

**REPUBLICA DOMINICANA
SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCACION**



**PROGRAMA “INCENTIVO A LA ASISTENCIA ESCOLAR
ILAE”**

MANUAL OPERATIVO DEL PROGRAMA

**ELABORADO POR:
CLAUDIA VELÁSQUEZ L.**

Santo Domingo – Republica Dominicana

Versión No. 1

Febrero 2005

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN.....	3
	A. PRESENTACIÓN DEL MANUAL.....	3
	B. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL MANUAL.....	3
	C. USUARIOS DEL MANUAL.....	3
	D. ELEMENTOS INTEGRALES DEL MANUAL.....	3
II.	PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA.....	4
	A. JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES.....	4
	B. PROCESO DE FOCALIZACION Y CONFORMACION DE LA BASE DE DATOS DE HOGARES DEL PROGRAMA – ILAE.....	4
	1. Procedimiento del levantamiento de la información del SIUBEN..	6
	2. Actualización cartográfica y segmentación de croquis.....	7
	3. Levantamiento de campo.....	8
	4. Captura y Digitación.....	9
	5. Selección de beneficiarios para el SIUBEN.....	9
	6. Emisión y entrega de tarjetas débito.....	10
	C. MARCO INSTITUCIONAL.....	11
	D. OBJETIVO DEL PROGRAMA.....	11
	1. Objetivos Específicos.....	11
	E. METAS DEL PROGRAMA.....	11
	F. BENEFICIARIOS.....	12
	G. SUBSIDIO ESCOLAR.....	12
	H. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA ILAE.....	12
	1. Gobierno de la República Dominicana.....	12
	1.1. Gabinete Social.....	13
	1.2. Secretaria de Estado de Educación.....	13
	1.3. Programa Incentivos a la Asistencia Escolar – ILAE, Unidad Coordinadora Nacional UCN.....	13
	1.4. Unidad Coordinadora Regional	14
	1.5. Unidades Coordinadoras Distritales	15
	1.6. Centros Educativos.....	15
	1.7. Jefes de Hogar.....	15
	1.8. Madres del Hogar.....	15
III.	CICLO OPERATIVO DEL PROGRAMA.....	15
	A. SELECCIÓN DE DISTRITO.....	16
	B. PROCESO DE VALIDACION.....	17
	C. PROCESO DE CUMPLIMIENTOS DE COMPROMISOS.....	18
	D. PROCESO DE PAGOS.....	19
	E. PROCESO DE NOVEDADES Y RECLAMOS.....	19
	F. PROCESO DE CAPACITACION.....	20
IV.	PROCESO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO	21
V.	SISTEMA DE INFORMACION.....	23
VI.	PRUEBA PILOTO.....	24

ANEXOS

Anexo No. 1: Estructura Organizacional del Programa ILAE

Anexo No. 2:Proceso de Validación del Programa ILAE.

Anexo No. 3: Proceso de pagos del programa ILAE .

Anexo No. 4: Procesos de Novedades y Reclamos del programa ILAE

Anexo No. 5:Proceso de corresponsabilidades del programa ILAE.

GLOSARIO

Beneficio	Recursos entregados bimestralmente a los Hogares SIUBEN Pobreza 1, 2 con hijos entre 5 y 15 años matriculados en los Centros Educativos.
GS	Gabinete de Política Social
SEE	Secretaria de Estado de Educación
Gobierno	Gobierno de la República Dominicana
MO	Manual Operativo del Programa “Incentivo a la Asistencia Escolar – ILAE”
ILAE	Programa Incentivo a la Asistencia Escolar
SIUBEN	Sistema Único de Beneficiarios
UCN	Unidad Coordinadora Nacional programa ILAE
UCD	Unidad Coordinadora Distrital del programa ILAE
UCD	Unidad Coordinadora Regional del programa ILAE
ADSS	Administradora de Subsidios Sociales

I. INTRODUCCIÓN

A. PRESENTACIÓN DEL MANUAL

El siguiente Manual constituye la guía general de operación del Programa de Incentivo a la Asistencia Escolar, perteneciente a la Secretaría de Estado de Educación de la Presidencia de la República Dominicana.

B. PROPÓSITO Y ALCANCE DEL MANUAL

Este manual regula el funcionamiento de la etapa inicial del Programa. Para realizar los ajustes y modificaciones que se presenten en el proceso de ejecución, la Unidad Coordinadora Nacional (UCN) del Programa, procede a proponer los cambios al Gabinete Social de la Presidencia y a la Secretaría de Estado de Educación. De aceptarse el cambio, la UCN entonces procede con el cambio respectivo una vez que lo aprueben tanto el Gabinete como la Secretaría de Estado de Educación.

