



Confirmar la disposición operativa

Esta lista de verificación revisa los sistemas operativos esenciales y la información que debe entender una organización antes de recopilar los primeros datos del PPI. Los administradores pueden utilizar la lista de verificación como un recurso al elaborar el plan de implementación y como un recordatorio para el personal de apoyo. Confirmar la disposición operativa a medida que la organización avanza de la fase de diseño de la implementación del PPI es un primer paso vital para lograr una implementación fluida del PPI.

1. Revise la dedicación a la reducción de la pobreza.

- ▶ ¿Cómo planea la organización utilizar el PPI? ¿Cuáles son sus metas?
- ▶ ¿Servir a los pobres forma parte de la misión, objetivos o propósito?
- ▶ ¿Existen metas sociales claramente definidas que incluyen la asistencia a la pobreza?
- ▶ ¿Hay un miembro o funcionario principal de la junta directiva encargado de la asistencia a la pobreza o que abogue por la asistencia a la pobreza?
- ▶ ¿La junta directiva o la gerencia superior exigen la presentación de informes formales sobre el desempeño social?
- ▶ ¿Los financistas o partes interesadas apoyan la labor de desempeño social o impacto social?

Notas

2. Revise la estructura operativa actual en lo relacionado con la obtención de datos del PPI.

- ▶ Identifique el número de:
 - Regiones de operación geográficas.
 - Clientes o usuarios que atiende actualmente y el cálculo de la asistencia futura.
 - Personal disponible para ayudar con la implementación del PPI.
- ▶ Estudie el organigrama y resalte a los decisores clave que requieren recibir actualizaciones periódicas sobre la implementación del PPI. Enfóquese en aquellos que pueden enfrentar los temas de implementación.
- ▶ Obtenga las fechas próximas de reuniones de la junta directiva y trabaje con la alta gerencia para incluir el PPI en la agenda de la reunión, como corresponda.

Notas

3. Revise el proceso de obtención de datos del PPI a fin de asegurar la marcha fluida y coordinada de los procesos vigentes que ha implantado su organización para las interacciones entre el personal y el cliente.

► Aborde las preguntas en la revisión:

- ¿Existe una persona o unidad que proporcione de manera periódica las capacitaciones sobre el PPI?
- ¿El personal visita los hogares de los clientes durante el ciclo de vida del producto o servicio?
- ¿La organización realiza la obtención sistemática, quincenal o anual, de los datos de sus clientes?
- ¿Se obtienen datos con el fin de medir el alcance de la pobreza? (¿Tienen una encuesta por hogar, utilizan el índice Cashpor, etc.?)
- ¿Cuál es el proceso de control de calidad o auditoría interna? ¿Con qué frecuencia se realiza y quién lo realiza?
- ¿Los resultados de la auditoría o control de la calidad se reportan a la alta gerencia?
- ¿Existe un mapa del proceso para la interacción personal-cliente en cada punto del ciclo de vida del producto o servicio? De ser así, utilice el mapa durante su revisión. Si no es así, redacte una breve descripción del proceso. Preste atención particular a cualquier reto u oportunidad que puedan ofrecer los procesos existentes para la obtención de datos y el control de la calidad.

Notas

4. Aproveche al máximo las oportunidades para adaptar la implementación del PPI a los procesos operativos existentes con los que el personal y los clientes puedan estar ya familiarizados.

► Utilice los procedimientos escritos como corresponda para ayudar a planificar la implementación del PPI. Revise los procedimientos de documentación formal de la organización sobre cómo la organización:

- Desarrolla, aplica con carácter experimental y lanza productos y servicios para sus clientes beneficiarios; y
- Maneja el impacto de la introducción de nuevos productos y servicios en la propia organización (por ejemplo, los recursos humanos, la cultura corporativa).

Notas

5. Revise las necesidades y requisitos de la tecnología de la información que se relacionan de manera específica con la obtención de datos del PPI, el procesamiento (la codificación de datos), el análisis y la presentación de informes.

► Responda a estas preguntas en su revisión:

- ¿Qué tipo de sistema de información de gestión (SIG) utiliza la organización?
- ¿El programa informático del SIG es fácilmente modificable para incluir nuevas variables?
- ¿La organización tiene un sistema implantado para asegurar sus datos?
- ¿Existe una persona o miembro del personal dedicado a hacer el ingreso de datos? ¿Con qué frecuencia lo hace?
- ¿Cuáles son los informes periódicos que se crean y utilizan por la organización a fin de hacer el seguimiento de su desempeño? ¿Con qué frecuencia se generan estos informes? ¿Quién los genera? Incluya en el plan de implementación una lista de los informes.
- ¿Con qué frecuencia la organización crea los informes que se enfocan en el desempeño financiero? ¿En el desempeño social?
- ¿Quién recibe los informes operativos periódicos?

Notas

6. Realice sesiones de capacitación u orientación continua con el personal apropiado sobre cualquiera de los temas precitados.

- Revise el proceso operativo vigente (por ejemplo, la obtención de datos a nivel del cliente) con objeto de destacar lo que cambia y lo que no cambia con la implementación del PPI. Para cualquier cambio, analice las razones del cambio.
- Si usted utiliza Excel como programa informático de análisis de datos, encargue a uno de los miembros de su personal que dirija una breve sesión metodológica sobre cómo trabajar con las Tablas Pivote (véase la Guía para el Uso de las Tablas Pivote en Microsoft® Excel 2007 en www.povertyindex.org).

Notas
