

MEMORANDO DPDH-No-0014-2020

Para: **Lic. Yoni Arias**
Unidad Asesora de Transparencia Institucional SEDIS

De: **Lic. Lorena Mena**
Directora De Promoción y Desarrollo Humano

Asunto: Remisión de Matriz de Servicios Prestados

Fecha: **14 de Enero del 2020.**

Por medio del presente y de la manera más atenta se remite la Matriz de Servicios prestados de la Dirección de Promoción y Desarrollo Humano.

A la vez se le informa que el enlace será la Lic. Brenda Avila con número de teléfono: 9824-0404 Y correo electrónico: brenda_avila19@yahoo.com. Igual se debe copiar la información a mi persona a los correos lmnadpdh@outlook.com y lmnadpdh@gmail.com

Atentamente

Cc: Archivo

Sub Secretaría de Integración Social, Edificio Los Halcones, Boulevard Kuwait, contiguo a la Guardia de Honor Presidencial, Tel: (504) 2239-6969, www.desarrollosocial.gob.hn
Tegucigalpa, Honduras, Centroamérica



REPUBLICA DE HONDURAS
MINISTERIO DE DESARROLLO
E INCLUSIÓN SOCIAL

SUB SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL (PRAF)
MATRIZ SERVICIOS PRESTADOS
DIRECCION DE PROMOCION Y DESARROLLO HUMANO
PROGRAMA BONO VIDA MEJOR
I SEMESTRE 2020

Servicio Prestado	Descripción del Servicio	Tasas Y Derechos	Procedimiento	Requisitos	Formatos
CAPACITAR A LOS PARTICIPANTE Y SU FAMILIA QUIENES RECIBEN BONO VIDA MEJOR de Transferencias Monetarias (TMC) condicionadas al cumplimiento de responsabilidades en salud, educación y nutricióna familias en pobreza extrema.	El programa ha focalizado sus esfuerzos para realizar cambios de comportamiento en hogares por debajo de la línea de pobreza que tengan el siguiente perfil que a continuación se presenta: se capacita a mujeres embarazadas o puerperas, jefa y jefes de hogar a quienes se les enseña el cumplimiento de responsabilidades de visitas periódicas a centros de salud para controles pre-natales y/o de peso y talla de menores y que los niños en edad escolar de 6 a 18 años que asistan al menos el 80% de las clases durante el año escolar; impartiendo los siguientes temas: bono vida mejor, buen uso del bono vida mejor, cumplimiento de responsabilidades, el ahorro, presupuesto familiar, donde podemos ahorrar, estrategia vida mejor, liderazgo, participación comunitaria, autoestima, valores, género y los diferentes componentes del programa vida mejor.	Las capacitaciones son de Forma Gratuita a los participantes a . Se realizan diferentes capacitaciones a los gestores a nivel nacional en la implementación de los temas a ejecutar las capacitaciones quienes a su vez se lo brindan a los participantes en valores, género, autoestima, educación financiera y los diferentes componentes del programa Vida Mejor, el cual se replica en cada una de las focalizadas. b. El Objetivo principal se enmarca en retroalimentar las estructuras de los gestores sociales en campo, para que cuenten con todos los argumentos técnicos, conceptuales y operativos a fin de afrontar las dudas y retos que se presenten en las capacitaciones. c. Garantizar una eficiente información, orientación y acompañamiento de los hogares participantes del Bono Vida Mejor, para concientizarlos de su responsabilidad. d. Se trabaja en la sostenibilidad del proyecto mediante las capacitaciones para que los participantes sean parte de su propio desarrollo.	1. Selección de municipios, aldeas, caseríos, colonias y barrios: Se considerará el total de localidades (urbanas y rurales) del país, identificadas por su condición de pobreza tanto en el área urbana como en la rural, tomando como referencia la información estadística oficial más reciente disponible. La focalización de hogares participantes en las zonas urbanas se realizará con la misma metodología de focalización, (modelo de determinación de pobreza). 2. Metodología de Focalización en la identificación de Hogares: Una vez seleccionado el universo geográfico de atención conformado por los municipios, aldeas y caseríos en el área rural, colonias y barrios en la zona urbana; se procederá a levantar la información socioeconómica y demográfica de los hogares, a través de la Ficha Socioeconómica Única (FSU) vigente, aprobada por la SIS. En el RUP se registrarán los datos sobre las características socioeconómicas y demográficas de las personas integrantes del hogar, 3. Se realiza el listado de personas focalizadas , dicho listado se les entrega a los gestores sociales, quienes convocan a los participantes para el pago y se procede al acompañamiento para que cumplan con las responsabilidades en salud, educación, a su vez se les imparte temas sobre género, autoestima, educación financiera. 4. Se procede a llenar el formato de listado de participantes jefes y jefas de familia que asisten a las dichas capacitaciones y son enviados mediante un informe semanal con la cantidad no mínima de 40 participantes por taller y los temas son seleccionados a inicio de año por medio de un guion metodológico mensual. 5. La Jefatura de Formación y capacitación se encarga de hacer un consolidado de las capacitaciones a nivel nacional. 6. Luego se lleva un control de las personas capacitadas a nivel nacional a través de ROI, RUP para verificar caseríos, aldeas, municipios y departamentos donde se imparten las capacitaciones.	1.-La condición de pobreza extrema (marginalidad) serán determinada en base a la información de Ficha-Socioeconómica Única Vigente(FSU) que será aplicada por CENISS , quien reportará a SIS los listados. Los que habitan en caseríos, aldeas, municipios o barrios focalizados por sus condiciones de extrema pobreza. 2.-Que estén censados y registrados en el Registro Único de Participantes (RUP) y (CENISS) con la ficha Socioeconómica Única (FSU). Que en la FSU se verifique su condición de pobreza extrema, este constituye el principal factor de elegibilidad. 3-Que posean las condiciones para cumplir con las responsabilidades en educación, salud y nutrición	Formato de listados de participantes que asisten a recibir capacitaciones ya sea jefes o jefas de familia. ROI y RUP