C. USUARIOS DEL MANUAL

Serán usuarios de este Manual todas las entidades y personas que participan directa o indirectamente en la ejecución, financiamiento y/o administración del Programa, los cuales junto con la definición de términos, se indican a continuación:

Agencias de pago:	Bancos encargados de hacer el pago a los beneficiarios
Beneficiarios:	Hogares beneficiarios que hayan sido seleccionados por el Programa ILAE
GS:	Gabinete Social
SEE:	Secretaría de Estado de Educación
ADSS:	Administradora de Subsidios Sociales

D. ELEMENTOS INTEGRANTES DEL MANUAL

El Manual Operativo consta de un Cuerpo Principal donde se describe la presentación del Programa junto con el propósito, los objetivos, las metas, los recursos, los componentes, la estructura organizacional, el ciclo operativo del Programa, el planteamiento del seguimiento del programa y la propuesta del seguimiento comunitario del programa.

Además, contiene nueve (5) Anexos que describen aspectos operativos específicos, citados en el Cuerpo Principal.

Anexo No. 1: Contiene la descripción de la Estructura Organizacional del Programa, responsabilidades, funciones y perfiles.

Anexo No. 2: Presenta la organización del Proceso de Validación de Familias.

Anexo No. 3: Proceso de pagos del programa ILAE .

Anexo No. 4: Modalidades de novedades y Reclamos del programa ILAE

Anexo No. 5: Descripción del proceso de corresponsabilidades del programa.

Anexo No. 6: Manual del SIUBEN

Anexo No. 7: Principales indicadores del sistema de evaluación y seguimiento

II. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

A. JUSTIFICACION Y ANTECEDENTES

El Gobierno Nacional en función de dar una directriz única de la política social y organizar sistemáticamente los programas de acción social, reorientándolos y focalizándolos a una población en extrema y moderada pobreza, en primera instancia establece un sistema único de selección de beneficiarios, SIUBEN garantizando que los recursos asignados a los programas lleguen efectivamente a la población con mayores carencias, evitando así la desviación de recursos hacia áreas geográficas y grupos sociales no prioritarios.

Como segunda medida, decidió establecer un sistema de subsidios único a la demanda, partiendo del programa Comer es Primero, orientado a complementar la alimentación básica de los hogares en extrema pobreza; complementándolo con el programa sectorial de transferencias condicionadas ILAE – Incentivo a la Asistencia Escolar, cumpliendo con los objetivos de educación de disminuir el nivel de deserción de los niños en edades de 5 a 15 años, aumentar el nivel de escolaridad de la población en extrema pobreza.

En este sistema de subsidios a la demanda, los beneficiarios reciben un subsidio compuesto ($S = A + B * X$) por un valor fijo (A) que se entrega al hogar para complementar su alimentación básica y otros valores variables (B) que dependen del cumplimiento de corresponsabilidades específicas y sectoriales, en este caso de educación, por parte de los miembros vulnerables (X) de esos hogares. La selección de los hogares beneficiarios se hace utilizando el SIUBEN y la entrega de los beneficios a través de un sistema único de pagos definido por el Gabinete Social y que preferentemente es a través de una tarjeta de débito.

Para el caso del programa “Incentivo a la Asistencia Escolar – ILAE”, se determina la población objetivo de hogares con niños de 5 a 15 años, que hayan sido seleccionados por el SIUBEN y que estén ó se matriculen en las escuelas, con una asistencia regular a clases, esto previamente revisado por el programa les garantiza a los hogares un pago variable ($B * X$). El programa con su equipo ejecutivo, se encarga de todas las actividades tendientes a verificar las corresponsabilidades y todas las tareas orientadas a capacitar y ayudar a los hogares de manera que cumplan con sus corresponsabilidades y se logren los objetivos sectoriales planteados.

B. PROCESO DE FOCALIZACION Y CONFORMACION DE LA BASE DE DATOS DE HOGARES DEL PROGRAMA- ILAE

El programa ILAE, toma como población objetivo los hogares en extrema pobreza, según la base de datos del SIUBEN, con las siguientes condiciones:

- Todos los hogares identificados en extrema pobreza I medidos por SIUBEN y que pertenecen también al Programa Comer es Primero y,
- Con niños de 5 a 16 años
- Con niños hasta 8vo grado

El Gabinete Social es el encargado de suministrar la información, a través de su unidad ejecutiva del SIUBEN. Esta base de datos es entregada oficialmente, indicando el número de hogares que reportan por distrito, así como el total de niños de 5 a 16 años.

La información requerida por el programa ILAE contempla algunos datos básicos de los hogares, lo cuales posteriormente son confirmados y complementados en el proceso de validación que realice el programa. Los datos reportados por el SIUBEN son: (i) Localización geográfica de la vivienda, (ii) Identificación de la vivienda y del hogar (iii) Composición y características de los miembros (iv) nombres y apellidos (v) parentesco (vi) edad (vii) ¹miembros con acta de nacimiento (viii) ²número de identificación del Jefe de Hogar (ix) Identificación de los miembros en escuela pública o privada (x) grado escolar.

