreta de cada hogar y conversar sobre beneficios concretos que pudieran notarse en el día a día. Darle la oportunidad al hogar de contar con ayuda para resolver dudas sobre el proceso de acceso. 4) Enviar recordatorios periódicos a los hogares sobre sus compromisos y las actividades concretas que deben realizar. 5) Mejorar los mecanismos de acceso a los programas sociales informados durante las visitas a los hogares.

P26

Inclusión social

¿A qué sector pertenece el problema de gestión que se quiere evaluar?

P27

¿Cuál es la pregunta de gestión que le gustaría responder? Indique qué duda o pregunta de gestión le gustaría responder con el apoyo de CAF. Máximo 100 palabras.

¿Cuál es la mejor alternativa de política para complementar la provisión de información a los hogares y aumentar la probabilidad de que utilicen la información recibida y tomen acciones para concretar su afiliación a los programas sociales a los que son elegibles?