Servicio Prestado	Descripción del Servicio	Tasas Y Derechos	Procedimiento	Requisitos	Formatos
<p>Atención y seguimiento de las consultas, quejas y denuncias de los participantes del Programa Bono Vida Mejor.</p>	<p>Esta unidad esta diseñada para atender las consultas, quejas y Denuncias que presentan los participantes que pertenecen al Programa Bono Vida Mejor, focalizados en extrema pobreza, con el objetivo de brindar información y dar seguimiento a los problemas presentados durante los periodos de pago (Actualizaciones, Corrección de nombre, apellido y número de identidad, cambio de tutor, desagregación y agregación de miembros de hogar, promoviendo así la satisfacción de participante.</p>	<p>Este servicio prestado se ofrece de forma gratuita</p>	<p>Recepción de Información del participante de manera presencial o vía teléfono o del Gestor Social en las oficinas en la Unidad de consulta y Atención al Participante para la resolución de sus consultas, quejas o denuncias, la información del participante se verifica mediante el Módulo de Atención al Participante (MAP) y el Centro Nacional de Información del Sector Social (CENISS) seguidamente se elabora un Informe el cual se envía a la Dirección de Tránsito Monetarias dependiendo de la gestión a realizar para su debido proceso con el objetivo de dar respuesta favorable a los participantes logrando así que puedan seguir siendo beneficiados con el Programa Bono Vida Mejor.</p> <p>Respuesta y Comunicación al Participante: Una vez obtenido la resolución o decisión respecto al reclamo, queja o denuncia del participante se le comunica en forma oportuna, clara y precisa; a través de los medios disponibles (presencial, vía telefónica).</p> <p>Proceso de Atención al Participante OAP: Solicitud de gestión, Gestión ingresada en MAP, Resolución de solicitud</p>	<p>Estar ubicado dentro del esquema de focalización del Programa Bono Vida Mejor</p>	<p>1. Hoja de recepción de consultas, quejas y denuncias (presencial y vía teléfono)</p> <p>1. Formato de Remisión de Documentación de Quejas y Denuncias</p> <p>1. Registro de Solicitudes Ingresadas al Módulo de Atención al Participante (MAP) por los Gestores Sociales.</p>

ENERO - JUNIO 2020

LIC. LORENA MORA
 Vo.Bo. DIRECTORA DPOH





CONVOCATORIA A CAPACITACION

FECHA _____

Muy estimado (a) _____

Reciba un fraternal saludo de: _____

Por medio de la presente, le estamos invitando a: _____

Que se llevará a cabo en _____

_____ el día _____ hora _____

Asunto a tratar _____

Atentamente,

Gestor Social SSIS/PRAF

Nombre y Firma de recibido



HOJA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Nombre completo del denunciante: _____ Teléfono: _____

Numero de Identidad: _____ Departamento: _____

Municipio: _____ Aldea: _____ Fecha: _____ de _____ del 20 _____

Recibido por

Firma del denunciante

Nombre completo del denunciante: _____ Teléfono: _____

Numero de Identidad: _____ Departamento: _____

Municipio: _____ Aldea: _____ Fecha: _____ de _____ del 20 _____

Recibido por

Firma del denunciante



Ficha de Evaluación en Talleres de Capacitación

LUGAR: _____ FECHA: _____

Marque con una X el valor que mejor reflejo su opinión frente a las siguientes afirmaciones, teniendo en cuenta:
5= Completamente de acuerdo ; 4= De Acuerdo ; 3 = Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo; 2= En Desacuerdo; 1= Completamente en Desacuerdo

1.-EVALUACION DE CONTENIDO:

1.1. Los objetivos de la capacitación fueron presentados al inicio de la misma y estos se han cumplido satisfactoriamente?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1.2 Los Contenidos de la capacitación responden a los objetivos planteados y satisfacen las expectativas de las mismas?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

1.3. El nivel de profundidad de los contenidos de la capacitación ha sido adecuado?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.- EVALUACION DE LA METODOLOGIA:

2.1.- La capacitación está estructurada de modo claro y comprensible, siendo adecuado el contenido teórico y práctico?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.2.- La duración de la capacitación ha sido adecuada y se ha ajustado a los contenidos y objetivos de la misma?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2.3.- El material entregado en la capacitación ha sido útil, adecuado, claro y acorde con los objetivos y contenidos en la misma?

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---



GOBIERNO DE HONDURAS

***** DIRECCION DE DESARROLLO HUMANO / FORMACION Y CAPACITACION



3.- EVALUACION DE UTILIDAD Y APLICABILIDAD:

3.1.- La Capacitación le aportado conocimiento nuevos cumpliendo con sus expectativas de aprendizaje?

1 2 3 4 5

3.2.- Los conocimientos adquiridos son útiles y aplicables en el campo personal como herramientas para la mejor su calidad vida?

1 2 3 4 5

3.3.- La capacitación le proporciono los conocimientos y/o información planteada de acuerdo a los objetivos y contenidos de la misma?

1 2 3 4 5

4.- EVALUACION DEL CAPACITADOR:

4.1.- El capacitador(a) tiene dominio, conocimiento de la materia, facilitando el aprendizaje de los participantes?

1 2 3 4 5

4.2.- El capacitador(a) ha expuesto el tema con claridad, respondiendo adecuadamente a las inquietudes planteadas?

1 2 3 4 5

4.3.- El capacitador(a) ha desarrollado el taller de manera amena, participativa, mostrando capacidad de enseñanza?

1 2 3 4 5