Una vez reportada esta base de datos por el Gabinete Social, el programa ILAE, realiza el cargue de la información en su sistema de información y conforma la base de datos de hogares elegibles del programa, partiendo de estos hogares elegibles se procede a realizar el proceso de validación en las escuelas de las localidades establecidas como prioritarias por la SEE, tomando como referencia las provincias a las cuales ya llegó el programa “Comer es Primero”, el objetivo de este proceso de validación específicamente es confirmar la información reportada por el SIUBEN y complementarla con los siguientes datos : (i) Número de identificación del Jefe de Hogar, (ii) Fechas de nacimiento de los miembros del hogar (iii) confirmar con documentación la composición y características de los miembros, (iv) identificación de los centros educativos por miembro, (v) grado escolar por miembro, (vi) firmar el convenio con el Jefe de Hogar y la Madre del Hogar.

Con el levantamiento de esta información se complementa la base de datos del programa ILAE, y se definen los hogares beneficiarios del subsidio escolar, éstos son:

- Hogares con niños de 5 a 16 años que estén en la escuela hasta 8vo grado.

Los Hogares con niños de 5 a 16 años que aún no estén en la escuela, y que no hayan reportado la totalidad de la documentación se mantendrán en la base de datos en un estado temporal hasta cumplir con el requerimiento faltante, matricular a los niños a la escuela y/o adjuntar la documentación faltante.

El Programa permitirá el ingreso de otros hogares elegibles (en extrema pobreza) una vez los niños alcancen la edad requerida por el Programa.

¹ La información del SIUBEN, reporta los hogares que reportan esta información, en caso de no contar con los datos reportan el espacio en blanco.

² La encuesta del SIUBEN involucro este campo en las encuestas solo para una parte del país, en caso de no incluirlo se reporta el espacio en blanco.

Los procesos establecidos para levantar información utilizando la metodología SIUBEN se encuentran descritos en el Manual del SIUBEN (ver anexo 6)

C. MARCO INSTITUCIONAL

El programa de Incentivos a la Asistencia Escolar- ILAE, depende funcional y administrativamente de la Secretaria de Estado de Educación, la ejecución del programa se enmarca en la directriz de la política social emitida por el Gabinete Social de la Presidencia. De igual forma, depende funcionalmente del Gabinete Social para la realización de los pagos y la selección de la población objetivo del programa.

La administración operativa del programa está a cargo de la Unidad Coordinadora Nacional, ubicada en la SEE- Secretaria de Estado de Educación. El Programa se creó a través de un decreto presidencial No 1147 de fecha del 29 de Noviembre del 2001. Luego se crea la Unidad Ejecutiva del Programa a través de la Orden Departamental de la SEE No. 30-2001, del 29 de Noviembre del 2001. Posteriormente con una orden departamental No. 4-2004 reorganiza la Unidad Ejecutiva del Programa de Tarjeta de Asistencia Educativa y se reasignan funciones estableciéndose una nueva relación de dependencia para la Unidad Ejecutiva bajo la dependencia de la Subsecretaría de Estado de Apoyo Administrativo.

D. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

El Programa Incentivos a la Asistencia Escolar es una iniciativa del Gobierno para promover la asistencia escolar de los niños de hogares en extrema pobreza.

1. Objetivos Específicos

Los objetivos específicos del Programa para los niños en edades de 5 a 16 años que asisten hasta 8vo grado, son los siguientes:

- * Reducir la inasistencia
- * Reducir la deserción escolar
- * Aumentar las tasas de matrícula escolar.

El instrumento utilizado para lograr estos objetivos es el **Subsidio Condicionado**. Este subsidio consiste en otorgar al hogar beneficiario un apoyo monetario directo, a cambio del cumplimiento de compromisos por parte de sus miembros.

E. METAS DEL PROGRAMA

El Programa entregará subsidios a alrededor de hogares en extrema pobreza estimado por el Gabinete Social y que comprende aproximadamente niños entre 5 y 16 años. El

número exacto de hogares beneficiarios será el resultado de la selección realizada utilizando la metodología de SIUBEN.

El Programa otorgará un subsidio Escolar por 10 meses, pagaderos bimestralmente, a los hogares en extrema pobreza, El Programa se implementará gradualmente hasta tener una cobertura nacional en las áreas prioritarias 1 y 2 definidas por el SIUBEN.

F. SUBSIDIO ESCOLAR

El pago del incentivo a las familias beneficiarias del programa, serán considerados como un premio que complementa el subsidio de “Comer es primero”, el cual será otorgado solamente a las familias que tengan niños entre 5 y 16 años y que cumplan con lo establecido como corresponsabilidad. El valor del premio será calculado, así:

- Los hogares que tienen hasta dos niños cumpliendo sus corresponsabilidades recibirán RD\$300.
- Los hogares que tengan más de dos niños cumpliendo sus corresponsabilidades, recibirán RD\$ 150 adicionales por cada niño.

G. CORRESPONSABILIDADES

Las corresponsabilidades que los hogares deben cumplir son las siguientes:

- * Matricular a los niños en la escuela al menos hasta 8vo grado, y
- * Cumplir con una asistencia por encima del 85% de las clases efectivas durante el bimestre de medición. Se contempla como inasistencias toda falta con o sin excusa.

