|  |
| --- |
| GUÍA DE EVALUACIÓN DEL PILOTO |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ÁREA DE EVALUACIÓN | PREGUNTAS CLAVE | FUENTES DE DATOS |
| **Aceptación del mercado / Receptividad del cliente** | * ¿Cómo respondieron al programa (producto, educación financiera, mercadeo, etc.) los clientes, tutores / padres, facilitadores y socios? * ¿Cuáles fueron las cifras de aceptación y uso? * ¿Cuán efectivos fueron el mercadeo y la educación financiera? | Datos de aceptación y uso de las cuentas |
| Entrevistas a clientes |
| Grupos focales de clientes |
| Entrevistas a tutores / padres (de clientes) |
| Entrevistas a participantes en la educación financiera |
| Entrevistas a facilitadores de la educación financiera |
| Entrevistas a tutores / padres (de participantes) sobre la educación financiera |
| Receptividad al mercadeo y la educación financiera y tasas de conversión |
| **Implementación por parte del personal** | * ¿Cuál fue el nivel de desempeño del personal durante el piloto? * ¿Cuál fue la productividad del personal y la sucursal durante el piloto? * ¿Se alcanzaron los objetivos del piloto? * ¿Se ajustó el personal al presupuesto del piloto? De no ser así, ¿por qué? | Entrevistas al personal de las sucursales piloto |
| Entrevistas al personal de la sede central |
| Manuales de capacitación |
| Mapas del proceso |
| Datos actuales vs metas |
| Objetivos del piloto |
| Presupuesto actual vs estimado del piloto |
| **Desempeño de los sistemas** | * ¿Cuán efectivamente se captaron y reportaron los datos del piloto? * ¿Fueron eficientes el procesamiento y las operaciones internas? | Informes de datos |
| Capacidad del SIG |
| Mapas del proceso |
| Normas y procedimientos |