En los casos en que hayan hogares con niños en edad escolar fuera del sistema educativo, deberán dar los pasos correspondientes para insertar a esos niños al sistema en un plazo máximo de un año, de lo contrario el hogar perderá completamente todos los incentivos, a pesar de tener algunos de sus niños cumpliendo sus corresponsabilidades. Estos hogares pueden aplicar nuevamente al Programa el siguiente año escolar, si así lo desean. De haber niños discapacitados en el hogar, ellos serán exentos del cumplimiento de sus corresponsabilidades después de entregar al Programa la justificación correspondiente, pero tampoco recibirán beneficio alguno.

H. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA ILAE

La estructura organizacional de las diferentes instancias ejecutorias que participan en el Programa se describe, en detalle, en el Anexo No. 1. En él se especifica, de forma detallada, las responsabilidades de cada instancia de ejecución operativa en el orden

nacional y distrital, el personal con que contará y los perfiles de los diversos cargos. A continuación se citan los diferentes actores participantes del Programa.

1.1.Secretaría de Estado de Educación.

La SEE es la responsable de la puesta en marcha y ejecución del Programa a través de la Unidad Coordinadora Nacional – UCN del programa Incentivos a la Asistencia Escolar – ILAE. La SEE supervisará el desarrollo operativo del programa ILAE, y creará las condiciones para su adecuado desarrollo, canalizando los servicios de apoyo administrativo, financiero, legal, informático y de comunicación social, que son prestados por las respectivas áreas especializadas de la SEE.

La SEE tiene entre otras las siguientes funciones: (i) Orientar y dirigir las acciones de la UCN del programa ILAE, (ii) Decidir sobre los procesos de coordinación, (iii) Aprobar las solicitudes de pago de subsidios solicitados al Gabinete Social para el pago a los Hogares Beneficiarios, y (iv) las demás que se requieran para un desempeño eficiente de la UCN.

1.2.Gabinete Social.

El Gabinete Social supervisa y garantiza el marco regulatorio que asegure la consistencia entre los objetivos sociales del Gobierno Nacional y el desarrollo del programa ILAE. Así mismo es el encargado de garantizar el levantamiento y la entrega de las bases de datos de los hogares potenciales para el programa partiendo del SIUBEN, y de igual forma del pago de los subsidios mediante una tarjeta de débito única de pago, a través de la Administradora de Subsidios Sociales - ADSS.

1.3. Programa Incentivos a la Asistencia Escolar – ILAE: Unidad Coordinadora Nacional UCN

La Unidad Coordinadora Nacional es la responsable de la administración técnica del Programa, de la contratación y adquisición de bienes y servicios, y del monitoreo y seguimiento del mismo. Igualmente, es responsable de la ejecución del Programa desde el nivel central, regional y distrital.

La UCN tiene como funciones principales las siguientes: (i) Preparar los Planes Operativos Anuales; (ii) Liderar las operaciones del Programa en el orden distrital; (iii) Dar los lineamientos para la capacitación a los operadores del Programa en todos los órdenes, nacional, distrital; (iv) Coordinar la elaboración de los informes de seguimiento y evaluación del proceso operativo en cada distrito y distrito beneficiario; (v) Aprobar los presupuestos distritales y pagos a beneficiarios; (vi) Contratar las empresas y consultores necesarios para el proceso operativo; (vii) Dirigir los ajustes a la operación del Programa y al Manual Operativo, (viii) Generar la nómina realizando el cálculo por familia del valor a pagar y entregar a la Administradora de Subsidios Sociales para realizar el respectivo pago.

La estructura básica de personal de la UCN incluye un Coordinador General del Programa y tres coordinaciones temáticas: Operaciones, Planeación y Seguimiento, Capacitación.

Cada una de las Coordinaciones Temáticas está soportada por un equipo básico entre 2 y 6 profesionales. La estructura básica del personal podrá ampliarse contratando personal para actividades puntuales que apoyen actividades específicas que se vayan requiriendo conforme al desarrollo y dinámica del Programa.

El Anexo No. 1 permite conocer en detalle las funciones de cada uno de los cargos que conforman el equipo de la UCN, así como los perfiles requeridos.

1.4.Unidad Coordinadora Regional – UCR

La ejecución a nivel regional y distrital del Programa utilizará la estructura existente de la SEE. Se habilitará una Unidad Coordinadora Regional - UCR en cada Dirección Regional de la SEE. Esta UCR se encarga de la gerencia del Programa en el nivel regional y distrital y cuenta con el apoyo del personal tanto de la Dirección Regional como de sus direcciones distritales.

El equipo básico de la UCR se determinará de acuerdo a la logística que se deba desarrollar y al número de distritos que deba abarcar, como apoyo a actividades puntuales que se deban ejecutar en el programa ILAE, y puede variar entre uno y tres funcionarios.

Las principales funciones de las UCR son: (i) Seguir los lineamientos de la UCN y del Manual Operativo del Programa; (ii) Coordinar la operación en el nivel Distrital; (iii) Capacitar y dar asesoría permanente a los profesores en los distritos sobre los diferentes procesos y subprocesos del Programa; (iv) Ejecutar los procesos de captura de la información, registro de inasistencia escolar y reclamaciones de la zona, (v) Coordinar la capacitación de todos los procesos que se ejecuten en la zona, (vi) divulgar los objetivos del Programa y comprometer a todas las instituciones del distrito que tienen que ver con los procesos operativos; (vii) Presentar a las diferentes instancias de la SEE, los problemas detectados en los compromisos de los funcionarios de educación (g) Las demás funciones del Anexo No. 1.

1.5.Unidades Coordinadoras Distritales –UCD’s

Las UCD’s están representadas por un funcionario de la Dirección distrital de la SEE al cual le son asignadas las funciones a desarrollar en forma descentralizada en los distritos, dependerán funcionalmente de las UCR’s, unidades que a través de su coordinador, definirán los planes de trabajo para el desarrollo y ejecución del programa. Estos funcionarios serán designados del recurso humano de la Dirección distrital de la SEE, y dependerán administrativamente de la Dirección Distrital de la SEE.

1.6.Centros Educativos

Los Centros Educativos donde asisten los beneficiarios del Programa Incentivos a la Asistencia Escolar – ILAE . En cada uno de estos establecimientos hay un responsable que se encarga de verificar el cumplimiento de los compromisos de los hogares beneficiarios y de señalarlos en los formularios diseñados para este efecto.

A. SELECCIÓN DE AREAS GEOGRÁFICAS

La UCN implementará el Programa en las áreas geográficas donde se haya levantado la información del SIUBEN a medida que el Programa Comer es Primero le entregue las bases de datos correspondientes de los hogares elegibles de acuerdo a los criterios de selección señalados arriba..

B. PROCESO DE VALIDACION

El programa de Incentivo a la Asistencia Escolar- ILAE , para cumplir con el objetivo del pago de subsidios escolares a la población en extrema pobreza, conforma la base de datos del programa partiendo de la información del SIUBEN.

Los hogares que cumplen con los criterios de elegibilidad señalados anteriormente, pasarán a conformar la base de datos inicial del programa ILAE, denominándose hogares elegibles. El proceso de validación que se ejecute por parte del ILAE, determinará posteriormente los hogares beneficiarios del pago del subsidio escolar.

El proceso de validación del programa ILAE, parte de un llamado a los hogares elegibles, para (a) verificar y completar la información de los niños; (b) informar y capacitar a los adultos de los hogares beneficiarios sobre sus derechos, obligaciones y responsabilidades dentro del Programa; y, (c) firmar el acuerdo para tener derecho al premio, pasando a la categoría de hogar beneficiario del programa.

Este evento incluye los siguientes pasos: (a) entrada y filtro; (b) verificación de documentos; (c) capacitación; y, (d) firma del convenio. Se deja entrar al evento aquellos hogares elegibles. En caso de que hogares no elegibles se acerquen al lugar del evento, hay una mesa de información donde se les explica las razones por las que no fueron seleccionados. El siguiente paso es la verificación de documentos, aquí el funcionario del SEE revisa los documentos solicitados al hogar elegible y los confronta con la información que la ILAE tiene en su sistema de información. Luego de este paso, otro funcionario informa de manera detallada todos los aspectos relacionados al Programa que los hogares beneficiarios deben conocer. Finalmente, si los hogares están de acuerdo, proceden a firmar el acuerdo respectivo. En este momento, los hogares elegibles pasan a la categoría de hogares beneficiarios.

C. PROCESO DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS

El subsidio escolar se paga bimestralmente, el valor se paga por niño siempre y cuando estén cursando hasta el 8vo grado escolar dentro de un centro educativo, durante 5 ciclos al año, es decir, no se liquidan subsidios de los meses de vacaciones.

Teniendo en cuenta el calendario que se aplica en el país, el periodo escolar es de Septiembre a Junio, las vacaciones cubren los meses de Julio y Agosto. Por lo tanto, ciclo 1

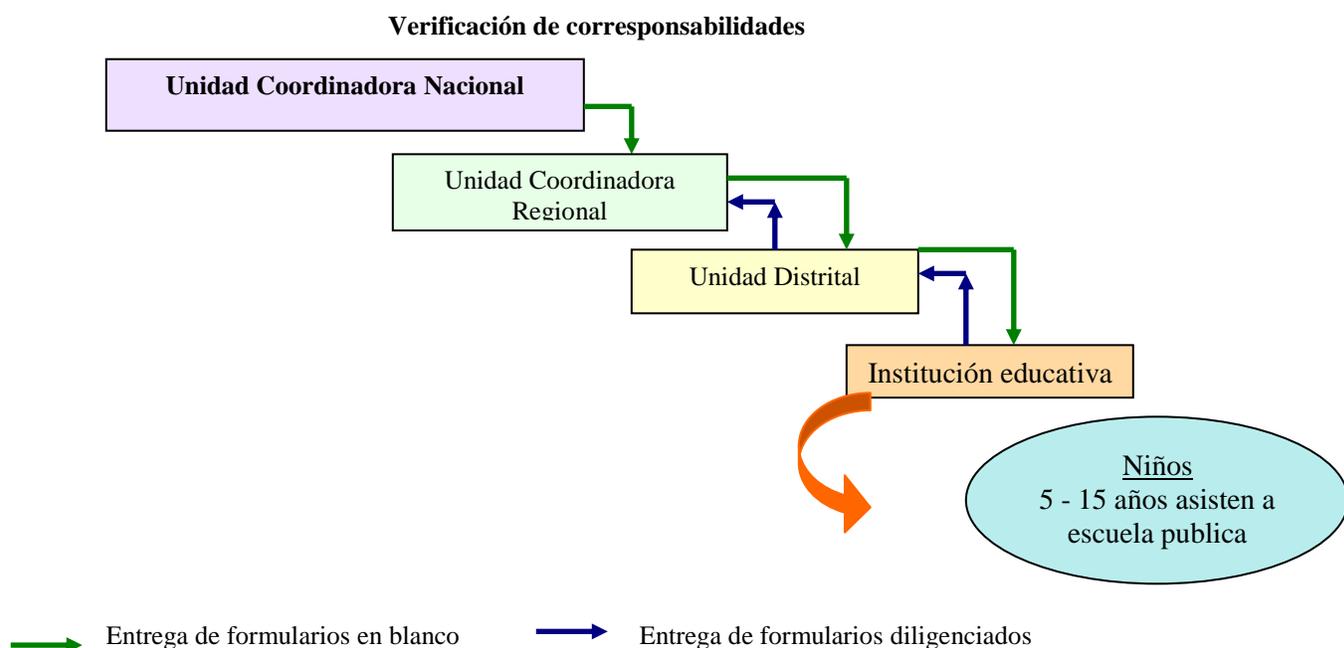
es septiembre y octubre, ciclo 2 noviembre y diciembre, ciclo 3 enero y febrero, ciclo 4 marzo y abril, y ciclo 5 mayo y junio.

Se verifica el cumplimiento de los compromisos una vez se termina el ciclo respectivo, de manera que los datos del ciclo uno se recolectan en el primer mes del ciclo dos y el pago incluyendo las sanciones por no cumplimiento se hace en el segundo mes de ese ciclo. Por lo tanto, el último o 5to ciclo de pago es con el cumplimiento de compromisos de marzo y abril de cada año escolar.

El pago correspondiente al cumplimiento de los compromisos de los meses de mayo y junio se efectuará en el primer ciclo del siguiente año escolar, previa la verificación correspondiente, con ello se demostrarán dos variables, así:

- El seguimiento del último ciclo escolar del año
- La verificación de la matrícula del nuevo grado escolar del niño

El gráfico que se describe a continuación representa el proceso logístico de manejo de los formularios de corresponsabilidades. La UCN produce los formularios con las listas de los niños por escuela, que se envían a cada una de las UCR y estas a su vez entregan a las UCD, quienes se encargan de repartir a cada una de las instituciones educativas. El responsable de cada institución educativa llena el formulario de corresponsabilidades al final de cada ciclo y luego entrega de regreso a la UCD, quien a su vez lleva a la UCR. Esta ingresa la información en el sistema computacional en caso de estar disponible, o envía los formularios a la UCN para que ellos lo ingresen.



D. PROCESO DE PAGOS.

El proceso de pagos del programa se realiza en su totalidad con recursos de la Nación los cuales son presupuestados por la Secretaría de Estado de Educación. Estos recursos son administrados por el programa ILAE a través de su área de Planeación y Seguimiento. Las solicitudes de cada ciclo de pago, se realizarán por el Gabinete Social a través del ADSS, por las cantidades autorizadas por el programa en la generación de la nómina bimestral. El área del programa encargada de llevar los controles, es la responsable de determinar los valores reales de desembolso de cada pago, los valores pagados y los reintegros realizados por las entidades pagadoras.

Las mismas Instituciones Financieras pagadoras son seleccionadas por el Gabinete Social y se encargan del pago a los subsidios de los Programas Comer es primero, gas y escolar a través de una tarjeta débito que le será entregada al Jefe de Hogar identificado por el SIUBEN como cabeza de un Hogar en extrema pobreza.

Las Entidades Financieras seleccionadas para el pago al momento de aceptar realizar los procesos de pagos de los programas, adquieren las siguientes obligaciones: (i) Recibir los recursos del Estado para el Programa ILAE, que le sean girados por el ADSS (ii) Pagar los subsidios a los beneficiarios de acuerdo con los lineamientos impartidos; (iii) Conservar el comprobante de pago en sus archivos; (iv) Realizar la conciliación de los pagos y remitir la información al ADSS; (v) Rembolsar al Estado a través de la Cuenta concentradora, los recursos correspondientes a los subsidios no cobrados; y, (vi) Mantener las normas de seguridad bancaria en el manejo de los recursos de los Programas.

ACLARAR SI VAN A VER MAS DE UNA FORMA DE PAGO, ADEMÁS DE LA TARJETA EN CASOS DE Lugares De difícil acceso

E. PROCESO DE NOVEDADES Y RECLAMOS (ver anexo 4)

1. Novedades

Se entiende por Novedad, todo cambio parcial, total o adicional, que se presente en los datos originales de las familias o todo cambio en los actores Institucionales del Programa.

El trámite de las novedades se realiza por medio de Formularios que diligencian las Madres Beneficiaria ó Jefe de Hogar. En el mismo formulario se pueden diligenciar una o más novedades que tengan relación con el cambio de datos originales de la familia.

Hasta que se reporte la novedad, se activa o suspende el pago del subsidio por parte del Programa. Para la liquidación de los subsidios, las novedades deben ingresarse al sistema de información del programa - ILAE dentro de los términos de tiempo del bimestre de pago.

En caso de presentarlos superando el período establecido en el cronograma operativo del programa, no se incluye sino hasta siguiente, siempre y cuando sea presentado con los días de anticipación suficiente a la fecha de cierre del proceso de liquidación.

2. Reclamos

Para el programa ILAE se define **Queja**, como el malestar por el trato recibido o por la conducta de alguien, situación que posteriormente puede llegar a convertirse en un reclamo y **Reclamo** como la manifestación de inconformidad por el incumplimiento en la oferta de servicios del Programa o por la deficiente operación del mismo.

3. Proceso

El esquema de solución de reclamaciones que se establece para el programa es descentralizado en la operación y centralizado en la ejecución de los procesos del sistema de información, es decir, en su gran mayoría los trámites se realizan en las UCD, desde el recibo y verificación de la documentación hasta la captura de las novedades y reclamos en el sistema de información a través del sistema telefónico automatizado IVR ó del sistema de información con el modulo de captura del aplicativo, comunicados por la red WANG.

La ejecución de los procesos de cierre de novedades previa verificación y monitoreo de las modificaciones realizadas en todas las UCD's, está a cargo del área de reclamos de la UCN, este paso es prerequisite para la generación de la nómina, base para el pago de los subsidios en cada ciclo.

El ente centralizador del programa la UCN tendrá funcionarios que se encargaran de consolidar la información que se registre en las diferentes UCD del programa, la UCN tendrá a su cargo la solución de las transacciones que signifiquen un mayor riesgo como la inclusión de nuevos niños al programa, entre otras que se describen en el desarrollo de cada uno de los ítems de este módulo.

Los controles que debe efectuar el área de quejas y reclamos de la UCN, está definido por los reportes de cada ciclo que le deben remitir cada una de la UCD antes del proceso de cierre de novedades y reclamos en el sistema de información del programa.

De igual forma se establece como mecanismo de control la emisión de formularios con números consecutivos diseñados para tal fin, en forma automatizada, a través del sistema de información del programa, éstos serán asignados en forma consecutiva por Distrito. El sistema de información reportará los formularios radicados versus los formularios generados, determinando así un panorama por Distrito a la UCN.

F. PROMOCIÓN Y CAPACITACION

La estrategia de promoción y capacitación tiene cobertura nacional, y se hace participe a todos los actores del Programa incluyendo Regionales, Distritales, Madres lideres, beneficiarias, y otros.

La promoción del programa se realizará utilizando medios de comunicación masiva apropiados a la región, presentaciones directas, uso de afiches, altos parlantes y otros. La promoción se realizará especialmente en la etapa de implementación inicial del Programa cuando se requiere que los hogares se relacionen y conozcan las características del mismo.

Se establecen dos tipos de capacitación, una operativa para asegurar que todos los actores conozcan sobre sus responsabilidades dentro del Programa.

Capacitación Operativa sobre el Programa; se entiende por capacitación sobre los lineamientos conceptuales, metodológicos e instrumentales que permiten garantizar la eficiencia y oportunidad de los procesos que conforman el ciclo operativo del Programa. Esta dirigida a todos los actores institucionales y sociales que participan en el Programa. Esta capacitación se adelantará periódicamente de acuerdo con las necesidades del mismo

Para cumplir con los procesos de capacitación operativa se prepararán los materiales requeridos que incluyen: (a) guía del hogar del beneficiario; (b) guía de las unidades regionales y distritales; y, (c) folletos informativos. Este material se entregará a las regionales, Distritos, beneficiarias, madres lideres, y otros actores relacionados durante los ciclos de capacitación.

El segundo tipo de capacitación a los hogares beneficiarios será el de encuentros de cuidado para aumentar las probabilidades de cumplimiento de los objetivos del Programa.

El Programa utilizará una versión adaptada de la estrategia usada por el Programa de Familias en Acción de Colombia, llamada Encuentros de Cuidado.

A los Jefes de Hogar y madres se les capacita alrededor del “cuidado de sí” con el fin de ayudar a cada miembro del grupo familiar y de la organización de madres titulares para actuar, para cuidarse colectivamente en la obra mutua de vivir mejor.

Finalmente, los Jefes de Hogar y las Madres desarrollan los encuentros de Cuidado cuya metodología se inserta en la cotidianidad de las Madres y sus familias para adecuarse a las características culturales, sociales, económicas y políticas en que éstas se encuentran.

A través de los Encuentros de Cuidado, las madres y sus familias revisan su situación de educación, toman decisiones y realizan tareas para ayudar a las familias del barrio o de la vereda en la labor diaria de vivir mejor.

IV. PROCESO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

El sistema de evaluación y seguimiento tiene los siguientes componentes: monitoreo, evaluación de procesos, costo-efectividad y evaluación de impacto, cada uno de los cuales responderá las preguntas específicas indicadas a continuación:

- El **monitoreo** permite evaluar si el programa se está implementando en base a lo planeado. Las preguntas a ser contestadas son las siguientes:
 1. ¿El programa se implementó según los procedimientos indicados en el manual operativo?
 2. La operación del programa está funcionando de acuerdo con las actividades del ciclo del proyecto diseñadas, y que están descritas en el manual operativo?
- La **evaluación de procesos** se utiliza para determinar si el programa está entregando un buen servicio. Las preguntas a ser contestadas son las siguientes:
 1. ¿Los beneficiarios del programa se encuentran satisfechos con la operación del mismo y con los beneficios que reciben – capacitación, transferencias monetarias?
 2. ¿Los actores del programa, incluyendo beneficiarios, están satisfechos con la calidad de los servicios prestados en educación?
- El **análisis costo-efectividad** permite evaluar los costos, particularmente aquellos relacionados con la administración y operación del programa. Las preguntas a ser contestadas son las siguientes:
 1. ¿Los costos de administración y operación del programa son apropiados en comparación con los estándares internacionales?
 2. ¿Los costos de administración y operación pueden reducirse sin reducir la calidad del proceso, cómo?

- La **evaluación de impacto** busca determinar si los efectos / beneficios atribuidos al programa realmente han presentado mejoras significativas durante el período de operación del mismo. Las preguntas a ser contestadas son las siguientes:
 1. ¿La matriculación, asistencia y niveles de deserción escolar están mejorando significativamente entre los beneficiarios del programa?
 2. ¿Los beneficiarios del programa perciben / creen que las sesiones de capacitación están mejorando su calidad de vida, cómo?

Los indicadores de los componentes de *monitoreo, evaluación de procesos y costo efectividad* determinarán si el programa ha alcanzado los resultados deseados e identificarán los procesos que deben mejorarse. Por otra parte, la *evaluación de impacto* permitirá estimar los beneficios directos e indirectos derivados de la entrega de la transferencia al beneficiario final (ver anexo No. 7: indicadores del sistema de seguimiento y evaluación).

La Unidad Coordinadora deberá presentar reportes trimestrales que consignen los gastos del programa por actividad y el grado de cumplimiento con las metas definidas en el Plan Anual Operativo.

V. SISTEMA INFORMÁTICO

FALTA DESCRIBIR LA FORMA DE CÓMO VA A ESTAR ORGANIZADO EL SISTEMA INFORMÁTICO

El programa ILAE de la SEE, contará con un área de sistemas la cual será responsable de la Administración del Sistema de Información, encargándose de la ejecución de todos los procesos, de mantener actualizada la información y de entregar el resultado de los procesos a todos los actores del programa, entre ellos :

Proceso de captura de la información de la validación

- Generación de listados y de las bases de datos producto de la validación.
- Generación de la información para la recolección de la verificación de corresponsabilidades del programa.
- Captura de la información entregada por el área operativa de verificación de corresponsabilidades por familia.
- Procesamiento de la información de verificación de corresponsabilidades.
- Cierre del proceso de verificación de corresponsabilidades.
- Proceso de calculo del valor a pagar por Familia.
- Generación de información para entidades pagadores y demás actores del programa del proceso de pagos.
- Cargue de la información posterior al pago por hogar.

- Generación de información del resultado de los pagos ejecutados en el programa.

El objetivo general del sistema de información es apoyar la dirección y administración del programa ILAE a través de la captura y generación automatizada de datos confiables y de la aplicación de la tecnología en los procesos de registro de beneficiarios, realización de pagos en los tiempo indicados, verificación de compromisos y de la atención oportuna y eficaz de las reclamaciones de los beneficiarios. Todo esto fundamentado en las políticas establecidas por la SEE y el manual operativo aprobado para la ejecución del programa.

El sistema de información del programa cubre los procesos básicos del programa se resume en la siguiente figura:



El sistema de información del programa de ILAE, se va a implementar en forma descentralizada para algunos procesos, como son la captura de novedades, captura de la verificación de compromisos, consulta de la información de las familias, esta

descentralización estará soportada por un estudio de seguridad en la cual se velara por la integridad de la información.

La SEE cuenta con una infraestructura tecnológica descentralizada a nivel distrital, a través de la red wang, esta red servirá de soporte al aplicativo del programa ILAE.